

# VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
DE MADRID

## OFICINA PARA LA CALIDAD

### **MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER EN COMERCIO ELECTRÓNICO CURSO 2014/15**

## Contenido

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| I.- INTRODUCCIÓN .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3         |
| II.- CRITERIOS.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3         |
| CRITERIO 1: LA FACULTAD PÚBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER<br>EN COMERCIO ELECTRÓNICO.....                                                                                                                                                                                                                                 | 3         |
| CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE<br>LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN EN COMERCIO ELECTRÓNICO .....                                                                                                                                                                          | 4         |
| <b>SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE<br/>        CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO .....</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>4</b>  |
| <b>SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>7</b>  |
| <b>SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO. ....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>9</b>  |
| <b>SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES<br/>        DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO. ....</b>                                                                                                                                                                                                                 | <b>16</b> |
| <b>SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>19</b> |
| <b>SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO. ....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>19</b> |
| <b>SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL<br/>        PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE<br/>        INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS<br/>        CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA PROPUESTAS INDICANDO EL ESTADO DE LAS<br/>        MISMAS.....</b> | <b>21</b> |

## I.- INTRODUCCIÓN

Esta Memoria tiene su origen en lo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

El objetivo de esta Memoria Anual es que los responsables del seguimiento del Título en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del Título, y que sus reflexiones permitan entender mejor los logros y las dificultades del mismo. Esta Memoria Anual forma parte de la primera etapa del Seguimiento del Título que culmina con la Acreditación, en caso favorable.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta las indicaciones de las distintas instituciones implicadas en la Calidad de la Educación Superior, destacando entre estas indicaciones las de disponer de mecanismos formales para el control y revisión de sus Títulos, que aseguren su relevancia y actualidad permanentes, permitiéndoles mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la Educación Superior (criterio 1.2). De igual modo, se señala que las instituciones de Educación Superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades (criterio 1.6), y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen (criterio 1.7).

## II.- CRITERIOS

En el proceso de seguimiento se han establecido dos criterios que son objeto de análisis por la Comisión de Calidad del Título y/o Centro.

El primero de los criterios hace referencia a la **información pública del Título**. En este criterio se analiza la disponibilidad, accesibilidad y actualización de la información necesaria para satisfacer las demandas e intereses de los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo.

El segundo de los criterios que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este apartado se encuentra la información relacionada con el análisis de indicadores, información generada por el sistema interno de garantía de la calidad, acciones puestas en marcha por el Centro como consecuencia de los análisis realizados por el mismo, de las recomendaciones efectuadas en los informes de verificación, modificación y las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos de la UCM y externos (FUNDACIÓN MADRI+D).

### CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN COMERCIO ELECTRÓNICO

#### Aspectos a valorar:

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:

<https://www.ucm.es/muce>

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.
3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

## **CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN COMERCIO ELECTRÓNICO**

### **Aspectos a valorar:**

#### **SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO**

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del Título.

##### 1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.

La Junta de Facultad 3/2014 de 19 de mayo aprobó la siguiente Comisión de Calidad:

| Nombre                 | Apellidos          | Categoría y/o colectivo                                                              |
|------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Ana M <sup>a</sup>     | Romero Martínez    | Presidenta:<br>Vicedecana de Alumnos y Calidad<br>Presidente                         |
| Amparo                 | Carrasco Pradas    | Representante PDI                                                                    |
| M <sup>a</sup> Ángeles | Gutiérrez Salinero | Representante PDI                                                                    |
| Adolfo                 | Hernández Estrada  | Representante PDI                                                                    |
| Adolfo                 | Millán Aguilar     | Representante PDI                                                                    |
| Ana Isabel             | Rosado Cubero      | Representante PDI                                                                    |
| Fernando               | Santander          | Representante resto PDI<br>(Secretario)                                              |
| Santiago               | Ramos Álvarez      | Representante PAS                                                                    |
| Luisa                  | Leal               | Representante de alumnos                                                             |
| Laura                  | Bustos             | Representante de alumnos                                                             |
| Concepción             | García Gómez       | Decana (invitada)                                                                    |
| Omar                   | Bouazza Ariño      | Coordinador del Grado en Turismo<br>(invitado)                                       |
| Pedro                  | López              | Coordinador del Máster Comercio<br>Electrónico<br>(invitado)                         |
| Frank                  | Babinger           | Coordinador del Máster en Dirección y<br>Gestión de Empresas Hoteleras<br>(invitado) |
| Philippe               | Gandet             | Agente externo<br>Director de la Escuela de Negocios<br>Vatel España                 |

## 1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.

El Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad fue aprobado por Junta de Centro celebrada el 11 de marzo de 2010 y modificado en la Junta de Centro del 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad).

En este reglamento se hace referencia a las sesiones, la adopción de acuerdos y a los efectos de los acuerdos.

### **Sesiones**

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. Se realizarán tres reuniones ordinarias al año. Una al comienzo del curso, otra a mitad del curso, y la última, al concluir el periodo de docencia presencial.
3. La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa de el/la Presidente/a o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros de pleno derecho. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de 48 horas y contendrá el orden del día de la reunión.

Por razones de urgencia, el/la Presidente/a, previo acuerdo de la Comisión, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes

### **Adopción de acuerdos**

1. Las decisiones se tomarán por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión, por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. En caso de empate, el Presidente dispondrá de voto de calidad
2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.

### **Efectos de los acuerdos**

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.
2. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se comunicarán a los interesados en su caso para realizar los cambios y mejoras oportunas. Se informará en las siguientes reuniones sobre el nivel de avance o de cumplimiento de las mismas. Se elevarán a la Junta de Escuela para su ratificación los acuerdos que correspondan en su ámbito de competencia, así como los que la Comisión decida dada su especial trascendencia

Adicionalmente en el centro existe la Comisión de Ordenación Académica, si bien sus funciones son relativas a la gestión corriente de la actividad académica: tramitación de plazas o carga docente, mientras que la de calidad aborda las mejoras en los sistemas de funcionamiento y los problemas operativos detectados por lo que no hay una relación entre ambas. A modo de ejemplo señalar que la Comisión de Calidad analiza las mejoras

en la normativa de los Trabajos de Fin de Grado y una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha es función de la Comisión Académica.

Las cuestiones de Prácticas Externas se canalizan a la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión.

### 1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2014-2015 se han celebrado reuniones de la Comisión de Calidad en las siguientes fechas:

#### **Reunión ordinaria: 11 de diciembre de 2014**

En primer lugar se procedió a la elección del Secretario de la Comisión, el profesor Fernando Santander aceptó el cargo que la Comisión ratificó.

A continuación la Vicedecana de Calidad y presidenta de la Comisión, la profesora Ana Romero informó acerca de la decisión a tomar sobre si pasar la acreditación del título en 2015 como en principio corresponde o hacer uso de la prórroga lo que supondría hacerla en 2016 o en 2017. Dado que las opciones son múltiples se decidió posponer la decisión para una reunión posterior.

Asimismo la presidenta de la Comisión comunica que está pendiente la elaboración de un informe sobre algunos puntos de la Titulación que es preceptivo según establece la Memoria Verificada del Título. Como coincide en muchos puntos con la memoria de seguimiento se acordó elaborar el informe a partir de dicha memoria.

Dado que hay varias actas de la Comisión que están sin aprobar, la Vicedecana de Calidad comunica que en breve convocará otra sesión de la Comisión para resolver este punto.

#### **Reunión ordinaria: 19 de diciembre de 2014**

En esta reunión se aprobaron las actas pendientes de aprobar.

- Acta no 19/2014, de la reunión del día 7 de marzo de 2014
- Acta no 20/2014, de la reunión del día 11 de diciembre de 2014

Con el fin de ayudar a los coordinadores y promover una mayor implicación de todos los miembros de esta Comisión, se definirán para cada titulación grupos de trabajo.

#### **Reunión ordinaria: 12 de marzo de 2015**

Se procedió a informar de los procesos de Acreditación de los Grados y Máster, que, como se informó en la pasada Junta de Facultad del 3 de marzo, se ha decidido no presentar los Grados a la acreditación de manera voluntaria este año y hacerlo el próximo junto con los másteres.

En la próxima reunión de Coordinación de Grado se tratará la implantación de las denominadas “Coordinación Horizontal” (entre profesores de la misma asignatura) y “Vertical” (entre profesores de distintas asignaturas del mismo grado, que compartan área de conocimiento o temática) y se intentará trasladar esta mejora a los Másteres.

#### **Reunión ordinaria: 12 de marzo de 2015**

Se constata la conveniencia de planificar medidas para aumentar el número de alumnos que rellenan las encuestas del Programa Docencia, ya que es notoria la escasa participación de los alumnos rellenoando las encuestas del Programa Docencia, que en algunos casos hace que este Programa no se pueda aplicar y por tanto es problemático implementar sus resultados en las Memorias de Seguimiento.

Se ha informado sobre los programas de mentorías en la Facultad, que buscan la implicación de estudiantes para orientar y facilitar la incorporación a la vida universitaria

de los alumnos y alumnas de primer año, se encuentra en su primera fase de captación de alumnos.

## SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

### INDICADORES DE RESULTADOS

| <small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid</small><br><small>*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small> | Primer curso de implantación/ acreditación | Segundo curso de implantación/ acreditación | Tercer curso implantación/ acreditación | Cuarto curso implantación/ acreditación |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| ICM-1<br>Plazas de nuevo ingreso ofertadas                                                                                              | 35                                         | 35                                          |                                         |                                         |
| ICM2<br>Matrícula de nuevo ingreso                                                                                                      | 13                                         | 23                                          |                                         |                                         |
| ICM-3<br>Porcentaje de cobertura                                                                                                        | 37,14%                                     | 65,71%                                      |                                         |                                         |
| ICM-4<br>Tasa Rendimiento del título                                                                                                    | 85,39%                                     | 90,85%                                      |                                         |                                         |
| ICM-5<br>Tasa Abandono del grado                                                                                                        | NA                                         | NA                                          |                                         |                                         |
| ICM-6<br>Tasa de Abandono del máster                                                                                                    | 7,69%                                      | 17,39%                                      |                                         |                                         |
| ICM-7<br>Tasa Eficiencia de los egresados                                                                                               | ND                                         | ND                                          |                                         |                                         |
| ICM-8<br>Tasa Graduación                                                                                                                | ND                                         | ND                                          |                                         |                                         |
| IUCM-6<br>Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente                                                                    | 26,67%                                     | 25%                                         |                                         |                                         |
| IUCM-7<br>Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente                                                                     | 0%                                         | 6,25%                                       |                                         |                                         |
| IUCM-8<br>Tasa de evaluaciones positivas del profesorado                                                                                | ND                                         | 100%                                        |                                         |                                         |
| IUCM-13<br>Satisfacción de alumnos con el título                                                                                        | ND                                         | ND                                          |                                         |                                         |
| IUCM-14<br>Satisfacción del profesorado con el título                                                                                   | 80%                                        | 93,3%                                       |                                         |                                         |

|                                               |    |        |  |  |
|-----------------------------------------------|----|--------|--|--|
| IUCM-15<br>Satisfacción del PAS del<br>Centro | ND | 53,33% |  |  |
|-----------------------------------------------|----|--------|--|--|

## 2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

### ICM-1: Plazas de nuevo ingreso ofertadas

En consonancia con la Memoria de Verificación del título, el número de plazas de nuevo ingresos ofertadas durante el segundo curso de implantación se mantuvo en 35, y se espera que esta cifra se mantenga de cara al tercer curso de implantación.

### ICM-2: Matrícula de nuevo ingreso

Durante el curso 2014-2015, 23 estudiantes se matricularon en el Máster Universitario en Comercio Electrónico. Esto supone un incremento del 76,92% respecto al curso anterior. Cabe considerar el número de matrículas como satisfactorio para el segundo curso de implantación del título. La penalización que puede sufrir un título por su falta de experiencia empieza a desaparecer. Se espera que un progresivo incremento de difusión y experiencia de cara a cursos posteriores que permita, como mínimo, mantener las cifras de matrícula del curso 2014-2015.

### ICM-3: Porcentaje de cobertura

El porcentaje de cobertura obtenido para el curso 2014-2015 fue del 65,71%. Esto supone un incremento de más de 28 puntos porcentuales respecto a la cifra correspondiente al curso 2013-2014 (37,14%). En la memoria del pasado curso se aspiraba alcanzar un nivel mínimo del 50% para el curso 2014-2015, el cual no sólo se ha alcanzado, sino superado. De cara al próximo curso se espera alcanzar el indicado nivel mínimo del 50% e intentar mantener una cifra similar a la del curso analizado en la presente memoria.

### ICM-4: Tasa Rendimiento del título

Considerando este indicador, y su alejamiento del 100%, como una medida de la dificultad con la que los estudiantes superan las materias en las que se han matriculado, consideramos que el valor obtenido (90,85%) puede considerarse satisfactorio. Esta cifra mejora desde el 85,39% obtenido para el curso 2013-2014, y además es la más alta de todos los títulos que se impartieron en la Facultad de Comercio y Turismo en el curso 2014-2015 (Grado en Comercio, Grado en Turismo y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras). Consideramos que cuando la tasa de rendimiento fuese inferior al 90% se demandarían ajustes en la dificultad de las materias o un mayor seguimiento de la actividad de los estudiantes. Aunque durante el curso 2014-2015 no se llegó a dicho nivel, se inició un proceso de análisis de los resultados obtenidos y sus posibles causas. Así, para este curso se detectó una especial dificultad de los alumnos para abordar las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Máster. A diferencia del curso anterior, en el que existía un porcentaje importante de alumnos con experiencia profesional, en el curso 2014-2015 la mayoría de estudiantes habían terminado sus estudios de grado recientemente y carecían de experiencia profesional previa, lo que les dificultaba las materias más aplicadas a la práctica profesional dentro del conjunto de enseñanzas del Máster. Además, el contar con más de un tercio de estudiantes de origen chino también complicó de manera notable su incorporación efectiva a este tipo de actividades.

### IUCM-6: Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente

De manera similar a lo sucedido durante el curso académico 2013-2014, en el que sólo el 26,67% de los profesores del título solicitaron la participación en el Programa de Evaluación Docente de la Universidad Complutense (Docentia), en el curso 2014-2015 esta tasa alcanzó sólo un 25%. Este nivel de participación, aparentemente bajo, está en consonancia con el

alcanzado con el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras que también se imparte en la Facultad de Comercio y Turismo (26,67%). A pesar de los esfuerzos del coordinador del título por explicar la importancia de la participación en el Programa Docencia en la reunión de inicio de curso, y en diversas entrevistas informales mantenidas con el profesorado, no se ha logrado incrementar su participación e implicación. Para cursos posteriores, se plantea la realización de encuestas internas de evaluación docente que puedan utilizarse como complemento o suplemento del Programa de Evaluación Docente de la Universidad Complutense (Docencia).

#### IUCM-7: Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente

La tasa de evaluaciones en el Programa Docencia, durante el curso 2014-2015 fue del 6,25%. Aunque esto supone un avance respecto al curso académico 2013-2014, en el que ninguno de los profesores del título que solicitaron su evaluación a través del Programa Docencia pudo completar la misma, dado que, en dicho curso, el número mínimo requerido de encuestas cumplimentadas para proceder a la evaluación era de 10, consideramos que este porcentaje es insuficiente como para considerarse estadísticamente significativo. Además, se trata de la tasa más baja entre todos los títulos que se imparten en la Facultad de Comercio y Turismo. Por ello, a pesar de que, de acuerdo con el Vicedecanato de Calidad y Alumnos, se decidió continuar con el Programa de Evaluación Docente de la UCM, intentando incrementar la participación en el mismo, de cara al curso 2015-2016 se desarrollará un sistema de encuestas internas de evaluación de la calidad que pueda utilizarse como indicador alternativo en este particular.

#### IUCM-8: Tasa de evaluaciones positivas del profesorado

En el curso 2015-2016, el 100% de los profesores que sometieron su actividad docente a evaluación obtuvieron evaluaciones positivas. Aunque este dato puede parecer muy positivo, debe valorarse a la luz de la Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-6), que como se ha explicado anteriormente sólo alcanzó al 25% de los profesores. Esto podría esconder deficiencias o distorsiones de evaluación como que sólo se sometieran a la misma los profesores que se saben mejor valorados por los estudiantes. Para evitar esta situación en cursos posteriores, se implantará, de acuerdo al Vicedecanato de Calidad y Alumnos, un sistema de encuestas internas de evaluación de la calidad que pudieran servir como complemento o suplemento del Programa Docencia.

### **SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.**

En este subcriterio se procede a analizar el estado de la implantación y resultados de los procedimientos contemplados para el despliegue del Sistema de Garantía Interno de Calidad que son los siguientes, debiendo consignarse en cualquier caso el estado de implantación (Implantado, en Vías de Implantación o No Implantado):

- 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.
- 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.
- 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.
- 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.
- 3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

### 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

Siguiendo la recomendación del Informe de Seguimiento de Títulos 2013-2014 realizado por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM de establecer mecanismos formales de coordinación, y elaborar actas de las reuniones, el lunes 29 de junio de 2015, a las 17:00 h., se celebró una reunión de coordinación en la Sala de Juntas de la Facultad de Comercio y Turismo, con el siguiente orden del día:

1. Informe del coordinador.
2. Evaluación del curso 2014-2015.
3. Asignación de horarios para el curso 2015-2016.
4. Ruegos y preguntas.

Esta reunión se convocó formalmente mediante correo electrónico por parte del coordinador, y a la misma asistieron 7 profesores, y 4 excusaron su asistencia. De la reunión se levantó acta, la cual fue enviada a todos los profesores del título el 3 de julio de 2015.

Entre los aspectos más reseñables tratados en dicha reunión, cabe destacar los siguientes:

- a) Perfil de los alumnos y rendimiento demostrado durante el curso 2014-2015. El conjunto de asistentes coinciden en valorar el nivel de conocimientos y rendimiento como inferior al del curso 2013-2014. Se señala que el alumnado ha exigido un seguimiento muy estrecho por parte del profesorado para avanzar en el curso. Se destaca la presencia de una importante “barrera” de idioma para un grupo importante de alumnos.
- b) Problemas o defectos detectados. Los problemas para el adecuado manejo del español, tanto oral como escrito, han ralentizado el ritmo de progresión del conjunto del grupo de estudiantes, reduciendo su motivación y aprovechamiento de oportunidades de aprendizaje. Así mismo, la sala de informática en la que se ha impartido el Máster se considera, por varios profesores, como inapropiada para la adecuada comunicación profesor-alumno, y para el trabajo en equipo entre ellos.
- c) Propuestas de mejora. Se conviene colaborar en el proceso de selección de estudiantes preinscritos de cara al curso 2015-2016, a fin de evitar los problemas detectados en el presente curso académico. Varios profesores se ofrecen abierta y desinteresadamente a colaborar en estas labores, lo cual se agradece por parte del Coordinador. Se acuerda solicitar al Centro una sala alternativa para las clases, de manera que el profesorado pueda decidir qué aula utilizar en función de sus necesidades docentes particulares.

Se considera que el nivel de coordinación alcanzado durante el curso 2014-2015 ha superado notablemente al del curso 2013-2014. No obstante, aspectos como la asignación de los Trabajos Fin de Máster a tutores, seguimiento de los mismos, y resolución de posibles conflictos al respecto se han dejado a la discrecionalidad del coordinador. Para “normalizar” el funcionamiento de estas actividades e incrementar el grado de participación y coordinación del profesorado, se propone, de cara a al curso 2015-2016, constituir una Comisión Académica en la que participen los distintos Departamentos con docencia asignada en el mismo a través de un representante designado por los mismos.

### 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

El procedimiento general para valorar el progreso y resultados de los estudiantes se basa en el siguiente conjunto de elementos:

1. Indicadores de calidad tanto generales como propios de la UCM. El análisis de los resultados de estos indicadores se ha realizado en el subcriterio 2 de la presente memoria (subepígrafe 2.1). No obstante, siguiendo las recomendaciones del Informe de Seguimiento de Títulos 2013-2014 realizado por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM de que los detalles del análisis de cada una de las tasas se trasladen a los apartados correspondientes en el subcriterio 3, a continuación se realiza un análisis resumido de los mismos.

Plazas de nuevo ingreso ofertadas (ICM-1): el número de plazas de nuevo ingresos ofertadas se mantuvo en 35, y se espera que esta cifra se mantenga de cara al tercer curso de implantación.

Matrícula de nuevo ingreso (ICM-2): Durante el curso 2014-2015, la matrícula de nuevo ingreso ascendió a 23 estudiantes, suponiendo un incremento del 76,92% respecto al curso anterior. Cabe considerar el número de matrículas como satisfactorio para el segundo curso de implantación del título. Se espera que el incremento de difusión y experiencia del título permita, como mínimo, mantener las cifras de matrícula del curso 2014-2015.

Porcentaje de cobertura (ICM-3): Para el curso 2014-2015 fue del 65,71%, suponiendo un incremento de más de 28 puntos porcentuales respecto al curso 2013-2014 (37,14%). En la memoria del pasado curso se aspiraba alcanzar un nivel mínimo del 50% para el curso 2014-2015, el cual no sólo se ha alcanzado, sino superado. De cara al próximo curso se espera alcanzar el indicado nivel mínimo del 50%.

Tasa Rendimiento del título (ICM-4): Ascendió al 90,85% en el curso 2014-2015, lo que consideramos un nivel satisfactorio. Mejora desde el 85,39% obtenido para el curso 2013-2014, y además es la más alta de todos los títulos que se impartieron en la Facultad de Comercio y Turismo en el curso 2014-2015.

Tasa de Abandono del master (ICM-6): Para el curso 2014-2015, la tasa de abandono del máster ascendió al 17,39%, observándose un notable ascenso desde el 7,69% obtenido en el primer curso de implantación. Al comparar estos resultados con los del otro máster impartido en el mismo centro (Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras) se observa que las cifras fueron similares (16% y 8,33% respectivamente). Muchos de estos aparentes abandonos respondan a Trabajos de Fin de Máster no presentados, pero que matricularán de nuevo en el curso siguiente. No obstante, las causas señaladas anteriormente para la tasa de rendimiento del título, asociadas a la falta de experiencia profesional y nacionalidad de procedencia del alumnado, tienen en este caso también repercusión en la tasa de abandono. De cara a cursos posteriores, y con el fin de evitar la desvinculación de los estudiantes en estas tareas individuales y fuera del sistema de asignaturas “convencionales” se planteará la posibilidad de que los Trabajos Fin de Máster puedan realizarse en grupo, y no necesariamente de forma individual.

Tasa Eficiencia de los egresados (ICM-7)

No se dispone de resultados sobre tasa de eficiencia de los egresados para los cursos académicos 2014-2015 ni 2013-2014.

Tasa Graduación (ICM-8): No se dispone de resultados sobre tasa de graduación para los cursos académicos 2014-2015 ni 2013-2014.

Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-6): En el curso 2014-2015, sólo un 25% de los profesores del título solicitaron la participación en el Programa de Evaluación Docente de la Universidad Complutense (Docentia), en línea con el 26,67% que lo hizo en el curso 2013-2014. Este nivel de participación, aparentemente bajo, está en consonancia con el alcanzado con el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras que también se imparte en la Facultad de Comercio y Turismo (26,67%). A pesar de los esfuerzos del coordinador del título por explicar la importancia de la participación en el Programa Docentia en la reunión de inicio de curso, y en diversas entrevistas informales mantenidas con el profesorado, no se ha logrado incrementar su participación e implicación. El curso 2015-2016 se realizarán encuestas internas de evaluación docente como complemento o suplemento del Programa de Evaluación Docente de la Universidad Complutense (Docentia).

Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-7): Durante el curso 2014-2015 fue del 6,25%. Aunque supone un avance respecto al curso académico 2013-2014, en el que ninguno de los profesores del título que solicitaron su evaluación a través del Programa Docentia pudo completar la misma, dado que, en dicho curso, el número mínimo requerido de encuestas cumplimentadas para proceder a la evaluación era de 10, consideramos que este porcentaje es insuficiente como para considerarse estadísticamente significativo. Además, se trata de la tasa más baja entre todos los títulos que se imparten en la Facultad de Comercio y Turismo. Por ello, de cara al curso 2015-2016 se desarrollará un sistema de encuestas internas de evaluación de la calidad que pueda utilizarse como indicador alternativo en este particular.

Tasa de evaluaciones positivas del profesorado (IUCM-8): En el curso 2014-2015, el 100% de los profesores que sometieron su actividad docente a evaluación obtuvieron evaluaciones positivas. Este dato, aparentemente muy positivo, debe valorarse a la luz de la Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-6), que como se ha explicado anteriormente sólo alcanzó al 25% de los profesores. Esto podría esconder deficiencias o distorsiones de evaluación como que sólo se sometieran a la misma los profesores que se saben mejor valorados por los estudiantes. Para evitar esta situación en cursos posteriores, se implantará, de acuerdo al Vicedecanato de Calidad y Alumnos, un sistema de encuestas internas de evaluación del profesorado. Consideramos que la composición del claustro fue muy favorable, tanto por el nivel académico de los mismos como por el equilibrio existente entre profesores centrados en el ámbito académico y aquellos que complementan estas actividades con el ejercicio profesional. En primer lugar, cabe señalar que el 71,43% del profesorado que impartió docencia en el título durante el curso 2014-2015 contaba con el grado de doctor. En segundo lugar, destacar que el 42,86% eran profesores permanentes con dedicación plena a la Universidad (el 28,57% Titulares de Universidad, el 7,14% Catedrático de Escuela Universitaria, y el 7,14% Profesor Contratado Doctor), y el 57,14% restante profesionales con vinculación a tiempo parcial (un 35,71% bajo la figura de Profesor Asociado, y un 21,43% con la de Colaborador o Colaborador Honorífico).

El análisis de la Satisfacción de alumnos con el título (IUCM-13), la Satisfacción del profesorado con el título (IUCM-14) y la Satisfacción del PAS del Centro (IUCM-15) se recogen en el epígrafe 3.5 de este subcriterio.

2. Calificaciones de las Prácticas Externas (en su caso) y del Trabajo Fin de Máster. Durante el curso 2014-2015, en la convocatoria de junio había realizado prácticas externas un total de 8 alumnos, obteniendo una nota media de 7,38 sobre 10. En septiembre, 7 alumnos más habían finalizado sus prácticas con una nota media de 8,35 sobre 10. Esta nota se otorga por sus tutores de prácticas a partir de la memoria de prácticas entregada por el alumno tras la finalización de las mismas y del informe emitido por su tutor en la empresa en la que se realizaron las prácticas. Se considera la calificación de prácticas externas como altamente

satisfactoria, manteniendo la tendencia del curso 2013-2014, en el que la nota media fue 8 sobre 10. Llama la atención que los alumnos que retrasan sus prácticas obtienen una mejor calificación en las mismas que los alumnos que las realizan en el periodo inicialmente establecido para las mismas. Esto puede deberse a que su proceso de selección de empresa es más meditado, y su encaje en las mismas, más provechoso. Respecto a los Trabajos Fin de Máster (TFM), en la convocatoria de junio, sólo un estudiante lo presentó, obteniendo una calificación de 7, mientras que en la de septiembre lo hicieron 10, obteniendo una calificación media de 6,35 sobre 10. Al igual que en el curso 2013-2014, ningún estudiante obtuvo la calificación de sobresaliente o matrícula de honor en su TFM. De los 22 estudiantes que se matricularon del TFM, sólo el 50% se presentaron a su presentación y defensa en dicho curso. Consideramos que este hecho merece un análisis detallado. En primer lugar, el perfil del alumnado durante el curso 2014-2015 carecía de experiencia profesional, teniendo dificultades para abordar temas aplicados como los que exige el TFM. Pero más allá de este aspecto coyuntural, observamos que el TFM se realiza: a) temporalmente, junto con las prácticas en empresa. Así, es habitual que los estudiantes den prioridad a estas, en detrimento del TFM, puesto que pueden suponer una atractiva oportunidad profesional para su futuro inmediato; y b) una vez finalizadas las clases de las restantes asignaturas y la rutina académica del curso, por lo que al perder contacto con la Facultad, a los estudiantes les resulta complicado mantener un régimen de trabajo continuado y coordinarse con sus tutores acudiendo a reuniones y tutorías. De cara al curso 2015-2016 se estudiará la posibilidad de que los estudiantes puedan realizar el TFM en grupo. Así, esperamos que adquieran una responsabilidad con el resto de miembros de su equipo de trabajo. Esta responsabilidad solidaria debería reforzar los vínculos entre los estudiantes, la importancia otorgada a los plazos de entrega y los esfuerzos destinados a la coordinación con los tutores y el equipo de trabajo. Además del propósito anterior, orientado a la mejora de los resultados obtenidos por los estudiantes, el TFM en grupo permitirá alinear plenamente esta asignatura con las competencias generales (CG1: Compromiso ético y responsable con la sociedad, y CG2: Iniciativa y espíritu emprendedor) y transversales del master (CT1: Capacidad de análisis y de síntesis y CT2: Trabajo en equipo).

3. Análisis de las calificaciones para detectar problemas específicos: desviaciones relevantes sobre la media o un elevado índice de suspensos por si procede revisar los procedimientos de evaluación de aquellas asignaturas que los presenten. No se detectaron desviaciones importantes en cuanto a las calificaciones obtenidas por los alumnos, ni tampoco índices de suspensos anómalos. Por tanto, se considera que los resultados a este respecto fueron positivos, y no se emprendió ningún tipo de acción correctora.

4. Opinión del profesorado y del alumnado expresada en las encuestas de satisfacción. Los dos profesores que respondieron a las encuestas expresaron una satisfacción con la labor docente realizada en el título de 9,33 sobre 10. El dato puede considerarse como excelente, sin embargo, es importante tratar de mejorar la tasa de respuesta a las encuestas por parte del profesorado. En el caso de las encuestas de satisfacción de alumnos el nivel de participación no permite obtener dato alguno, por lo que para el curso 2014-2015 se desarrollará un sistema interno de encuestas de satisfacción.

5. Encuestas de satisfacción para postgraduados. No se realizaron encuestas a postgraduados puesto que los alumnos del curso 2013-2014 habían finalizado sus estudios, en el mejor de los casos, menos de un año antes. Sí se plantearán en el curso 2015-2016 para los alumnos del curso 2014-2015.

### 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Las prácticas externas en el Máster Universitario en Comercio Electrónico son de carácter obligatorio. Además, por su carácter y definición, este título se orienta a la formación de profesionales altamente cualificados para gestionar negocios de comercio electrónico.

En su primer curso de implantación, el 62% de los estudiantes matriculados solicitaron el reconocimiento de su experiencia profesional como prácticas externas. Durante el segundo curso de implantación, 2014-2015, esta situación cambió notablemente, pues sólo un 10% de los estudiantes matriculados solicitaron el reconocimiento de su experiencia profesional. Esto lleva a considerar que el conjunto de estudiantes no eran profesionales con experiencia con intención de especializarse y acreditar su experiencia, sino jóvenes sin experiencia laboral.

El 90% del alumnado realizó estancias en entornos de trabajo fuera de la Universidad a fin de adquirir las competencias directamente relacionadas con el ejercicio profesional en empresas vinculadas con el comercio electrónico, tal y como se pretende con las prácticas externas. Un 75% de los estudiantes realizó sus prácticas externas a través de los canales habituales. Las calificaciones que obtuvieron para sus prácticas alcanzaron una nota media de 7,83 sobre 10, cifra muy próxima a la obtenida durante el curso anterior (8 sobre 10). Estas calificaciones fueron otorgadas por sus tutores, a la vista de la memoria de prácticas realizada por cada alumno tras la finalización de las mismas, y el informe emitido por sus respectivos tutores en las empresas de acogida. Al 15% restante de los estudiantes se le reconocieron prácticas extracurriculares, lo que demuestra una importante proactividad por parte del alumnado a la hora de buscar y seleccionar activamente empresas y actividades de prácticas que resulten de su interés. Esta cifra está en la misma línea que la observada durante el curso 2013-2014, en la que ascendió al 15,38%.

En cuanto a la gestión de las prácticas externas, de ellas, un 72% se gestionó por la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo y el 18% restante a través del COIE. Esto demuestra un funcionamiento muy positivo de la Oficina de Prácticas del Centro, pues es capaz de satisfacer la mayoría de la demanda de prácticas externas de los estudiantes del máster.

A pesar del importante cambio en el perfil del alumnado respecto al curso 2013-2014, que podría haber dificultado la gestión y satisfacción con las prácticas externas de los estudiantes, los datos anteriores nos llevan a considerar que las prácticas externas mostraron unos niveles de calidad muy satisfactorios para el título durante el curso 2014-2015.

#### 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

No puede realizarse el análisis de la calidad de los programas de movilidad puesto que en el curso 2014-2015 no se produjo movilidad entre los estudiantes del título. Debido a que el máster es de un solo curso (60 ECTS), es comprensible que no se dé movilidad entre los alumnos del mismo. No obstante, existen programas promovidos por la Oficina Erasmus de la Facultad.

#### 3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

El análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción para el curso 2014-2015 debe dividirse por colectivos.

#### **Satisfacción de alumnos con el título (IUCM-13)**

No se dispone de resultados de encuestas que permitan analizar este indicador, al no haberse facilitado desde el Vicerrectorado. Para evitar que esta situación se repita en cursos posteriores, se desplegará un sistema de encuestas internas de evaluación de la calidad que permitan obtener información al respecto. No obstante, de cara a cursos posteriores es necesario concienciar a los estudiantes sobre la importancia de la participación en las encuestas de satisfacción.

#### **Satisfacción del profesorado con el título (IUCM-14)**

Entre el profesorado, la participación en las encuestas fue del 18,75%, y aunque superó al 14,29% alcanzado en el curso 2013-2014, la consideramos baja. No obstante, los resultados obtenidos respecto a la satisfacción con la docencia en el título pueden considerarse excelentes, puesto que alcanzaron un nivel de 9,33 en una escala de 10 puntos, si bien en el curso 2013-2014 ya se había alcanzado un 8. Cabe destacar los datos excelentes (9,67 sobre 10) en cuanto a la relación entre formación académica y asignaturas impartidas, o la utilidad del Campus Virtual para la actividad docente. Como aspectos a mejorar, aún siendo positivos, está el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (6,67 sobre 10, y ascendiendo desde un 2 en el curso 2013-2014) y la organización de los horarios docentes de las diferentes asignaturas (6 sobre 10, descendiendo desde el 7 obtenido en el curso anterior). Dada la baja participación del profesorado en las encuestas, los datos de este apartado podrían resultar poco representativos. A pesar de que el coordinador requiriese de manera expresa mediante correo electrónico (fecha 03/07/2015) la participación en estas encuestas, este mecanismo ha resultado insuficiente para lograr su cometido. Por ello, para cursos posteriores, se abordará para profesorado y estudiantes matriculados en el título, el desarrollo de un sistema de encuestas internas de evaluación de la calidad que permitan obtener información al respecto.

#### **Satisfacción del PAS del Centro (IUCM-15)**

El indicador de satisfacción del PAS del Centro asciende a 2,67 en una escala Likert de 5 posiciones en las que la más positiva es el 5 y la más negativa el 1. Trasladándolo a porcentaje, estaríamos hablando de una satisfacción del 53,33%. Consideramos este dato como favorable, especialmente cuando el curso pasado este indicador no pudo ser presentado al carecer de respuestas a la encuesta. No obstante, estos resultados se basan en sólo 3 encuestas, con una elevada desviación típica. Esto, nuevamente lleva a considerar esta cifra como poco representativa. No obstante, el Centro ha realizado importantes esfuerzos para aumentar la participación del PAS, y entre los resultados de la encuesta del curso 2014-2015, cabe destacar las elevadas puntuaciones de todos los aspectos relacionados con la comunicación en el centro (entre 4,3 y 4,7 sobre 5), lo que creemos refleja un buen ambiente de trabajo y lleva a esperar una mejora en la satisfacción general del PAS.

Tal y como se señaló en la memoria de seguimiento del título del curso 2013-2014, y a la vista de los resultados de satisfacción obtenidos en el curso 2014-2015, para el curso 2015-2016 se plantea desarrollar un sistema de evaluación interno que permita obtener datos fidedignos y significativos acerca de los niveles de satisfacción de los distintos colectivos implicados en el título.

### 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.

Puesto que el título comenzó a impartirse en el curso 2013-2014 y, en el mejor de los casos, en el curso 2014-2015 no había pasado ni siquiera un año natural desde su finalización de estudios, aún no se dispone de información sobre aspectos relativos a inserción laboral. Del mismo modo, una vez insertados en el mercado laboral, y realizando actividades profesionales relacionadas con los contenidos Máster, los egresados estarán en la mejor situación posible para valorar su nivel de satisfacción con la formación recibida. Cabe considerar que, transcurridos dos años tras la finalización de estudios, será momento de solicitar dicha información. Esta iniciativa aún no se ha puesto en marcha, pero se espera hacerlo a lo largo del curso 2015-2016.

### 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Durante el curso 2014-2015 el sistema de quejas y reclamaciones estaba diseñado de acuerdo a tres canales posibles:

#### **Reclamaciones por escrito presentadas en la secretaría de alumnos**

No se tiene constancia de reclamaciones de este tipo presentadas por estudiantes del título durante el curso 2014-2015. Este tipo de reclamaciones se cursan y resuelven desde el Vicedecanato de Alumnos y Calidad, se responden por escrito, y se archivan con su resolución.

#### **Reclamaciones presentadas verbalmente o por correo electrónico al coordinador del master**

Tampoco se produjeron reclamaciones de este tipo durante el curso 2014-2015. El mecanismo de resolución en este caso es completamente *ad hoc* y no existe un sistema de archivo para las mismas.

#### **Reclamaciones a través del sistema electrónico de la web del Centro**

Este sistema se implantó a finales del curso 2012-2013, sin que se haya hecho uso del mismo. Se considera conveniente introducir un enlace directo a este sistema de recogida de reclamaciones en la página web del Máster, de manera que los alumnos tengan la máxima facilidad para tramitar cualquier tipo sugerencia, queja o reclamación que estimen oportuna.

Aunque la ausencia de actividad para el caso de título impide hacer un análisis pormenorizado, desde el Centro se informa que, en general, los alumnos son poco propensos a utilizar los cauces formales del sistema de quejas y reclamaciones y son reticentes a la hora de formalizar sus quejas. Lo habitual es que las quejas se produzcan de manera verbal o por correo electrónico al coordinador, pero sin querer formalizarse ni profundizar en la misma.

## **SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.**

4.1.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la ANECA, para la mejora de la propuesta realizada.

No se dispone del Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título.

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

No se dispone del Informe de Seguimiento del Título.

4.3.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, para la mejora del Título.

Recomendaciones realizadas respecto al Criterio 1:

- Publicar algunos aspectos no disponibles en los ítems “Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso” y “Resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento”.
- Mejorar la accesibilidad en las categorías de información “Centros en los que se imparte” y “Mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados”

En respuesta a estas recomendaciones, se ha elaborado una web propia del máster, a la que puede accederse a través del siguiente enlace: <https://www.ucm.es/muce>

En esta web se detalla el proceso de acceso y admisión, de especial interés para los alumnos de nuevo ingreso, así como el perfil recomendado para estudiantes de nuevo ingreso. También se ha incluido, dentro del sistema de garantía de calidad, la Memoria de Seguimiento del Título correspondiente al curso 2013-2014, así como el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM para dicho curso, y se espera hacer lo mismo con las memorias e informes que se vayan sucediendo en cursos posteriores. El centro en el que se imparte aparece explícitamente recogido en la descripción del título, y los mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados es uno de los apartados que se incluyen específicamente dentro de la sección de acceso y admisión.

Recomendaciones realizadas respecto al Criterio 2:

- En el subcriterio 2, que los detalles del análisis de cada una de las tasas se trasladen a los apartados correspondientes al subcriterio 3.
- Respecto al subcriterio 3, establecer mecanismos formales de coordinación, así como elaborar actas de las reuniones; incluir la información relativa a la estructura y categorías del profesorado, así como el número de doctores; incluir la tasa de participación del profesorado en el programa Docencia y análisis de los resultados.

En respuesta a estas recomendaciones, se ha incluido en la presente memoria los detalles del análisis de cada una de las tasas en los apartados correspondientes al subcriterio 3. Así mismo, el lunes 29 de junio de 2015, a las 17:00 h., se celebró una reunión de coordinación en la Sala de Juntas de la Facultad de Comercio y Turismo, convocada formalmente mediante correo electrónico por parte del coordinador, el cual levantó acta de la misma, y esta fue enviada a todos los profesores del título el 3 de julio de 2015. En la sección sobre personal académico de la nueva web se incluye la información sobre estructura, categorías del profesorado y número de doctores, y aunque las tasas de participación del profesorado en el programa Docencia y análisis de los resultados no aparecen directamente en la web, sí que se puede acceder a dichos contenidos descargando la Memoria de Seguimiento del Título correspondiente en la sección sobre sistema de garantía de calidad de la web.

4.4.- Se ha realizado el plan de mejora planteada en la Memoria de Seguimiento del curso anterior.

Las acciones de mejora que se propusieron como plan de mejora en la Memoria de Seguimiento del curso 2013-2014, se comentan a continuación junto con su nivel de realización:

- Reuniones formales (documentación). Se ha completado plenamente con la reunión del 29 de junio de 2015, su convocatoria y acta respectiva.

- Resaltar la importancia de Docencia. Completado plenamente al incluirse en el informe del coordinador realizado en la citada reunión, y en un recordatorio y petición expresa enviada por correo electrónico a todos los profesores del título con fecha 3 de julio de 2015.

- Sistema de encuestas internas a profesorado y alumnos. No realizado en el curso 2014-2015, pero a realizar en el curso 2015-2016. Tras consultar con el Vicedecanato de Calidad y Alumnos del centro se decidió que, durante el curso 2014-2015 se intentaría que, mediante el esfuerzo anteriormente descrito a realizar desde la coordinación del título, el sistema oficial de la UCM diera sus frutos, dejando el desarrollo e implantación de un sistema de encuestas interno para el curso 2015-2016 en caso de que Docencia siguiera sin ofrecer información suficiente y/o fidedigna.

- Jornada de mejores prácticas docentes. No realizado en el curso 2014-2015, pero a realizar en el curso 2015-2016. Tras debatir la organización de la citada jornada entre el profesorado del título se decidió que era necesario una mayor madurez del mismo de cara a identificar adecuadamente las mejores prácticas docentes que pudieran darse en el mismo. Por tanto, se postpone su organización para el curso 2015-2016.

- Página web propia. Realizado plenamente. Disponible a través de la siguiente url: <https://www.ucm.es/muce>

- Enlace directo para sugerencias, quejas y reclamaciones. No realizado. Se encuentra en proceso de estudio, al tratarse de un sistema ya disponible online a nivel de centro.

- Acciones de difusión entre estudiantes de Grado. Realizado con éxito de manera informal en las clases de las diversas asignaturas que imparte el profesorado del máster en títulos de grado. Además, los resultados de matrículas de nuevo ingreso (+77% respecto al curso anterior) y tasa de cobertura (66%) informan de un resultado muy favorable gracias a esta medida.

- Información detallada sobre proceso TFM. Realizado, pero en proceso de mejora. A pesar de la reunión formal celebrada para los alumnos, y de las diversas consultas individuales realizadas por los estudiantes y atendidas por el coordinador del título, sólo el 50% de los estudiantes matriculados en el curso 2014-2015 defendieron su TFM en dicho curso. De cara al curso 2015-2016 se espera subsanar los posibles problemas de información con el desarrollo y publicación de una guía sobre TFM específica del máster.

- Solicitud de adaptación al alumno por parte de los tutores de TFM. Realizado plenamente. No obstante, los problemas de los alumnos del curso 2014-2015 no eran de agendas complicadas

por actividades profesionales, como en el curso 2015-2016, sino de una notable falta de experiencia e importantes dificultades con el idioma.

- Coordinador como mediador, tutor de apoyo o principal (para estudiantes de baja motivación o dificultades especiales con el proceso del TFM). Realizado plenamente. El coordinador del título actuó como tutor de 6 TFM durante el curso 2014-2015, lo que representa un 54,5% de los trabajos defendidos, habiendo todos ellos superado esta materia. No obstante, de cara a cursos posteriores se tratará de repartir de una forma más equitativa las labores de tutoría de los TFM entre todos los profesores del título, pues el exceso de carga de trabajo para el coordinador del título en este caso no resulta sostenible ni adecuado.

4.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

No se dispone del Informe de Renovación de la Acreditación del Título.

## **SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS**

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

### 5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.

No se realizaron modificaciones sustanciales durante el curso 2014-2015.

### 5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones no sustanciales realizadas.

No se realizaron modificaciones sustanciales durante el curso 2014-2015.

## **SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.**

A la vista del análisis realizado en la presente Memoria de Seguimiento del título, se han detectado cuatro fortalezas principales a lo largo del curso 2014-2015, las cuales se presentan a continuación, pasando posteriormente a realizar un breve análisis de sus posibles causas, así como de los planes planteados para el mantenimiento de estas fortalezas a lo largo del tiempo. En particular, durante este curso académico, se observan las siguientes fortalezas:

- Mejora muy notable de la matrícula de nuevo ingreso y la tasa de cobertura.
- Tasa de rendimiento del título excelente.
- Éxito del programa de prácticas externas para la inserción laboral de los estudiantes.
- Excelente nivel de satisfacción del profesorado con su docencia en el título, la relación entre su formación académica y las asignaturas que imparte y la utilidad del Campus Virtual para la actividad docente.

### **Matrícula de nuevo ingreso y la tasa de cobertura**

El número de estudiantes matriculados en el título durante el curso 2014-2015 (indicador ICM-2) y el porcentaje de cobertura (indicador ICM-3) experimentaron un incremento del 76,92% respecto al curso anterior. Estos indicadores, que en el curso 2013-2014 se señalaron en la Memoria de Seguimiento como un punto débil del título pasan a considerarse en el curso analizado como una fortaleza, dada su evolución. Así, se espera que un progresivo incremento de las actividades de difusión por parte de profesores y antiguos alumnos y una mayor experiencia en el mercado permita, en cursos posteriores, alcanzar un 50% de tasa de cobertura como mínimo, nivel de aspiración señalado en la Memoria de Seguimiento del curso 2013-2014. De cara al próximo curso se espera, no sólo alcanzar el indicado nivel mínimo del 50%, sino intentar mantener una cifra similar a la del curso 2014-2015.

### **Tasa de rendimiento del título**

Este indicador (ICM-4), considerando su alejamiento del 100%, como una medida de la dificultad con la que los estudiantes superan las materias en las que se han matriculado, se mantuvo, durante el curso 2014-2015 en el 90,85%. Esta tasa mejora desde el 85,39% obtenido para el curso 2013-2014, y además es la más alta de todos los títulos que se impartieron en la Facultad de Comercio y Turismo en el curso 2014-2015 (Grado en Comercio, Grado en Turismo y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras). A pesar de lo positivo de este dato, las reuniones de coordinación revelaron que el profesorado consideraba el nivel de conocimientos y rendimiento de los estudiantes como inferior al del curso 2013-2014, habiendo exigido un seguimiento muy estrecho para poder avanzar en el curso. El manejo del español fue una barrera importante para un grupo importante de alumnos, que redujo el ritmo de progresión del conjunto del grupo de estudiantes, su motivación y aprovechamiento de oportunidades de aprendizaje. Para evitar estos problemas durante el curso 2015-2016, varios profesores del título colaborarán en el proceso de selección de estudiantes preinscritos. Esto debería permitir mantener la tasa de rendimiento del título en niveles similares a los alcanzados durante el curso 2014-2015.

### **Prácticas externas**

Dado que el Máster Universitario en Comercio Electrónico se orienta a la formación de profesionales altamente cualificados para gestionar negocios de comercio electrónico, consideramos que las prácticas externas son un elemento fundamental para el adecuado logro de dicho objetivo. Consideramos, por los datos presentados en esta memoria, que las prácticas constituyen una de las principales fortalezas del título. En el curso 2013-2014, el perfil del alumnado eran eminentemente profesionales, y el 62% de los estudiantes matriculados convalidaron las prácticas externas por su experiencia profesional. Por el contrario, en el curso 2014-2015, el perfil del alumnado fue básicamente graduados sin experiencia laboral, y el que el 90% de los estudiantes realizó estancias en entornos de trabajo fuera de la Universidad a fin de adquirir las competencias directamente relacionadas con el ejercicio profesional en empresas vinculadas con el comercio electrónico. Esta situación de cambio, que podría haber supuesto un gran reto para el sistema de prácticas externas, no perjudicó a las calificaciones medias obtenidas por los estudiantes tras la finalización de sus prácticas, pues se situaron en el 7,83 sobre 10, cifra muy próxima a la obtenida durante el curso anterior (8 sobre 10). Así mismo, a un 15% de los estudiantes se le reconocieron prácticas extracurriculares, lo que demuestra una importante proactividad por parte del alumnado a la hora de buscar y seleccionar activamente empresas y actividades de prácticas que resulten de su interés, con una cifra también muy próxima a la observada durante el curso 2013-2014, el 15,38%, en el que ya se señalaron las prácticas externas como una fortaleza del título. Con el fin de mantener resultados similares en cursos posteriores, la coordinación del Máster animará a los alumnos en las reuniones de orientación para las prácticas externas, a tomar la iniciativa en el

proceso de selección de empresas, posiciones y actividades, a fin de que estas les resulten atractivas y se alcance una adecuada satisfacción con el programa de prácticas.

#### **Satisfacción del profesorado con su docencia en el título**

Durante el curso 2014-2015, los profesores que respondieron a la encuesta de evaluación mostraron un grado de satisfacción excepcional (9,33 sobre 10) con su docencia en el título, superando el ya satisfactorio dato obtenido en el curso 2013-2014 (8 sobre 10). El cambio de coordinador y el refuerzo de los mecanismos de coordinación entre profesores pueden ser una de las causas de esta mejora, así como el incremento en el número de alumnos matriculados y una mayor experiencia en la impartición de las enseñanzas del máster. También cabe destacar los datos excelentes (9,67 sobre 10) obtenidos del profesorado a la hora de valorar la relación existente entre su formación académica y las asignaturas que imparten en el título, además de la utilidad que demuestra el Campus Virtual como herramienta para la actividad docente. Del mismo modo, también se destacan (9 sobre 10) los fondos bibliográficos disponibles para el estudio, y la alta satisfacción (8,67 sobre 10) en cuanto a las metodologías docentes utilizadas en el título y las instalaciones y recursos didácticos con los que cuentan los docentes para impartir sus asignaturas. Con el fin de mantener y potenciar esta fortaleza en el tiempo, se intentará mantener el nivel y sistema de coordinación, incrementándolo con la constitución de una Comisión Académica, un órgano de participación de todos los Departamentos con docencia en el título. Se retomará la posibilidad de organizar una “jornada de mejores prácticas docentes” con y para el profesorado del título, en la que compartir las metodologías docentes y recursos didácticos responsables de la alta satisfacción. Así mismo, se cuenta con el compromiso del centro para asignar en exclusiva para el título un aula de informática en la que todos los alumnos disponen de un equipo informático para su uso personal durante las clases, sistema de proyección de audio y vídeo, etc. Además, se solicitará la utilización de otras salas más adecuadas para otro tipo de actividades como trabajos grupales, presentaciones o debates, siempre que sea posible y cuando los profesores del máster así lo demanden.

### **SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.**

7.1.- Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas. **Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar**

A partir de la información y análisis presentado a lo largo de la Memoria de Seguimiento del título para el curso 2014-2015, se han observado diversos puntos débiles. Algunos de ellos persisten desde el curso anterior y ya se reseñaron en la respectiva Memoria de Seguimiento, mientras que otro aparece por primera vez este curso. Cabe destacar que tres de los puntos débiles señalados para el curso 2013-2014 se consideran cubiertos. En concreto, el reducido número de matrículas de nuevo ingreso y baja tasa de cobertura, el escaso nivel de coordinación, y las deficiencias en la página web del título.

Los puntos débiles detectados para el curso 2014-2015 se enumeran a continuación, realizando posteriormente un análisis de sus causas y de las acciones de mejora que se adoptarán para su subsanación en el futuro. En el epígrafe 7.2 de la memoria se presenta el Plan de Mejora y Seguimiento para el curso 2015-2016, detallando las distintas acciones de mejora a desarrollar, los responsables a los que se encomienda su ejecución, y el calendario

para la misma. En particular, durante el curso académico 2014-2015, se detectaron los siguientes puntos débiles para el Máster Universitario en Comercio Electrónico:

- Incremento considerable de la tasa de abandono del máster
- Escasa participación en las encuestas de evaluación y seguimiento del título.
- Dificultades con el proceso y resultado del Trabajo Fin de Máster.

#### **Tasa de abandono del máster**

Consideramos que este indicador de resultado (ICM-6) vinculados al Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) puede considerarse como deficiente para el curso 2014-2015, por presentar una evaluación negativa desde el curso anterior. En concreto, la tasa pasa del 7,69% observado para el curso 2013-2014 al 17,30% en el curso 2014-2015. Aunque esta cifra y su evolución es similar a la del otro máster impartido en el mismo centro (Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras), consideramos que es necesario hacer un análisis y reflexión acerca de los motivos que pueden haber ocasionado este incremento tan importante en la tasa de abandono.

Utilizando los mecanismos de coordinación previstos por el SIGC de las reuniones de profesores se constató que un 33% del alumnado, de nacionalidad china, a pesar de haber cursado estudios de grado en España y de contar con acreditaciones oficiales para el idioma español, presentaban importantes deficiencias en el manejo del mismo tanto a nivel oral como escrito. Estos alumnos tenían dificultades para un seguimiento adecuado de las clases y mostraban un rendimiento notablemente inferior al del resto de alumnos. La dedicación del profesorado y el trabajo en equipo con el resto de alumno sirvió para solucionar el problema durante las clases. Sin embargo, el problema se agudizó a la hora de trabajar en solitario en la elaboración de los TFMs. Los tutores declaraban una enorme dificultad de comunicación con este tipo de alumnos y un rendimiento insuficiente. Varios alumnos en estas condiciones suspendieron el TFM presentado ante el Tribunal constituido a tal efecto, y tanto esos como otros que no llegaron a presentarlo, alegaron cuestiones de visados y obligaciones laborales en su país de origen para abandonar España, y posiblemente sus estudios de máster.

Una de las acciones correctoras que se plantean para el curso 2015-2016 es introducir una fase de entrevistas presenciales como parte del proceso de selección de candidaturas preinscritas en el título. En la realización de estas entrevistas se involucrarán diversos profesores del título, los cuales consideran crítico que la situación sufrida en este curso no se repita. El objeto de las entrevistas es corroborar que un perfil de candidatura en principio adecuado para el máster, lo es en efecto, considerando muy especialmente el manejo del idioma español por parte del solicitante. Se espera que estas entrevistas de selección permitan filtrar de manera adecuada las candidaturas de acceso, mejorando el ajuste existente entre las mismas y los requisitos del máster, y reduciendo las tasas de abandono en última estancia.

Tras indagar por el resto de alumnos, que aún no encontrándose en esta situación, dejó pendiente su TFM, se detectó que el encontrar una oportunidad laboral atractiva, vinculada o no a las prácticas externas del máster, reducía drásticamente su compromiso con el calendario de trabajo fijado con el tutor del TFM. Como puede apreciarse, la tasa de abandono está estrechamente relacionada con otra de las debilidades encontradas, las dificultades observadas en el proceso y resultado del TFM. Consideramos, por tanto, que la actuación sobre la problemática del TFM, y las respectivas acciones correctoras que se presentarán al respecto, también deberían permitir reducir la tasa de abandono obtenida.

#### **Escasa participación en las encuestas de evaluación y seguimiento del título**

Aunque esta debilidad se ha reducido en cierta medida con respecto al curso 2013-2014, consideramos que durante el curso 2014-2015 se mantuvo. La evidencia muestra una Tasa de

participación en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-6) del 25% para el curso 2014-2015, mientras que para el anterior había sido del 26,67%. La satisfacción del profesorado con el título (IUCM-14) ha tenido que valorarse a partir de tan sólo 3 encuestas, y no se dispone de información acerca de la satisfacción de los alumnos el título en general (IUCM-13). Las causas de esta baja participación pueden encontrarse en la estructura del personal docente del título, con un alto porcentaje de profesores asociados con una menor implicación en actividades de gestión académica, en la falta de motivación del PAS para realizar actividades que estén fuera del conjunto de tareas que tienen formalmente encomendadas, o en el escaso interés de los estudiantes por valorar actividades de cuyos resultados o mejoras no podrán beneficiarse directamente al tratarse de un título con un único año de duración.

A lo largo del curso 2014-2015, la coordinación del Máster realizó labores de concienciación, especialmente sobre los profesores, y también sobre los alumnos. Aunque en la Memoria de Seguimiento del curso 2013-2014 se contemplaba la posible puesta en marcha mecanismos que complementarían o suplementarían la baja participación en las actuales encuestas de evaluación y seguimiento, esta no se llevó a cabo por considerar que siempre resulta preferible contar con información de un sistema oficial y generalizado en toda la UCM que con un instrumento diseñado *ad hoc*. En particular, el coordinador del título explicó la importancia de la participación en el Programa Docencia en las reuniones de coordinación, e hizo hincapié en la misma en entrevistas informales mantenidas con los distintos profesores, con el fin de incrementar su participación e implicación. Del mismo modo, se realizó un llamamiento y recordatorio a la participación de los estudiantes en el aula donde se impartía la docencia del Máster ante la inmensa mayoría del alumnado. Sin embargo, a la vista de los resultados obtenidos por segundo año consecutivo, estos esfuerzos no han tenido efecto. Por ello, para el curso 2015-2016, de acuerdo con el Vicedecanato de Calidad y Alumnos del centro, se desarrollará un sistema de encuestas internas de evaluación de la calidad. Se espera que este sistema pueda servir como complemento o suplemento del Programa Docencia, además de constituir una fuente de información fidedigna y significativa sobre el nivel de satisfacción real de estos colectivos implicados en la implantación del título.

#### **Dificultades con el proceso y resultado del Trabajo Fin de Máster**

Durante el curso 2013-2014 ya se señaló esta debilidad del título. Aunque entonces se abordó porque ninguno de los trabajos presentados alcanzó calificaciones excelentes (sobresaliente o matrícula de honor), en el curso 2014-2015 la problemática evolucionó al bajo número de trabajos presentados en dicho curso (50% de los alumnos matriculados).

Como se ha señalado en la debilidad relativa al incremento de la tasa de abandono del máster, la presencia de un grupo importante de alumnos (33%) con dificultades para utilizar el español de manera efectiva fue una de las causas de la reducción en el número de TFM presentados. Para estos estudiantes resulta difícil comunicarse de manera adecuada con su tutor e incluso incorporar los cambios exigidos por el Tribunal en el caso de una labor de presentación y defensa deficiente. Además, los estudiantes sin experiencia laboral que consiguen una oportunidad profesional durante sus estudios, dan preferencia a la misma frente a la finalización de sus estudios con el TFM, el cual merma su disponibilidad de tiempo y dedicación a las labores profesionales.

Como acciones de mejora a implantar en el curso 2015-2016 para mejorar el número de alumnos que presentan y defienden su TFM, y sus resultados académicos en el mismo, se propone: a) la elaboración de una guía sobre el TFM con información detallada al alumnado sobre los requisitos, plazos, fechas clave, y otros aspectos formales específicos del TFM; b) la posibilidad de que los alumnos puedan realizar el TFM en grupo. La guía sobre el TFM debería permitir que los estudiantes, aun contando con una mayor o menor relación y comunicación

con su tutor, puedan abordar con mayor certidumbre el proceso del TFM. Por otra parte, la posibilidad de realizar el TFM en grupo debería generar una responsabilidad recíproca entre los miembros del equipo de trabajo, reforzando los vínculos entre los estudiantes, la importancia otorgada a los plazos de entrega y los esfuerzos destinados a la coordinación con los tutores y el equipo de trabajo. De este modo, el culminar el TFM en tiempo y forma debería resultar más común, reduciendo como consecuencia también la tasa de abandono del máster.

Para el curso 2015-2016 se abandonará la actuación del coordinador como mediador, tutor de apoyo o principal, en caso de que se detecten estudiantes con reducida motivación, o dificultades especiales para abordar el proceso de elaboración del TFM. Durante el curso 2014-2015 estas labores han consumido una muy considerable cantidad de tiempo y esfuerzos del coordinador, que se ha hecho cargo del 60% de los TFM aprobados en todo el curso. Como alternativa, se propone la constitución de una Comisión Académica, integrada por representantes de todos los Departamentos que imparten docencia en el máster. Esta Comisión Académica debería encargarse, entre otras funciones, de la elaboración de la guía de TFM del máster, de la asignación equitativa de tutores de TFM por Departamentos, y de la adecuada implantación y desarrollo de los TFM grupales.

**7.2. Plan de mejora y seguimiento.** Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar durante el próximo curso académico 2015-2016 o posteriores, en su caso.

En la siguiente tabla se resume el Plan de Mejora propuesto para el título, a implantar durante el curso académico 2015-2016. En él, se han clasificado los puntos débiles detectados (véase el epígrafe 7.1 de la presente memoria para mayor detalle) en los campos de “Estructura y funcionamiento del SIGC”, mejoras de “Indicadores de resultado” considerados críticos o prioritarios, y “Sistemas para la mejora de la calidad del título”. Se han resumido las principales causas de los puntos débiles detectados, y se han enumerado las distintas acciones de mejora concretas que se propone implantar a lo largo del próximo curso.

En principio, la responsabilidad última de estas medidas recaerá en el coordinador del título, si bien buscará el apoyo del Centro para determinadas acciones a través del Vicedecanato/s competente/s en la materia, o del resto de profesorado y de los distintos Departamentos que imparten docencia en el título. La obtención de resultados finales, no obstante, requerirá de actuaciones específicas de distintos colectivos como el docente o el estudiantil, sin cuya participación es difícil que ninguna medida logre un resultado positivo.

Se ha señalado como horizonte temporal de ejecución de todas las acciones de mejora el curso 2015-2016. No obstante, algunas de ellas podrían tener una ejecución puntual en el tiempo a lo largo de dicho periodo, y otras una ejecución prolongada o sostenida. No obstante, la forma de verificar el cumplimiento de implantación de las medidas propuestas debería ser, necesariamente, tras la finalización del curso 2015-2016.

|                       | <b>Estructura y funcionamiento del SIGC</b> | <b>Indicadores de resultado</b>                                 | <b>Sistemas para la mejora de la calidad del título</b>         |
|-----------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Puntos débiles</b> | - Baja participación en encuestas           | - Incremento de la tasa de abandono del máster                  | - Proceso y resultado del TFM                                   |
| <b>Causas</b>         | - Falta de implicación de los colectivos    | - Perfil de estudiantes con conocimientos y dominio del español | - Perfil de estudiantes con conocimientos y dominio del español |

|                                 |                                                                             |                                                                                         |                                                                                                                         |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |                                                                             | insuficientes<br>- Prioridad al desarrollo profesional<br>- Proceso y resultado del TFM | insuficientes<br>- Prioridad al desarrollo profesional                                                                  |
| <b>Acciones de Mejora</b>       | - Sistema de encuestas internas<br>- Jornada de mejores prácticas docentes* | - Entrevistas de selección                                                              | - Constitución de la Comisión Académica<br>- Elaboración de guía sobre TFM<br>- Posibilidad de realizar el TFM en grupo |
| <b>Responsable de ejecución</b> | Coordinador del título                                                      | Coordinador del título                                                                  | Coordinador del título                                                                                                  |
| <b>Fechas de realización</b>    | Curso 2015-2016                                                             | Curso 2015-2016                                                                         | Curso 2015-2016                                                                                                         |

\* Esta acción de mejora podría implantarse en el curso 2015-2016 o en el curso 2016-2017.

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE CENTRO EL DÍA 22 de abril  
de 2016