



Centro adscrito a Universidad Camilo José Cela

Informe de satisfacción del alumnado

MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING

Curso Académico 2024-2025

**Servicio Interno de Garantía de Calidad
Área de Calidad y Secretaría Académica**

Noviembre 2025

 Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	Informe de satisfacción del alumnado MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING Curso Académico 2024-2025	Fecha edición: noviembre 2025
---	--	---

Contenido

Introducción.....	3
Sobre el Máster Universitario en Dirección Comercial y Marketing	4
Materias del Máster.....	5
Población, muestra y tasa de respuesta.....	6
Encuesta de satisfacción de materias teóricas.....	7
Satisfacción media del estudiante por ítem con el contenido y desarrollo de la materia	8
Satisfacción media del estudiante por ítem con el material didáctico de la materia	9
Comparativa de satisfacción media del estudiante con el contenido y el material didáctico de la materia	10
Prácticas Externas.....	11
Satisfacción media del estudiante por ítem.....	12
Comentarios del alumnado.....	13
Trabajo Fin de Máster	14
Satisfacción media del estudiante por ítem.....	15
Comentarios del alumnado.....	16
Encuesta Global del Estudio	17
Satisfacción media del estudiante por ítem.....	18
Comentarios del alumnado.....	19
Comparativa de Másteres	20
Satisfacción media materias 2024-2025.....	20
Satisfacción media Prácticas Externas 2024-2025	21
Satisfacción media Trabajo Fin de Máster 2024-2025	22
Satisfacción media estudio 2024-2025.....	23
Datos NPS (Net Promoter Score).....	24
Análisis NPS encuesta Prácticas 2024-2025	24
Análisis NPS encuesta Global de estudio 2024-2025	24

 Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	Informe de satisfacción del alumnado MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING Curso Académico 2024-2025	Fecha edición: noviembre 2025
---	--	---

Introducción

En el presente informe se analizan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas por parte del alumnado del Instituto Universitario de Ciencias Empresariales IMF. Dichas encuestas se gestionan a través de la propia plataforma del Centro, o bien estando disponibles para los agentes implicados de manera directa, o bien, a través de envíos realizados por Secretaría Académica en los plazos estipulados para ello, tal y como se indica a continuación a lo largo del informe.

El objetivo de este trabajo es disponer de dichos datos para su posterior análisis en los Comités de Calidad correspondientes, Juntas de Centro y demás órganos colegiados, para poder tomar decisiones correctamente fundamentadas y llevar a cabo las propuestas de mejora necesarias para poder seguir aumentando esta satisfacción, así como generar las evidencias correspondientes para las diversas acciones derivadas del área de Calidad, tales como Informes de Seguimiento, acciones de Acreditación, etc.

En este caso, el grupo de interés es el estudiantado. Por tanto, se gestionan las siguientes encuestas: una por cada materia teórica, una al finalizar la asignatura de Prácticas Externas, una al finalizar la asignatura de Trabajo fin de Grado/Máster, y, por último, una final para medir la satisfacción global con el estudio, como se podrá ver a continuación.

Las encuestas están estructuradas por grupos de ítems que miden varios aspectos, como técnicos, de atención, de información, etc., y están planteadas con una escala de valoración tipo Likert, por lo que la mínima puntuación posible a obtener es de 1 punto, y la máxima, de 5.

Adicionalmente, durante el curso 2023-2024 se introdujo en algunas encuestas un ítem para obtener puntuación NPS, contando con datos parciales, que pueda medir qué porcentaje de promotores tiene el estudio o alguno de sus aspectos. Dicho ítem se introduce en las encuestas de Prácticas y Global del estudio, y durante el curso 2024-2025 ya se cuenta con datos completos ya que toda la muestra responde también ese ítem.

Dicho índice se introduce para poder comparar cuantitativamente los diversos estudios y servicios académicos tanto del Centro como del Grupo IMF. Para su cálculo, se obtiene el número de detractores, neutros y promotores, restando el porcentaje de detractores sobre el porcentaje de promotores, considerándose cualquier puntuación por encima de 0 como positiva.

 Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	Informe de satisfacción del alumnado MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING Curso Académico 2024-2025	Fecha edición: noviembre 2025
--	---	--

Sobre el Máster Universitario en Dirección Comercial y Marketing

En el año académico 2024-2025, el estudio ha contado con 29 alumnos matriculados, de los cuales 9 han sido de nuevo ingreso. Posteriormente, junto con el análisis de los ítems de cada encuesta, se puede comprobar la población y muestra de cada una de ellas.

A nivel comparativo, se compara este estudio con los otros del Centro que tienen el mismo nivel MECES, para establecer dónde se sitúa con respecto a ellos, a nivel de satisfacción de materia, Prácticas y TFM, así como de satisfacción global del estudio.

La media de satisfacción en estas áreas se encuentra siempre cercana a la media de satisfacción del Centro (a nivel Máster), quedando la comparativa de la siguiente manera:

Área	MU Dirección Comercial y Marketing	Másteres del Centro
Materias	4,24/5	4,31/5
Prácticas Externas	4,67/5	4,69/5
Trabajo Fin de Máster	4,49/5	4,41/5
Global del Estudio	4,18/5	4,26/5

Por lo que podemos concluir que la satisfacción es positiva y adecuada en el citado Máster, aunque se trabajará para poder alcanzar y/o superar el 4,5 en cada una de las áreas que tienen una puntuación inferior.

 Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	Informe de satisfacción del alumnado MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING Curso Académico 2024-2025	Fecha edición: noviembre 2025
---	---	--

Materias del Máster

01. Proceso de Planificación Comercial y Marketing en las Organizaciones
02. Habilidades y Competencias Directivas para Profesionales del Marketing
03. Estrategias de Marketing y Operativas de Productos y Precios
04. Investigación de Mercados, Gestión de la Información y Toma de Decisiones en Marketing
05. Estrategias de Marketing y Operativas de distribución, comercialización y ventas
06. Gestión de Clientes, Cuentas Clave y Nuevos Modelos de Organización Comercial
07. Marketing y Comercialización en Entornos Digitales
08. Prácticas Externas
09. Trabajo Fin de Máster

Para facilitar la comprensión de la información, se facilita el dato de población y muestra de cada uno de los cuestionarios, siendo:

N = población (aquellos alumnos matriculados en la materia/estudio)

n = muestra (aquellos alumnos que responden el cuestionario)

 Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	Informe de satisfacción del alumnado MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING Curso Académico 2024-2025	Fecha edición: noviembre 2025
---	---	--

Población, muestra y tasa de respuesta

Materia	Población N	Muestra n	Tasa de respuesta (%)
01.Proceso de Planificación Comercial y Marketing en las Organizaciones	11	8	72,73
02.Habilidades y Competencias Directivas para Profesionales del Marketing	12	9	75,00
03.Estrategias de Marketing y Operativas de Productos y Precios	11	8	72,73
04.Investigación de Mercados, Gestión de la Información y Toma de Decisiones en Marketing	12	9	75,00
05.Estrategias de Marketing y Operativas de distribución, comercialización y ventas	12	9	75,00
06.Gestión de Clientes, Cuentas Clave y Nuevos Modelos de Organización Comercial	12	9	75,00
07.Marketing y Comercialización en Entornos Digitales	14	11	78,57
08.Prácticas Externas	15	14	93,33
09.Trabajo Fin de Máster	27	23	85,19
Global del Máster	23	11	47,83

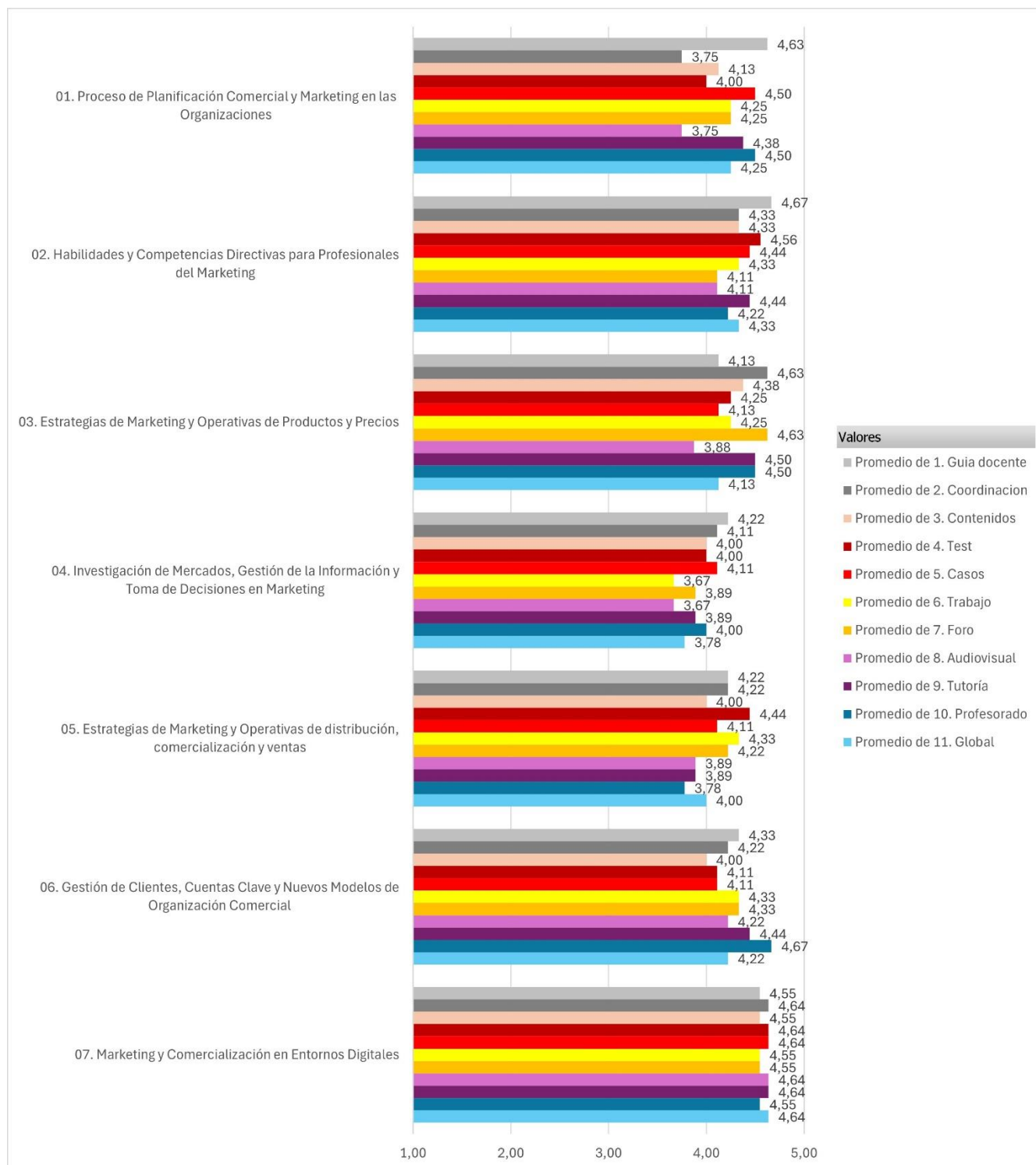
 Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	Informe de satisfacción del alumnado MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING Curso Académico 2024-2025	Fecha edición: noviembre 2025
--	---	--

Encuesta de satisfacción de materias teóricas

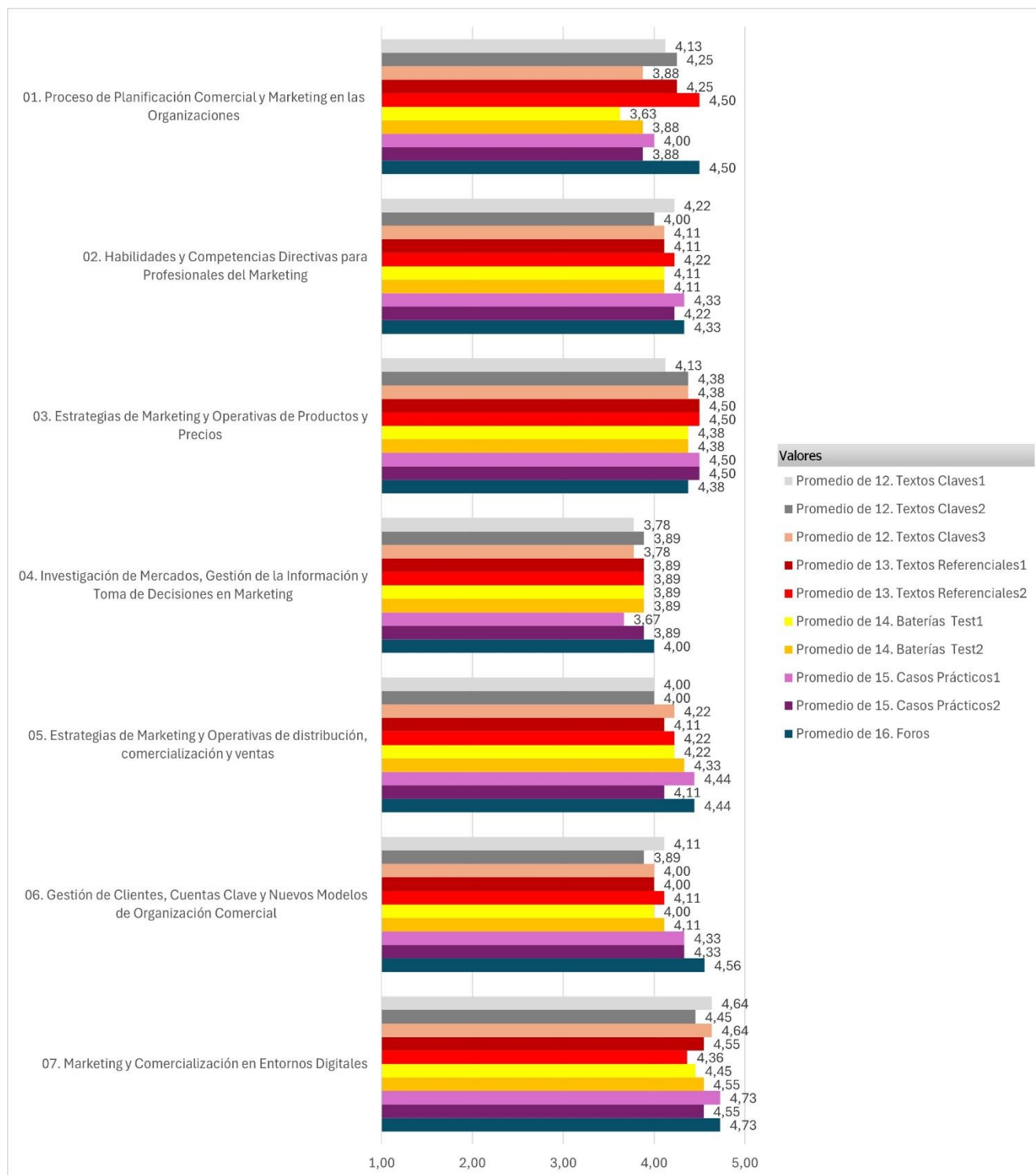
Este cuestionario se habilita a los alumnos una vez realicen las actividades obligatorias para la evaluación de la materia.

Cuestionario	
Contenido	La Guía Docente de la Materia proporciona una información clara y precisa sobre el desarrollo de la Materia.
	La coordinación entre los contenidos y las actividades formativas de la Materia permite un seguimiento eficiente de las unidades temáticas.
	Los contenidos de las unidades de la Materia son coherentes y suficientes para su desarrollo.
	El Test de Autoevaluación es completo y útil para comprobar los conocimientos teóricos de la Materia.
	Los Casos Prácticos permiten acreditar la adquisición de conocimientos prácticos de la Materia.
	El Trabajo Académico contribuye a sistematizar los contenidos teóricos y prácticos de la Materia.
	El Foro de la Materia facilita el desarrollo de una actividad colaborativa reflexiva entre el profesorado y el alumnado.
	Los recursos audiovisuales han sido un complemento útil para el seguimiento de las actividades formativas de la Materia.
	La atención tutorial ha sido ágil y eficaz en su objetivo de apoyar el seguimiento de la docencia de la Materia.
	Las aportaciones del profesorado han sido didácticas y positivas para el desarrollo de la Materia.
	Satisfacción global con el desarrollo de la Materia y los resultados de aprendizaje conseguidos.
Material Didáctico	Los textos son sistemáticos y coherentes de forma que permiten un conocimiento teórico completo y actualizado de los temas.
	Los textos presentan una redacción sintáctica rigurosa y un léxico propio del nivel académico.
	Los textos presentan unos enlaces justificados y útiles y su extensión es equilibrada y respetuosa con la carga académica de las unidades.
	Los textos son útiles para complementar o profundizar en aspectos significativos de la unidad temática.
	Los textos tienen un nivel académico adecuado y actualizado y son coherentes con los temas objeto de la materia.
	Las baterías test son claras en sus enunciados y se corresponden con los contenidos de los textos claves y referenciales.
	Las baterías test permiten una autoevaluación efectiva de los contenidos teóricos de los textos claves y referenciales.
	Los casos prácticos son claros en sus enunciados y se corresponden con los contenidos de los textos claves y referenciales.
	Los casos prácticos permiten una autoevaluación efectiva de los contenidos prácticos de la materia.
	Los foros plantean cuestiones vinculadas a los temas y permiten profundizar y completar en ellos.

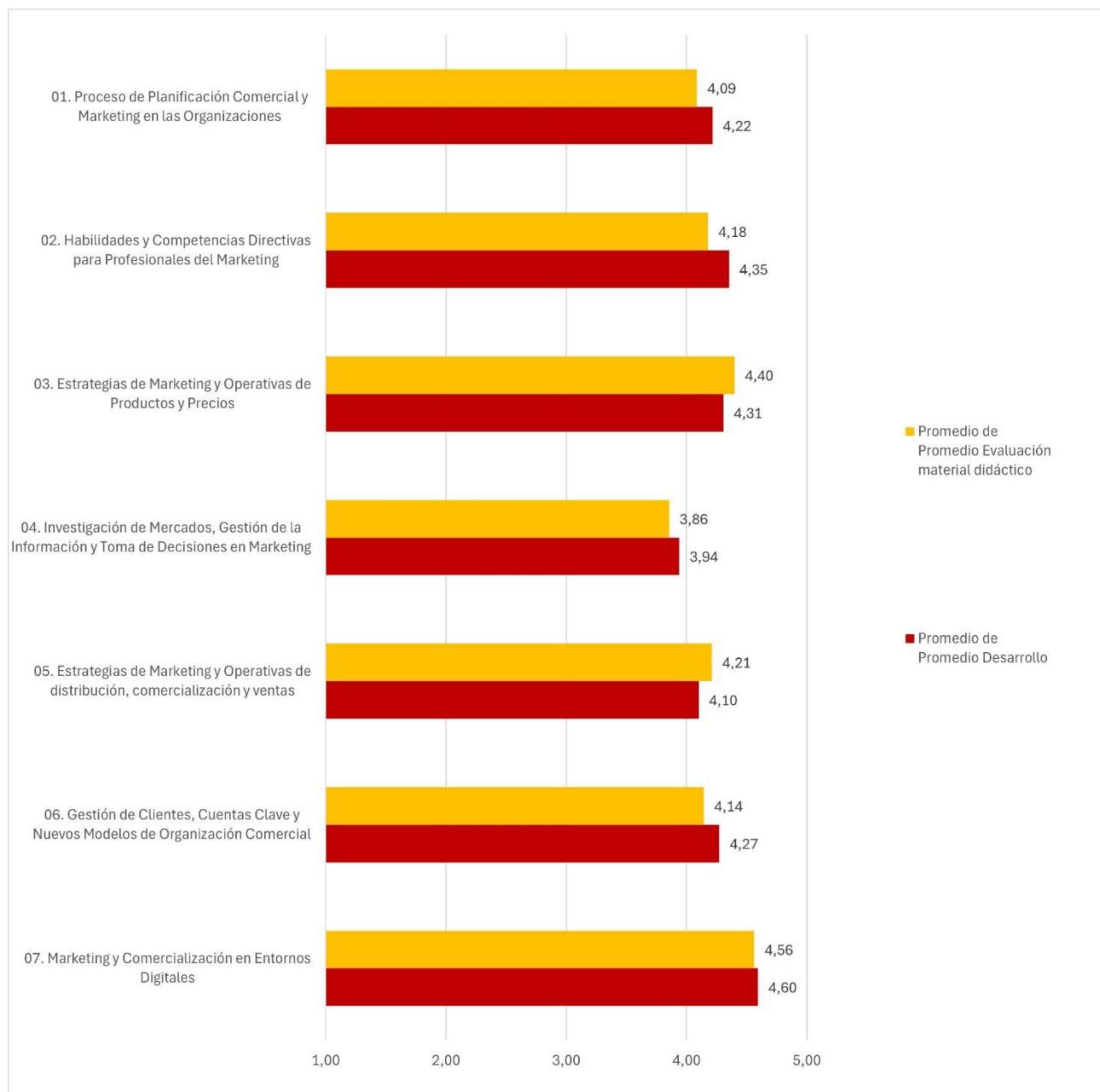
Satisfacción media del estudiante por ítem con el contenido y desarrollo de la materia



Satisfacción media del estudiante por ítem con el material didáctico de la materia



Comparativa de satisfacción media del estudiante con el contenido y el material didáctico de la materia



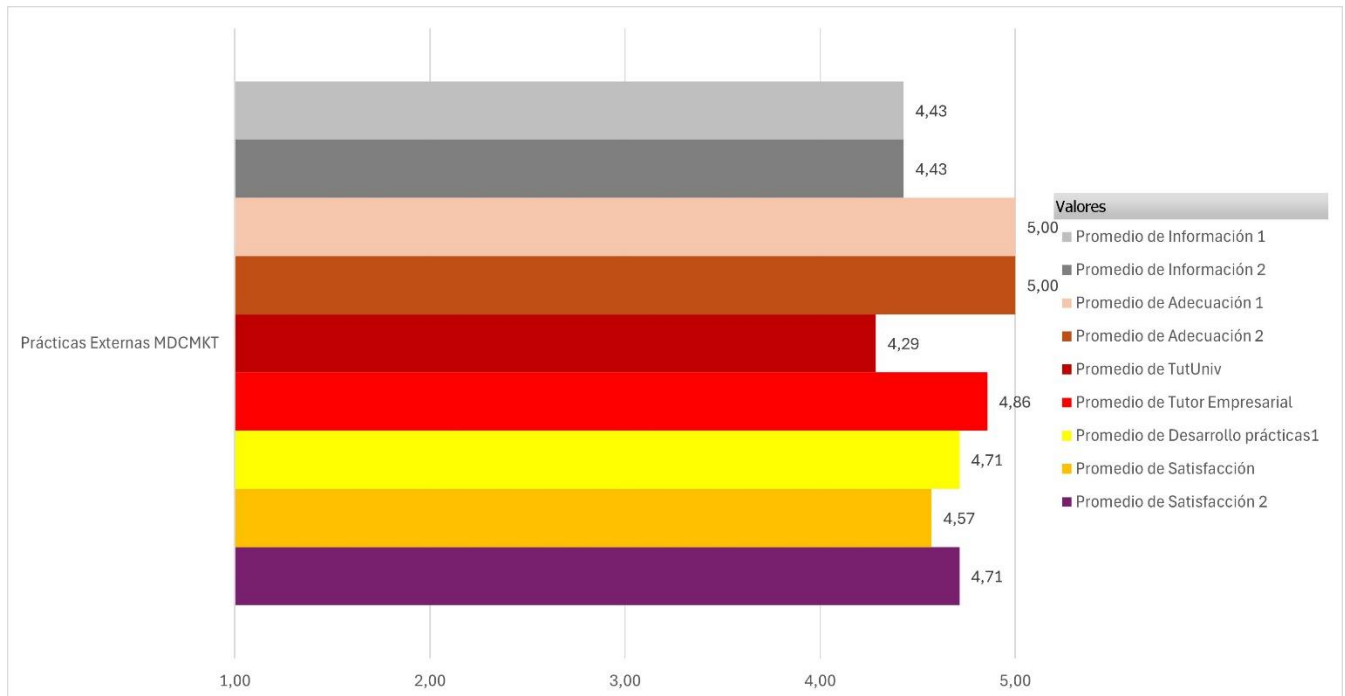
 Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	Informe de satisfacción del alumnado MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING Curso Académico 2024-2025	Fecha edición: noviembre 2025
--	---	--

Prácticas Externas

Este cuestionario se habilita a los alumnos una vez realicen las actividades obligatorias para la evaluación de la materia.

Cuestionario	
Guía Docente	La Guía Docente de la Materia Prácticas Externas proporciona una información clara y precisa sobre el desarrollo de las mismas.
Información	La información recibida sobre la realización de las prácticas externas y las tareas que debía desarrollar ha sido la necesaria.
	La información recibida sobre el procedimiento de evaluación de las prácticas externas ha sido clara y completa.
Aplicación	La aplicación informática para la realización de las prácticas es intuitiva y de fácil manejo.
	La aplicación informática para la realización de las prácticas es útil para su desarrollo.
Tutor Universidad	La atención de la tutora académico ha sido ágil y eficaz para resolver dudas durante la realización de las prácticas externas.
Tutor Empresa	El tutor de empresa se ha implicado y ha resuelto las dudas durante la realización de las prácticas externas.
Desarrollo	El trabajo realizado durante las Prácticas Externas ha contribuido a sistematizar contenidos teóricos y prácticos del Máster.
Satisfacción	Las prácticas externas realizadas favorecerán la mejora en mi futuro profesional.
NPS	¿Cuál es tu grado de satisfacción con la gestión por parte del Centro Universitario?

Satisfacción media del estudiante por ítem



 Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	Informe de satisfacción del alumnado MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING Curso Académico 2024-2025	Fecha edición: noviembre 2025
--	---	---

Comentarios del alumnado

Observaciones	
01	"En general, fue una experiencia muy satisfactoria la realización de las prácticas con la empresa escogida, ya que se pudo implementar todo lo aprendido durante el máster."
02	"Excelente seguimiento de las tutorías, Sra. María Cano "
03	Realizar un vídeo de finalización como agradecimiento a las partes implicadas

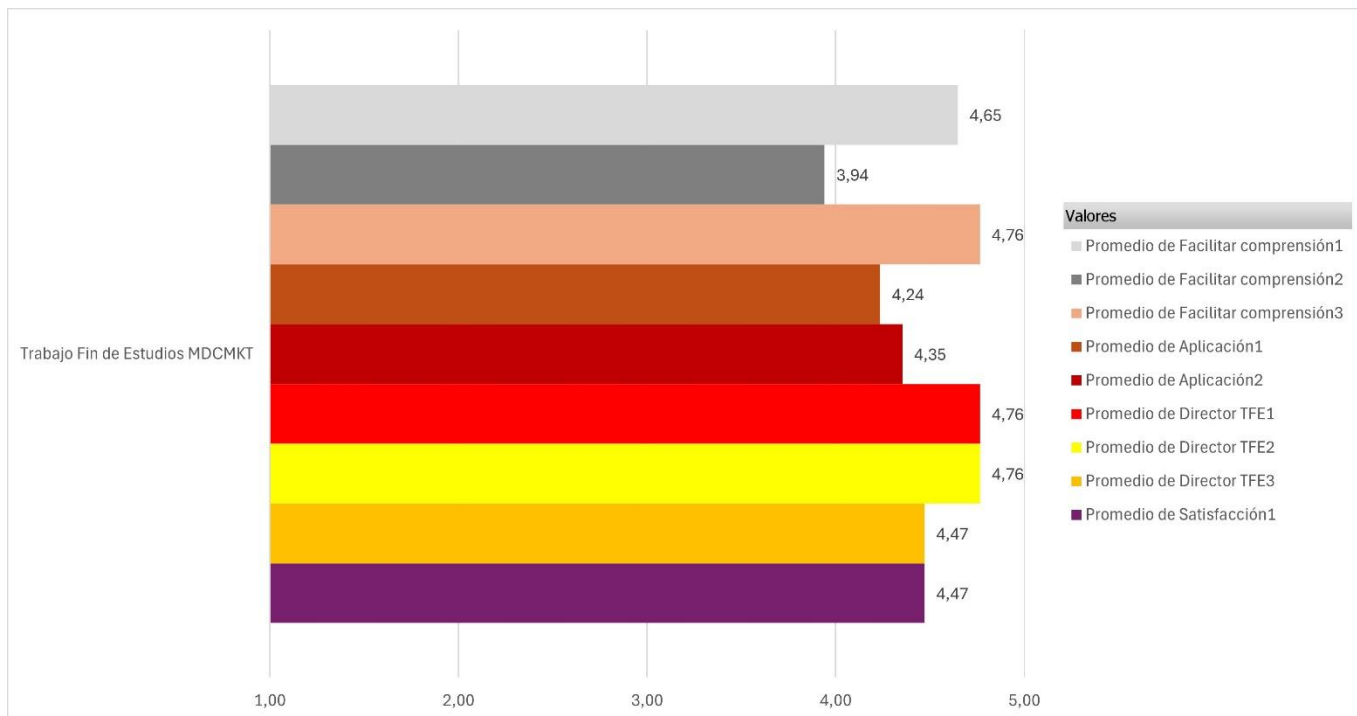
 Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	Informe de satisfacción del alumnado MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING Curso Académico 2024-2025	Fecha edición: noviembre 2025
--	---	--

Trabajo Fin de Máster

Este cuestionario se habilita a los alumnos una vez realicen las actividades obligatorias para la evaluación de la materia.

Cuestionario	
Guía Docente	La Guía Docente del Trabajo de Fin de Estudios proporciona una información clara y precisa sobre la realización y defensa del TFE.
	La oferta de temas para la realización del TFE es suficiente y diversa .
	La información recibida sobre el procedimiento de evaluación del TFE ha sido clara y completa.
Aplicación	La aplicación informática para la elaboración del TFE es práctica y útil para el desarrollo del TFE.
	La aplicación informática para la elaboración del TFE facilita especialmente la elaboración y presentación del TFE.
Dirección	La atención del Director/a del TFE ha sido ágil y eficaz en su objetivo de facilitar y asesorar en la elaboración del mismo.
	El trabajo del Director/a del TFE (accesibilidad, dedicación, calidad de la tutorización, etc.) ha proporcionado el apoyo necesario para realizar del TFE.
	El TFE ha contribuido a sistematizar contenidos teóricos y prácticos del estudio.
Satisfacción	Satisfacción global con el desarrollo del TFE.

Satisfacción media del estudiante por ítem



 Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	Informe de satisfacción del alumnado MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING Curso Académico 2024-2025	Fecha edición: noviembre 2025
--	---	---

Comentarios del alumnado

Observaciones	
01	"Los temas impartidos y desarrollados a lo largo del TFE han sido de gran utilidad e interés para mi desempeño laboral. Además de que han sido temas clave para las tendencias de marketing actuales. Aunado a ello, debo resaltar que el apoyo en las asesorías del profesor Jordi Sauret en esta última han sido de gran importancia para aterrizar los conocimientos en el proyecto final."
02	Me hubiera gustado tener más temáticas para poder escoger otra aunque he disfrutado mucho investigando sobre los quesos y la industria láctea. Pensé que iba a ser mucho menos interesante.

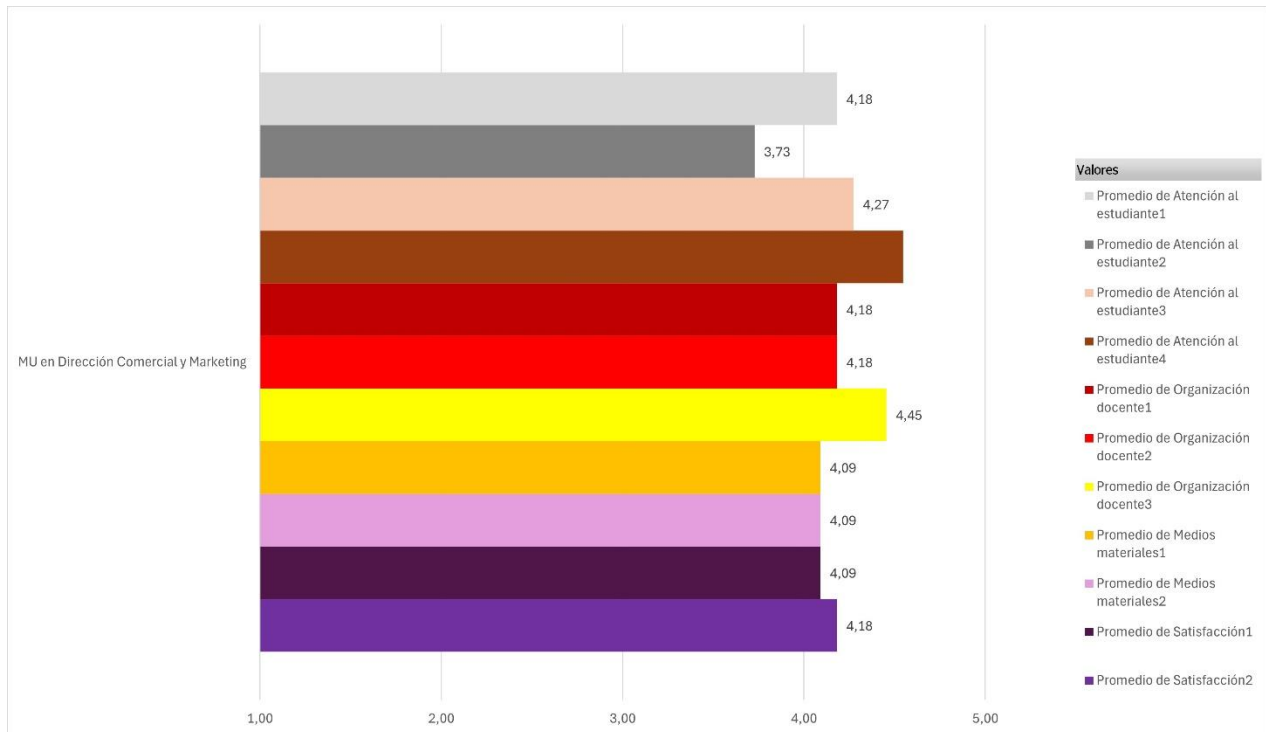
 Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	Informe de satisfacción del alumnado MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING Curso Académico 2024-2025	Fecha edición: noviembre 2025
---	--	---

Encuesta Global del Estudio

Este cuestionario se habilita a los alumnos cuando finalizan por completo el estudio.

Cuestionario	
Atención al estudiante	La información previa a la matrícula proporcionada por la Universidad y el Centro es clara y veraz.
	La información disponible en la web del Centro sobre el título es útil (movilidad, becas, prácticas, inserción laboral, etc.).
	El procedimiento para solicitar información y trasladar quejas y/o sugerencias es accesible y eficaz.
	La atención brindada por el personal de Secretaría Académica es adecuada.
Organización docente	La ordenación del plan de estudios es coherente y su desarrollo permite un aprendizaje lógico y eficiente.
	La coordinación del equipo docente permite un desarrollo eficaz del programa, sin repeticiones ni disparidad de criterios.
	La atención tutorial personal es un asesoramiento eficiente y un medio eficaz para trasladar incidencias.
Medios materiales	La plataforma es intuitiva y permite un desarrollo eficaz de las actividades formativas de las materias.
	La organización de los procesos de evaluación es eficiente y racionalizada.
Satisfacción	El título cumple con sus objetivos académicos y profesionales.
	Satisfacción global con la formación recibida.
NPS	Atendiendo a tu experiencia con el estudio, ¿qué probabilidad hay de que recomiendes nuestro Centro a un amigo o familiar? (Teniendo en cuenta que: 0-6 nada probable, 7-8 neutro, 9-10 muy probable).

Satisfacción media del estudiante por ítem



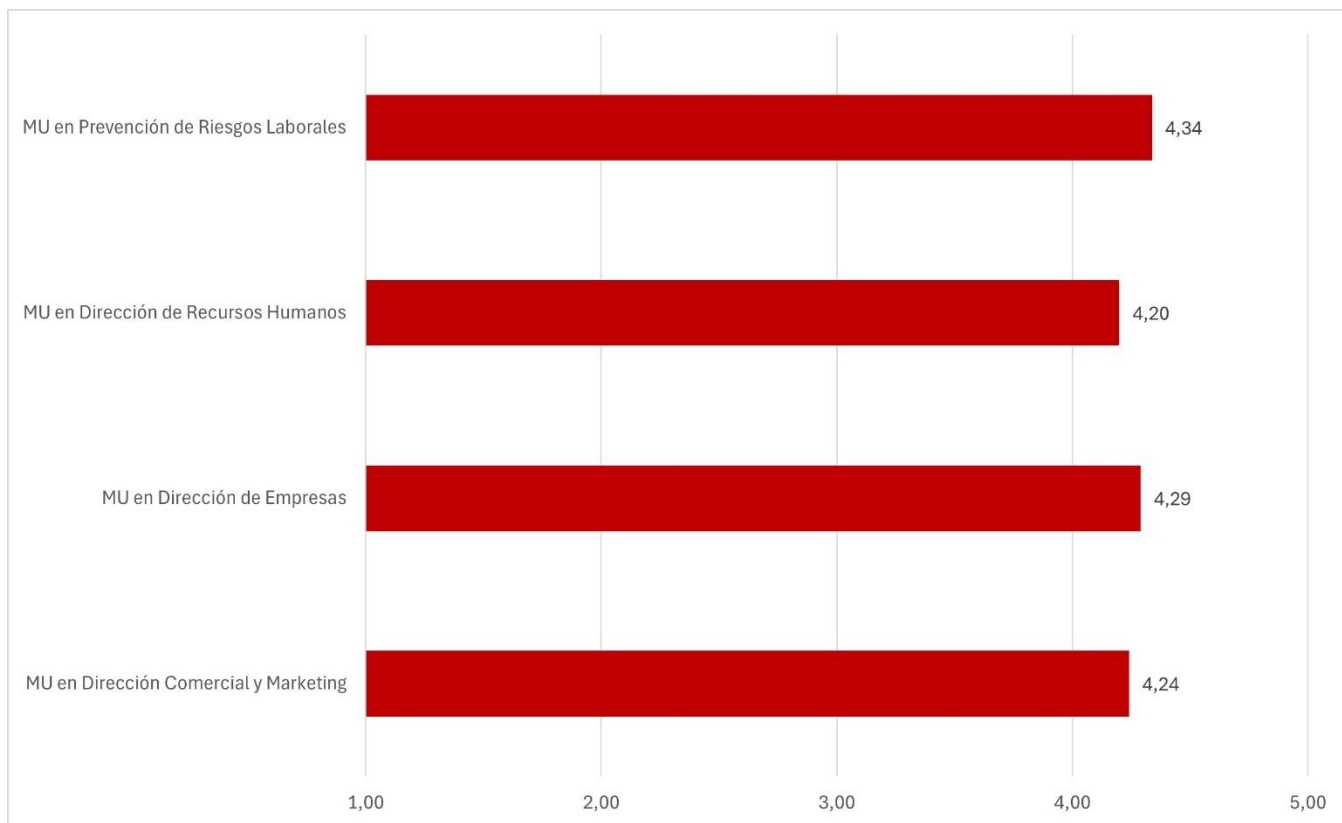
 Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	Informe de satisfacción del alumnado MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING Curso Académico 2024-2025	Fecha edición: noviembre 2025
---	---	--

Comentarios del alumnado

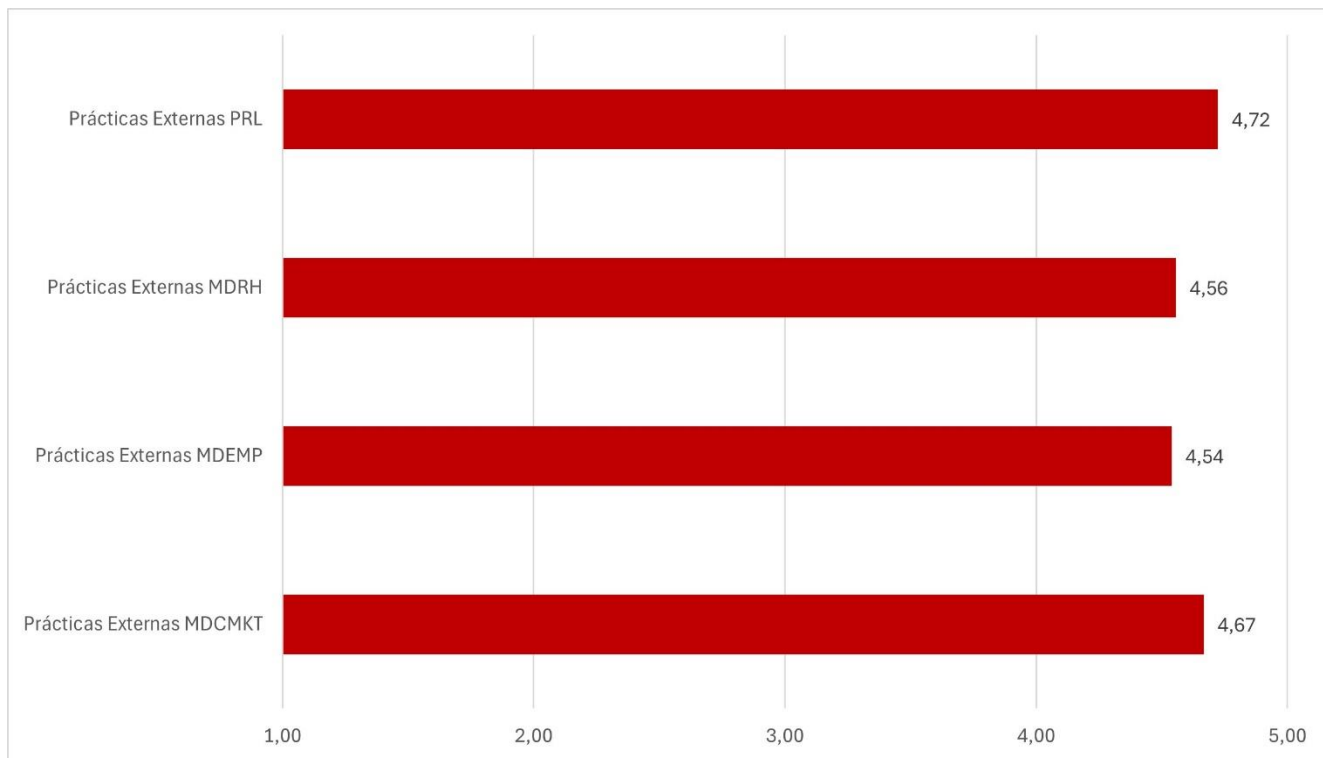
Observaciones	
01	En general cada materia cumple con el objetivo del desarrollo profesional y amplía el panorama empresarial.
02	"Si bien es en formato virtual, recomiendo que haya al menos una clase en vivo online por módulo para hacer más interactivo el Máster."

Comparativa de Másteres

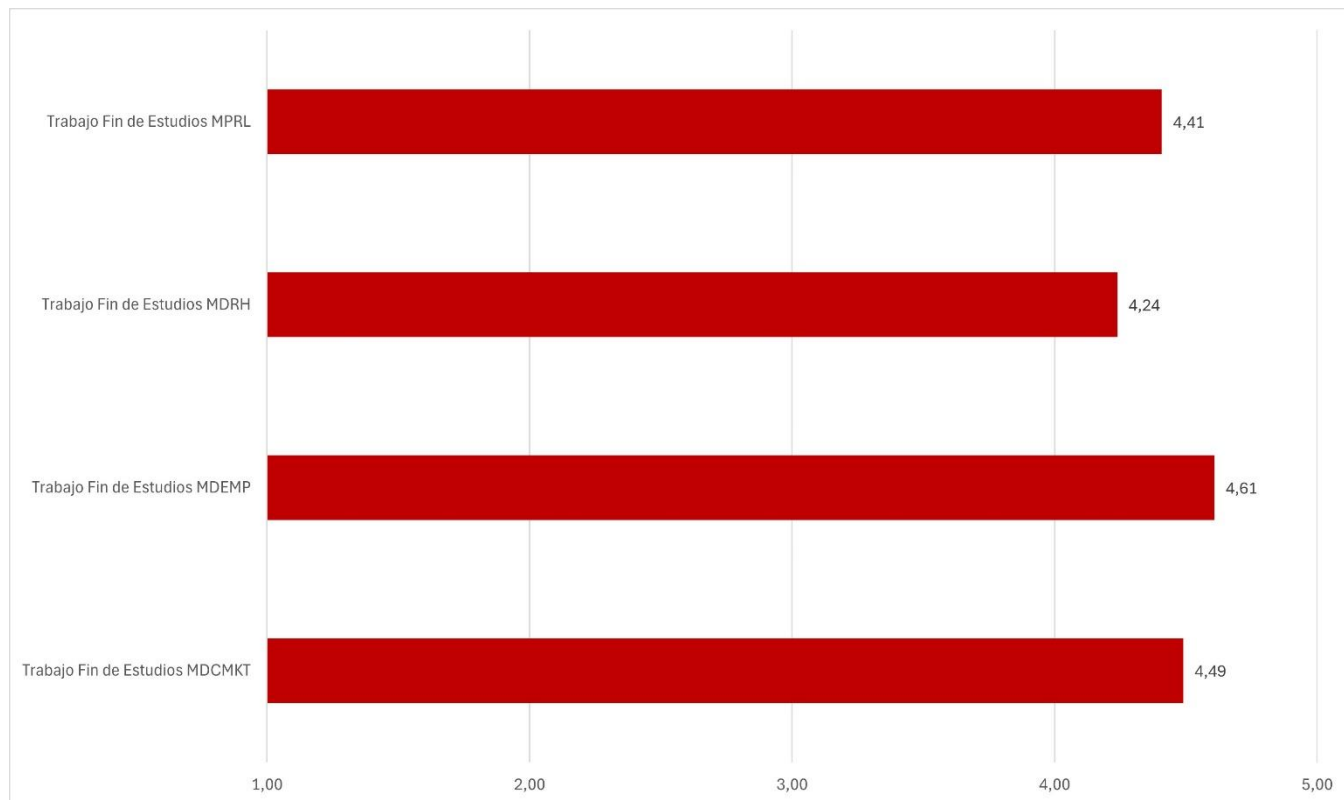
Satisfacción media materias 2024-2025



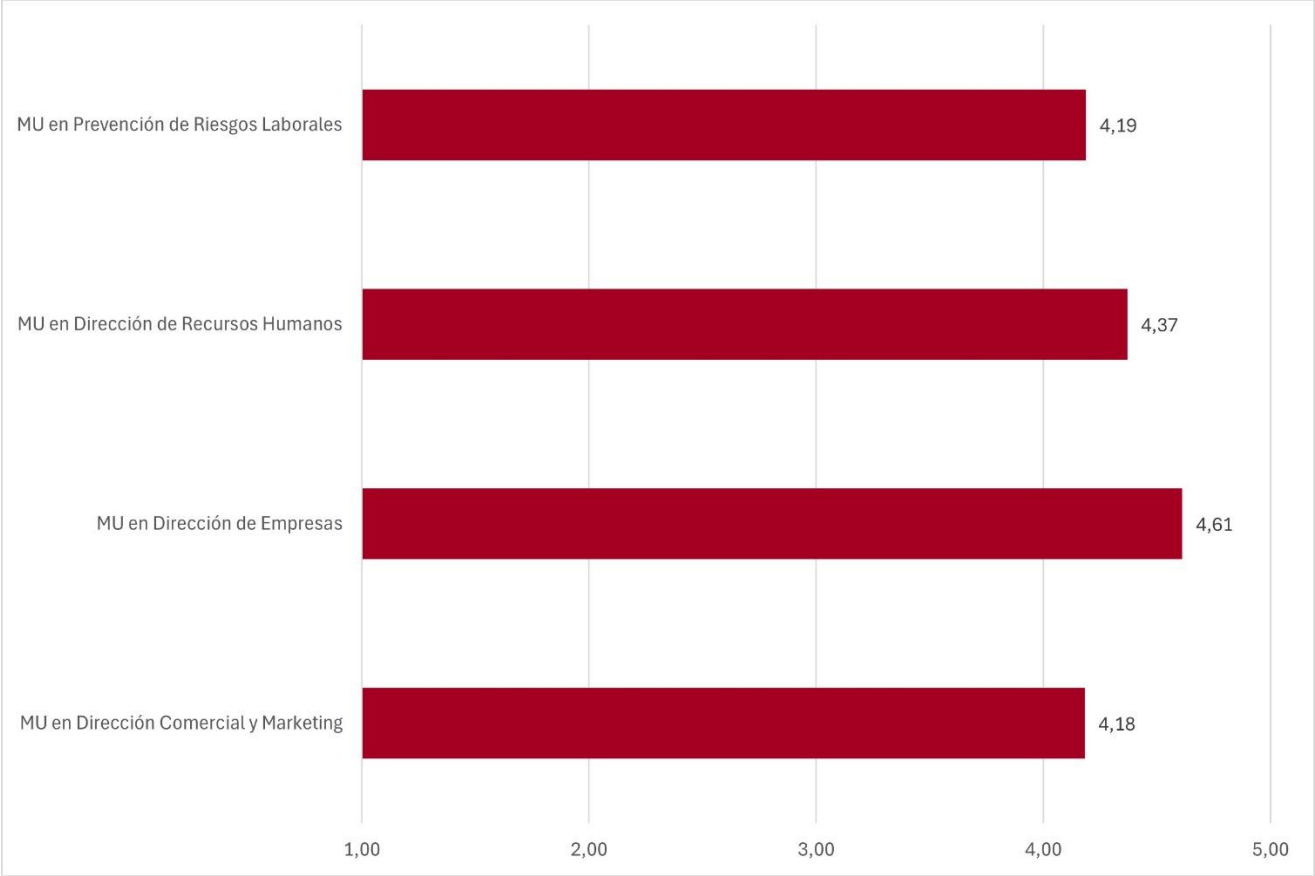
Satisfacción media Prácticas Externas 2024-2025



Satisfacción media Trabajo Fin de Máster 2024-2025



Satisfacción media estudio 2024-2025



 Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	Informe de satisfacción del alumnado MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING Curso Académico 2024-2025	Fecha edición: noviembre 2025
--	---	---

Datos NPS (Net Promoter Score)

Análisis NPS encuesta Prácticas 2024-2025

Durante el curso académico 2024-2025 se ha incluido en la encuesta de Prácticas externas la puntuación NPS, con el objetivo de contar con una puntuación estandarizada para la comparación entre estudios del propio Centro, otros del grupo IMF e incluso de otros centros.

En el caso de la encuesta de Prácticas Externas del MU en Dirección Comercial y Marketing, se ha obtenido una puntuación NPS de 57,14 puntos, y con un 57,14% de promotores del estudio, en la respuesta a la pregunta “¿Cuál es tu grado de satisfacción con la gestión por parte del Centro Universitario?”.

Este dato, teniendo en cuenta el método absoluto NPS, que considera cualquier puntuación de promotor neto superior a “0” como buena, es positivo dentro del estudio.

Análisis NPS encuesta Global de estudio 2024-2025

En el caso de la encuesta Global de estudio del MU en Dirección Comercial y Marketing, se ha obtenido una puntuación NPS de 45,45 puntos, y con un 63,63% de promotores del estudio, en la respuesta a la pregunta “Atendiendo a tu experiencia con el estudio, ¿qué probabilidad hay de que recomiendes nuestro Centro a un amigo o familiar?”.

Este dato, teniendo en cuenta el método absoluto NPS, que considera cualquier puntuación de promotor neto superior a “0” como buena, y de igual manera que el punto anterior, es positivo dentro del estudio.