

# VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

**MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL  
MÁSTER EN COMERCIO ELECTRÓNICO  
CURSO 2016/17**

## Contenido

I.- INTRODUCCIÓN.....	3
II.- CRITERIOS.....	3
CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN COMERCIO ELECTRÓNICO.....	3
<b>Aspectos a valorar:</b> .....	3
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN COMERCIO ELECTRÓNICO .....	4
<b>Aspectos a valorar:</b> .....	4
<b>SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO .....</b>	4
<b>SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO .....</b>	6
<b>SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO. ....</b>	9
<b>SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN. ....</b>	20
<b>SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS .....</b>	22
<b>SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.....</b>	22
<b>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. ....</b>	26

## 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 encuentran 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**

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
Mercedes	Rodríguez Paredes	Presidenta. Vicedecana de Alumnos y Calidad
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 del Amo	Representante resto PDI (Secretario)
Santiago	Ramos Álvarez	Representante PAS
Roberto	Colón Larrea	Representante de alumnos
Paola	Fernández-Mazarambroz	Representante de alumnos
Concepción	García Gómez	Decana (invitada)
Javier	Curiel Díaz	Coordinador del Grado en Turismo (invitado)
Pedro	López Sáez	Coordinador del Máster en Comercio Electrónico (invitado)
Frank	Babinger	Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (invitado)
Ignacio	Ruiz Guerra	Coordinador del Máster en Planificación y Gestión en Destinos Turísticos (invitado)

Matilde	Fernández-Cid Enríquez	Coordinadora del Máster en Consumo y Comercio (invitada)
Philippe	Gandet	Agente externo Director de la Escuela de Negocios Vatel España

Además, existe una Comisión Académica propia del Máster, que se comenta detenidamente en el punto 3.1 de esta memoria.

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

El Reglamento de funcionamiento fue aprobado por Junta 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).

#### **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 existen otras comisiones que, en principio, no tienen relación directa con la Comisión de Calidad, excepto en cuestiones puntuales o relacionadas con reclamaciones. En este sentido, en el centro existe una Comisión de Ordenación Académica, cuyas funciones se refieren básicamente a la gestión ordinaria 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 directa entre ambas. A modo de ejemplo, podemos señalar que la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de trabajo fin de grado y, una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha es función de la Comisión Académica.

Por su parte, las cuestiones relativas a las prácticas externas se canalizan a la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión; de forma similar, las cuestiones referentes a los intercambios internacionales son competencia de la Comisión Erasmus del Centro.

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

A lo largo del curso 2016-2017 se celebraron reuniones de la Comisión de Calidad en las siguientes fechas:

- **Reunión ordinaria: 5 de octubre de 2016**

El tema principal se centró en el proceso de renovación de las acreditaciones de diferentes titulaciones de la Facultad que tendría lugar a finales de curso. Se informa a todos los miembros de la Comisión de la importancia del proceso y se suministra a los coordinadores de las titulaciones afectadas toda la documentación necesaria para ello. Las acciones que se propusieron fueron: reuniones de coordinación de cada una de las titulaciones para informar al profesorado de lo necesario para la renovación (evidencias de la evaluación, fichas docentes, etc.) y mejora de los contenidos de la web.

- **Reunión ordinaria: 31 de enero de 2017**

Se aprobaron los informes de autoevaluación de cuatro titulaciones en proceso de renovación de la acreditación. Los coordinadores coincidieron en que los autoinformes eran el resultado de del buen trabajo realizado durante los cursos anteriores.

- **Reunión ordinaria: 27 de febrero de 2017**

Se aprobaron las Memorias anuales de seguimiento de dos titulaciones: Máster de Consumo y Comercio y el Máster de Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. En la Universidad se realizó una presentación general para todos los Másteres con el objetivo de difundir y promocionar los Másteres, en la que la asistencia fue muy baja y no tuvo éxito, por lo que, se decide que en la Facultad se debe realizar una difusión a nivel interno para que sea más eficaz dicha comunicación.

## **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 *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	Curso de Acreditación 2015/16	Primer curso de seguimiento 2016/17
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	35	35
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	19	29
ICM-3 Porcentaje de cobertura	54,29%	82,86%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	93,77%	93,45%
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono-del título	5,26%	5,26%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	95,48%	96,69%
ICM-8 Tasa de graduación	65,22%	84,21%
IUCM-1 Tasa de éxito	99%	98,55%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	1.280%	705,71%
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	26,67%	73,33%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	13,33%	33,33%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	4,4	3,23
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	4*	9,14
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14
IUCM-16 Tasa de evaluación del título		94,83%

\* Sólo se recibió una respuesta para la encuesta de satisfacción.

## 2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

Desde la implantación inicial del título, se han ofertado 35 plazas de nuevo ingreso, manteniendo la cifra establecida por la memoria verificada, la cual venía motivada por los puestos disponibles en el aula de informática en la que se imparten las clases del Máster. En consecuencia, en los cursos académicos 2015-2016 y 2016-2017, el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (Indicador ICM-1) fueron 35.

La matrícula de nuevo ingreso (Indicador ICM-2) fue de 19 estudiantes en el curso 2015-2016 y de 29 en el curso 2016-2017, lo que supuso un porcentaje de cobertura de las plazas ofertadas (Indicador ICM-3) del 54,29% y del 82,86%. Cabe señalar que aunque en ambos cursos se admitieron un número de solicitudes acorde al número de plazas ofertadas, el número de estudiantes admitidos que no llegaron a formalizar su matrícula, o que anularon la misma, generó la divergencia de cifras en cuanto a porcentaje de cobertura y matrículas de nuevo ingreso. Este hecho es difícil de predecir o contrarrestar por parte de los responsables del título, pues depende de multitud de factores personales de cada solicitante.

No obstante, no resulta difícil poder admitir a un número suficiente de solicitantes que reúnan los requisitos adecuados, dada la tasa de demanda del Máster (Indicador IUCM-5), que ascendió al 1.280% en el curso 2015-2016 y al 705,71% en el curso 2016-2017. La interpretación de esta tasa de demanda es que se dispuso de casi 13 solicitudes por cada plaza ofertada en el curso 2015-2016 y de 7 solicitudes por plaza en el curso 2016-2018. El descenso de demanda de un curso a otro obedece a los cambios en el proceso de solicitud de acceso a estudios de Máster que introdujo la UCM para el curso 2016-2017, en los que se limitaba el número de títulos a los que el estudiante podía solicitar admisión, y también se exigía un pago en adelanto por la matrícula, reembolsable en caso de no admisión. Creemos que esta medida es positiva, pues el descenso de demanda que produce afecta a candidaturas sin un interés elevado por los estudios que solicitan.

Para la tasa de rendimiento del título (Indicador ICM-4), la memoria verificada establecía unas expectativas superiores al 90% a partir de los resultados históricos obtenidos para esta tasa por el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, que se impartía con anterioridad en la Facultad de Comercio y Turismo. La evolución de la tasa de rendimiento informa anualmente de la proporción de créditos ordinarios superados por los estudiantes con respecto a los créditos ordinarios matriculados. Esta tasa fue del 93,77% en el curso 2015-2016 y del 93,45% en el curso 2016-2017. Dado que la cifra está por encima de lo indicado por la memoria verificada del título y apenas existe variación temporal, consideramos como satisfactoria la evolución del Máster en este aspecto.

Algo similar sucede con la tasa de abandono del título (Indicador ICM-5.1/6.1), para la que se fijaba un nivel esperado del 15% en la memoria verificada. En los cursos 2015-2016 y 2016-2017 la tasa de abandono fue del 5,26%, muy por debajo de la establecida como nivel crítico en la memoria verificada, manteniéndose además estable. Consideramos esta como una de las principales fortalezas del título, en la cual se lleva trabajando intensamente a fin de que los estudiantes no abandonen el título, generalmente al afrontar el desarrollo del Trabajo Fin de Máster (TFM), al tener que compatibilizarlo con las prácticas en empresa o su labor profesional.

La tasa de eficiencia de los egresados (Indicador ICM-7) ofrece información anual sobre la diferencia entre el número de créditos efectivamente matriculados por los graduados con respecto a los créditos realmente superados para poder graduarse. Para su cálculo, se requiere

que los estudiantes estén graduados, por lo que la cifra no se obtiene hasta el curso posterior. La memoria verificada planteaba como adecuada una tasa de eficiencia del 80%. A la vista de los resultados obtenidos en los cursos 2015-2016 y 2016-2017 (del 95,48% y 96,69% respectivamente), considerablemente por encima de los esperados, y además en ascenso, cabe considerar también la tasa de eficiencia como una de las fortalezas del Máster.

La memoria de verificación establecía una tasa de graduación (Indicador ICM-8) esperada del 70%. Este indicador aporta información anual sobre la proporción de estudiantes que consiguen finalizar en el tiempo previsto más un año el Máster con respecto a los estudiantes matriculados inicialmente. Nuevamente, este indicador muestra un retardo de un curso en su cálculo, pues requiere que haya pasado un año tras el de primera matriculación para poder calcularse. La evolución de este indicador fue del 65,22% para el curso 2015-2016, pero del 84,21% para el curso 2016-2017. Se observa que la cifra del curso 2015-2016 se encontraba por debajo de lo previsto en la memoria verificada. La causa eran las dificultades que demostraron los estudiantes del curso 2014-2015 para afrontar sus trabajos fin de Máster, y para las que se adoptaron diversas acciones de mejora (Guía sobre el Trabajo Fin de Máster propia, Taller sobre ideas para el TFM, un sistema de asignación de tutores que busca respetar las preferencias del estudiante y la proporcionalidad entre profesores, y un sistema de TFM en grupo con múltiples tutores). El resultado de estas acciones puede considerarse excelente, pues se ha producido un incremento porcentual en esta tasa del 29,12%, con una ganancia de 19 puntos básicos, consiguiendo no sólo alcanzar los niveles planteados como deseables en la memoria verificada, sino superarlos considerablemente. Consideramos por tanto la mejora en la tasa de graduación otra fortaleza destacable del título.

La memoria de verificación establecía una tasa de éxito esperada superior al 95%, basándose en los resultados históricos del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, impartido también en la Facultad de Comercio y Turismo. La tasa de éxito, tal y como se explica en la memoria verificada es la relación porcentual entre el número total de créditos ordinarios superados por los estudiantes en un determinado curso académico y el número total de créditos ordinarios presentados por los mismos. En el curso 2015-2016 la tasa de éxito fue del 99% y en el curso 2016-2017 descendió muy ligeramente hasta el 98,55%. Estas cifras se encuentran por encima del valor establecido como deseable en la memoria de verificación, por lo que consideramos su resultado y evolución como favorable.

Los indicadores IUCM-6, IUCM-7 Y ICUM-8 se analizarán en el apartado 3.2 de esta memoria, y el comentario sobre los indicadores IUCM-13, IUCM-14 Y ICUM-15 se realizará en el apartado 3.5.

### **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.

Implantado en aquellos aspectos responsabilidad del Centro y de la coordinación del título.

El modelo de coordinación se basa en dos órganos: los coordinadores de las asignaturas y la Comisión Académica del Máster.

Los coordinadores de las asignaturas son nombrados por cada Departamento y tienen las siguientes funciones:

- Coordinar la elaboración y actualización de la guía docente de cada asignatura, el calendario de actividades docentes (especialmente prácticas) de las mismas, y los materiales de referencia para los estudiantes.
- Planificar las actividades docentes en relación con cada asignatura.
- Coordinar la docencia y evaluación de cada asignatura.
- Promover la colaboración con el resto de asignaturas.

Se celebra un mínimo de una reunión de coordinación por curso con el fin de garantizar la coordinación vertical y horizontal entre asignaturas, además de evaluar el rendimiento general del grupo de estudiantes. Todos los profesores del Máster son convocados a las reuniones de coordinación.

Durante el curso 2016-2017 se celebró la reunión de coordinación el 23 de septiembre de 2016. En ella se informó de los resultados de las entrevistas de selección de estudiantes, del proceso de renovación de la acreditación del título, y del proceso de realización de encuestas internas de inserción laboral. Además, se comentaron las medidas adoptadas y resultados alcanzados durante el curso 2015-2016 y se discutieron y aprobaron las medidas a adoptar durante el curso 2016-2017: la organización de la Jornada de Mejores Prácticas Docentes, la participación en el Proyecto Innova Docencia nº293 sobre "Utilización de las Redes Sociales como parte de las actividades académicas y profesionales de los estudiantes del Máster Universitario en Comercio Electrónico", la elaboración de un programa de actividades extracurriculares para el curso, y la coordinación de las actividades prácticas de las distintas asignaturas. Finalmente se recogieron los ruegos y preguntas oportunos.

La Comisión Académica del Máster está formada por un representante por cada Departamento con docencia asignada en el Máster. En esta comisión también se lleva a cabo un seguimiento de la coordinación horizontal y vertical, así como otras labores académicas importantes. Esta comisión desarrolló la Guía sobre el Trabajo Fin de Máster específica del título, la cual ha sido actualizada anualmente. Además, es la encargada de designar tribunales y tutores para el Trabajo Fin de Máster, habiendo definido unos criterios para realizar dicha asignación, y cuidando de una adecuada coordinación horizontal en el caso de trabajos grupales, en los que resulta necesario también un equipo multidisciplinar de tutores.

Durante el curso 2015-2016, la Comisión Académica del Máster se reunió en tres ocasiones. El 26 de octubre de 2016, se informó de los resultados del proceso de admisión, la evolución de los trabajos fin de Máster tras las acciones de mejora introducidas, y la participación del Máster

en el evento xSpain, celebrado en Google Campus los días 4 y 5 de noviembre. En particular, se valora como altamente satisfactoria la evolución, tanto del número y porcentaje de TFM presentados, como de la calidad obtenida por los mismos. Se valora la efectividad de la realización del TFM en grupo, observando que el 47% de alumnos se acogieron a esta modalidad, logrando todos ellos presentar el TFM durante el curso académico correspondiente, y obteniendo una calificación media de 8,78 sobre 10, y que en el 78% de los casos fue de sobresaliente. A la vista de estos datos, se consideran evidentes los beneficios de la realización del TFM en grupo, dado que todos los estudiantes que optaron por esta modalidad lograron terminar sus estudios de Máster en el plazo previsto y además obtuvieron una calificación media un 11,5% más alta que la de los estudiantes que optaron por realizar el TFM individualmente.

Como punto central del orden del día, se abordó la adaptación de la Guía sobre el Trabajo Fin de Máster al "Reglamento para la Elaboración y Defensa Pública del Trabajo Fin de Máster (TFM)", aprobado el 21 de julio de 2016 en Consejo de Gobierno de la UCM. En particular, se aprueban las modificaciones propuestas por el coordinador del título, de las que se había informado en un borrador de Guía sobre el TFM, se acuerda no utilizar el documento sobre "Autorización para la difusión del trabajo fin de máster y su depósito en el repositorio institucional e-prints complutense de acceso abierto a la documentación científica", extendiendo en su lugar el documento que ya figuraba como anexo en la guía sobre el TFM del curso 2015-2016, no utilizar el documento sobre "Compromiso deontológico para la elaboración, redacción y posible publicación del trabajo fin de máster" por entenderse que ya se desprende de los compromisos básicos tanto de estudiantes como profesorado, no utilizar el documento sobre "Aceptación de tutorización del trabajo fin de máster" por considerarse que todos los profesores del título deben ser tutores, tal y como recogen acuerdos previos de esta Comisión, utilizar en todo caso el software anti-plagio del que dispone la UCM, Turnitin, modificar el informe de visto bueno del tutor a partir de la información que recoge el "informe de valoración del tutor" y descartar la utilización de plantillas de evaluación más elaboradas por parte del tribunal de TFM por los resultados infructuosos que ofrecieron intentos anteriores en esta línea. Se acuerda estudiar la elaboración y utilización de una rúbrica para la evaluación en posteriores reuniones, pero no para su utilización en el curso 2016-2017. Finalmente, se aprobaron las solicitudes de cambio de tutor para TFM en fase de elaboración, y se nombraron los Tribunales para el TFM, así como el calendario de depósito y defensa del mismo.

En su reunión del 23 de marzo de 2017, la Comisión Académica del Máster aprobó la Guía sobre el TFM para el curso 2016-2017 con las modificaciones sugeridas, acordando además que el tutor/a de cada TFM sea responsable de que sea verificado por el software anti-plagio de la UCM Turnitin, y de que esto conste en la Guía debidamente, enviándose la guía a todos los estudiantes y tutores del curso 2016-2017 y publicándose a su vez en la página web del Máster. Se informa y comenta la evolución del proceso de renovación de la acreditación del título, el proceso de selección de estudiantes correspondiente al primer plazo, los resultados de los TFM presentados en la convocatoria extraordinaria de febrero, y el conjunto de seminarios y eventos realizados hasta la fecha. Se realiza por primera vez la solicitud a los estudiantes una ficha con información previa a la asignación de tutores. En ella, cada estudiante consigna su nombre, apellidos, correo electrónico (y dirección de correo electrónico alternativa), indica si desea realizar el TFM individualmente o en grupo, describe brevemente la temática propuesta para su TFM, y expresa sus preferencias por que se le asigne un tutor especialista en alguna de las siguientes áreas: Organización de Empresas, Marketing, Económico Financiera (Contabilidad), Informática o Derecho. Siguiendo los criterios aprobados por esta Comisión el 20 de abril de 2016, se procedió a la asignación de tutores buscando:

- 1) Respetar, siempre que sea posible, las preferencias mostradas por cada alumno.
- 2) Una distribución igualitaria y proporcional de los TFM entre todos los profesores del Máster, evitando posibles sobrecargas. Como norma general, se aprueba que ningún profesor tendrá

más de tres trabajos asignados por curso (excluyéndose del cómputo los TFMs de cursos anteriores que hayan podido ser rematriculados).

Finalmente, se informó de los cambios en la fijación y elección de horarios propuestos por la Comisión Académica de la Facultad.

La reunión de la Comisión Académica del Máster del 19 de abril de 2017 tuvo carácter extraordinario y se dedicó exclusivamente a la propuesta de horarios para el curso 2017-2018 a petición de la Comisión Académica de la Facultad. Ante la necesidad de reducir la presencialidad al 30% como máximo planteada por el Vicedecanato de Organización Académica y Grado, se acordó reducir la duración de las asignaturas a 5 semanas de clase y una de exámenes por periodo, organizando las asignaturas en tres periodos docentes y manteniendo la duración de las sesiones de clase en dos horas.

Tanto las reuniones de coordinación como la Comisión Académica han resultado de gran utilidad para una adecuada organización del Máster y la propuesta y desarrollo de acciones de mejora para el mismo.

El coordinador del Máster ha actuado como presidente y secretario en las reuniones de coordinación y en las de la Comisión Académica del Máster, organizando las mismas y levantando actas, las cuales difunde al conjunto de miembros de cada órgano con anterioridad a la siguiente convocatoria. Además, el coordinador del Máster ha ejercido una función de recopilación y publicación de las guías docentes y currícula del claustro, ha redactado las memorias anuales de seguimiento presentadas a la Junta de Facultad y revisado los informes remitidos por la Oficina de Calidad de la UCM, realizando alegaciones cuando ha resultado oportuno.

El coordinador del Máster planifica, bajo los dictados de la Comisión Académica, las fechas de entrega y defensa de los trabajos fin de Máster, e informa a los estudiantes de las mismas. Además, ha sido responsable de la planificación de actividades complementarias, como seminarios, talleres y conferencias, que resulten de interés para los estudiantes. Así mismo, participa en la Junta de Facultad y en la Comisión de Calidad a instancias del Decanato y Vicedecanato de Calidad y Alumnos, respectivamente.

La actividad realizada por los órganos de coordinación, los temas que han abordado y los acuerdos adoptados están documentadas en las actas de reuniones de coordinación y de la Comisión Académica.

Cabe considerar que, gracias a los mecanismos de coordinación docente mencionados, la coordinación vertical y horizontal entre las diferentes asignaturas ha sido apropiada, y ha garantizado una adecuada asignación de carga de trabajo al estudiante.

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

Implantado.

Se comentan a continuación las tasas de participación en el Programa de Evaluación Docente (Indicador IUCM-6), la tasa de evaluaciones en el mismo (Indicador IUCM-7), y la tasa de evaluaciones positivas alcanzada (Indicador IUCM-8), como resultados de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

Durante el curso 2015-2016, un 26,67% de los profesores del Máster solicitaron participar en el Programa de Evaluación Docente (Docentia) de la Universidad Complutense, si bien sólo el 13,33% pudo completar finalmente la evaluación, alcanzándose, eso sí, un 100% de evaluaciones positivas para ellos. Si bien este dato resulta positivo, el que se calculase sobre una muestra tan baja llevó a que, desde la coordinación, se instara a los profesores, de manera reiterada, a participar en el Programa de Evaluación Docente. Cabe considerar que se ha producido una mejora muy significativa, puesto que la participación durante el curso 2016-2017 ascendió al 73,33%, pudiendo completarse el 33% de las evaluaciones, y siendo el 100% positivas. Siguiendo con la medida iniciada en el curso 2015-2016, la coordinación del Máster llevó a cabo una encuesta interna de evaluación docente, administrada mediante Formularios Google. No obstante, a pesar de varios recordatorios para lograr una la tasa de participación significativa, esta no se alcanzó, obteniendo un máximo de 4 respuestas por asignatura. En consecuencia, este mecanismo de evaluación de la calidad docente del título se demostró ineficaz ante la falta de participación del alumnado.

Como complemento de la valoración de la calidad docente en el título a través de los indicadores anteriores, realizamos a continuación un análisis de la estructura del personal académico del título. En concreto, un 31,58% del profesorado eran funcionarios, repartiéndose a partes iguales entre Catedráticos de Escuela Universitaria y Titulares de Universidad, un 42,11% eran Profesores Asociados, los cuales aportaban su experiencia laboral fuera de la Universidad a un Máster que tiene carácter profesionalizante. El 21,05% eran Profesores Colaboradores, y el 5,26%, Profesores Ayudantes Doctores. A la vista del peso de cada una de las figuras docentes anteriores en el claustro del Máster, cabe considerar que la experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico es adecuada al nivel académico, la naturaleza y competencias definidas para el título.

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

Durante el curso 2016-2017, un total de 21 estudiantes del Máster en Comercio Electrónico realizaron prácticas curriculares, y 14 prácticas extracurriculares. De cara a analizar la calidad de las prácticas externas, se comentan a continuación los resultados de la evaluación final de las mismas realizada por los estudiantes y por el informe del tutor de la entidad en la que se realizaron las prácticas.

El 83,33% de los estudiantes declararon estar “totalmente satisfechos”, en general, con las prácticas realizadas, mientras que el 16,67% restante se mostraba “bastante satisfecho”. El 100% amplió las prácticas una vez finalizado el periodo curricular, y el 16,67% de los estudiantes fue contratado por la empresa en la que hizo sus prácticas.

Según los estudiantes, el nivel de aplicación de los conocimientos adquiridos durante el Máster en las prácticas fue considerablemente elevado (4,17 sobre 5), la formación recibida en el Máster ha preparado adecuadamente a los estudiantes para la realización de las prácticas (4,17 sobre 5), y la relación entre las competencias adquiridas en el Máster y las prácticas fue elevada (3,83 sobre 5). Además, las prácticas han favorecido considerablemente la adquisición de conocimientos y competencias para el ejercicio profesional (4,5 sobre 5), establecer contactos y vínculos profesionales (4,5 sobre 5) y han aportado un gran valor al currículum vitae del estudiante (4,67 sobre 5).

Los tutores de las entidades externas se mostraron extraordinariamente satisfechos con las prácticas realizadas por los estudiantes del Máster en Comercio Electrónico (4,9 sobre 5). El 65% de ellos se planteó la posibilidad de contratar al estudiante una vez finalizado el periodo de

prácticas, y para los que no fueron contratados, el 100% de tutores tendría en cuenta su candidatura para futuros procesos de selección.

Las entidades externas consideraron la formación de los estudiantes muy adecuada para el contenido de las prácticas (4,7 sobre 5), consideraron como altamente satisfechas las expectativas que tenían al ofertar la práctica (4,55 sobre 5), y valoraron como muy elevada la capacidad técnica de los estudiantes (4,45 sobre 5).

A la vista de los datos anteriores, que muestran una elevada congruencia entre las valoraciones de estudiantes y tutores de las entidades externas, consideramos que la calidad de las prácticas es muy destacable, lo que las convierte en una fortaleza fundamental del título, máxime cuando se trata de un Máster de carácter profesionalizante.

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

Debido a que el máster es de un solo curso, no se da movilidad entre los alumnos del mismo a pesar de los programas existentes y promovidos por la Oficina Erasmus de la Facultad, en estrecha colaboración con el coordinador del Máster.

La Oficina de Movilidad de la Facultad está atendida por un funcionario a tiempo completo que ejerce sus funciones en dependencia orgánica de la Gerencia de la Facultad y funcional del Vicedecanato de Relaciones Institucionales. Se ocupa de todas las fases en el procedimiento de gestión de los programas de movilidad.

Los procedimientos de selección de estudiantes para cada periodo de movilidad están regulados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la UCM.

Todos los procesos están pautados y son verificables en cada uno de sus pasos de tal manera que la gestión de cada proceso y para cada uno de los participantes en los programas resulte idéntica, predecible, y en consecuencia, confiable.

Con el objetivo de mejorar la confianza de los usuarios se ha aprobado por la Junta de Facultad, y posteriormente publicado en la web, una normativa relativa sobre el principal programa de movilidad, el programa Erasmus. Dicha normativa permite a los beneficiarios saber en cada momento qué normativa les es de aplicación y obtener respuesta a cualquier duda que les pueda surgir relativa a la gestión de su expediente y de su proceso de reconocimiento de estudios.

Todas las convocatorias de movilidad específicas son publicadas en la web de la Facultad y publicitadas a través de las redes sociales como estrategia de mejora del acceso a la información. Se entiende que una información de fácil acceso contribuye de forma clara a la garantía de transparencia y de calidad de los procesos.

Tanto para la resolución de expedientes de convalidación, como para resolver cualquier asunto no contemplado en la normativa que los usuarios pudieran plantear, la Facultad ha constituido una Comisión de Programas de Movilidad encargada de resolver estos asuntos. Esta toma de decisiones en comisión está prevista como instrumento de garantía para los usuarios, previniendo la toma de decisiones unipersonales y la arbitrariedad que ello pudiera suponer.

Inmediatamente después de la publicación de la convocatoria del programa Erasmus, la Oficina de Movilidad convoca a los alumnos a una reunión informativa en la que se presenta el programa, se informa sobre el proceso de solicitud y de concesión y se resuelven todas las dudas

respecto de la conveniencia e idoneidad del programa para cada uno de los alumnos. Tras la adjudicación de las plazas disponibles, se convoca una segunda reunión para explicar a los estudiantes cómo se han de realizar todos los trámites relativos a su estancia Erasmus.

Los programas de movilidad son objeto de convocatorias públicas, predeterminadas desde los vicerrectorados respectivos y que son comunes para toda la universidad. El control de calidad que se ejerce sobre las mismas se apoya en el constante contacto tanto con los alumnos como con los coordinadores de las universidades socias y en las encuestas que, con carácter general, se realizan desde la oficina de relaciones internacionales.

Durante el curso 2016-2017 se recibió a una estudiante Erasmus procedente de la Universidad de Toulon, y que de acuerdo al programa sólo se matriculó de un número reducido de asignaturas, superando satisfactoriamente todas ellas. En base a estos resultados y al procedimiento de funcionamiento descrito anteriormente para los programas de movilidad, cabe considerar su calidad como satisfactoria.

### 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).

Para el análisis de la satisfacción de los colectivos implicados en el título se comentarán en profundidad los resultados de los indicadores de satisfacción de alumnos con el título (Indicador IUCM-13), satisfacción del profesorado con el título (Indicador IUCM-14), y satisfacción del PAS del Centro (Indicador ICUM-15).

Vicerrectorado de Calidad de la UCM facilitó por primera vez los resultados de las encuestas de satisfacción de estudiantes en el curso 2015-2016. En ellos la satisfacción global con la titulación, por parte de los estudiantes, se situaba en un 4,4 sobre 10, lo que consideramos muy poco satisfactorio. En los datos correspondientes al curso 2016-2017 la situación se agrava, obteniéndose una satisfacción global con la titulación de 3,23, considerablemente por debajo de la satisfacción global media de los estudiantes de la Facultad de Comercio y Turismo, que se encuentra en el 6,18. La representatividad de este dato, con una tasa de respuesta del 44,83%, creemos que es adecuada, por lo que cabe considerar los resultados obtenidos en este indicador como una debilidad fundamental del título, y procede realizar un análisis detallado de sus posibles causas.

De cara a contextualizar los resultados, cabe destacar que para los estudiantes que tienen trabajos relacionados con la titulación la satisfacción asciende a 7 sobre 10, bajando al 3 para aquellos que tienen trabajos no relacionados. Esto nos informa de un nivel de satisfacción notable para profesionales, pero calificado de claramente insuficiente en el caso de alumnos alejados de la práctica profesional en el campo de estudio del Máster. Este argumento se vería reforzado por la valoración considerablemente positiva que realizan los tutores de las empresas de los alumnos que realizan prácticas en ellas.

Aspectos como la satisfacción con el proceso de matrícula (6), el nivel de dificultad del título (5,92), el número de estudiantes por aula (6,62) o la utilidad del trabajo personal no presencial (5,33) o las tutorías (5) superan el aprobado. No obstante, la claridad de los objetivos de la titulación (3,54), la adecuación del plan de estudios (3,15), la integración de teoría y práctica (4,08), o la relación calidad-precio percibida (2,69) resultan claramente insuficientes para el alumnado del curso 2016-2017. Esta considerable insatisfacción contrasta con el hecho de que el 84,62% de los encuestados declara no haber realizado ninguna queja o sugerencia.

Igualmente se observan incongruencias entre los resultados del programa de evaluación docente, que eran claramente positivos, y la satisfacción con las asignaturas de la titulación, pues el componente práctico no se considera adecuado (3,23), los contenidos se consideran poco innovadores (3,15), poco organizados y solapados (2,85) y resulta difícil alcanzar los objetivos propuestos (3,15). Así, en esta encuesta los profesores (4,62) y su labor docente (4,08) no alcanzan el aprobado.

Del mismo modo, a la hora de valorar la formación recibida, se considera que no se relaciona adecuadamente con las competencias de la titulación (3,77), y que no posibilita un adecuado acceso al mercado laboral (3,08), si bien en la misma encuesta se declara que las prácticas tienen una notable utilidad para encontrar empleo (7,17) y un destacable valor formativo (7).

En las encuestas de satisfacción de estudiantes, las prácticas externas recogen resultados favorables, en cuanto a su valor formativo (7), su utilidad para encontrar empleo (7,17) y la satisfacción con las prácticas (7,33). No obstante, estos resultados no son tan positivos como sugieren las valoraciones realizadas por los propios estudiantes en su evaluación final de las propias prácticas y que ya se comentaron en el apartado 3.3 de la presente memoria.

Desde el curso 2015-2016, el coordinador realiza una serie de entrevistas en profundidad a varios estudiantes, las cuales pretenden ser una acción de mejora que permita obtener información cualitativa sobre la calidad global del título. En estas entrevistas, muchos estudiantes se mostraban decepcionados por no haber aprendido a utilizar en profundidad herramientas informáticas concretas y por no haber adquirido conocimientos avanzados de programación. Aunque el coordinador trató de explicar convenientemente el propósito de Máster en dichas entrevistas, parece que esta decepción se ha traducido en el resultado de la encuesta de satisfacción.

En las encuestas de satisfacción del PDI, en el curso 2015-2016 sólo participó un profesor, por lo que no las consideramos representativas para merecer comentarios. En el curso 2016-2017 participaron un total de 7 profesores, obteniéndose una satisfacción global con la titulación de 9,14 sobre 10, la cual se encuentra considerablemente por encima de la media de la UCM (7,30). Este resultado nos lleva a considerar la satisfacción de los profesores con el título como una de los puntos fuertes fundamentales del Máster.

En contraste con la opinión de los alumnos del curso 2016-2017, los docentes consideran que la titulación tiene unos objetivos muy claros (9,29), una distribución de créditos teóricos, prácticos y trabajos muy adecuada (8,50), una adecuada relación calidad-precio (8), un excelente nivel de coordinación (9,71), y una enorme importancia de la titulación en nuestra sociedad (9,57). Aspectos como el cumplimiento de los programas (9,57), la orientación internacional de la titulación (8,14) o el tamaño de los grupos (9,43) también son valorados de forma muy destacada. Además, declaran una alta relación de su formación con las asignaturas que imparten (9,14), disponer de suficientes fondos bibliográficos (9), espacios para prácticas (9) y una gran satisfacción con el Campus Virtual (9,29). Queremos destacar también el nivel de satisfacción con la actividad docente en la titulación, que ascendió a 9,29 sobre 10.

Los docentes consideran que el alumnado tuvo nivel de trabajo en equipo muy satisfactorio (8,57), una alta implicación en los procedimientos de evaluación continua (8,29) y un alto nivel de adquisición de las competencias (8,29). Además, la satisfacción con los resultados alcanzados por los estudiantes fue altamente notable también (8,29).

¿Pueden estar subestimando los estudiantes el título por su desconocimiento de la realidad profesional del sector? Los estudiantes que trabajan en este campo tienen valoraciones bastante más elevadas que la media. Los tutores de prácticas externas realizan valoraciones excelentes del nivel de capacidad técnica de los alumnos del Máster, y los profesores también consideran que adquieren una cualificación muy notable. El Informe Final de Renovación de la Acreditación también estas incongruencias en la satisfacción, e indica que “en general, no se observa un nivel de satisfacción excesivamente adecuado entre los diferentes grupos de interés de la titulación en las encuestas, si bien, durante la visita, tanto estudiantes, como egresados, como empleadores, transmiten su elevada satisfacción con el máster y el reconocimiento del mismo en el sector, así como su posicionamiento”. A la vista de esta información, creemos que resulta necesario realizar encuestas de satisfacción internas por parte de la coordinación a fin de contar con información fidedigna con la que poder valorar este aspecto convenientemente.

Parece existir un problema de expectativas por parte del alumnado, que busca un Máster de carácter muy técnico y que le transmita unos conocimientos altamente aplicados en un plazo muy breve. El Informe Final de Renovación de la Acreditación apunta también en esta dirección cuando señala que “muchos estudiantes se muestran decepcionados por no haber aprendido a utilizar en profundidad herramientas informáticas concretas y no haber adquirido conocimientos avanzados de programación”. Sin embargo, estos objetivos no son propios del título, pues tal y como se deduce de la memoria verificada, se orienta a la formación integral del profesional del comercio electrónico, lo que contempla todos los aspectos de este tipo de negocio, y por duración (un único curso académico) impide centrarse única y directamente en herramientas concretas con profundidad. Creemos necesario, por tanto, trabajar en la gestión de las expectativas de los estudiantes, explicando adecuadamente los objetivos del programa desde las entrevistas de selección de estudiantes, y también a lo largo del curso. Esta necesidad de proporcionar información clara se trasladará también a los profesores para cada una de las asignaturas.

La coordinación del Máster redoblará sus esfuerzos para lograr encuestas de satisfacción internas a estudiantes que permitan analizar convenientemente los posibles problemas detectados, y ampliar este sistema con una serie de entrevistas en profundidad a una muestra representativa del alumnado.

La satisfacción global del PAS de la UCM con su trabajo fue de 7,14 sobre 10. Merece la pena destacar que el PAS Funcionario muestra una satisfacción laboral bastante mayor (8,5) que el PAS Laboral (5,33). La comunicación con los responsables académicos (7,57), profesorado (6,7), y estudiantes (6,86) es positiva, pero destaca la relación con los compañeros de servicio (8,14). Consideran muy adecuados sus conocimientos y habilidades para el trabajo desempeñado (8,29) y que las tareas se corresponden con su puesto (7,43).

Los tutores de las entidades externas en las que los alumnos del Máster en Comercio Electrónico se mostraron extraordinariamente satisfechos con las prácticas realizadas por ellos (4,9 sobre 5), consideran que dichas prácticas han contribuido muy favorablemente a la empresa o institución (4,8 sobre 5) y un 90% aceptaría seguir recibiendo estudiantes de la Facultad de Comercio y Turismo. Por tanto, consideramos que su grado de satisfacción con el título es muy elevado.

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

La UCM ha facilitado por primera vez en el curso 2016-2017, los indicadores de inserción laboral correspondiente a la primera promoción de titulados del Máster (que cursaron sus estudios en

el periodo 2013-2014), la cual se analiza un año después de egresar y dos años después de egresar. En primer lugar, cabe destacar, que la tasa de afiliación a la Seguridad Social observada para los estudiantes del título es la más alta de todos los Másteres que se imparten en la Facultad de Comercio y Turismo, ascendiendo al 71,4% un año después de haber cursado el Máster y al 85,7% dos años después, lo que mostraría unos niveles de desempleo de los titulados del 28.6% y del 14,3% respectivamente.

Consideramos interesante comparar estas cifras con la evolución de la tasa de desempleo en España durante los periodos considerados, que fue, de media, del 23,38% y del 20,77%. Así, observamos que un año después de cursar el Máster, el desempleo de nuestros egresados superaba la media nacional, algo habitual entre las personas que buscan su primer empleo. No obstante, a los dos años de haber cursado el Máster, la tasa de desempleo de los egresados caía considerablemente por debajo de la tasa de desempleo española correspondiente al mismo periodo. Merece la pena destacar las dificultades que mostró el mercado laboral en la época considerada, una de las más difíciles de la economía española debido a los efectos de la crisis. Si en un primer momento parece que los estudiantes tienen problemas para conseguir empleo, que en muchos casos se trata del primero de su vida laboral, pasado un tiempo, estas dificultades desaparecen, y el disponer de los estudios cursados muestra una menor tasa de desempleo que la de su entorno.

Conviene también comentar que, un año tras la finalización de los estudios, el 40% de los estudiantes del Máster cotizaba en el grupo Universitario, un 20% en el grupo de trabajadores de nivel medio no manuales, y un 40% en el de nivel bajo y manual. No obstante, al segundo año, el 66,7% de ellos estaba en el grupo de cotización universitario y ninguno se encontraba en el nivel bajo y manual. Esto indica un reconocimiento laboral de los conocimientos adquiridos, y nuevamente sitúa al Máster en Comercio Electrónico por encima del resto de Másteres de la Facultad de Comercio y Turismo.

Un año después de cursar el Máster, el porcentaje de autónomos entre los egresados era del 20% y dos años después del 33%. Según el tipo de contrato, un año después el 66,7% tenía un contrato indefinido y el 75% a tiempo completo. Dos años después, el 50% tenía contrato indefinido y el 75% trabajaba a tiempo completo. La tasa de autónomos es la más alta de todos los Másteres, pero consideramos que este dato es una característica propia del empleo en este sector de actividad.

Dada la cantidad de estudiantes extranjeros que cursaron el Máster en la cohorte analizada, es posible que estos se encuentren en activo, desempeñando su labor profesional en sus países de origen, por lo que la cifra de inserción analizada a través de la afiliación a la Seguridad puede no ser completamente representativa.

Además de estos datos de inserción laboral facilitados por el Rectorado, está previsto que, pasado un año tras la finalización de los estudios, el Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo enviará por correo electrónico encuestas internas a los egresados, con el fin de realizar un seguimiento específico de su inserción laboral y de la adecuación de las enseñanzas recibidas para ello, con el fin de plantear propuestas de revisión y mejora en la titulación. Para ello, se está llevando a cabo un Proyecto Innova-Gestión Calidad en la presente convocatoria 2016/17, cuyo título es: "Evaluación de las competencias adquiridas para la mejora de la inserción laboral de los egresados en Comercio y Turismo", financiado por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM. Así mismo, durante el curso 2016-2017, desde la coordinación del título se realizaron encuestas internas que puedan arrojar información útil sobre la inserción laboral de los egresados del Máster, que pueda utilizarse como complemento o suplemento de las fuentes anteriores.

Once de los antiguos alumnos del Máster contestaron a la encuesta. Si tenemos en cuenta que la misma se envió a un total de 36 personas, la tasa de respuesta obtenida fue del 30,56%, la cual consideramos satisfactoria. El 90,9% de los encuestados realizaba una actividad laboral remunerada, la cual era simultaneada con otros estudios en un 27,3% de los casos. El 9,1% que no tenía empleo remunerado, hacía entre tres y seis meses que finalizó el Máster. Todos los antiguos alumnos que trabajaban y respondieron a la encuesta desarrollaban su actividad laboral en España, y el 90% de ellos lo hacía a tiempo completo. El 20% tenía un contrato indefinido, el 40% uno temporal, un 10% un contrato en prácticas o beca, y el 30% restante trabajaba como profesional autónomo. El 70% ocupa un puesto que exigía al menos estudios universitarios de Grado o equivalentes, y en el 30% de los casos, su puesto exigía un Máster universitario.

Al considerar la relación de su actividad laboral actual con el Máster realizado, los encuestados otorgaron una puntuación media de 7 sobre 10, con una valoración mínima de 3 y máxima de 10. A la hora de valorar su grado de satisfacción con su actividad laboral actual, el resultado medio obtenido fue de 7,4 sobre 10. De media, los encuestados valoraron la medida en que había contribuido el máster a la hora de encontrar trabajo con un 7 sobre 10. La valoración mínima en esta cuestión fue de 4, y la máxima de 9. Respecto a cuánto había contribuido el máster a mejorar sus condiciones laborales la puntuación media fue de 6,8 sobre 10. A la vista de los resultados de esta encuesta consideramos que el grado de inserción laboral de los egresados del título es muy positivo. Los egresados ocupan puestos altamente relacionados con los contenidos del Master, y además están notablemente satisfechos con los mismos.

A la vista de las tasas de inserción laboral facilitadas por el Rectorado, y obtenidas a través de la encuesta interna, consideramos que la satisfacción con el título de los egresados es muy positiva, y nos lleva a incluirla entre los puntos fuertes del título. Esto contrasta una vez más con la baja satisfacción que muestran los estudiantes mientras cursan los estudios y refuerza nuestro argumento de que quizás no pueda valorarse adecuadamente la calidad del Máster mientras se cursa, sino cuando el estudiante puede valorar su utilidad con la adecuada perspectiva.

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

Durante el curso 2016-2017 el sistema de quejas y reclamaciones seguía funcionando por cuatro vías:

- Reclamaciones por escrito presentadas en la secretaría de alumnos. Estas reclamaciones suponen un porcentaje pequeño de las presentadas y se refieren generalmente a temas que afectan a todo el centro, como por ejemplo las aulas informáticas. Dichas reclamaciones se gestionan por las personas competentes en cada caso y se responde por escrito a la/s persona/s reclamante/s.
- Además, algunas reclamaciones llegan a la Vicedecana de Alumnos y Calidad, que las gestiona dando respuesta al alumno, si es posible, o enviándolas al Departamento al que pertenece el profesor para su resolución, principalmente cuando el alumno no está de acuerdo con la calificación recibida en alguna asignatura.
- Reclamaciones presentadas verbalmente o por correo electrónico al coordinador del máster y que se resuelven habitualmente sobre la marcha en la medida de lo posible.
- A través de un sistema electrónico ubicado en la página web del Máster y de la Facultad que se implantó a finales del curso 2012-2013.

En todo caso, los alumnos son poco propensos a utilizar los cauces formales del sistema de quejas y reclamaciones y rehúyen formalizar las quejas. Lo habitual es que se quejen de forma verbal o por correo electrónico al coordinador, pero sin querer formalizar su queja ni profundizar demasiado en la misma.

Como en cursos anteriores, se han dado varios casos en los que el coordinador ha intentado profundizar en el origen de una queja formulada sin entrar en detalles, sin que el propio interesado haya respondido a las inquietudes del coordinador.

El poco uso del sistema de quejas y reclamaciones no se debe al sistema en sí, ya que existe un procedimiento para ello y el Centro informa debidamente al alumno, sino en la clara reticencia por parte de los alumnos a formalizar las quejas a pesar de haber sido animados a ello.

#### **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 Agencia externa, para la mejora de la propuesta realizada.

No procede.

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 Agencia externa para la mejora del Título.

No procede.

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

Las recomendaciones realizadas en el último Informe de Seguimiento del Título, fechado el 27 de mayo de 2016, eran solamente dos:

- Seguir fomentando acciones para la participación de alumnos y profesores en el programa Docentia.
- Poner en marcha el procedimiento de los resultados de inserción laboral de los egresados por parte de la institución.

Respecto a la primera recomendación, la coordinación hizo hincapié en las reuniones de coordinación y otros eventos en la importancia de la participación. Así mismo, se recordó mediante correo electrónico a profesores y estudiantes la participación en los plazos en los que la aplicación de recogida de encuestas se encontraba disponible. Los resultados conseguidos han sido, como se mencionó en el apartado 3.2 de la presente memoria, una mejora muy significativa en tanto en las tasas de participación en el Programa de Evaluación Docente (Indicador IUCM-6), como en la tasa de evaluaciones en el mismo (Indicador IUCM-7). En concreto, la primera de estas tasas ascendió del 26,67% del curso anterior hasta el 73,33%. Las

evaluaciones completadas, por su parte, subieron del 13,33% hasta el 33%. Consideramos que las acciones realizadas han sido muy fructíferas, aunque todavía existe margen de mejora, especialmente en cuanto a la participación de los estudiantes.

En cuanto a la evaluación de los resultados de inserción laboral de los egresados, en el punto 3.6 de esta memoria se ha informado detalladamente de los mismos. Por tanto, cabe considerar plenamente implantado el mecanismo de recogida de información correspondiente.

4.4.- Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.

La última Memoria Anual de Seguimiento del título, estableció como acciones de mejora las seis siguientes:

- El desarrollo de un sistema de encuestas internas.
- La organización de una jornada sobre mejores prácticas docentes.
- La realización de entrevistas de selección.
- La constitución de una Comisión Académica para el Máster.
- La elaboración de una guía sobre el TFM.
- La introducción de la posibilidad de realizar el TFM de manera grupal.

El sistema de encuestas internas de evaluación de la calidad docente se desarrolló plenamente durante los cursos 2015-2016 y 2016-2017. Estas encuestas se administraron por el coordinador del título, utilizando Formularios Google, plataforma asociada a todas las cuentas de estudiantes de la UCM. Si durante el primero de estos cursos la tasa de participación de los estudiantes fue elevada, oscilando entre el 47 y el 68% del alumnado según la asignatura, en el segundo de ellos no se pudieron considerar representativas, pues las tasas de respuesta por asignatura oscilaron entre el 3 y el 14% como valores mínimo y máximo.

El 23 de noviembre de 2016 se celebró, en colaboración con el de Posgrado e Investigación y el Vicedecanato de Calidad y Alumnos, así como con la coordinación de los restantes Másteres Oficiales que se imparten en la Facultad de Comercio y Turismo, la I Jornada sobre Mejores Prácticas Docentes en Máster. Los ponentes fueron once profesores destacados (docentes excelentes según Docentia, por valoraciones en encuestas de los alumnos, por las iniciativas que habían desarrollado en los títulos, por las metodologías empleadas, etc.). Estos hicieron presentaciones breves sobre herramientas, metodologías, problemáticas y diferentes aspectos docentes con carácter innovador o que hubieran demostrado resultados destacables. Después de cada intervención se produjo un turno de preguntas y debate, muy enriquecedor para intercambiar impresiones entre compañeros. En la Jornada se inscribieron más de treinta docentes y fue presentada y clausurada por la Decana de la Facultad de Comercio y Turismo.

El proceso de selección de estudiantes incorporó, a partir del curso 2015-2016, continuando en el curso 2016-2017, una fase con entrevistas presenciales o a través de videoconferencia para los solicitantes no residentes en la Comunidad de Madrid. En las entrevistas se involucraron varios profesores del Máster, participando en todas ellas el coordinador del título. 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. Estas entrevistas de selección han permitido filtrar de manera adecuada las candidaturas de acceso, mejorando el ajuste existente entre las mismas y los requisitos del máster. Prueba de ello es la valoración altamente positiva que hizo el claustro sobre el

rendimiento de los estudiantes (véase para más detalles el apartado 3.5 de la presente memoria).

La Comisión Académica del Máster se constituyó en el curso 2015-2016, abordando la elaboración de una Guía para el TFM, la cual fue posteriormente actualizada en el curso 2016-2017, adaptándola a los requisitos planteados por el "Reglamento para la Elaboración y Defensa Pública del Trabajo Fin de Máster (TFM)", aprobado el 21 de julio de 2016 en Consejo de Gobierno de la UCM. En el apartado 3.1 de esta memoria pueden consultarse con detalle la composición, funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad del Máster, así como un detalle de las distintas reuniones celebradas y el contenido y acuerdos adoptados en ellas.

La posibilidad de realizar el TFM de forma grupal se introdujo en el curso 2015-2016 por acuerdo de la Comisión de Calidad del Máster. Los resultados alcanzados con esta medida fueron altamente satisfactorios dicho curso. A lo largo del curso 2016-2017, 31 estudiantes matricularon el TFM, y 17 lo presentaron ante el Tribunal constituido a tal efecto. Sólomente 3 estudiantes (9,68% de los matriculados) se presentaron en la convocatoria de junio, y 14 (45,16% de los matriculados) lo hicieron en la de septiembre. En junio se presentó un único trabajo grupal, obteniendo una calificación de 7,5. Los trabajos presentados en septiembre obtuvieron una calificación media de 6,32, a partir de un total de 8 notables, 3 aprobados y 3 suspensos. Ningún TFM obtuvo la calificación de sobresaliente o matrícula de honor. La tasa de trabajos presentados en el curso 2016-2017 fue del 54,84% y la calificación media de los TFM presentados fue de 6,52. Aparece un problema que parecía haberse subsanado en el curso 2015-2016: la baja cantidad y calidad de TFM presentados. Corresponderá a la Comisión Académica determinar las posibles causas de esta situación, así como las posibles acciones correctoras a introducir.

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.

El Informe Final de Renovación de la Acreditación fue favorable, con fecha 21 de diciembre de 2017, pero se está a la espera del Informe final emitido por el Consejo de Universidades.

## **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.

No se han producido modificaciones durante el curso 2016-2017.

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

A continuación se recogen las principales fortalezas del título, acompañadas de un comentario sobre su análisis, y de las acciones a desarrollar para su mantenimiento en el tiempo.

Satisfacción del personal docente con el Máster. Tal y como se describió de manera detallada en el apartado 3.5 de esta memoria, la satisfacción global de este colectivo alcanza el 9,14 sobre 10 y se encuentra considerablemente por encima de la media de la UCM (7,30). Destaca que se considera muy claros los objetivos de la titulación (9,29), excelente el nivel de coordinación (9,71), la gran importancia de la titulación en la sociedad (9,57) y el nivel de satisfacción con la actividad docente en la titulación (9,29). Como señalaba el Informe Final de Renovación de la Acreditación, “el personal académico del título es suficiente y cuenta con el perfil y el nivel académico e investigador adecuado para atender los requerimientos del título y se corresponde con lo previsto...”. Disponer de un personal académico adecuadamente motivado, coordinado y comprometido es una de las prioridades de la coordinación del Máster. Los mecanismos de participación del profesorado han sido descritos en el apartado 3.1 de la memoria, y comprenden básicamente las reuniones de coordinación y las de la Comisión Académica. El mantenimiento de esta fortaleza se basará en utilizar estos mecanismos de participación como hasta la fecha, pues como señala también el Informe Final de Renovación de la Acreditación, “se aprecia un seguimiento de recomendaciones y unos planes de mejora anuales, así como un análisis cuantitativo y cualitativo de los indicadores de mejora y la identificación de puntos de mejora y puntos fuertes. Se observa que año a año se intentan traducir dichas recomendaciones de mejora en mejoras materiales del título”.

Evolución de la tasas de abandono, eficiencia, éxito y graduación (véase el apartado 2.1 de la memoria para un mayor detalle). La tasa de abandono del título fue del 5,26%, sensiblemente por debajo de la señalada como esperada por la memoria verificada del 15%. La tasa de eficiencia de los egresados fue del 96,69%, mucho mejor de la esperada de acuerdo a la memoria verificada (80%). La tasa de éxito se situó en el 98,55%, también por encima del nivel esperado del 95%. Especial mención merece la tasa de graduación, que gracias a las acciones de mejora introducidas en cursos anteriores (Guía sobre el Trabajo Fin de Máster propia, Taller sobre ideas para el TFM, un sistema de asignación de tutores que busca respetar las preferencias del estudiante y la proporcionalidad entre profesores, y un sistema de TFM en grupo con múltiples tutores) ha logrado superar el nivel esperado del 70%, alcanzando el 84,21% en el curso 2016-2017, a pesar de haber estado algo por debajo en el curso 2015-2016 (65,22%). El Informe Final de Renovación de la Acreditación destaca también este aspecto cuando señala que los resultados “revelan que las tasas de graduación, rendimiento, abandono, eficiencia y éxito muestran una evolución adecuada y coherente con las previsiones establecidas por la memoria de verificación, excepto en lo referente a la tasa de abandono, aspecto que se está mejorando”. Como acción de mantenimiento de esta fortaleza se propone fomentar la realización del TFM en grupo, pues el éxito de los mismos redonda en todas las tasas de resultados académicos del título antes mencionadas.

Posibilidad de realizar el TFM de manera grupal. Tal y como se comentó en el apartado 3.1 de la memoria, la introducción de esta modalidad de TFM ha supuesto, durante el curso 2016-2017 una evolución favorable del número y porcentaje de TFMs presentados, así como de la calidad de los mismos. En dicho curso, un 47% de alumnos se acogieron a esta modalidad, logrando todos ellos presentar el TFM durante el curso académico correspondiente, y obteniendo una calificación media de 8,78 sobre 10, y que en el 78% de los casos fue de sobresaliente. Los estudiantes que optaron por esta modalidad obtuvieron una calificación media un 11,5% más alta que la de los estudiantes que optaron por realizar el TFM individualmente. Este sistema no ofrece beneficios únicamente para los estudiantes, sino también para los tutores, pues el grupo recibe asesoramiento de profesores con diferentes especialidades, que deben coordinarse entre ellos, reforzando también la motivación de los mismos y su satisfacción. El Informe Final de Renovación de la Acreditación resalta también esta medida cuando “valora positivamente la posibilidad de realización de TFMs grupales interdisciplinarios con tutores de distintas

disciplinas”. La acción para mantener este punto fuerte es la ya señalada en el punto anterior de fomentar la realización del TFM en grupo, dados sus múltiples beneficios para el conjunto de la titulación.

Calidad de las prácticas en empresa. Los datos analizados en el apartado 3.3 de esta memoria permiten concluir, ante la convergencia de las valoraciones de estudiantes y tutores de las entidades externas, que la calidad de las prácticas es muy destacable, amén de la utilidad que le atribuyen tanto estudiantes como empresas. Este aspecto también fue destacado por el Informe Final de Renovación de la Acreditación. Para mantener esta fortaleza se estudiarán fórmulas para reforzar las relaciones con empresas que tengan (o puedan llegar a firmar) convenios de prácticas con la Facultad, como la invitación a participar en eventos y actos académicos relacionados con el Máster.

Inserción laboral de los egresados. A la vista de las tasas de inserción laboral facilitadas por el Rectorado, y obtenidas a través de la encuesta interna realizada durante el curso 2016-2017 (véase el apartado 3.6 de esta memoria), el Máster se sitúa como líder en empleabilidad entre los Másteres de la Facultad de Comercio y Turismo, y a medio plazo arroja una tasa de desempleo muy inferior a la del contexto de referencia. De hecho, el Informe Final de Renovación de la Acreditación concluía que “la inserción laboral de los egresados es adecuada al contexto socio-económico y profesional del título”. Como mecanismo para mantener esta fortaleza se intentará adaptar el abanico de actividades extracurriculares, que incluyen seminarios, conferencias, y participación en eventos, a los perfiles de los estudiantes, de manera que puedan reforzar su trayectoria de especialización profesional todo lo posible durante el Máster. Esto, unido a la mejora de las relaciones con empresas mencionada en el punto anterior, debería permitir mantener los resultados alcanzados.

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>Análisis de la fortaleza</b>	<b>Acciones para el mantenimiento de las fortalezas</b>
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción del profesorado (9,14 sobre 10)</li> </ul>	Ver apartado 3.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de coordinación y Comisión Académica</li> </ul>
<b>Indicadores de resultado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de abandono reducida (5,26%)</li> <li>Tasa de eficiencia de los egresados (97%)</li> <li>Tasa de éxito (98,55%)</li> <li>Mejora en la tasa de graduación (+29%)</li> </ul>	Ver apartado 2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomento del TFM grupal</li> </ul>
<b>Sistemas para la mejora de la calidad del título</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TFM en modalidad grupal</li> <li>Calidad de las prácticas en empresa</li> </ul>	Ver apartado 6 Ver apartado 3.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomento del TFM grupal</li> <li>Refuerzo de relaciones con empresas (eventos)</li> </ul>
<b>Informes de Seguimiento y Renovación de la Acreditación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TFM en modalidad grupal</li> <li>Tasa de inserción laboral (líder de Facultad)</li> </ul>	Ver apartado 6 Ver apartado 3.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomento del TFM grupal</li> <li>Refuerzo de actividades extracurriculares</li> </ul>

## **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

Como puntos débiles del título se considerarán los señalados por las recomendaciones realizadas en el Informe Final de Renovación de la Acreditación fue favorable, con fecha 21 de diciembre de 2017. Para cada una de estas recomendaciones se comentarán las posibles causas, planteando propuestas de mejora y un calendario previsto para la implantación de las mismas.

Recomendación 1.1: Adecuar los sistemas de evaluación previstos en las guías docentes en aquellas asignaturas en las que no se corresponden con la memoria.

Posibles causas: La diversidad de contenidos y materias que componen el programa, así como de perfiles de acceso de los estudiantes, suelen generar una heterogeneidad importante respecto a los sistemas de evaluación empleados en las asignaturas cada curso. Esta realidad dinámica puede hacer que alguna de las asignaturas se haya apartado de los sistemas de evaluación recogidos en la memoria verificada del título.

Propuesta de mejora: El Coordinador del MUCE llevará a cabo un proceso de revisión de todas las guías docentes, e informará a los profesores de las asignaturas para las que se detecte esta falta de correspondencia, de manera que puedan realizarse las correcciones oportunas.

Calendario previsto de implantación: Curso 2017-2018.

Recomendación 1.2: En la memoria aparece el idioma inglés como posibilidad de impartir docencia, circunstancia que no se contempla en la realidad, por lo que es preciso adaptarse a la memoria en este sentido.

Posibles causas: La falta de demanda por parte de los estudiantes, así como la ausencia de docentes voluntarios para impartir sus asignaturas en inglés. Los incentivos ofrecidos por la UCM en cuanto a reconocimiento de créditos u otro tipo de apoyo pueden no ser suficientes.

Propuesta de mejora: Se consultará con el Vicedecanato y Vicerrectorado competentes la idoneidad de ofertar asignaturas en inglés, de manera que pueda animarse a los profesores a participar en estas actividades. Si la medida no tiene efecto para el curso 2018-2019, se propondrá realizar modificaciones de la memoria para eliminar el idioma inglés de la misma.

Calendario previsto de implantación: Curso 2018-2019.

Recomendación 1.3: Mejorar distintos aspectos de la coordinación como los referidos al grado de cumplimiento de los programas de las asignaturas y el solapamiento de contenidos entre diferentes asignaturas.

Posibles causas: La búsqueda de una adaptación a las necesidades y nivel de conocimientos del alumnado puede producir que algunos elementos del programa no lleguen a analizarse en clase, y puedan introducirse otros. Los profesores no han reflejado problemas de solapamiento en la encuesta de satisfacción, pues consideran el nivel de coordinación excelente (9,71 sobre 10). Del mismo modo, el 84,62% de los estudiantes que respondieron a la encuesta de satisfacción dijo no haber realizado ninguna queja o sugerencia.

Propuesta de mejora: En las encuestas de evaluación interna que se realizan a los estudiantes se incluirán preguntas que permitan detectar el grado de cumplimiento de los programas y

posibles solapamientos. A partir de los resultados de las mismas, la Comisión Académica del Máster realizará las oportunas intervenciones con los profesores afectados.

Calendario previsto de implantación: Curso 2017-2018.

Recomendación 2.1: La titulación posee una web específica a la que se accede desde la web de información general. Se recomienda unificar la información en una web única.

Posibles causas: El acceso a la web está conectado con el de otras webs de la UCM que ofrecen información sobre títulos, acceso, etc.

Propuesta de mejora: Se informará a los responsables de las páginas web de la Facultad de Comercio y Turismo y de la UCM de la necesidad de utilizar como landing page o página de destino única la web específica del Máster ([www.ucm.es/muce](http://www.ucm.es/muce)).

Calendario previsto de implantación: Curso 2017-2018.

Recomendación 2.2: Se recomienda mejorar la accesibilidad a la información pública analizada en el proceso de seguimiento y una adecuada estructuración de contenidos y de síntesis de la información de la página web.

Posibles causas: En La página web del título se estructuró siguiendo el modelo de la de otros títulos en los que los informes de renovación de acreditación la consideraban una fortaleza.

Propuesta de mejora: La Comisión Académica realizará un estudio en profundidad de la web actual, recogiendo y valorando toda sugerencia de mejora y modificación que se produzca.

Calendario previsto de implantación: Curso 2017-2018.

Recomendación 3.1: Tomar medidas para incentivar la participación en las encuestas de satisfacción de estudiantes y profesores.

Posibles causas: La participación en las encuestas es voluntaria para todos los colectivos.

Propuesta de mejora: Se solicitará a la Oficina para la Calidad que la aplicación de Docencia permanezca abierta durante el desarrollo de las asignaturas, pues cuando ha pasado un tiempo considerable desde que el alumno cursó una asignatura hasta que la evalúa, es muy habitual la pérdida de interés en esta última actividad. Paralelamente se planteará la realización obligatoria de las encuestas antes de la publicación de calificaciones, asegurando una tasa de respuesta plena. Se extenderán las encuestas de evaluación internas también a profesores, a fin de disponer de un adecuado sistema de información que complemente o suplemente el ofrecido por la Oficina para la Calidad para los distintos colectivos implicados en el desarrollo del título. Se solicitarán modelos de encuesta a la Oficina para la Calidad y se valorarán por la Comisión Académica del título y la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo. Los modelos finalmente aprobados serán administrados por el Coordinador del título.

Calendario previsto de implantación: Curso 2017-2018.

Recomendación 6.1: Potenciar la evaluación continua y las innovaciones metodológicas docentes.

Posibles causas: La diversidad de contenidos y materias presentes en el Máster, así como la escasa duración del periodo de clases impiden, en ocasiones, emplear mecanismos de evaluación complejos. Del mismo modo, las limitaciones horarias (la mayoría de asignaturas tienen ahora una presencialidad de 22,5 horas) dificultan que puedan introducirse innovaciones metodológicas ante el riesgo de que los estudiantes no alcancen los conocimientos básicos que aborda cada asignatura.

Propuesta de mejora: Se propondrá al Centro la celebración de otra Jornada sobre Mejores Prácticas Docentes en Máster, y se invitará al conjunto del profesorado del MUCE a participar en los proyectos de innovación docente actualmente en marcha, animando a presentar solicitudes para próximas convocatorias.

Calendario previsto de implantación: Curso 2017-2018 o 2018-2019.

Recomendación 6.2: Potenciar el inglés y el manejo de herramientas de gestión y se advierte la posibilidad de incluir la certificación en herramientas en la titulación.

Posibles causas: Los docentes dan prioridad a su idioma nativo ante la escasez de incentivos para la docencia en inglés (ver recomendación 1.2), y se centran, ante la escasez de horas disponibles para la docencia, en los conocimientos de base de cada asignatura, evitando herramientas que son mera aplicación de los mismos, y que además pueden variar en su contenido y utilización de una empresa a otra.

Propuesta de mejora: Además de las propuestas para la recomendación 1.2, se invitará a los profesores a ofrecer materiales adicionales en inglés para potenciar su uso entre los estudiantes. Del mismo modo, además de las herramientas que ya se utilizan para la docencia en asignaturas específicas, se pedirá información a los profesores de las distintas certificaciones existentes en su campo de especialidad, de manera que los estudiantes puedan disponer de esta información como guía para su progreso profesional. Además, se intentarán ofrecer actividades de extensión centradas en las herramientas que puedan tener mayor interés para el futuro desarrollo profesional del alumnado.

Calendario previsto de implantación: Curso 2017-2018 o 2018-2019.

	<b>Puntos débiles</b>	<b>Causas</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Responsable de su ejecución</b>	<b>Fecha de realización</b>
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	Participación en las encuestas de satisfacción.	Participación voluntaria.	Campaña de recordatorio.	Coordinador del título.	Curso 2017-2018.
	Web única.	Estructura vinculada a la de la UCM y la Facultad. Modelo estandarizado de información.	Análisis y rediseño.	Coordinador del título.	Curso 2017-2018.
	Accesibilidad de información de seguimiento y estructura de la web.		Análisis y rediseño.	Coordinador del título.	Curso 2017-2018.
<b>Sistemas para la mejora de la calidad del título</b>	Evaluación continua e innovaciones metodológicas docentes.	Diversidad de contenidos y materias.	Nueva Jornada de Mejores Prácticas Docentes.	Coordinador del título.	Curso 2017-2018 o 2018-2019.
	Potenciar el inglés, herramientas de gestión y certificación en herramientas	Prioridad de idioma nativo y conocimientos de base.	Solicitud colaboración del claustro y actividades de extensión.	Coordinador del título.	Curso 2017-2018 o 2018-2019.
<b>Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación</b>	Congruencia entre sistemas de evaluación de las guías docentes y la memoria.	Diversidad de contenidos y materias.	Revisión detenida de las guías docentes de cada asignatura.	Coordinador del título.	Curso 2017-2018.
	Posibilidad de docencia en inglés.	Disponibilidad de docentes e incentivos.	Consulta Decanato y Rectorado.	Coordinador del título.	Curso 2018-2019.
	Cumplimiento de programas y solapamiento.	Adaptación al alumnado.	Encuestas internas y entrevistas.	Coordinador del título.	Curso 2017-2018.

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE CENTRO EL DÍA 15 DE FEBRERO DE 2018