



RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4313955	MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMERCIO ELECTRÓNICO

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60	MÁSTER	2013-14	SI	No

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
17/01/2014	08/05/2019	Fundación Madri+d	23/02/2018

CURSO 2019-20
OFICINA PARA LA CALIDAD

INDICE

<u>INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO</u>	3
<u>ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO</u>	3
1. <u>ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO</u>	3
2. <u>ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO</u>	6
3. <u>ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO</u>	10
4. <u>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</u>	12
5. <u>INDICADORES DE RESULTADO</u>	13
6. <u>TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN</u>	20
7. <u>MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</u>	24
8. <u>RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO</u>	26
9. <u>RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA</u>	29

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

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.
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.

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

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER

1. 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 relación nominal de la composición de la Comisión de Calidad actualizada se encuentra publicada en la web de la Facultad:

<https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>

A lo largo del curso 19-20, la principal modificación respecto a la Comisión inicial se debe al acuerdo de la junta de Facultad de 2 de junio de 2020, donde se aprobó el nombramiento de Ramón Alberto Carrasco González como Coordinador del Máster en Comercio Electrónico, tras la renuncia de Adolfo Millán Aguilar. El profesor Adolfo Millán ya era miembro de la Junta de pleno derecho en representación del PDI por lo que continúa en la Comisión. También el 1 de Enero de 2020 se incorpora Herbert González Zymla como miembro invitado de dicha Comisión tras ser nombrado coordinador del Grado en Turismo.

1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones. Toda la información sobre las normas de funcionamiento se encuentra publicada en la web de la Facultad:

<https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>

En general, las diferentes comisiones han realizado una gran labor durante el curso 2019-2020 y su actuación ha resultado extremadamente útil para garantizar el correcto desarrollo de los diferentes títulos de la facultad y en particular del Máster en Comercio Electrónico que nos ocupa. Sus reuniones, tanto las oficiales como las informales, han permitido ir solventando las diferentes problemáticas surgidas durante el curso, que afortunadamente no han sido de gran entidad. Las decisiones se han tomado prácticamente siempre de forma consensuada tras la exposición de las opiniones de los miembros que, en su caso, han querido expresarlas. Además, la Comisión de Calidad ha sido útil para informar a los coordinadores de los diferentes títulos de todas las novedades provenientes del Rectorado de la UCM que pudieran tener repercusión sobre aquéllos.

Tanto por el sistema de comunicación y toma de decisiones, como por su funcionamiento y resultados, cabe considerar que la efectividad del SGIC es adecuada.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Este apartado se va a abordar de dos formas:

- a) Las actuaciones generales de funcionamiento de la Comisión que afecta a la Facultad y sus titulaciones en general.

b) Actuaciones específicas que afectan al Máster en Comercio Electrónico.

a) Las actuaciones generales de funcionamiento de la Comisión

La Comisión se ha reunido en cuatro ocasiones en sesión ordinaria durante el periodo de referencia y en las siguientes fechas:

- 13/11/2019
- 18/02/2020
- 04/03/2020
- 07/05/2020
- 23/07/2020

Todas sus reuniones siguen el mismo orden del día, que se inicia con la aprobación por unanimidad del acta de la sesión anterior.

A continuación, y en el siguiente punto del orden del día la presidenta hace su informe en el que da cuenta de las distintas actuaciones referentes al sistema de calidad de la Facultad entre las que están:

1. Novedades referentes a las decisiones de la Comisión Académica del Consejo de Gobierno respecto de las titulaciones que se imparten en la facultad, la aprobación de las modificaciones de las titulaciones y las respuestas dadas a los requerimientos de la Comisión respecto del informe de la Fundación Madri+d.
2. Informa sobre el estado de la renovación de las acreditaciones de algunas titulaciones y el contenido de la evaluación, sometiendo a consideración de la comisión los distintos aspectos del informe para adoptar la estrategia de mejora.
3. La aplicación del plan de mejora propuesto en la renovación de los grados, así como del estado de los distintos trámites referentes a la renovación de acreditaciones y de los resultados de las visitas de la Fundación Madri+d.
4. Contenido de los informes de nuestras instituciones evaluadoras respecto de nuestras titulaciones, y las alegaciones o subsanaciones emitidas. Estos informes se suelen debatir en el seno de la Comisión, que adopta la estrategia necesaria.
5. La implantación de la norma ISO9001 y la obtención de sello Q de Calidad Turística, y los diferentes procesos que ello implica durante su desarrollo.
6. Los cambios en los cargos de coordinación de las titulaciones.

En los sucesivos puntos del orden del día se plantea la aprobación por parte de la comisión y de la toma de decisiones en relación a distintas medidas relativas a las titulaciones entre las que están:

1. La aprobación de las modificaciones en las memorias verificadas de las titulaciones impartidas en el centro y relativas a los planes de mejora de titulaciones; así como de los autosinformes de seguimiento, o las memorias de seguimiento.
2. El cambio de nombre de algunas asignaturas para que refleje más claramente el contenido de las mismas, sin afectar a ninguno de sus contenidos, y su paso para la aprobación definitiva por la Junta de Facultad, y posteriormente a Consejo de Gobierno.
3. También se acuerdan aspectos académicos de las titulaciones como las directrices de los TFG, requisitos relativos al desarrollo y matriculación de las Prácticas externas y otras cuestiones de organización académica comunes a todas las titulaciones.

4. La comisión también es informada en estos puntos de medidas que se han tomado en algunas titulaciones relativas a la calidad, como la implantación de una guía de calidad destinada a alumnos, y su presentación en una sesión de orientación para alumnos.

Debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la pandemia se han incluido los siguientes puntos:

- Reunión del 23/07/2020. Punto tratado: Balance del curso académico en los Grados y Másteres. Los coordinadores de titulación destacan los aspectos más relevantes del curso, entre ellos: Las guías docentes se han adaptado a la situación generada por la pandemia COVID 19 y, en general, se han cumplido por los docentes, siendo muy destacable el esfuerzo hecho por los profesores para mantener la calidad de la enseñanza adaptándose a situaciones ocasionalmente muy complejas.
- Reunión del 07/05/2020. Punto tratado: Medidas extraordinarias en prácticas externas. Medidas extraordinarias en prácticas externas. La Facultad de Comercio y Turismo ha puesto a disposición el documento “Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20”. Este documento recoge la variedad de casos de estudiantes matriculados en la asignatura de prácticas externas y una serie de medidas alternativas para que puedan finalizar y superar la asignatura como la gestión de prácticas on-line, el Programa de Talleres de Empleabilidad o el proceso para el reconocimiento y/o convalidación de experiencia previa y otro tipo de actividades formativas relacionadas con las competencias de aprendizaje de prácticas externas (por ejemplo, las organizadas en el marco de actividades complementarias de los másteres).
- Reunión del 23/07/2020. Punto tratado: Informe de la presidenta. Se informa que por la emergencia sanitaria el proceso de implantación de la ISO 9001 y la reunión prevista con los delegados de curso para analizar las encuestas de satisfacción y el Programa Docencia han quedado aplazados para el curso 2020/2021.

Como último punto se establece sistemáticamente un turno de ruegos y preguntas en el que los miembros de la Comisión exponen cuestiones referentes al funcionamiento de la comisión, o se da cuenta de otras iniciativas docentes que están llevando a cabo con el objetivo de mejorar la calidad por parte de algunas titulaciones.

En el curso 2019/2020 también se han desarrollado cinco reuniones extraordinarias (26 de mayo, 2 de julio, 10 de julio, 16 de julio y 18 de septiembre de 2020) dedicadas al análisis y resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa conforme a lo establecido en las “Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20”.

b) Actuaciones específicas que afectan al Máster en Comercio Electrónico.

Reunión 13/11/2019

- Aprobación por parte de La Fundación para el Conocimiento Madri+d de las propuestas de modificación de los planes de estudios del Máster en Comercio Electrónico, del Grado en Comercio y del Grado en Turismo. Modificaciones a destacar: modificación de los criterios de baremación y acceso a los estudios (idiomas), actualización de normativas, ajuste de presencialidad y plazas de nuevo ingreso, evaluación y dedicación del TFG, listas de docentes, se han dedicado a las prácticas en empresa, etc.
- Aprobación del autoinforme de seguimiento del máster.

2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO

Los mecanismos de coordinación del título son doble. Por una lado, existe un mecanismo de coordinación vertical que es la Comisión del Master que se encarga de definir las siguientes funciones a ejecutar por los oportunos responsables según la distribuciones de funciones marcada por el equipo de dirección del centro:

- Definición de los criterios de baremación para la admisión de los alumnos/as y criterios de valoración de méritos. Revisión del curriculum de cada alumno/a y entrevistas personales.
- Establecimiento de los perfiles de los estudiantes seleccionados.
- Proceso de selección de los estudiantes.
- Coordinación del profesorado.
- Elaboración de la Guía Docente en soporte informático. Esta deberá contener:
 - Relación del profesorado con datos de contacto.
 - Programas, objetivos y plan docente de cada asignatura (actividades de carácter presencial y no presencial, prácticas, criterios de evaluación...)
 - Horarios
- Actividades de promoción y difusión del Máster.
- Información periódica a la Junta de Facultad del desarrollo del Máster.

Por otro lado, está el mecanismo de coordinación horizontal consistente en el claustro de profesores que se encarga de la coordinación y coherencia académica y el funcionamiento interno del Máster presidido por el el/la Coordinador/a del mismo. Durante el curso 2019-2020 se llevaron a cabo dos reuniones de coordinación para el conjunto del claustro del máster. A continuación, se indica la fecha de las mismas, los temas tratados en ellas, así como los problemas analizados, acciones de mejora, y acuerdos adoptados.

Reunión Claustro profesores 04/11/2019.

a) Informe de coordinador

- El profesor Julio Cesar Fernández anunció su despedida como profesor del UCM y por ello del Master tras varios años impartiendo docencia en el mismo. La comisión le agradeció el trabajo realizado a lo largo de estos años.
- Se informó de las modificaciones en el baremo utilizado para la selección de alumnos que quedaban de la siguiente forma:
 - Expediente académico: 50%
 - Curriculum Vitae: 20%
 - Perfil: 20%
 - Idiomas: 10%

b) Mejoras en la titulación de cara a proponer en el informe 18-19

- Se debaten una serie de propuesta de mejora de la titulación para incorporar al informe de seguimiento del curso 18-19 de cara al curso 19-20 que se concretan en:
 - ⇒ Mantener de un número mínimo de reuniones ordinarias de coordinación y de la Comisión Académica del máster que se fija en 1 de coordinación y 2 de la comisión académica pudiendo ser intercambiables en función de las circunstancias

- Campaña de recordatorio sobre la participación en Docencia, dirigida tanto a docentes como a estudiantes. Acción: celebración de una sesión sobre TFM's.
- Implantación por segundo año del juego de simulación de gestión de empresas' como alternativa para la realización del TFM.
- Propuesta de organización de una II Jornada sobre Mejores Prácticas Docentes en máster a la Facultad de Comercio y Turismo.
- Lograr la participación de empresas en las actividades de extensión. Acción: sesión monográfica con estudiantes sobre evaluación de la calidad.

c) Experiencia sobre el juego de empresas

- Comentarios sobre la experiencia del juego de empresas. Se informó de la experiencia sobre el juego de empresas con concluyó a finales de junio de 2019 entendiendo que se habían alcanzado los objetivos propuestos: tanto los formativos: buenos resultados docentes, integración de las áreas de conocimiento, buen nivel de trabajo en equipo; como los administrativos: alto nivel de participación y conclusión del TFM. Se plantea continuar con el mismo a lo largo del curso 19-20.

d) Evolución del curso

- Debate sobre la evolución del curso después del primer bimestre de docencia. Se plantean las siguientes cuestiones.
 - Poca participación del alumnado relacionada con poca vocación por la titulación. La preocupación es encontrar una salida profesional no la formación por sí misma.
 - Quejas por la tardanza en abrir Docencia para evaluar al profesorado que origina que cuando se evalúa ya han finalizado las clases
 - Problema con el entendimiento el alumnado asiático a pesar de haber estudiado el grado en España.
 - Crítica por aceptar matriculas en la segunda quincena de septiembre con el curso ya empezado.

Reunión 16 de marzo de 2020

Estaba previsto celebrar una reunión de coordinación el 16 de marzo de 2020. Dada el estado de confinamiento que se decretó el 14 de marzo de 2020 debido a la crisis sanitaria se suspendió la reunión y a la espera de acontecimiento el coordinador emitió un informe basado el orden del día previsto que incluían observaciones del profesorado que se habían informado verbalmente y que se envió a la comisión y se aceptó sin comentarios adicionales y cuyo contenido se pasa a exponer:

a) informe del coordinador

El informe de seguimiento de la titulación se ha aprobado con pocos problemas siendo todo conforme con dos puntos de mejora:

1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

- *Se describen los mecanismos de coordinación docente (creación de Comisiones, en su caso, reuniones, fechas...) puestos en marcha según el punto 5.1 de la memoria verificada.*
- *Se realiza una reflexión sobre la idoneidad del modelo de coordinación docente implantado.*

- *Se ha justificado suficientemente el cambio de modelo de coordinación con respecto al previsto en la memoria verificada.*

CUMPLE PARCIALMENTE *Se recomienda indicar las funciones de las diferentes comisiones y cómo se relacionan entre ellas.*

En sentido se entiende que dado que somos un master de un año, doce profesores más o menos y 25 alumnos de medio la coordinación es más sencilla que en un grado y creo que eso no se entiende. Se intentará explicar mejor la próxima vez.

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

- *Se ha puesto en marcha el procedimiento cumpliendo lo establecido en la memoria verificada.*
- *Se describe brevemente el sistema de quejas y reclamaciones.*
- *Se ajusta a lo descrito en la Memoria Verificada. En caso contrario, se justifica, suficientemente, el cambio de sistema.*
- *Se señalan las dificultades encontradas y se analizan los resultados obtenidos.*

CUMPLE PARCIALMENTE *Se recomienda indicar las quejas y sugerencias recibidas con acciones y resolución de las mismas.*

La participación en las encuestas es muy baja. Se están planteando reuniones informativas, y hay un proyecto de innovación del centro estudiando el caso pero creo que es difícil, excepto el tema del PAS que solo ha respondido dos personas para evaluar negativamente el master pero en mi opinión son críticas de centro y no de master (otra cuestión es la razonabilidad de las críticas, sobre las que no tenemos capacidad de decisión, en algunos casos ni el centro).

b) Debate sobre dos quejas anónimas recibida.

Estas quejas recibidas en el mes de febrero son las siguientes:

Fecha	Titulación	Categorización	Sexo	Vía de recepción
07/02/2020	Master Comercio Electrónico	No conforme con criterios de admisión: se admiten estudiantes que no tienen capacidad para manejar programas informáticos	Sin especificar	Online
28/02/2020	Master Comercio Electrónico	Sugerencia: realización de itinerarios formativos diferenciados según orientación a producción de bienes o prestación de servicios	Hombre	Online

Adicionalmente, este máster junto con el Máster de Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y el de Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, recibió un correo electrónico enviado a Decanato con copia a los coordinadores de los másteres con petición de información y sugerencias relacionadas con la situación de suspensión y posterior reanudación de la docencia durante la crisis sanitaria.

c) Situación de los TFM

Este año se ha ofertado el simulador y lo han elegido en total 20 personas formando 4 grupos. El resto han elegido trabajos individuales. Dado el número de alumnos y la reducción del número de repetidores no ha habido problema en la selección de tutores.

Se han propuesto las fechas 26 de junio para la defensa por la mañana para los individuales y la tarde para los del simulador.

Como se informó, el lunes a las 18 horas se realizará la sesión formativa para los alumnos, esta sesión va a ser online dadas las circunstancias sanitarias.

d) Proceso de selección 20-21

Se ha realizado el primer proceso de selección para el año 20-21. Se han presentado 54 alumnos y se han elegido 19 y se ha reservado 15 plazas. Dentro de los 19 hay un número importantes de alumnos orientales del grado en Comercio de nuestra facultad y pocos extranjeros de habla castellana.

Reunión Claustro profesores 26/06/2020

Se celebró una reunión por video conferencia el día indicado con el siguiente informe

a) Presentación del nuevo coordinador del Master

El antiguo coordinador Adolfo Millán presenta al nuevo coordinador aprobado por la Junta de Facultad, profesor Ramón Alberto Carrasco profesor del mismo desde hace varios años, recibiendo las felicitaciones de los asistentes. El coordinador saliente destaca el C.V. del profesor Carrasco, que combina, experiencia profesional, docencia e investigación en marketing, lo que lo hace muy afín a la titulación, lo que implicará, con toda seguridad, un nuevo salto adelante en la consolidación y desarrollo del máster.

b) Informe del director sobre la evolución de estos meses

Adolfo Millán informa sobre la situación del master durante los meses de pandemia, donde, por fortuna el máster, no se ha visto afectado, en las clases presenciales pues ya habían terminado.

Se plantea el problema de las prácticas pues debido a la pandemia hay bastantes alumnos pendientes de concluir sus prácticas y aunque la Facultad ha dado alternativas, algunos han preferido esperar para conseguir algún contacto. En este sentido se considera que el curso termina el 30 de septiembre a estos efectos por lo que, dada la reactivación económica se espera que no haya problemas en este sentido.

Informa de dos reclamaciones anónimas del alumnado por la vía reglamentaria, relativas a tomar medidas para la selección de alumnos con mayor nivel informático pues dicha cuestión supone un problema de cara al funcionamiento de las clases y gestión de grupos.

Se debate el tema entre los asistentes señalando:

- a) Que al ser la reclamación anónima no es posible especificar el concepto como “nivel informático” ni si se refiere a programas concretos
- b) Que el nivel del alumnado es aceptable en el conocimiento de herramientas ofimáticas de carácter general, aunque puede ser algo irregular.
- c) Que dicha especificidad no está incluida en los criterios de selección del master, si bien según el coordinador los alumnos hacen referencia en sus CV a conocimientos de en esta cuestión.
- d) Que es posible se refiera a un caso de un/a alumno/a concreto pero al no haber información concreta no fue posible tomar medidas al respecto

c) Resultado de los TFM

Se informa de los resultados de los TFM realizados el día 25, siendo en general satisfactorios, con buenas calificaciones y, en especial, se pone de manifiesto la utilidad del simulador para superar esta asignatura, si bien haya que introducir algún retoque en los trabajos de seguimiento, tarea que se encargará el nuevo coordinador.

En este sentido, se han recuperado tres repetidores y están pendientes de defensa por la vía del trabajo individual tres alumnos para la convocatoria extraordinaria, debido que tenían asignaturas suspensas en ordinaria, por lo que se puede entender que la bolsa de repetidores está ya, prácticamente vacía.

d) Proceso de selección 20.21

Se informa del proceso de selección para el curso 20.21 indicando que en la segunda selección se han evaluado 110 CV, baremando 75 con el objetivo de cubrir todas las plazas en esta convocatoria, y evitar la de septiembre. Es cierto que de cara al curso que viene, al empezar en principio el 5 de octubre, no habría problemas de clases iniciadas, pero si se puede evitar mejor,

e) Ruegos y preguntas,

Los miembros del claustro dan las gracias al coordinador saliente por su dedicación al master, en especial, al aceptar el puesto de forma provisional para ayudar a la Facultad y realizar un buen trabajo este tiempo, en especial en la implantación del simulador como TFM.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Excelente funcionamiento de la Comisión Académica del máster y reuniones de coordinación	

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

De acuerdo con los datos proporcionados por el Centro de Inteligencia Institucional de la UCM, a través del Sistema Integrado de Datos Institucionales (SIDI), la estructura del personal académico del título muestra que un 33,33% es funcionario, y el 66,67% están contratados en régimen laboral. De este 66,67%, un 71,43% son Profesores Asociados, especialistas de reconocida competencia en la materia para la que son contratados. Estos imparten docencia relacionada con su actividad profesional.

ESTRUCTURA DEL PERSONAL ACADÉMICO DEL TÍTULO

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	9	42.9%	34.50	45.7%	0
Asociado Interino	1	4.8%	3.25	4.3%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	2	9.5%	10.90	14.4%	0
Colaborador	2	9.5%	11.40	15.1%	1
Contratado Doctor	2	9.5%	4.00	5.3%	2
Titular de Escuela Universitaria	1	4.8%	0.60	0.8%	0
Titular de Universidad	4	19.0%	10.85	14.4%	8

En total, el 50% de los créditos del Máster en Comercio Electrónico se imparten por profesionales especialistas, lo que resulta altamente apropiado para un título de carácter profesionalizante.

El 50% restante de los créditos del título se imparte por profesores con dedicación exclusiva a la Universidad, con figuras contractuales que exigen el grado de doctor y competencia investigadora por su previa acreditación. A pesar de tratarse de un título que no se orienta necesariamente hacia la vertiente investigadora, la estructura del personal académico del Máster en Comercio Electrónico reúne 11 sexenios de investigación.

En cuanto a la solicitud de participación, por parte del profesorado del título, en el Programa Docencia (IUCM-6), en el curso 2019-2020 se ha alcanzado un 52,38% superándose el estancamiento del 50% de los dos años académicos anteriores (2017-2018 y 2018-2019). Cabe considerar la tasa de participación como satisfactoria, y aunque puede ser mejorable, presenta dificultades por el alto nivel de profesores asociados en la titulación. Adicionalmente, con los datos disponibles, el 100% del profesorado que completó el proceso de evaluación en el curso 2019-2020 lo hizo de forma positiva, tal y como venía sucediendo en los todos los cursos anteriores (indicador IUCM-8). La participación de los estudiantes en las encuestas resulta fundamental para completar la evaluación en este caso. Consideramos esta tasa como muy satisfactoria y señal de buen encaje con el alumno para incentivar su participación.

	Curso de acreditación 2015/16	1º curso de seguimiento 2016/17	2º curso de seguimiento 2017/18	3º curso de seguimiento 2018/19	4º curso de seguimiento 2019/20
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	26,67%	73,33%	50%	50%	52,38%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	13,33%	33,33%	18,75%	50%	52,38%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	100%	100%	100%

Proyectos de Innovación

Durante el curso 2019-2020, a algunos profesores del máster se les ha concedido dos proyectos de innovación para su desarrollo en dicho curso:

- a) Proyecto de centro para la elaboración de una guía de calidad para los alumnos del centro, que incluye plantear soluciones para mejorar el grado de participación de los alumnos en las encuestas de satisfacción que cuenta con la participación del profesor Pedro López
- b) Proyecto de estudio del juego de empresas como alternativa al TFM y TFG convencional dirigido por el profesor Adolfo Millán y que cuenta con la participación de diversos profesores del máster: Rafael Aguilera Montañez; José Blanco Alonso; Ramón Alberto Carrasco González; Jorge Gallego Martínez-Alcocer; José Ramón González García y María Herranz Arcones.

En el año anterior, durante el curso 2018-2019 el profesor López Sáez también participó en el proyecto nº 250 titulado "La gamificación como metodología docente en el aprendizaje de la Economía y Dirección de empresas" muy relacionado con el máster.

Fortalezas	Debilidades
F2. Docencia de profesores asociados. F3. 100% evaluaciones positivas del profesorado	D1. La mitad de los profesores con una evaluación docente completada

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El sistema de quejas y sugerencias se articula a través de cuatro cauces:

- Verbalmente o por correo electrónico ante el coordinador del máster. Suelen ser en su mayoría cuestiones de carácter operativo, relativas a actividades docentes o de extensión principalmente (recuperaciones de clases, cambios en horarios, etc.). Se tratan de manera rápida y ágil, salvo que por su naturaleza requieran de la intervención de otro órgano específico (por ejemplo, la Comisión Académica del máster, alguna Dirección de Departamento, Vicedecanatos...). En estos casos, el coordinador recomienda utilizar el resto de cauces, facilitando a la persona que la plantea el contacto necesario (revisión de exámenes y calificaciones, sugerencias sobre modificación de contenidos y sistemas de evaluación...).
- A través de un sistema electrónico disponible tanto en la página web del máster como en la de la Facultad de Comercio y Turismo (<https://comercioyturismo.ucm.es/sugerencia-y-quejas>).
- Por escrito, presentadas en la Secretaría de Alumnos. 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 directamente a través de la Vicedecana de Alumnos y se responde por escrito a quien las realiza.
- Directamente ante el Decanato o Vicedecanato competente. En este caso se gestionan 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. Por ejemplo, en el caso de disconformidad con calificaciones de TFM se ha puesto en marcha la Comisión de Reclamaciones de la Facultad. Tanto este cauce como los dos anteriores pueden tener una resolución más o menos dilatada dependiendo de la complejidad que tenga la cuestión a tratar, y de los organismos implicados que requieran consulta y participación en la respuesta.

Según los datos de la encuesta de satisfacción de estudiantes, en el curso 2019-2020 el 33,33% declara no conocer los canales de quejas y sugerencias, dato que el pasado curso académico ascendía hasta el 90% de los encuestados, por lo que se considera una mejora significativa. El 33,33% reconoce haber realizado alguna queja. Aunque dicha encuesta no tiene una muestra lo suficientemente significativa.

En cualquier caso, el alumnado prefiere canales más inmediatos e informales, quizá por comodidad (el alumnado no es muy proclive a escribir), inmediatez (quiere transmitir la idea sobre la marcha y la escritura formal conlleva un diferimiento) y la facilidad en el acceso a los coordinadores (son profesores del máster, por lo que su acceso persona es inmediato en clase o tutorías). Ello se confirma con la cantidad de correos recibidos y contestados por los coordinadores a lo largo del curso y conversaciones personales sobre temas concretos de calado como las asignaturas informáticas o los horarios que se incluyeron en las reuniones de coordinación y se han tomado actuaciones al respecto tal y como se indicó anteriormente y no se tramitaron formalmente.

Respecto a las quejas especificadas anteriormente, una vez indagados sobre ellas, se consideran que las dos recibidas formalmente vía online se refieren a casos muy particulares:

- En una se apunta directamente a la incapacidad de un compañero concreto de manejar determinado software considerando que eso debía haber sido causa de no admisión en el máster. En ningún caso esas habilidades están contenidas en el proceso de admisión al máster ni se considera que deben de incluirse.
- La otra propone un cambio del contenido temático del máster. Aunque se considera interesante cualquier propuesta en este sentido, en este caso, se considera que la

propuesta está suscrita a determinados perfiles muy concretos de alumnos y no tanto a la generalidad de los mismos.

Consideramos que el sistema formal de quejas y sugerencias ofrece las adecuadas garantías, y funciona correctamente, por lo que no parece necesario introducir modificación alguna en el mismo. El adecuado funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias queda demostrado en las comunicaciones realizadas a todas las personas que han hecho uso del mismo, y las medidas adoptadas a los temas propuestos.

Fortalezas	Debilidades
	D2. No se puede determinar de forma objetiva el conocimiento del sistema de quejas por parte del alumnado

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso de acreditación 2015/16	1º curso de seguimiento 2016/17	2º curso de seguimiento 2017/18	3º curso de seguimiento 2018/19	4º curso de seguimiento 2019/20
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	35	35	35	35	35
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	19	29	30	27	20
ICM-3 Porcentaje de cobertura	54,29%	82,86%	85,71%	77,14%	57,14%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	93,77%	93,45%	90,67%	97,95%	98,56%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	10,53%	6,90%	20,00%	0%	0%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	95,48%	96,69%	96,02%	97,24%	98,02%
ICM-8 Tasa de graduación	93,33%	93,33%	76,74%	100%	95%
IUCM-1 Tasa de éxito	99%	98,55%	97,10%	99,65%	100,00%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	1.280%	705,71%	685,71%	797,14%	400,00%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	-	94,83%	93,38%	98,29%	98,56%

Desde la implantación inicial del título, se han ofertado 35 plazas de nuevo ingreso, manteniendo la cifra establecida por la memoria verificada. En consecuencia, desde el curso

académico 2015-2016, hasta el 2019-2020, el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (Indicador ICM-1) se ha mantenido constante en 35 plazas.

La matrícula de nuevo ingreso (Indicador ICM-2) fue de 19 estudiantes en el curso 2015-2016, de 29 en el curso 2016-2017, de 30 en el curso 2017-2018, 27 en el curso 2018-2019 y de 20 en el curso 2019-2020, lo que supuso un porcentaje de cobertura de las plazas ofertadas (Indicador ICM-3) del 54,29%; 82,86%; 85,71%, 77,14% y 57,14% respectivamente. La tasa de demanda del máster (Indicador IUCM-5), ha descendido significativamente al 400% en el curso 2019-2020 posiblemente se ha podido deber a que la Universidad tiene tasas más elevadas (de mercado) para alumnos orientales frente a años anteriores. Sin embargo, no es especialmente complicado lograr solicitudes adecuadas al título dado que se sigue contando con casi 4 solicitudes por plaza disponible, aunque es casi la mitad que los tres años anteriores. Para la tasa de rendimiento del título (Indicador ICM-4), la memoria verificada establecía unas expectativas superiores al 90%. Esta tasa 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, sufriendo un ligero descenso hasta el 90,67% en el curso 2017-2018, para situarse en el 97,95% en el curso 2018-2019 y alcanzar el máximo histórico en el curso de 2019-2020 con un 98,56%. La razón de este incremento se centra en el TFM que con la nueva metodología del juego de empresas ha conseguido un nivel de superación muy alto, lo que ha supuesto una mejora del indicador en estos dos últimos años. Dado que la cifra está muy por encima de lo esperado por la memoria verificada del título y la mejora de este curso, consideramos que la evolución del máster en este aspecto es satisfactoria y consideramos que esta es una fortaleza muy importante que se podrá mantener en el futuro. Para la tasa de abandono del título (Indicador ICM-5.1/6.1), en la memoria verificada se fijaba un nivel esperado del 15%. En los cursos 2015-2016 y 2016-2017 la tasa de abandono fue muy por debajo de la establecida como nivel crítico en la memoria verificada. En los cursos 2018-2019 y 2019-2020 se produce una mejora incluso, llegando al 0%. Consideramos que esta es una de las principales fortalezas del título, fruto del intenso trabajo dedicado a que los estudiantes no abandonen el título, generalmente al afrontar el desarrollo del Trabajo Fin de Máster (TFM) y tener que compatibilizarlo con las prácticas en empresa o su labor profesional. Lo mismo sucede con la tasa de eficiencia de los egresados (Indicador ICM-7), que informa sobre la diferencia entre el número de créditos efectivamente matriculados por los graduados con respecto a los créditos realmente superados para poder graduarse. La memoria verificada planteaba como adecuada una tasa de eficiencia del 80%, si bien a lo largo de los últimos tres cursos esta se ha mantenido estable en el entorno del 96%, considerablemente por encima de lo esperado, llegando en el ejercicio 2019-2020 al máximo histórico del 98,02%. 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. 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. Así, se ofrece para los cursos 2015-2016 y 2016-2017, manteniéndose estable en el 93,33%, y encontrándose muy por encima de lo previsto. En el curso 2017-2018 sufrió un descenso al 76,74% motivado principalmente por los TFM. En el curso 2018-2019 se ha situado en el 100% pues entre el juego de empresas y algunos trabajos individuales, han conseguido finalizar el máster todos los matriculados en el curso 2017-2018. En el curso 2019-2020 también se ha mantenido en un nivel excelente alcanzado el 95%.

La memoria de verificación establecía una tasa de éxito esperada (Indicador IUCM-1) superior al 95%. Este indicador representa 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 aunque a lo largo de los cursos 2016-2017 y 2017-2018 ha descendido ligeramente al 98,55% y 97,10%, en el 2018-2019 se ha situado 99,65%, y en el 2019-2020 se ha alcanzado el 100%. Por tanto, consideramos este resultado y su evolución como favorables, estando por encima del valor establecido como deseable en la memoria de verificación.

RESULTADOS EN LAS ASIGNATURAS

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
CANALES DE COMUNICACIÓN DIRECTA	OBLIGATORIA	20	20	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	14	6	0	0
COMPUTACIÓN UBICUA Y NUEVOS MODELOS DE APLICACIÓN WEB	OBLIGATORIA	20	20	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	0	13	7	0
DERECHO DE LA EMPRESA:ASPECTOS FISCALES Y MERCANTILES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO	OBLIGATORIA	20	20	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	6	12	2	0
DERECHO DEL CONSUMO	OBLIGATORIA	20	20	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	8	10	2	0
DISEÑO WEB,TECNOLOGÍAS DE INTERNET Y REDES DE COMUNICACIÓN	OBLIGATORIA	21	21	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	5	8	7	1
ESTRATEGIA RELACIONAL	OBLIGATORIA	21	21	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	10	10	1	0
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	OBLIGATORIA	20	20	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	7	13	0	0
LOGÍSTICA Y OPERACIONES	OBLIGATORIA	20	20	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	9	11	0	0
PLAN DE MARKETING DIGITAL	OBLIGATORIA	20	20	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	14	6	0	0
PLAN DE NEGOCIO II:PROYECCIONES	OBLIGATORIA	20	20	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	5	11	3	1
PLAN DE NEGOCIO I:MARCO GENERAL	OBLIGATORIA	21	21	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	10	7	4	0
PLAN ESTRATÉGICO	OBLIGATORIA	21	21	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	9	11	0	1
PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO	OBLIGATORIA	20	20	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	8	9	3	0
POSICIONAMIENTO Y SEGURIDAD EN LA WEB	OBLIGATORIA	20	20	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	0	0	20	0
PRÁCTICAS EN EMPRESAS	PRACTICAS EXTERNAS	18	18	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	0	11	7	0
SOFTWARE CORPORATIVO	OBLIGATORIA	20	20	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	0	4	15	1
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	28	23	5	89.29%	100.00%	10.71%	95.65%	3	0	2	18	5	0
TRANSFORMACIÓN EMPRESARIAL	OBLIGATORIA	21	21	0	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	9	8	4	0

Respecto a la evolución por asignaturas, pone de manifiesto el excelente rendimiento de los alumnos, lo que es un aspecto muy destacable de la titulación, destacando tres conclusiones en este cuadro:

- a) En casi todas las asignaturas (excepto el TFM) el porcentaje de aprobados es del 100%, lo que supone un altísimo grado de cumplimiento de los objetivos académicos del máster.
- b) Diversa gradación en la calificación de las asignaturas, lo que implica un criterio de independencia en la evaluación de las asignaturas y confirma el alto rendimiento del alumnado.
- c) La única distorsión es el TFM., lo que es lógico dada su doble restricción en la evaluación: necesidad de superar todas las asignaturas de la titulación y limitaciones en la presentación a defensa del trabajo, en especial cuando el alumno ya está en segunda matrícula desarrollando una actividad profesional que limita su dedicación. A pesar de ello, solo 3 alumnos no se han presentado, frente a 5 de segunda matrícula, lo que supone un esfuerzo significativo, apoyado por la metodología del TFM vinculado al juego de empresas, que facilita la integración del alumno en esta asignatura.

Como conclusión global, señalar que este nivel de aprobados supone una fortaleza de la titulación.

5.2 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).

	Curso de acreditación 2015/16	1º curso de seguimiento 2016/17	2º curso de seguimiento 2017/18	3º curso de seguimiento 2018/19	4º curso de seguimiento 2019/20
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	4,4	3,23	3,5	4,7	5,7
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	4	9,14	10	8,1	9,5
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14	7,7	2	8

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).

Estudiantes

Según las encuestas de satisfacción de estudiantes, la satisfacción global con la titulación ha sido en el año del 2019-2020 de 5,7 sobre 10, superando por primera vez la suficiencia, ya que en el año 2018-2019 fue de 4,7, en el curso 2015-2016 fue de 4,4 sobre 10, descendiendo a 3,23 y 3,5 en los cursos 2016-2017. En el año 2019-2020, la muestra ha sido muy reducida, ya que solo han participado el 11,11% de los alumnos, o lo que es lo mismo, 3 alumnos, sin duda debido al estado de alarma que estaba vigente por la pandemia del COVID-19. En el curso 2018-2019 participaron el 15.56% de los alumnos, y en los de años anteriores, 2016-2017 y 2017-2018, fue superior al 30%.

Las respuestas para los ítems de esta encuesta en el año 2019-2020 muestran una gran variabilidad con una desviación típica en cuanto a satisfacción global es de 4,93, por lo que podría considerarse la mediana como una mejor medida. Dicha mediana ha tenido un valor de 8. En todo caso, la satisfacción con la UCM ha sido menor a la del título, concretamente ha tenido una media de 4,33 y una mediana de 5. Prácticamente la totalidad de ítems de la encuesta de

satisfacción de estudiantes muestra una enorme dispersión. Esto conjuntamente con la poca representatividad de la muestra hace complicado identificar defectos concretos y mucho más poder desarrollar acciones de mejora específicas.

En cuanto a las posibles causas de los resultados obtenidos en años anteriores al 2019-2020 (ya que en este la representatividad es ínfima) se podría apuntar a la diversidad de perfiles de los alumnos que cursan el máster, en cuanto a experiencia profesional, estudios desde los que acceden, universidades y países de origen, etc. Se aprecia que hay alumnos satisfechos, altamente satisfechos, pero también alumnos muy descontentos con el título. En conjunto, parece que el problema de expectativas por parte del alumnado detectado en el curso 2016-2017 se ha mantenido en los cursos 2017-2018 y 2018-2019. En este sentido tras diversas conversaciones personales, se detecta un nivel de expectativas muy elevado y, en parte distorsionado, pues para el alumno prima, unos aspectos frente a otros (creemos que técnicos informáticos frente a los empresariales), cuando el título ofrece una formación integral del gestor profesional del comercio electrónico, lo que contempla todos los aspectos de este tipo de negocio. Esto se produce a pesar de los esfuerzos desde la coordinación y profesorado por aclarar que el título y que la duración de un único curso académico impide centrarse en herramientas concretas con profundidad. Esto hace pensar en que una posible acción de mejora futura podría ser la revisión de la información que se divulga del título.

También creemos que hay una distorsión importante en el funcionamiento de las encuestas, por las siguientes razones:

a) El nivel de respuestas es muy bajo, lo que limita su calidad, si además se le une que una incidencia directa con un alumno supone una puntuación negativa, ajena a otras consideraciones objetivas (se ve claramente que ciertos alumnos valoran todo sistemáticamente con la nota más baja) el resultado aún está más sesgado.

b) Las dificultades de incorporar a las encuestas al alumnado después de elementos gratificantes como son las prácticas y el TFM del juego de empresas que ayudan a dar una visión global de la titulación y que el alumno además no valora que SON PARTE DE LA TITULACIÓN.

A la vista de esto, consideramos que la dificultad para lograr niveles adecuados de satisfacción del alumnado es una de las principales debilidades del título.

PROFESORADO

En las encuestas de satisfacción del PDI, en el curso 2019-2020 participaron cuatro profesores, siendo siete el anterior año de 2018-2019, en el 2015-2016 hubo una sola participación y siete en el curso 2016-2017. En dicho curso se alcanzó una satisfacción global con la titulación de 9,14 sobre 10 para este colectivo, en el curso 2017-2018 se incrementó esta valoración, alcanzando el 10 sobre 10, en el curso 2018-2019 la media de la satisfacción fue de 8,1, y en el 2019-2020 se ha alcanzado un 9,5 de media.

También se encuentra sensiblemente por encima de la satisfacción media con la titulación que muestra por encima de la UCM (7,75). Existe cierta homogeneidad de la satisfacción por edad del profesorado, categoría y años de experiencia.

Los profesores se muestran satisfechos con los resultados alcanzados por los estudiantes con un 8,5 aunque han valorado por debajo de 7 los siguientes aspectos sobre el alumnado: grado de implicación (6,5); compromiso con el aprendizaje (6,75); implicación en los procedimientos de evaluación continua (6,75); y aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (5). En este sentido, queremos indicar que en general no hay un nivel de participación directa en procesos de tutoría excepto en el TFM, puesto que los horarios son muy ajustados y muchas asignaturas se evalúan vía trabajos, realizando las tutorías directamente en el aula y no fuera.

Por ello, este ítem creemos que no está correctamente interpretado. Además, el bajo nivel de este ítem es recurrente en años anteriores.

A partir de estos resultados y los de cursos anteriores, destacamos la satisfacción del PDI con el título como una de sus principales fortalezas.

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

En el curso de 2019-2020, la satisfacción global del PAS de la Facultad de Comercio y Turismo con su trabajo fue de 8 con una participación del 24,14%, en concreto de siete personas. Esta satisfacción coincide prácticamente con su nivel de orgullo de pertenecer a la UCM, 8,14, lo que pone de manifiesto una situación personal e institucional pero no específica de la titulación. Durante el curso 2018-2019, la satisfacción global del PAS de la Facultad de Comercio y Turismo con su trabajo fue de 2 sobre 10, descendiendo desde el 7,7 del curso anterior. No obstante, sólo 2 personas de este colectivo respondieron a la encuesta de satisfacción por lo que la representatividad era mínima.

5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.

Según los datos facilitados por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM, correspondientes a estudiantes egresados en 2016, y recogidos a los 24 meses de su graduación, la tasa de estudiantes con empleo (en %) para los estudiantes de máster de la Facultad de Comercio y Turismo es del 100%.

En principio, este dato puede considerarse como altamente positivo. No obstante, solo respondió un egresado, lo que implica que solo respondió un 5,8% sobre el total de egresados, y la distribución por facultades y titulaciones no fue homogénea, existiendo titulaciones de las que no existen datos disponibles. Por tanto, lo más prudente es tomar esta información con mucha cautela.

Sin embargo, la opinión presenta algunos aspectos contradictorios pues a nivel de valoración de competencias se mueve en un entorno 7-10 (con la excepción de la investigación que no es el objetivo de la titulación, valora la relación formación-actividad profesional con un 8 y valoraría con 7 recomendar la titulación. Por otra parte, la relación global formación-competencias la valora con 6 y la satisfacción general de la formación la valora con 5, lo que no permite identificar con claridad ítems de desacuerdo. Todo ello orienta un poco a un problema de expectativas o reminiscencias más que a la realidad o identificación de problemas concretos en la titulación.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

En la Facultad existen mecanismos para garantizar la calidad de los programas de movilidad, aunque dado que este máster tiene un año de duración y que la vocación del alumno es la inserción laboral más rápida posible, no suele haber participación en el mismo de los alumnos implicados en programas de movilidad.

5.5. Análisis de la calidad de las prácticas externas.

En el Máster en Comercio Electrónico la realización de 6 créditos de prácticas externas es obligatoria, si bien puede haber estudiantes que las convaliden por experiencia profesional o por prácticas extracurriculares. Al tratarse de un título que tiene por finalidad la formación de profesionales altamente cualificados para crear y dirigir negocios de comercio electrónico, el contacto directo con las empresas que proporcionan las prácticas es un indicador clave del éxito del programa formativo. Durante el curso 2019-2020 un total de 16 alumnos completaron sus

prácticas en empresa y rellenaron el correspondiente cuestionario. Este cuestionario se valora en una horquilla de 1-5.

Perspectiva del estudiante

A la hora de valorar su grado de satisfacción general con las prácticas realizadas, el 43,75 % de los estudiantes se declaran “totalmente satisfechos”, un 25% “muy satisfechos” y un 31,25% “bastante satisfechos”. El 75% de los estudiantes volvería a realizar las prácticas en la misma empresa. El 50% amplió las prácticas al finalizar el periodo curricular y un 18,75% fue contratado por la empresa (con contrato laboral). El 75% valora la acogida por parte de la empresa con un 5, el 12,50% con un 4 y otro 12,50% con un 3. También el 100% de los estudiantes declara que el periodo, jornada y horario fueron los pactados, y en el 93,75% de los casos la empresa ha facilitado el cumplimiento de sus obligaciones académicas.

Sobre la aplicación de los conocimientos adquiridos en el máster en las prácticas, los estudiantes ofrecen una respuesta media de 4,56. En cuanto a la cuestión: en qué medida la formación recibida en el máster ha preparado al alumno para la realización de las prácticas el valor medio es de 4,31, y en la relación entre las competencias adquiridas en el máster y las prácticas la puntuación media asciende a 4,37. Respecto a la consideración de las prácticas como un complemento en su formación, los estudiantes hacen una valoración media de 4,87 y sobre si las prácticas han favorecido la adquisición de conocimientos y el desarrollo de competencias para el ejercicio profesional la puntuación media asciende a 4,13.

En cuanto a la consideración de si las prácticas han aportado valor a su currículum vitae, los estudiantes han hecho una valoración media de 4,56. De 4,13 sobre si las prácticas les han permitido establecer contactos y vínculos profesionales y de 4,25 sobre si las prácticas han mejorado sus posibilidades de inserción laboral.

Como conclusión señalar que las opiniones del alumno son positivas sobre las prácticas y no se detectan problemas al respecto

Perspectiva de la empresa

En las encuestas completadas por la entidad en la que se han realizado las prácticas se recibieron un total de 16 respuestas. Un 31,25% de las mismas calificaría numéricamente (de 0 a 10) la práctica realizada con un 9-10, un 25% con un 8-9, un 31,25% con un 7-8, y un 12,50% con un 5-6. El 100% de las entidades aceptaría seguir recibiendo estudiantes de nuestra Facultad, un 43,75% se ha planteado contratar al estudiante tras finalizar el periodo de prácticas, y el 100% tendría en cuenta su candidatura para futuros procesos de selección.

A la hora de valorar si la formación del estudiante era adecuada para las prácticas, la puntuación alcanzada es de 4,37 en una escala 1-5, y en términos generales, la satisfacción con la práctica del estudiante fue de 4,62. En cuanto a si se han cumplido las expectativas previstas al ofertar la práctica, se alcanzó también un valor de 4,62.

Las entidades evalúan también en su cuestionario distintas competencias y habilidades de los estudiantes que realizan las prácticas y en todos los casos para el curso 2019-2020 se mueven en un entorno superior a 4. Por ejemplo, en capacidad de trabajo y constancia tienen un 4,69 en implicación y trabajo en equipo un 4,56, la habilidad de comunicación oral y escrita con 4.5 y capacidad de reflexión analítica y crítica con 4.5

Comparando las encuestas de entidades y estudiantes, se observa que estos últimos son muy exigentes a la hora de valorar su preparación, algo que también se apreciaba también en las encuestas de satisfacción. En este caso, si comparamos la valoración que hacen los alumnos sobre si la formación recibida en el máster les ha preparado para la realización de las prácticas, estos lo valoran con 4,31, mientras que si consideramos la valoración de las empresas sobre si

la formación de los alumnos era adecuada para las prácticas, está asciende al 4,37, con lo que se constata una uniformidad de criterio entre ambas perspectivas.

Como conclusión, a la vista del conjunto de indicadores comentados, consideramos que las prácticas muestran un elevado grado de calidad y constituyen una fortaleza importante de título, especialmente en el caso del Máster en Comercio Electrónico, que tiene un carácter profesionalizante.

Respecto a los agentes externos, el centro cuenta con dos miembros de la Comisión de Calidad, uno representando al área de Comercio y otro en representación de Turismo dado sus perfiles profesionales. Durante el curso 2018-2019 la satisfacción de los agentes externos asciende a 8 sobre 10 aunque no se disponen de datos en 2019-2020. La participación de los miembros externos en la Comisión es bastante satisfactoria basada en sus aportaciones fundamentalmente en el área de la empresa y, la comunicación con el centro es bastante fluida, aunque a algunas sesiones no puedan asistir presencialmente.

Fortalezas	Debilidades
F4. Valores muy positivos y sostenidos en el tiempo en las tasas de abandono, eficiencia, éxito y graduación F5. Alta satisfacción PDI F6. Alta satisfacción de alumnos y entidades colaboradoras	D3. Baja satisfacción media del alumnado, con dispersión e inconsistencia de los resultados obtenidos de los estudiantes

6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

6.1 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.

El título pasó la renovación de la acreditación en el curso 2017/2018. Posteriormente, durante el curso 2018/2019 se solicitaron modificaciones de plan de estudios que han recibido informe favorable con la siguiente recomendación: "Se recomienda separar las actividades formativas que integran la AF1 "exámenes y participación activa en clase" dada su diferente naturaleza". Estas recomendaciones están recogidas y se tendrán en cuenta en posteriores solicitudes de modificación del título.

6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.

No procede

6.3 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.

En el informe del pasado curso se indicaron una serie de recomendaciones que han sido atendidas de la siguiente manera:

- Se recomienda indicar las funciones de las diferentes comisiones y cómo se relacionan entre ellas. Respecto a esta recomendación, se considera que se ha tratado en el apartado 2 de la presente memoria.

- Se recomienda indicar las quejas y sugerencias recibidas con acciones y resolución de las mismas. Respecto a esta recomendación, se considera que se ha tratado en el apartado 2 y 4 de la presente memoria.

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

A continuación, se detalla el conjunto de acciones específicas que se plantearon en la memoria del curso 2017-2018 a desarrollar para el mantenimiento de fortalezas y cobertura de debilidades de los cursos 2018-2019 y 2019-2020, detallando los indicadores de resultados que se utilizarán para valorar su efectividad y los responsables de su ejecución.

Acción: fijación de un número mínimo de reuniones ordinarias de coordinación y de la Comisión Académica del máster. *Esta acción pretende mantener como fortaleza el adecuado funcionamiento del sistema de coordinación. La métrica para valorar su efectividad (o cumplimiento en este caso) es el número de reuniones fijado: 1 para las reuniones de coordinación, y 2 para las reuniones de la Comisión Académica del máster. El responsable de su ejecución será el coordinador del máster, pues es quien convoca las reuniones mencionadas.*

Como consecuencia de la implantación del juego de empresas como TFM, el proceso ha sido inverso por necesidades de funcionamiento: se han desarrollado dos reuniones de coordinación y una de la comisión académica como se ha indicado en el punto 2, y se ha explicado oportuna en ese punto los motivos de las reuniones por lo que entendemos que se ha cumplido el objetivo tanto en los dos cursos académicos comentados.

Acción: campaña de recordatorio sobre la participación en Docencia, dirigida tanto a docentes como a estudiantes. *Esta acción debería permitir mantener fortalezas como la obtención de un 100% de evaluaciones positivas (IUCM-8), y cubrir debilidades como que menos del 20% del profesorado haya podido completar su evaluación docente en el curso 2017-2018 (IUCM-7). El seguimiento de su efectividad se llevará a cabo a través de los indicadores IUCM-6, IUCM-7 e IUCM-8. El responsable de implantación será el coordinador del máster, que enviará el recordatorio de participación a estudiantes y profesores.*

El coordinador del máster envió los oportunos recordatorios y se ha conseguido una participación del 50% de profesorado, tanto en 2018-2019 y 2019-2020, lo que implica una mejora importante, si bien es preciso continuar en esta línea para incrementar el porcentaje de participación

Acción: celebración de un "II Laboratorio de Ideas sobre TFMs". *Esta acción se orienta al fomento de los TFMs grupales, que han tenido una incidencia positiva en distintos indicadores de resultados del título, así como en las calificaciones y finalización de estudios por parte de los alumnos. El control de seguimiento se efectuará informando de la fecha de celebración del laboratorio en la Memoria Anual de Seguimiento correspondiente. El responsable de ejecución, en cuanto a la convocatoria, será el coordinador del máster, pero en cuanto a ejecución implicará al conjunto del profesorado del título.*

Laboratorio de Ideas sobre Trabajos Fin de Máster (TFM), se celebró el 7 de febrero de 2019, a las 17.00. en el Aula Germán Bernácer de la Facultad. El objetivo de la sesión fue doble:

- 1º) Generar colaboración entre alumnos y tutores con anterioridad al inicio del TFM.
- 2º) Dado que la mayoría de los TFM adopta la forma de plan de negocio, obtener orientaciones útiles sobre el interés y posibles mejoras de sus ideas de los invitados externos con visión real de empresa.

Se busca de este modo que los proyectos de TFM cuenten con la máxima calidad académica, pero que también se acerquen todo lo posible a iniciativas que pudiera desarrollar el alumnado

cuando finalice el MUCE. Aunar el rigor teórico con la aplicabilidad práctica es algo extraordinariamente complejo de lograr, así como poner en marcha una iniciativa como esta, que supone conjugar un elevado número de agendas. Como novedad, este curso se informó sobre el proyecto piloto de realización del TFM a través de un software de simulación centrado en la gestión de un negocio de comercio electrónico ('business game'). De este modo, las opciones para realizar el TFM se amplían a tres: trabajo de investigación individual, plan de negocio (generalmente en grupo), o 'business game'.

Acción: evaluación de la posible implantación de un software de simulación tipo 'business game' como alternativa para la realización del TFM. Con ello se pretende ofrecer una alternativa adicional a los trabajos académicos de investigación o los que adoptan la modalidad de plan de negocio centrado en el comercio electrónico. Esto debería reducir la tensión que generan los actuales sistemas de elaboración de TFM para ciertos alumnos. Los responsables de ejecución serán el coordinador y la Comisión Académica del máster.

Se desarrolló el juego de empresas ya durante estos dos cursos como alternativa al TFM con una participación muy alta de alumnos, muy alto porcentaje de aprobados y de nivel de satisfacción.

Acción: propuesta de organización de una II Jornada sobre Mejores Prácticas Docentes en máster a la Facultad de Comercio y Turismo. Esta actuación va encaminada a mantener la fortaleza observada en cuanto a satisfacción del PDI, y también a poder introducir innovaciones metodológicas docentes, tal y como sugería el Informe de Renovación de la Acreditación del título. El control de seguimiento se efectuará informando de la fecha de celebración de la Jornada en la Memoria Anual de Seguimiento correspondiente. El responsable de ejecución, en cuanto a la convocatoria, será el coordinador del máster (además de los Vicedecanatos pertinentes), pero en cuanto a ejecución implicará al conjunto del profesorado del título.

Como consecuencia del cambio de coordinador en nuestro máster en 2018-2019 y en el de Dirección de Empresas Hoteleras, así como la situación debida a la pandemia, no pudo impulsarse esta actividad de forma conjunta entre todos los másteres, si bien se mantiene para el curso que viene.

Acción: lograr la participación de empresas en las actividades de extensión. Se trata de un mecanismo para reforzar la relación con agentes externos y mantener la fortaleza alcanzada en cuanto a la calidad de las prácticas externas. El seguimiento se realizará informando de las empresas participantes en las actividades de extensión en la Memoria Anual de Seguimiento correspondiente. El responsable de ejecución, en cuanto a la convocatoria, será el coordinador del máster, pero en cuanto a propuesta y ejecución puede implicar a cualquier profesor del título.

Debido a la situación provocada por la pandemia esta acción no se ha podido completar con efectividad en el curso 2019-2020. Sin embargo, en el anterior se desarrollaron las siguientes actividades externas o con participación externa:

- 26-27 septiembre 2018. eShow Madrid, en IFEMA. La mayor feria de Ecommerce, Marketing Online, Social Media, Mobile e Internet of Things de España. Oportunidad de conocer de primera mano las últimas soluciones de tecnología y las estrategias y casos de éxito más innovadores de la mano de un nutrido plantel de ponentes nacionales e internacionales, foros de debate, expositores y un buen número de actividades. Espacio para analizar tendencias, adquirir nuevos conocimientos e interactuar con el sector a través de las áreas de Networking. 250 speakers, 150 expositores y más de 10.000 profesionales del sector digital.

- 3-5 octubre 2018. South Summit, en La Nave. Uno de los grandes eventos del sur de Europa para emprendedores e inversores, enfocado en oportunidades de negocio entre los principales agentes del ecosistema. Una serie de conferencias y paneles de diversas temáticas, con expertos mundiales de primer nivel, como Jeanette J. Epps (astronauta de la NASA) José María Álvarez-Pallete (Presidente y CEO de Telefónica) y Ken Robinson (experto en educación y TED Speaker). Stands con soluciones innovadoras, networking, y una competición de startups. Diferentes emprendedores compiten por hacerse con el galardón a mejor startup del año, que les permite posicionarse como una apuesta sólida para inversores y Business Angels. 100 proyectos finalistas de la Startup Competition.
- 18 de octubre, a las 16.00 horas, en el Aula Germán Bernácer de la Facultad. Másterclass sobre Transformación Digital a cargo de Eva Sánchez-Caballero, Business Development Manager de Canon.
- 16 noviembre de 2018. Inside Circus, con la startup Playtomic. Una tarde entera de charlas como "Cómo funciona internet y otras palabras raras del mundo tech", "Descubre los perfiles que se necesitan para que una app funcione y cómo es su día a día", "Marketing Digital: Herramientas que utiliza el equipo de Playtomic", y "Metodologías ágiles y de trabajo dentro del equipo de Producto".

Acción: organización de una II Jornada sobre Comercio Electrónico de la Facultad de Comercio y Turismo. Se trata de una acción complementaria o sustitutiva de la anterior, encaminada a robustecer la relación del máster con agentes externos que colaboren en las prácticas externas y/o la empleabilidad de los estudiantes. El control de seguimiento se efectuará informando de la fecha de celebración de la Jornada en la Memoria Anual de Seguimiento correspondiente. El responsable de ejecución, en cuanto a la convocatoria, será el coordinador del máster (además de los Vicedecanatos pertinentes), pero en cuanto a propuesta y ejecución implicará al conjunto del profesorado del título.

Como consecuencia del cambio de Coordinador en 2018-2019 y por la situación de la pandemia no pudo realizarse dicha jornada, además se apreció una cierta saturación de actividades externas, (ver anteriores puntos)

Acción: sesión monográfica con estudiantes sobre evaluación de la calidad. Esta acción persigue cubrir varias de las debilidades detectadas en el título (ver apartado 9.1 de la memoria). En concreto: a) incrementar la participación de los estudiantes en el programa Docencia para que los profesores puedan completar su evaluación; b) que conozcan y utilicen adecuadamente el sistema de quejas y sugerencias; y c) que se haga un uso responsable e informado de las encuestas de satisfacción con el título. El control de seguimiento se efectuará mediante la fecha de celebración de la sesión, y el de efectividad, a partir de los datos de la encuesta de satisfacción de estudiantes del curso 2018-2019. La responsabilidad de la ejecución recaerá en el coordinador del título, que convocará y participará activamente en la sesión. No obstante, la organización de la misma requerirá de la coordinación entre la Comisión Académica del máster y la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo.

7 de febrero de 2019, a las 17.00. Sesión sobre evaluación de la calidad de la titulación, en el Aula Germán Bernácer de la Facultad. El objetivo de esta sesión fue informar a los alumnos sobre el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del MUCE y de la Facultad, cómo funciona, y cómo pueden contribuir al mismo. Se realizó un intercambio de experiencias por parte de los alumnos muy enriquecedor, y crucial para poder llevar a cabo un adecuado seguimiento y evaluación de la calidad del título, y para poder plantear propuestas de mejora para el mismo. Se hizo especial hincapié en el sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones, explicando detenidamente su funcionamiento, tramitación y resolución.

Acción: propuesta de elaboración de una guía breve sobre evaluación de la calidad orientada a estudiantes. Al igual que la acción anterior, esta se encamina a cubrir varias debilidades del título, incrementando la participación de los estudiantes en Docencia, que conozcan y utilicen adecuadamente el sistema de quejas y sugerencias, y que respondan a las encuestas de satisfacción con el título con madurez y responsabilidad. El control de efectividad se hará a través de los resultados de la encuesta de satisfacción de estudiantes del curso 2018-2019. La responsabilidad de la ejecución se distribuirá entre el coordinador del título, la Comisión Académica del máster y la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo

Se ha planteado el tema bajo la perspectiva de preparar una guía de Centro superando la limitada perspectiva del máster. Para ello se solicitó en el curso 18-19 un proyecto de innovación docente de centro, dirigido desde el Vicedecanato de Calidad para su elaboración a lo largo del curso 2019-2020 y además servir de impulso para plantear mejoras en el grado de participación de los alumnos en la contestación a las diversas encuestas de la Universidad. En el curso 2019-2020, profesores del máster también han participado en la correspondiente convocatoria y proyectos de innovación docente impulsado por la Facultad de Comercio y Turismo, siendo finalmente concedido para su realización en el posterior curso 2020-2021.

6.5 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 Agencia externa para la mejora del Título.

Las recomendaciones establecidas en el informe de acreditación han sido atendidas mediante una serie de acciones que pueden consultarse de manera detallada en el apartado 6.5. de la Memoria Anual de Seguimiento del curso 2017/2018 ([enlace a la memoria](#)).

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.

Las siguientes modificaciones de la Memoria verificada fueron aprobadas en Junta de Facultad el 7/11/2018, posteriormente fueron aprobadas en Comisión de Estudios de la UCM el 21/1/2019, en Consejo de Gobierno de la UCM el 29/1/2019 y en Consejo Social el 6/2/2019:

El 8 de mayo de 2019 la Fundación para el Conocimiento Madri+d emitió un informe favorable a la propuesta de modificación del VERIFICA del máster incluyendo la siguiente recomendación.

Se recomienda separar las actividades formativas que integran la AF1 "exámenes y participación activa en clase" dada su diferente naturaleza.

La modificación fue consecuencia de recomendaciones derivadas del informe de renovación del título y de la detección de ciertos problemas de forma y actualización que convenía corregir.

Los cambios expresamente indicados en la SOLICITUD DE MODIFICACIÓN fueron los siguientes:

0 - Descripción general

Descripción del cambio: Los requisitos de acceso para las asignaturas en inglés serán los establecidos en el Plan de Internacionalización de la UCM: <https://goo.gl/sFrqHB>

1.1 - Datos básicos de la descripción del título

Descripción del cambio: En el apartado 1.3.2. se han incorporado los enlaces con las normas de permanencia: <https://bouc.ucm.es/pdf/902.pdf> <https://bouc.ucm.es/pdf/2199.pdf>

11.1 -Responsable del título

Descripción del cambio: En el apartado 11.1. se ha sustituido el nombre del anterior responsable

9 - Sistema de garantía de calidad

Descripción del cambio: Se ha modificado el link

11.2 - Representante legal

Descripción del cambio: En el apartado 11.2. se ha actualizado el nombre y cargo del Representante Legal de la Universidad y se ha incorporado el documento sobre Delegación de Competencias.

11.3 - Solicitante

Descripción del cambio: En el apartado 11.3. Se ha actualizado el solicitante

4.1 - Sistemas de información previo

Descripción del cambio: En respuesta al Informe de la Fundación Madri+d. 1 marzo 2019: Se han corregido algunos párrafos ya que, inicialmente, en la memoria estaba establecido que los estudiantes extranjeros que soliciten la admisión al máster deben acreditar un conocimiento de castellano, como mínimo, el C1 del marco común europeo de referencia para las lenguas.

4.2 - Requisitos de acceso y criterios de admisión

Descripción del cambio: En los requisitos de acceso, se han modificado los Grados de procedencia preferentes (pero no exclusivos) Se han modificado los criterios de baremación. Se ha incluido como requisito de acceso para las asignaturas en inglés, los establecidos en el Plan de Internacionalización de la docencia de la UCM

En respuesta al Informe de la Fundación Madri+d. 1 marzo 2019: se ha precisado el tipo y duración de experiencia profesional que se va a requerir para aquellos egresados procedentes de titulaciones que carecen de conocimientos relacionados con los contenidos de este máster

5.5 - Módulos, Materias y/o Asignaturas

Descripción del cambio: En el apartado 5.5.1. Se ha ajustado la presencialidad de las actividades formativas de las Materias. En respuesta al Informe de la Fundación Madri+d. 1 marzo 2019: Se han incluido las pruebas de evaluación como actividad formativa presencial

4.4 - Sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos

Descripción del cambio: Se ha eliminado el enlace y se actualiza la normativa. En respuesta al Informe de la Fundación Madri+d. 1 marzo 2019: Se ha actualizado la normativa que establece el procedimiento de reconocimiento de créditos por experiencia laboral y profesional.

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.

Adicionalmente, a lo largo del curso 2018-2019 se han seguido los oportunos trámites para la modificación de la denominación de dos asignaturas con el siguiente esquema:

MODULO	MATERIA	ASIGNATURA VIEJA	ASIGNATURA NUEVA (E)	ASIGNATURA NUEVA (I)	CRÉDITOS	Carácter	Cuatrimestre	DEPARTAMENTO
Tecnológico	Informática aplicada al Comercio	Desarrollo de Aplicaciones Web en el Comercio Electrónico	Software Corporativo	Corporate Software	3	OB	1º	Ingeniería de Software e Inteligencia Artificial - Lenguajes y Sistemas Informáticos
Tecnológico	Soporte Informático	Software Corporativo y Seguridad en el Comercio Electrónico	Posicionamiento y Seguridad en la Red.	Positioning and Security in Web	3	OB	2º	Ingeniería de Software e Inteligencia Artificial - Lenguajes y Sistemas Informáticos

El cambio se deriva de la necesidad de adaptar la denominación precisa de estas asignaturas a las realidades tecnológicas del momento. Este cambio no implica modificaciones en los módulos, materias y competencias de la titulación por lo que el proceso de cambio es estrictamente interno de la UCM.

La modificación cumplió con los oportunos requisitos de tramitación y aprobación por las instituciones académicas de la UCM y ha entrado en vigor en el curso 2019-2020 sin ningún tipo de incidencia.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

A continuación, se recogen las principales fortalezas del título, detectadas a partir de los indicadores de resultado y de satisfacción, y de los elementos propios del SGIC. Además, se ofrece un breve comentario para su análisis causal, y un plan de acciones a desarrollar para el mantenimiento en el tiempo de estas fortalezas.

Fortaleza: funcionamiento de la Comisión Académica del máster y de las reuniones de coordinación. Estas reuniones, como se ha podido comprobar en el desglose de temáticas, sugerencias, debates y acuerdos propios de las reuniones celebradas durante los cursos 2018-2019 y el 2019-2020 (ver apartado 2 de la presente memoria), generan un importante flujo de información entre los responsables de la docencia en el máster, derivando en un nivel de coordinación y cooperación muy positivo. Como acciones para el mantenimiento de esta fortaleza se propone fijar un mínimo de una reunión ordinaria de coordinación, con la participación de la totalidad de profesores, por curso académico. Del mismo modo, se propone que la Comisión Académica celebre un mínimo de dos reuniones ordinarias por curso.

Fortaleza: el porcentaje de créditos de docencia impartidos por profesores asociados, que aportan experiencia profesional especializada de manera directa para los estudiantes supera el 34% (véase el apartado 3 de la memoria para más detalles), lo que creemos resulta altamente positivo en el caso de un título profesionalizante como el Máster en Comercio Electrónico. La acción propuesta para el mantenimiento de esta fortaleza consistirá en solicitar a estos profesores, en general, y a los Departamentos de los que proceden, su continuidad en el máster, con alguna modificación para reforzar más la vinculación con el Comercio Electrónico

Fortaleza: el 100% de las evaluaciones del profesorado completadas a través de Docentia fueron positivas. Aunque al tratarse de un sistema voluntario cabe la posibilidad de que sólo los mejores docentes sometan a evaluación su actividad en el máster, es importante que los que lo

hacen obtengan resultados favorables. La acción para el mantenimiento de esta fortaleza es continuar con las campañas de concienciación a profesores y alumnos para participar en Docencia. Por otra parte, se ha conseguido un porcentaje de participación en las evaluaciones del 50% del profesorado que, aunque mejorable, es un buen indicador en una titulación con alto nivel de profesorado asociado.

Fortaleza: resultados muy favorables para diversos indicadores, y en especial para las tasas de abandono, eficiencia, éxito y graduación, que superan los niveles planteados por la memoria verificada del título, tal y como puede apreciarse en la exposición realizada en el apartado 5.1 de esta memoria.

Es destacable que estas cifras favorables son ya **sostenidas en el tiempo durante los últimos cursos**. Las causas de esta fortaleza obedecen a múltiples razones y actuaciones, fruto de un proceso de mejora continua, focalizado en diversos aspectos asociados por ejemplo al TFM, que fue identificado en su momento por el SGIC como el principal obstáculo para los estudiantes a la hora de concluir el máster.

Para superar el anterior obstáculo se han introducido mejoras sucesivas en años anteriores como la Guía sobre el TFM, el “Laboratorio de Ideas sobre TFMs”, el sistema de asignación de tutores y la realización de TFMs grupales.

Como acciones para el mantenimiento de esta fortaleza se ha activado la propuesta de modelo de TFM, recogido en la memoria de verificación, consistente en la participación voluntaria de un juego de empresas grupal a través de un software de simulación centrado en la gestión de un negocio de comercio electrónico con un gran éxito en diversas vertientes: alto porcentaje de participación y superación del TFM y alta satisfacción del alumnado por el tipo de actividad y posibilidad de aplicación de los contenidos formativos adquiridos. Por ello se desea mantener un segundo año para comprobar su calidad en el tiempo.

Fortaleza: satisfacción del profesorado con su participación en el máster. Tal y como se comentó con mayor detalle en el apartado 5.2 de la memoria, el nivel de satisfacción ha sido excepcionalmente alto en los últimos cursos, **alcanzando en su indicador global la calificación de 9,5 sobre 10** en el curso 2019-2020.

Las causas más probables son el mantenimiento de canales fluidos de comunicación con el profesorado, fomentando la participación del mismo en actividades de extensión para los estudiantes, eventos de intercambio de experiencias entre docentes, amén de las reuniones de coordinación y de la Comisión Académica.

Tras las adaptaciones de los horarios y periodos de docencia a la presencialidad exigida al título, los horarios y condiciones de trabajo se han mantenido relativamente estables lo que puede crear también cierto contexto favorable para desarrollar su labor docente de manera satisfactoria. Como acciones para mantener esta fortaleza se plantea mantener los cauces de participación del profesorado en el máster (ver la primera de las fortalezas).

Fortaleza: Alta satisfacción de los estudiantes y entidades colaboradoras con las prácticas externas. Tal y como se ha puesto de manifiesto en el apartado 5.5, y también de manera continuada respecto a cursos anteriores, tanto estudiantes como entidades colaboradoras en las prácticas externas demuestran un alto grado de satisfacción y valoración de la utilidad de las mismas. El interés de las empresas por los alumnos del máster, bien para ser contratados o tenidos en cuenta en procesos de selección, es el mejor indicador del éxito del programa de prácticas externas del Máster en Comercio Electrónico.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC			
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	F1. Excelente funcionamiento de la Comisión Académica del máster y reuniones de coordinación	Ver apartado 2	Fijar un mínimo de una reunión ordinaria de coordinación por curso, y de dos reuniones de la Comisión Académica del máster en función de las necesidades académicas
Personal académico	F2. Docencia de profesores asociados. F3. 100% evaluaciones positivas del profesorado	Ver apartado 3	Solicitar a estos profesores su continuidad en el máster, y su participación en Docentia
Sistema de quejas y sugerencias			
Indicadores de resultados	F4. Valores muy positivos y sostenidos en el tiempo en las tasas de abandono, eficiencia, éxito y graduación	Ver apartado 5.1	Fomento de TFM's grupales Mantenimiento del 'business game' para el TFM
Satisfacción de los diferentes colectivos	F5. Alta satisfacción PDI	Ver apartado 5.2	Mantener cauces de participación (coordinación y Comisión Académica) II Jornada de Mejores Prácticas Docentes en máster
Inserción laboral			
Programas de movilidad			
Prácticas externas	F6. Alta satisfacción de alumnos y entidades colaboradoras	Ver apartado 5.5	Participación de empresas en actividades de extensión Organización de una II Jornada sobre Comercio Electrónico
Informes de verificación, seguimiento y Renovación de la Acreditación			

9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

9.1 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.

En este apartado se indican las principales debilidades observadas en el título, detectadas a partir de los indicadores de resultado y de satisfacción, y de los elementos propios del SGIC. Además, se ofrece un breve comentario para su análisis causal, y las acciones a desarrollar para intentar su corrección, las cuales se detallan en mayor medida a lo largo del apartado 9.2.

Debilidad: sólo la mitad de los profesores pudieron completar su evaluación docente
Consideramos necesario que se puedan completar un porcentaje más significativo de evaluaciones, pero son necesarios un número determinado de respuestas al cuestionario que deben completar los estudiantes y un nivel de presión por parte del Rectorado para que la evaluación obligatoria sea realmente efectiva.

El problema de la baja participación en las encuestas ha sido persistente a lo largo de las distintas promociones del máster. Se ha destacado en múltiples ocasiones anteriores y se puso de manifiesto por el Informe de Renovación de la Acreditación del título, que recomendaba “tomar medidas para incentivar la participación en las encuestas de estudiantes y profesores”.

No obstante, resulta difícil de solucionar pues desde el Rectorado existen restricciones operativas como solicitar que la aplicación de Docentia permanezca abierta durante el desarrollo de las asignaturas, lo que permite un mayor de participación del alumnado. O bien que precisen de una modificación de los sistemas informáticos generales como que la realización de las encuestas sea obligatoria para los estudiantes antes de poder acceder a sus calificaciones, han resultado infructuosas. Igualmente, las campañas de recordatorio, realizadas por la coordinación cada curso, tampoco parecen tener efectos significativos. La causa principal de la escasa participación es que esta tiene carácter voluntario.

Las acciones de mejora a realizar en este caso incluirán para el curso 2020-2021:

- Mantenimiento de la sesión monográfica dirigida a estudiantes. Se va a intentar realizar en el segundo bimestre, una vez abiertos los sistemas de Docentia para que a continuación procedan a grabar todas las evaluaciones presentadas.
- Realización de una sesión recordatorio en el segundo cuatrimestre para que aprovechando la defensa de los TFM los alumnos graben las respuestas de las encuestas de este cuatrimestre

Debilidad: No se puede determinar de forma objetiva el conocimiento del sistema de quejas por parte del alumnado

Como acciones de mejora respecto a esta debilidad se plantean recordatorios para fomentar participación en encuesta satisfacción de estudiantes tanto a nivel de coordinación del máster, como de las comisiones de calidad y académica.

Debilidad: Baja satisfacción media del alumnado (IUCM-13 de 5.7 sobre 10), con dispersión e inconsistencia de los resultados obtenidos de los estudiantes. Tal y como se explicó en el apartado 5.2 de la presente memoria, esto dificulta la identificación de debilidades específicas sobre la que llevar a cabo acciones de mejora concretas. Aunque por primera vez se alcanza el aprobado en este indicador.

Nuevamente, en este caso se proponen también como acciones de mejora una sesión monográfica con estudiantes sobre evaluación de la calidad, y una guía breve sobre este tema,

a distribuir entre todos los alumnos del curso 2020-2021. En ambas se hará hincapié en cómo hacer un uso responsable de los instrumentos de evaluación de la calidad del título.

Debilidad: Falta de datos de satisfacción en los egresados y su inserción laboral

Como acciones de mejora respecto a esta debilidad se plantean recordatorios sobre la participación en dichos estudios a los alumnos egresados del máster.

9.2. Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

A continuación, se detalla el conjunto de acciones específicas a desarrollar para el mantenimiento de fortalezas y cobertura de debilidades a lo largo del curso 2020-2021, detallando los indicadores de resultados que se utilizarán para valorar su efectividad y los responsables de su ejecución.

Acción: Mantener un número mínimo de reuniones ordinarias de coordinación y de la Comisión Académica del máster. Esta acción pretende mantener como fortaleza el adecuado funcionamiento del sistema de coordinación. La métrica para valorar su efectividad (o cumplimiento en este caso) es el número de reuniones fijado: 1 para las reuniones de coordinación, y 2 para las reuniones de la Comisión Académica del máster, si bien estos números pueden intercambiarse en función de las dinámicas del curso. El responsable de su ejecución será el coordinador del máster, pues es quien convoca las reuniones mencionadas-

Acción: campaña de recordatorio sobre la participación en Docencia, dirigida tanto a docentes como a estudiantes. Esta acción debería permitir mantener fortalezas como la obtención de un 100% de evaluaciones positivas (IUCM-8), y cubrir debilidades como que solo la mitad participe en el programa. Esta acción irá acompañada de una reunión por cuatrimestre para facilitar la respuesta inmediata de las encuestas abiertas en ese momento. El responsable de su ejecución será el coordinador del máster, pues es quien convoca las reuniones mencionadas. El control de seguimiento se efectuará informando de la fecha de celebración del laboratorio en la Memoria Anual de Seguimiento correspondiente al curso 2020-21.

Acción: celebración de una sesión sobre TFM's. Esta acción se orienta al fomento de los TFMs grupales y en especial el Juego de Empresas, que han tenido una incidencia positiva en distintos indicadores de resultados del título, así como en las calificaciones y finalización de estudios por parte de los alumnos. Esta jornada se realizará entre al inicio del año de 2021 (enero-febrero). El control de seguimiento se efectuará informando de la fecha de celebración del laboratorio en la Memoria Anual de Seguimiento correspondiente al curso 2020-21. El responsable de ejecución, en cuanto a la convocatoria, será el coordinador del máster, pero en cuanto a ejecución implicará al conjunto del profesorado del título.

Acción: Implantación por tercer año del juego de simulación de gestión de empresas' como alternativa para la realización del TFM. Con ello se pretende continuar con la actividad comenzada en el curso 2018-2019. Esto debería reducir la tensión que generan los actuales sistemas de elaboración de TFM para ciertos alumnos. Los responsables de ejecución serán el coordinador y la Comisión Académica del máster.

Acción: propuesta de organización de una II Jornada sobre Mejores Prácticas Docentes en máster a la Facultad de Comercio y Turismo. Esta actuación va encaminada a mantener la fortaleza observada en cuanto a satisfacción del PDI, y también a poder introducir innovaciones metodológicas docentes, tal y como sugería el Informe de Renovación de la Acreditación del título. El control de seguimiento se efectuará informando de la fecha de celebración de la Jornada en la Memoria Anual de Seguimiento correspondiente al curso 2020-2021. El responsable de ejecución, en cuanto a la convocatoria, será el coordinador del máster (además

de los Vicedecanatos pertinentes), pero en cuanto a ejecución implicará al conjunto del profesorado del título.

Acción: lograr la participación de empresas en las actividades de extensión. Se trata de un mecanismo para reforzar la relación con agentes externos y mantener la fortaleza alcanzada en cuanto a la calidad de las prácticas externas. El seguimiento se realizará informando de las empresas participantes en las actividades de extensión en la Memoria Anual de Seguimiento correspondiente al curso 2020-2021. El responsable de ejecución, en cuanto a la convocatoria, será el coordinador del máster, pero en cuanto a propuesta y ejecución puede implicar a cualquier profesor del título.

Acción: sesión monográfica con estudiantes sobre evaluación de la calidad. Esta acción persigue cubrir varias de las debilidades detectadas en el título (ver apartado 9.1 de la memoria). En concreto: a) incrementar la participación de los estudiantes en el programa Docencia para que los profesores puedan completar su evaluación; y b) que se haga un uso responsable e informado de las encuestas de satisfacción con el título. El control de seguimiento se efectuará mediante la fecha de celebración de la sesión, y el de efectividad, a partir de los datos de la encuesta de satisfacción de estudiantes del curso 2019-2020. La responsabilidad de la ejecución recaerá en el coordinador del título, que convocará y participará activamente en la sesión. No obstante, la organización de la misma requerirá de la coordinación entre la Comisión Académica del máster y la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo. Esta acción se completará con el Proyecto de Innovación Docente del Centro para difusión de la importancia de la evaluación de la calidad y fomento de la participación estudiantil. Se informará de este proyecto en la memoria de seguimiento del curso 2020-2021.

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de ejecución	Fecha de realización
Estructura y funcionamiento del SGIC						
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación						
Personal Académico	D1. La mitad de los profesores con una evaluación docente completada	Ver apartado 3	Campaña de recordatorio Sesión sobre calidad y opción de respuesta inmediata	IUCM-7 IUCM-7	Coordinador Comisión Académica Comisión de Calidad	Curso 2020-2021
Sistema de quejas y sugerencias	D2. No se puede determinar de forma objetiva el conocimiento del sistema de quejas por parte del alumnado	Ver apartado 4	Sesión y guía sobre calidad	Fomentar participación en encuesta satisfacción de estudiantes	Coordinador Comisión Académica Comisión de Calidad	Curso 2020-2021
Indicadores de resultados						
Satisfacción de los diferentes colectivos	D3. Baja satisfacción media del alumnado, con dispersión e inconsistencia de los resultados obtenidos de los estudiantes	Ver apartado 5.2	Sesión y guía sobre calidad	Datos encuesta satisfacción de estudiantes	Coordinador Comisión Académica Comisión de Calidad	Curso 2020-2021
Inserción laboral						
Programas de movilidad						
Prácticas externas						
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación						

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE LA JUNTA DE FACULTAD DE
COMERCIO Y TURISMO EL DÍA 11 DE DICIEMBRE DE 2020



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE COMERCIO Y
TURISMO
SECRETARÍA ACADÉMICA

**D^a Lourdes SALINERO GANZO, Secretaria Académica de la Facultad de Comercio
y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid,**

CERTIFICA:

Que la Comisión Permanente delegada de la Junta de Facultad, reunida en la sesión extraordinaria 13/2020 de 11 de diciembre, ha informado favorablemente las Memorias Anuales de Seguimiento de los siguientes títulos:

- Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos
- Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
- Máster en Consumo y Comercio
- Máster en Comercio Electrónico
- Grado en Turismo
- Grado en Comercio

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido el presente certificado con el V^o B^o de la Ilma. Sra. Decana de la Facultad de Comercio y Turismo, en Madrid, a 11 de diciembre de 2020.

V^o B^o

LA DECANA,

Francis Blasco López

Oficina de Calidad de la UCM

Vicerrectorado de Calidad de la UCM

Código Seguro De Verificación	5834-6F35-4E37D6338-4A49	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Maria Francisca Blasco Lopez	Firmado	11/12/2020 12:40:17
	Lourdes Salinero Ganzo	Firmado	11/12/2020 12:38:41
Observaciones		Página	1/1
Url De Verificación	https://sede.ucm.es/verificacion?csv=5834-6F35-4E37D6338-4A49		

