



VICERRECTORADO DE CALIDAD

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	05/05/2019	Fundación Madri+d	23/02/2018

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

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

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 adecúa a lo expuesto en la memoria verificada del título.

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 Comisión de Calidad actualizada se encuentra publicada en la web de la Facultad: <https://comercioyturismo.ucm.es/file/relacion-nominal-de-los-responsables-del-sgic>

A lo largo del curso 2020-2021, la principal modificación respecto a la Comisión inicial se debe al acuerdo de la Junta de Facultad de 3 de junio de 2021, donde se aprobó el nombramiento de Pablo Garrido Pintado como Coordinador del Máster en Comercio Electrónico tras el cambio de responsabilidades dentro de la Facultad del profesor Ramón Alberto Carrasco González por lo que este último fue baja en su condición de invitado.

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

Durante el curso 2020-2021, las reuniones de las diferentes comisiones, tanto ordinarias como extraordinarias, han resultado útiles para el correcto desarrollo de los diferentes títulos de la Facultad y en particular del Máster en Comercio Electrónico. Las sesiones han permitido solventar las problemáticas surgidas durante el curso, muchas de ellas derivadas de la situación sanitaria acaecida. La toma de decisiones ha sido, en la mayoría de las ocasiones, consensuada por la práctica totalidad de los miembros de la comisión. Además, se ha recibido información de primera mano de las novedades en materia de calidad provenientes del Rectorado de la UCM y que pudieran tener repercusión sobre los títulos impartidos en el centro.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión extraordinaria 18/08/2020	Resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de prácticas en empresa	Se acuerda la convalidación o reconocimiento de créditos de 7 solicitudes
Reunión ordinaria 29/10/2020	Renovación de la acreditación de titulaciones Guías docentes de las asignaturas Actos de inauguración del curso	Modificación con motivo de la implantación del marco estratégico de docencia semipresencial. Guías revisadas por los coordinadores y disponibles en la web de la Facultad

	<p>Talleres de formación del profesorado</p> <p>Resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa</p> <p>Proyectos aplazados por la emergencia sanitaria</p>	<p>Medidas adoptadas para la adecuación de la docencia al sistema semipresencial</p> <p>Estudio individual de cada caso y concesión de reconocimiento de créditos</p> <p>Repetición de la auditoría interna ISO:9001 debido al periodo de confinamiento. Reunión con delegados de curso para información sobre el SGIC: encuestas de satisfacción y procedimiento de quejas y sugerencias. Acto de graduación de los másteres</p>
<p>Reunión ordinaria 09/12/2020</p>	<p>Informe de la presidenta</p> <p>Aprobación de las memorias de seguimiento de los Másteres y Grados de la Facultad, incluida la memoria del Máster Universitario en Comercio Electrónico</p>	<p>Reanudación del proceso de implantación de la norma ISO 9001. Informes de seguimiento de la Fundación para el Conocimiento Madri+d y evaluación del Marco Estratégico para la docencia aprobado en Junta de Facultad el 22 de julio de 2020</p>
<p>Reunión ordinaria 22/06/2021</p>	<p>Informe de la presidenta</p> <p>Memorias de seguimiento</p>	<p>Cambios de coordinación en títulos y nuevas incorporaciones en el SGIC. Auditoría externa de la certificación ISO 9001. Resumen acuerdos de Junta de Facultad que afectan al marco estratégico de docencia, adaptación de prácticas externas, caducidad de los TFG, ampliación de materias optativas en Doble Grado e integración de estudios de doctorado en el SGIC</p> <p>Análisis de los informes de seguimiento y grado de implementación del plan de mejora anual de los títulos de la Facultad</p>

Con respecto a las actuaciones específicas que afectan al Máster en Comercio Electrónico. En la reunión ordinaria del 29 de octubre de 2020 se informa de la matrícula en los másteres oficiales donde, a pesar de la situación derivada de la pandemia por COVID 19 la matrícula ha sido sorprendentemente alta. En el caso del Máster en Comercio Electrónico de 28 alumnos para el curso 2020-2021.

En la reunión ordinaria del 9 de diciembre de 2020 se aprobó la memoria de seguimiento. En la citada reunión, algunos coordinadores hicieron mención de algunos contenidos que, según su criterio, no corresponden a la Universidad incluirlos, como, por ejemplo, los datos de inserción laboral. Ya que, los datos de esta variable no se corresponden en muchas ocasiones con la realidad debido a la casuística particular de los estudiantes perjudicando el resultado de las Memorias. En general, el número de respuestas es muy bajo. Desde el máster en Comercio Electrónico se agradece la labor de Adolfo Millán como coordinador y se solicita la creación de alguna herramienta de coordinación y colaboración que sirva para centralizar información común de las memorias de coordinación.

En la reunión ordinaria del 22 de junio de 2021 se informa del cambio en la coordinación del máster: Ramón Alberto Carrasco González (saliente) reemplazado por Pablo Garrido Pintado. Además, se advierte el problema de duplicidad de información en la web de la UCM: GEA y web de la Facultad /másteres con casos de información desactualizada y/o errónea. Los coordinadores deben revisar los contenidos de las páginas web de sus titulaciones para detectar cambios a realizar.

FORTALEZAS	DEBILIDADES

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

Los mecanismos de coordinación del título son dobles. Por una parte, existe un mecanismo de coordinación vertical que es la comisión del máster que se encarga de definir las siguientes funciones a ejecutar por los oportunos responsables según las distribuciones de funciones marcas 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 currículum 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 otra parte, 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 presidido por el coordinador de este. Durante el curso 2020-2021 se llevaron a cabo tres reuniones de coordinación para el conjunto del claustro del máster. A continuación, se indica la fecha de estas, temas tratados en ellas, así como los problemas analizados, acciones de mejora, y acuerdos adoptados.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
02/10/2021	Normativa Covid	El coordinador recuerda las normativas referentes a los distintos escenarios de

	<p>Uso de Streaming</p> <p>Asignación de aula de prácticas</p> <p>Fichas docentes</p> <p>Actuación web del máster</p>	<p>docencia tras la situación COVID. https://comercioyturismo.ucm.es/marco-estrategico-para-la-docencia-en-el-curso-2020-2021</p> <p>El coordinador informa sobre la necesidad de uso de streaming en la docencia presencial debido a la situación COVID. Se empleará el streaming en caso de alumnos que deban permanecer confinados o alumnos internacionales con problemas de visa (durante las 2 primeras semanas de curso).</p> <p>El coordinador informa que, debido al aforo establecido por el escenario COVID, se ha hecho necesario un cambio en el aula de prácticas del máster. La nueva aula es la 4, la más amplia que se dispone. Debido a este cambio, se recuerda la instalación de software por parte de los servicios de informática de la Facultad.</p> <p>Se recuerda la necesaria revisión de las fichas docentes y su adecuación a los escenarios COVID tal y como se indicó por parte de los departamentos.</p> <p>El coordinador hace la petición de los CV de los profesores para la actualización en la web del Máster</p>
05/02/2021	<p>Información sobre la memoria docente por parte del Coordinador</p> <p>Puesta en común sobre la marcha de las clases hasta el momento de la reunión</p> <p>Recordatorio del marco COVID vigente en la UCM y la Facultad de Comercio y Turismo</p> <p>Adaptación del horario del máster al toque de queda vigente en el estado de alarma actual</p>	<p>Todos ellos son relativos a la página web del máster y el coordinador informa que se están aplicando mejoras para solventar las deficiencias señaladas.</p> <p>A pesar de la gravedad de la situación sanitaria las clases se están realizando en formato presencial y sin incidencias reseñables. Algunos profesores comentan que se trata de un grupo poco participativo aunque no hay consenso en tal asunto.</p> <p>Se procede a recordar la normativa a tal efecto, que por otro lado, está ampliamente difundida y asumida</p> <p>Las clases deben acabar a las 20:45 en lugar de a las 21:30 dado el estado de alarma actualmente vigente. Se acuerda distribuir los 45 minutos de pérdida equitativamente entre las clases de la tarde (15 minutos) así como reducir los descansos entre clase y clase.</p>

	<p>Apertura del proceso de selección del Máster en Febrero de 2021</p> <p>Ciclo de conferencias “La situación del ecommerce en el nuevo marco provocado por el COVID”</p> <p>Cambio en el profesorado</p> <p>Organización del TFM modalidad Business Game</p> <p>El coordinador recuerda la necesidad de adhesión al programa DOCENTIA para evaluar la satisfacción con el máster</p> <p>Ruegos y preguntas</p>	<p>Se informa de la apertura del proceso de selección (fase 1) del proceso de selección de alumnos para el curso 2021-2022</p> <p>Se acuerda que las ponencias se realicen dentro del horario habitual de clases dado que otros años, cuando se han hecho fuera del horario de clases, han tenido muy baja asistencia.</p> <p>El coordinador informa de la incorporación del profesor Santos Manuel Cavero López en la materia Estructura Organizativa.</p> <p>El coordinador informa del profesor de TFM en dicha modalidad presentando un calendario de fechas.</p> <p>Algún profesor informa de casos puntuales de no cumplimiento de las normas COVID por parte de algún alumno. Se han tomado medidas correctoras al respecto.</p>
02/07/2021	<p>Se informa del calendario para el siguiente curso y la distribución de los 3 bloques de docencia</p> <p>Normativa COVID para el curso 21/22</p> <p>Balance curso y TFMs</p>	<p>El profesor Adolfo Millán avisa de los inconvenientes de partir el bloque 2 debido a las vacaciones de Navidad. Se conmina a los profesores del 2º bimestre a prestar especial atención a este aspecto en su planificación para evitar posibles inconvenientes.</p> <p>Se informa que los coordinadores de asignaturas han remitido a los profesores del máster las guías docentes para su actualización. Se indica que se deben incluir las instrucciones por parte de la Facultad de incluir información relativa a la “Adaptación de la docencia durante la crisis sanitaria provocada por Covid 19”.</p> <p>La coordinación hace balance del curso tras la ceremonia de graduación. Hizo mención del discurso del representante de alumnos donde se valoró la visión que aporta el máster y la labor de los profesores del mismo, especialmente en la dirección y tutela de los TFM. Tras los tribunales del Trabajo Fin de Máster se destaca el trabajo de los alumnos, siendo el simulador una herramienta que aporta una visión global de los</p>

	Ruegos y preguntas	<p>procesos de negocio en el área digital. El coordinador sugiere que, para el curso que viene, se incluya un apartado donde los alumnos realicen una propuesta visual adaptada a las distintas plataformas ya que, los mismos, echan en falta una aplicación de los conocimientos aprendidos en algunas materias del área de márketing.</p> <p>Un profesor pregunta acerca de los alumnos con asignaturas pendientes que aparecen en las actas de la convocatoria extraordinaria y que, en muchas ocasiones, no han asistido a clases y no han contactado con el profesor. Tras consulta, el coordinador señala que, de cara al curso que viene, se establecerán fechas de exámenes extraordinarios en el periodo que la facultad indique.</p> <p>Una profesora señala la coincidencia de contenidos entre su asignatura y otra materia. El coordinador fija una reunión para conocer el caso y establecer medidas correctoras de cara a evitar esas duplicidades.</p>
--	--------------------	---

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 16 % es funcionario y el 84 % están contratados en régimen laboral. De este 84% un 56% son Profesores Asociados, especialistas de reconocida competencia en la materia para la que son contratados. Estos imparten docencia relacionada con su actividad profesional.

ICMRA-1c: Estructura del Personal Académico del Título

Fecha: 30/11/2020

Centro Sede: FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Plan de Estudios: MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMERCIO ELECTRÓNICO (062S)

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	12	48,0%	37,10	56,9%	0
Asociado Interino	2	8,0%	2,85	4,4%	0
Ayudante Doctor	2	8,0%	2,30	3,5%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	1	4,0%	1,50	2,3%	0
Catedrático de Universidad	1	4,0%	0,20	0,3%	3
Colaborador	2	8,0%	9,00	13,8%	1
Contratado Doctor	2	8,0%	3,80	5,8%	5
Contratado Doctor Interino	1	4,0%	2,40	3,7%	0
Titular de Universidad	2	8,0%	6,00	9,2%	4

Datos extraídos el 01/10/2021

En total, un 61,3% 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 39,7% 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 13 sexenios de investigación.

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación Lo	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación	5º curso de seguimiento
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	73,33%	50%	50%	52,38%	92%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	33,33%	18%	50%	52,38%	100%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	100%	100%	83,3%

Durante el curso 2020-2021 la Tasa de participación en el programa de Evaluación Docente (IUCM-6) ha sido del 92%, superando ampliamente los datos de los tres cursos anteriores con valores alrededor del 50%. Igualmente, la tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente ha alcanzado el 100% tras 3 cursos anteriores con tasas del 18%, 50% y 52,38% en 2019-2020. El 83,3% de profesores del programa ha obtenido un 83,3% de evaluaciones positivas (IUCM-8) lo que representa un descenso desde los valores del 100% obtenidos en cursos precedentes.

Proyectos de innovación

Durante el curso 2018-2019 el profesor Adolfo Millán lideró el proyecto de estudio del juego de empresas como alternativa al TFM y TFG convencional y que contó con la participación de diversos profesores que, actualmente, imparten docencia en el máster: Rafael Aguilera Montañez; Alberto Carrasco González y el propio Adolfo Millán. Este proyecto sirvió de punto

de partida para la dirección y supervisión de trabajos que, tal y como se ha indicado en el epígrafe correspondiente, han permitido alcanzar valores sostenidos en el tiempo en la reducción de tasas de abandono, tasa de eficiencia y tasa de graduación.

Durante el curso 2020-2021, el profesor Pablo Garrido Pintado ha participado en el proyecto de Aprendizaje-Servicio titulado *“Consumo sostenible en jóvenes: prevención desde la comunicación comercial en las redes sociales”* que fue concedido con financiación y que está relacionado con el máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F2 Alta participación de los profesores en Docencia	D2 Descenso en las valoraciones positivas del profesorado

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 los 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. 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 información disponible en el Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria, durante el curso 2020/2021, se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo un total de 43 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por estudiantes. Estas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o formulario de sugerencias y quejas habilitado en la web y presentado en la Facultad de Comercio y Turismo, salvo una queja que se recibió según instancia presentada ante el Vicerrectorado de Estudiantes.

Adicionalmente, se han recibido escritos por correo electrónico dirigidos a diferentes miembros del equipo decanal, procedentes de delegados/as de curso, representantes de la Delegación de Estudiantes y estudiantes que se han dirigido por escrito de manera individual. También se han recogido las quejas o sugerencias expresadas verbalmente. En este sentido, prevalece la vía online como principal canal de recepción de incidencias. Revisado este informe, el Máster Universitario en Comercio Electrónico no ha recibido quejas o incidencias a través del sistema online establecido a tal efecto ni por escrito dirigido a la Secretaría de Estudiantes o Decanato correspondiente.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F3 El Máster Universitario en Comercio Electrónico no ha recibido quejas o incidencias ni por escrito ni a través del sistema online establecido a tal efecto	

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

INDICADORES DE RESULTADOS

	Curso de acreditación 2015-2016	1º curso de seguimiento 2016/2017	2º curso de seguimiento 2017/2018	3º curso de seguimiento 2018/2019	4º curso de seguimiento 2019/2020	5º curso de seguimiento 2020/2021
<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid</small> ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	35	35	35	35	35	35
<small>*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small> ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	19	29	30	27	20	22
ICM-3 Porcentaje de cobertura	54,29%	82,86%	85,71%	77,14%	57,14%	62,86%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	93,77%	93,45%	90,67%	97,95%	98,56%	95,07%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	10,53%	6,90%	20%	0%	0%	0%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	95,48%	96,69%	96,02%	97,24%	98,02%	100%
ICM-8 Tasa de graduación	93,33%	93,33%	76,74%	100%	95%	95,24%
IUCM-1 Tasa de éxito	99%	98,55%	97,10%	99,65%	100%	99,76%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción						Sólo válido para estudios de grado
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones						Sólo válido para estudios de grado
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado						Sólo válido para estudios de grado

IUCM-5 Tasa de demanda del máster	1280%	705,71%	685,71%	797,14%	400%	488,58%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título		94,83%	93,38%	98,29%	98,56%	95,29%

Desde la implantación inicial del título, se han ofertado 35 plazas de nuevo ingreso, manteniendo la cifra establecida por la memoria verificada. Desde el curso académico 2015-2016 hasta el 2020-2021 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 22 alumnos en el curso 2020-2021 (62,86% de cobertura) frente al curso anterior que fue del 57,14%. La tasa de demanda del máster (IUCM-5) ha sido del 488,58% mejorando frente al 400% obtenido en el curso 2019-2020 donde se notó el aumento de tasas para alumnos orientales. El título, sin contar con las tasas de demanda de los cursos 2016-2017, 2017-2018 y 2018-2019 sigue contando con más de 4 solicitudes por plaza.

En la memoria verificada, para la tasa de rendimiento del título (ICM-4), se establecían 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. Con algunas oscilaciones leves, la tasa se mantiene por encima de los niveles establecidos, alcanzando en el curso 2020-2021 el 95,07%.

Para la tasa de abandono del título (Indicador ICM-5.1/6.1), en la memoria verificada se fijaba un nivel esperado del 15%. Ese porcentaje sólo se superó en el curso 2017-2018- A partir del curso 2018-2019 la tasa de abandono mejora llegando al 0%. Se trata de una de las 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 prácticas de empresa o su labor profesional. Igualmente ocurre 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 3 cursos ha sido del 97,24%, 98,02% hasta alcanzarse el 100% de eficiencia durante el curso 2020-2021.

La memoria de graduación 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. Desde el curso 2018-2019 se ha situado en valores excelentes gracias a la implementación al TFM basado en el juego de simulación de empresas y el desarrollo de algunos trabajos individuales. Durante el curso 2020-2021 la tasa de graduación ha sido del 95,24%.

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%, alcanzando el 100% en el curso 2019-2020. La tasa para el curso 2020-2021 ha sido del 99,76%. Se trata de un resultado y evolución favorable, estando por encima del valor establecido como deseable en la memoria de verificación.

ICMRA- 2: Resultados en las Asignaturas

Curso Académico: 2020-21
Centro: FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO
Plan de Estudios: MÁSTER UNIVERSITARIO EN COMERCIO ELECTRÓNICO (0625)

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	22	22	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	9	13	0	0
COMPUTACIÓN UBICUA Y NUEVOS MODELOS DE APLICACIÓN WEB	OBLIGATORIA	23	22	1	95,65%	100,00%	4,35%	100,00%	1	0	6	10	5	1
DERECHO DE LA EMPRESA:ASPECTOS FISCALES Y MERCANTILES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO	OBLIGATORIA	24	22	2	95,83%	100,00%	4,17%	100,00%	1	0	8	12	3	0
DERECHO DEL CONSUMO	OBLIGATORIA	22	21	1	95,45%	100,00%	4,55%	100,00%	1	0	0	15	6	0
DISEÑO WEB, TECNOLOGÍAS DE INTERNET Y REDES DE COMUNICACION	OBLIGATORIA	23	22	1	95,65%	100,00%	4,35%	100,00%	1	0	6	7	9	0
ESTRATEGIA RELACIONAL	OBLIGATORIA	23	22	1	95,65%	100,00%	4,35%	100,00%	1	0	4	13	4	1
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	OBLIGATORIA	22	21	1	95,45%	100,00%	4,55%	100,00%	1	0	0	8	12	1
LOGÍSTICA Y OPERACIONES	OBLIGATORIA	23	22	1	95,65%	100,00%	4,35%	100,00%	1	0	9	9	4	0
PLAN DE MARKETING DIGITAL	OBLIGATORIA	23	22	1	95,65%	95,65%	0,00%	100,00%	0	1	17	5	0	0
PLAN DE NEGOCIO II: PROYECCIONES	OBLIGATORIA	22	21	1	95,45%	100,00%	4,55%	100,00%	1	0	13	6	2	0
PLAN DE NEGOCIO I: MARCO GENERAL	OBLIGATORIA	23	21	2	95,65%	100,00%	4,35%	100,00%	1	0	15	7	0	0
PLAN ESTRATÉGICO	OBLIGATORIA	23	22	1	95,65%	100,00%	4,35%	100,00%	1	0	6	12	4	0
PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO	OBLIGATORIA	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	14	4	0
POSICIONAMIENTO Y SEGURIDAD EN LA WEB	OBLIGATORIA	22	21	1	95,45%	100,00%	4,55%	100,00%	1	0	0	6	15	0
PRÁCTICAS EN EMPRESAS	PRACTICAS EXTERNAS	19	18	1	94,74%	100,00%	5,26%	100,00%	1	0	0	1	17	0
SOFTWARE CORPORATIVO	OBLIGATORIA	23	22	1	95,65%	100,00%	4,35%	100,00%	1	0	0	7	15	0
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	23	20	3	86,96%	100,00%	13,04%	100,00%	3	0	4	9	7	0
TRANSFORMACIÓN EMPRESARIAL	OBLIGATORIA	23	22	1	95,65%	100,00%	4,35%	100,00%	1	0	4	17	1	0

Datos extraídos el 22/10/2021

Los resultados presentados en el cuadro ICMRA-2 (Resultados en las asignaturas) ponen de manifiesto el excelente rendimiento de los alumnos, aspecto muy destacable en la titulación:

a) En todas las asignaturas (excepto el TFM) el porcentaje de aprobados sobre matriculados está por encima del 94%. Sin embargo, aquellos alumnos matriculados por primera vez las han superado en un 100%.

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) En el TFM, el porcentaje de aprobados es del 86,96%. Todos los matriculados por primera vez han superado la asignatura. Un 13.04% de alumnos no se han presentado, siendo la totalidad de los mismos alumnos en segunda matrícula que no han podido seguir el ritmo de trabajo en el TFM debido a sus compromisos laborales y personales.

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 2015-2016	1º curso de seguimiento 2016/2017	2º curso de seguimiento 2017/2018	3º curso de seguimiento 2018/2019	4º curso de seguimiento 2019/2020	5º curso de seguimiento 2020/2021
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	4,4	3,23	3,5	4,7	5,7	4
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	4	9,14	10	8,1	9,5	9
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14	7,7	2	8	6,5

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 los alumnos con el título (IUCM-13) la satisfacción global con la titulación ha sido de 4 puntos sobre 10 en el curso 2020-2021, descendiendo desde el 5,7 sobre 10 obtenido en el curso 2019-2020 donde, por primera vez, se superó la suficiencia. En el curso 2020-2021 la participación ha sido muy baja (11,11%) ya que tan sólo han respondido al cuestionario 3 alumnos de 27.

Las respuestas para los ítems de esta encuesta en el año 2020-2021 muestran una gran variabilidad con una desviación típica de 4,6 puntos.

Debido a la ínfima representatividad de las encuestas en los dos últimos cursos, tomamos como referencia informes anteriores para tratar de identificar las causas. Por una parte, la diversidad de perfiles de alumnos que cursan el máster: edad, experiencia profesional previa, estudios desde los que acceden, universidades y países de origen. Se aprecia que hay alumnos satisfechos, altamente satisfechos, pero también otros muy descontentos con el título.

La práctica totalidad de ítems de la encuesta de satisfacción de estudiantes para el curso 2020-2021 muestra una enorme dispersión. Este hecho, junto a la escasa representatividad de la muestra hace complicado identificar fallos concretos y poder así desarrollar acciones de mejora específicas. Como ejemplos, podemos señalar:

- i-. Los alumnos encuestados valoran de manera positiva el número de alumnos por aula (media=9,3), calificaciones en tiempo adecuado (6,3), nivel de dificultad apropiado (6,3) y la integración entre teoría y práctica (5,7).
- ii. Por ejemplo, en la relación calidad precio, la media obtenida es de 3.7 puntos, sin embargo, hay alumnos que valoran este aspecto con un 9 frente a otros que lo valoran con un 0.

iii. Los alumnos valoran el proceso de matriculación (6,0) y aprueban con una media de 5,3 la labor docente del profesorado.

Profesorado

Durante el curso 2020-2021, tan sólo dos profesores participaron en las encuestas de satisfacción frente a los 4 del curso 2019-2020 y siete del curso 2018-2019. En el documento que hemos analizado encontramos una población $n=6$ notablemente inferior a los profesores que imparten docencia en el Máster Universitario en Comercio Electrónico. En el curso 2020-2021 la satisfacción media ha sido de 9 sobre 10 para este colectivo, en la línea de los datos obtenidos en el curso 2019-2020 (9,5 de media), 2018-2019 (8,1) y 2018-2018 (10).

En el curso 2020-2021 la satisfacción media de la titulación está por encima de la satisfacción de la UCM. Debido a lo reducido de la muestra no hay datos desagregados por edad, categoría y años de experiencia.

Los profesores se muestran satisfechos con la entrega de calificaciones en tiempo adecuado (media=10) así como la coordinación de la titulación, cumplimiento del programa, formación académica, número de alumnos por aula, objetivos claros, orientación internacional y relación calidad-precio (todos con media de 9,5 puntos sobre 10).

Consideran una fortaleza el uso del campus virtual (9,5), sin embargo, valoran por debajo del índice de satisfacción de la titulación (9) las aulas de docencia teórica, fondos de la biblioteca y los recursos administrativos (media=8,5). Puntúan con un 8 sobre 10 las aulas de docencia práctica.

Valoran muy positivamente la organización de horarios (media=9,5) así como el apoyo técnico y logístico, información ofrecida y procesos administrativos comunes con una puntuación alineada con la satisfacción del título. Por debajo valoran con un 8,5 los procedimientos administrativos de la titulación y la atención prestada por el PAS (media=8).

Los profesores valoran positivamente la asistencia de los alumnos (100%), sin embargo, consideran que su nivel de implicación y aprovechamiento de las tutorías podría haber sido superior (media=7,5).

Personal de Administración y Servicios

La participación del PAS en esta encuesta ha sido del 7,1%. La satisfacción media global es del 6,5 con una desviación típica de 2,1.

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 los estudiantes egresados en 2019 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 el caso del Máster en Comercio Electrónico tan sólo ha respondido un alumno a la encuesta de inserción laboral y de satisfacción con la formación recibida (4,2% de participación). Consideramos que la muestra es poco representativa, sin embargo, pasamos a valorar algunos datos. A nivel de valoración de competencias adquiridas se mueve en valores entre el 7 y 10 de media. Destacando la adquisición de competencias de liderazgo y manejo de dificultades (10), expresión y comunicación (9), adaptación a nuevas situaciones, análisis y organización (8) y aceptación de las críticas. Sin embargo, en las preguntas referentes a la titulación cursada, el encuestado/a sólo valora positivamente el número de alumnos por aula (10) y el nivel de dificultad adecuado (5), valorando muy negativamente los objetivos, el plan de estudios, integración teórica y práctica y la relación calidad/precio. Considera muy positivamente la organización del máster (10), sin embargo, valora negativamente las prácticas, los trabajos no presenciales o los materiales ofrecidos. Esta valoración coincide con la de la

Universidad, ya que, evalúa los recursos y medios y actividades complementarias con un uno y la atención al estudiante con cero puntos. Considera, sin embargo, que el prestigio de la universidad alcanza el aprobado (5). Se trata de un alumno muy descontento con el programa y con la institución que, sin embargo, repetiría la titulación (5) pero no en la Universidad.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad

Dado que este máster tiene un año de duración y que la vocación del alumno es la inserción laboral rápida tras la realización del TFM y las prácticas obligatorias, no suele haber participación de los alumnos en programas de movilidad.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Para la superación del programa formativo, los alumnos que cursan el Máster Universitario en Comercio Electrónico deben realizar, de manera obligatoria, seis créditos de prácticas externas. Si bien, puede haber estudiantes que convaliden las prácticas por experiencia profesional o con la realización de 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 2020-2021 un total de 17 alumnos han realizado prácticas curriculares y 4 de ellos han solicitado reconocimiento, de los cuales, 16 han respondido a la encuesta enviada por parte del Departamento de Prácticas y Empleo.

Perspectiva del estudiante

A la hora de valorar su satisfacción general con las prácticas realizadas, el 12,50% se considera bastante satisfecho, el 50% muy satisfecho y el 31,25% totalmente satisfecho. Más del 80% de los alumnos valora por encima de 4 sobre 5 que, en las prácticas, ha podido aplicar los conocimientos adquiridos en el máster (el 56,25% con 4 puntos y el 31,25% con 5 puntos). También valoran muy positivamente la formación recibida en el Máster como preparación para la realización de las prácticas y el grado de relación entre las competencias adquiridas en el máster y el desarrollo de estas. El 50% de los alumnos valora con un 5 que las prácticas han favorecido la adquisición de conocimientos y competencias para ejercer su profesión y consideran que las prácticas son un complemento necesario en su formación, ya que, el 81,25% valora este aspecto con, al menos, 4 puntos sobre cinco. Valoran de manera positiva la acogida por parte de la empresa o institución, ya que el 81,25% da la máxima puntuación a este aspecto. Con respecto a la acogida en la empresa, el 81,25% la considera con la máxima puntuación, valorando que la empresa o institución presenta condiciones adecuadas de seguridad e higiene, proporciona información suficiente para el desarrollo de las tareas, permite cumplir las obligaciones académicas y pacta previamente el periodo, jornada y horario tal y como figura en el anexo de prácticas. De manera rotunda, el 81,25% considera la posibilidad de volver a realizar prácticas en la misma empresa. Los alumnos puntúan de manera positiva la función del tutor de empresa considerando que explicó y planificó bien las tareas, supervisó y facilitó su aprendizaje. La práctica totalidad de encuestados consideran que las prácticas han aportado valor a su curriculum vitae y más de la mitad (56,25%) valoran este aspecto con la máxima puntuación. Tan sólo un alumno ha sido finalmente contratado al terminar su contrato de prácticas (6,25%). Las prácticas han servido para afianzar la capacidad técnica, de organización y planificación, las habilidades de comunicación oral y escrita, el sentido de responsabilidad, adaptación, la creatividad e iniciativa y la capacidad de trabajo en equipo. A nivel general, las opiniones del alumno sobre las prácticas son muy positivas y no se detectan problemas al respecto.

Perspectiva de la empresa

La satisfacción con las prácticas coincide con la impresión por parte de los tutores de las entidades que les han acogido (n=16). Los tutores consideran que los alumnos cuentan con buena capacidad técnica, capacidad de aprendizaje, capacidad de organización y planificación y capacidad de reflexión analítica y crítica. Consideran que los alumnos han demostrado capacidad de trabajo y constancia y un 81,25% valora muy positivamente sus habilidades de comunicación oral y escrita. De manera rotunda consideran que se han cumplido las expectativas previstas al ofertar las prácticas planteándose en un 93,75% la posibilidad de contratar al estudiante una vez finalizado el periodo de prácticas. El 100% de los encuestados aceptaría seguir recibiendo estudiantes de nuestra facultad.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F3 Valores muy positivos y sostenidos en el tiempo en las tasas de abandono, eficiencia y graduación</p> <p>F4 Satisfacción del PDI con el título</p> <p>F5 Los alumnos y las entidades colaboradoras muestran un alto nivel de satisfacción con las prácticas externas</p>	<p>D2 Baja satisfacción media del alumnado, con dispersión e inconsistencia en algunos resultados obtenidos</p> <p>D3 Dificultad para lograr una muestra representativa de alumnos egresados en las encuestas de inserción laboral y de satisfacción en la formación recibida</p>

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.

No procede

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.

El Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense en el informe de la Memoria de Seguimiento del curso 2019-2020 indicó una serie de recomendaciones que han sido atendidas de la siguiente manera.

- Cumple parcialmente el punto 2. La estructura de la web permite un fácil acceso a la información puesta a disposición.
 - o Acceso y admisión de estudiantes en los ítems Plazos de preinscripción e Información sobre transferencia y reconocimientos de créditos, de manera que el enlace conduzca directamente a la normativa sobre transferencia y reconocimiento de créditos. La información requerida se encuentra disponible

en este enlace: <https://www.ucm.es/muce/matricula> donde en el apartado 3.4 se encuentra la información sobre la Transferencia y reconocimiento de créditos, enlace: <https://www.ucm.es/muce/transferencia-y-reconocimiento-de-creditos>

- Descripción del título en el ítem Normas de permanencia, de tal forma que el enlace conduzca directamente a la normativa del año 2008 y la modificación del 2015. La información requerida se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/informacion-permanencia>. Se ha incluido un acceso a dicho enlace en la web propia del Máster en la página en el apartado correspondiente a Descripción del Título:
<https://www.ucm.es/muce/descripcion-del-titulo>.
- Planificación y calidad de la enseñanza en los ítems Acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes y Prácticas externas, en este último caso dado que el enlace no se encuentra disponible. La información está disponible en <https://comercioyturismo.ucm.es/practicas-externas> Se ha procedido además a corregir dicho enlace en la URL propia del máster <https://www.ucm.es/muce/practicas-externas-convenios-con-entidades-publicas-o-privadas,-sistema-de-tutorias,-sistemas-de-solicitud,-criterios-de-adjudicacion%E2%80%A6>
- Sistema de Garantía de Calidad en el ítem Breve descripción de la organización, composición y funciones del SGIC. Disponible en: <https://www.ucm.es/muce/67-breve-descripcion-de-la-organizacion>
- Se recomienda reparar los dos últimos enlaces ubicados en el apartado de Recursos materiales y servicios porque no se encuentran disponibles. Se ha procedido a la reparación de los enlaces comentados.
- Se recomienda generar un hipervínculo en el enlace ubicado en el apartado de Sistema de quejas y sugerencias para mejorar su accesibilidad. Se ha procedido a incluir el acceso a la URL de dicho sistema del centro: <https://comercioyturismo.ucm.es/sugerencia-y-quejas> en el correspondiente apartado 6.6 (<https://www.ucm.es/muce/65-sistema-de-quejas-y>) de la web del Máster.
- Cumple el punto 3. Se atienden a las recomendaciones planteadas-
 - Guías docentes en el ítem Guías docentes de las asignaturas, en el ítem Guía del Trabajo de Fin de Máster. La información se encuentra disponible en: <https://www.ucm.es/muce/guias-docentes-de-las-asignaturas>. La fecha que recoge el documento corresponde al curso en que se aprobó, siendo un documento vigente.
 - Sistema de Garantía de Calidad en el ítem Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC. La información se ha actualizado en la web del máster en el enlace: <https://www.ucm.es/muce/64-mejoras-implantadas-derivadas-del>
- En el punto 1, La página Web del Título ofrece información sobre el Título que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante. Se aplican las siguientes mejoras:
 - Personal académico en el ítem Estructura y características del profesorado adscrito al título (porcentaje de doctores). Se ha procedido a incluir el listado de profesores y su curriculum vitae actualizado en: <https://www.ucm.es/muce/claustro>

- Recursos materiales y servicios en el ítem Recursos de aprendizaje: campus virtual, equipamientos específicos del título, servicios que se ofrecen. Disponible en: <https://www.ucm.es/muce/recursos,-materiales-y-servicios>
- Sistema de Garantía de Calidad en el ítem Información sobre los principales resultados del título: encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos e inserción laboral, incorporando los documentos con los resultados de las encuestas del Vicerrectorado de Calidad. Toda la información relativa al Sistema de Garantía de Calidad del título se encuentra recogida aquí: <https://www.ucm.es/muce/sistema-interno-de-garantia-de-la-calidad>. En el apartado 6.5 de dicho enlace (<https://www.ucm.es/muce/encuestas-e-indicadores>) se encuentra la principal información sobre los principales resultados del título (actualizados al último curso). Para obtener mayor detalle sobre los mismos, se ha añadido un enlace directo en dicho apartado 6.5 a la web del centro donde se puede encontrar dicha información: <https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>

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 2019-2020 enfocadas en el mantenimiento de las fortalezas reflejadas y la cobertura de las debilidades, detallaron los indicadores de resultados que se indicarán 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. La acción pretende mantener como fortaleza el adecuado funcionamiento de sistema de coordinación. La métrica establecida para valorar su efectividad y/ o cumplimiento era el número de reuniones de coordinación realizadas. Durante el curso 2020-2021 se realizaron tres reuniones de coordinación celebradas los días 2 de octubre de 2020, 5 de febrero de 2021 y 2 de julio de 2021 convocadas por el coordinador del máster.

Acción: campaña de recordatorio sobre la participación en Docencia, dirigida tanto a docentes como a estudiantes.

Esta acción se orienta a la información del periodo de apertura de cuestionarios Docencia tanto en reuniones de coordinación con profesores como a los alumnos bien en reuniones presenciales o a través de correo electrónico. El responsable de su ejecución será el coordinador del máster que es el convocante de las reuniones mencionadas.

Acción: celebración de una sesión sobre TFM's.

Esta acción se orienta al fomento de los TFM's grupales que han tenido incidencia positiva en distintos indicadores de resultados del título, así como en las calificaciones y finalización de estudios por parte de los alumnos. Durante el curso pasado se realizó una reunión de coordinación con profesores donde se solicitó la participación como tutores en el juego de empresas y, posteriormente, se celebró una sesión de presentación del simulador el 5 de marzo de 2021.

Acción: Implantación por tercer año del juego de simulación de gestión de empresas' como alternativa para la realización del TFM.

Durante el curso 2020-2021 se desarrolló la tercera edición del juego de empresas con una participación muy alta de alumnos, muy alto porcentaje de aprobados y alto 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 así como la introducción de innovaciones metodológicas docentes tal y como sugería el informe de Renovación de la Acreditación del título. Como consecuencia del cambio de coordinador en el curso 2020-2021, así como la situación debida a la pandemia, no pudo impulsarse esta actividad de forma conjunta entre todos los másteres.

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 realiza informando de las empresas participantes en las actividades de extensión y la convocatoria se realiza por parte del coordinador del máster pero, en cuanto a propuesta y ejecución, están implicados todos los profesores del título. Debido a la situación provocada por la pandemia las actividades de extensión se realizaron de manera online organizándose en febrero un ciclo de conferencias con el título "La situación del e-commerce en el nuevo marco provocado por el COVID" al que asistieron varios ponentes:

- 8 de febrero de 2021: "Adaptación de una empresa de e-servicios basados en datos al escenario Covid-19" con Miguel Camacho, CTO de Smart-Travel Founder & Ceo de Atalaya Technologies.
- 10 de febrero de 2021: "Adaptación de una empresa de e-servicios turísticos al escenario Covid-19" con Daniel Cortés, responsable de tecnología de Tour 10 Travel.

Acción: sesión monográfica con estudiantes sobre evaluación de la calidad.

Durante el curso 2020-2021 no se pudo llevar a cabo esta actividad debido a la situación sanitaria derivada de la crisis COVID-19. La acción se retomará en cursos posteriores.

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.

No procede

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No se ha realizado ningún procedimiento de modificación ordinario

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

No procede

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 Sistema de Gestión Interna de la Calidad. Además, se ofrece un breve comentario para su análisis y un plan de acciones a desarrollar para el mantenimiento en el tiempo de estas fortalezas.

Fortaleza: excelente 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 el curso 2020-2021 (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: Alta participación de profesores en el programa Docencia superando valores de años previos. Como acción de mantenimiento se propone mantener los recordatorios en las reuniones de coordinación del título

Fortaleza: el Máster Universitario en Comercio Electrónico no ha recibido quejas o incidencias ni por escrito ni a través del sistema online establecido a tal efecto Durante el curso 2020-2021 el Máster Universitario no ha recibido quejas a través de los sistemas establecidos a tal efecto. La mayoría de las cuestiones ese han resuelto verbalmente o por correo electrónico por parte del coordinador y profesorado del máster. Como acción de mantenimiento se propone mantener una comunicación fluida con el alumnado a través de reuniones presenciales y envío comunicaciones electrónicas periódicas.

Fortaleza: valores muy positivos y sostenidos en el tiempo en las tasas de abandono, eficiencia 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. Se trata de cifras favorables y sostenidas en el tiempo durante los últimos cursos. Las causas de esta fortaleza obedecen a varios factores, entre ellos, la dificultad que encontraban los alumnos para superar el TFM al realizarlo junto a las prácticas de empresas y su ejercicio profesional. A lo largo de los años se puso en marcha la Guía sobre el TFM, el sistema de asignación de tutores y la realización de TFMs grupales realizando un juego de simulación de empresas. Para el mantenimiento de esta fortaleza se ha activado la propuesta de modelo de TFM, recogido en la memoria de verificación, consistente en 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 varias 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 esta modalidad del TFM un cuarto año para comprobar su calidad en el tiempo.

Fortaleza: satisfacción del PDI con el título. Tal y como se expuso con mayor detalle en el punto 5.2 de la memoria, el nivel de satisfacción del profesorado ha sido excepcionalmente alto en los últimos cursos, alcanzando en su indicador global la calificación de 9 sobre 10 en el curso 2020-2021. Las causas más probables de esta fortaleza son el mantenimiento de canales fluidos de comunicación del profesorado, fomentando la participación del mismo en actividades de extensión para los estudiantes, eventos de intercambio de experiencias entre docentes, además de las reuniones de coordinación y de la Comisión Académica. 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: Los alumnos y las entidades colaboradoras muestran un alto nivel de satisfacción con las prácticas externas. Tal y como se manifestó 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. Para mantener esta fortaleza se propone la implicación de empresas en actividades de extensión.

	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 de las 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: Alta participación de profesores en Docencia	Ver apartado 3	Mantener recordatorio en las reuniones de coordinación
Sistema de quejas y sugerencias	F3: el Máster Universitario en Comercio Electrónico no ha recibido quejas o incidencias ni por escrito ni a través del sistema online establecido a tal efecto	Ver apartado 4	Como acción de mantenimiento se propone mantener una comunicación fluida con el alumnado a través de reuniones presenciales y envío comunicaciones electrónicas.
Indicadores de resultados	F4: valores muy positivos y sostenidos en el tiempo en las tasas de abandono, eficiencia y graduación	Ver apartado 5	Fomento de TFMs grupales Mantenimiento del “business game” para el TFM
Satisfacción de los diferentes colectivos	F5: satisfacción del PDI con el título	Ver apartado 5.2	Mantener cauces de participación (coordinación y Comisión Académica)
Inserción laboral			
Programas de movilidad			
Prácticas externas	F6. Alumnos y entidades colaboradoras muestran un alto nivel de satisfacción con las prácticas externas	Ver apartado 5.5	Participación de empresas en actividades de extensión
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 Sistema de Garantía Interno de la Calidad (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 en el apartado 9.2.

Debilidad: Baja satisfacción media del alumnado con dispersión e inconsistencia en algunos de los resultados obtenidos (IUCM-13 de 4 sobre 10) Tal y como se explicó en el apartado 5.2 de la presente memoria, la baja participación (11,11%) y la enorme dispersión en las respuestas dificulta la identificación de debilidades específicas sobre las que llevar a cabo acciones de mejora concretas. Resulta complicado evaluar el nivel de satisfacción del alumnado (4) contrastándolo con otras evidencias empíricas contradictorias como la satisfacción de todos los agentes en las prácticas y el Trabajo Fin de Máster. Por otra parte, el alumno cuenta, a menudo, con unas expectativas idealizadas y dispersas afrontando el máster como una solución formativa “mágica” para su futuro profesional.

En este caso, se propone la programación de una sesión monográfica con estudiantes sobre la evaluación de la calidad, y una guía breve sobre este tema, a distribuir entre todos los alumnos del curso 2021-2022. En ambas se hará hincapié en cómo hacer un uso responsable de los instrumentos de evaluación de la calidad del título.

Debilidad: Descenso en las valoraciones positivas del profesorado en docencia. Hay una ligera bajada del 100% de valoraciones positivas al 83%. Se tratará este aspecto en las reuniones de coordinación para abordar las medidas a tomar al respecto.

Debilidad: Dificultad para lograr una muestra representativa de alumnos egresados en las encuestas de inserción laboral y de satisfacción en la formación recibida. Como acciones de mejora respecto a esta debilidad se plantea la creación de un perfil del programa formativo en la red social LinkedIn, actualmente, considerada como la mayor red social de networking a nivel global. Una herramienta que permite, desde el perfil oficial del máster, contactar con públicos de interés del programa, entre ellos, alumnos egresados.

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 cumplimiento es el número de reuniones fijado: Uno para las reuniones de coordinación, y dos 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 Organización de sesión monográfica sobre Docencia dirigida a

alumnos. Introducción de un punto en el orden del día de las reuniones ordinarias de coordinación para tratar este aspecto.

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 2022 (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 2021-22. 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 cuarto 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: 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 2021-2022. 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 2021-2021. 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.

Acción: Creación de un perfil del Máster en la red social LinkedIn para contactar con alumnos egresados En el perfil se lanzan actualizaciones del curso y se busca establecer relaciones con alumnos que hayan cursado el máster en cursos anteriores.

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC							
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación							
Personal Académico							
Sistema de quejas y sugerencias							
Indicadores de resultados	Debilidad: Baja satisfacción media del alumnado con dispersión e inconsistencia en algunos de los resultados obtenidos (IUCM-13 de 4 sobre 10) Debilidad: Descenso en las valoraciones positivas del profesorado en docencia.	Baja participación (11,11%) y la enorme dispersión en las respuestas Hay una ligera bajada del 100% de valoraciones positivas al 83%.	Programación de una sesión monográfica con estudiantes sobre la evaluación de la calidad, y una guía breve sobre este tema, a distribuir entre todos los alumnos del curso 2021-2022. Se tratará este aspecto en las reuniones de coordinación para abordar las medidas a tomar al respecto.	Indicador IUCM-13 curso 2021-2022 Indicador IUCM-8	Coordinador del máster Coordinador y claustro de profesores	Durante el segundo bloque de docente. Entre noviembre de 2021 y enero de 2022 Próximas reuniones ordinarias y extraordinarias	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos							
Inserción laboral	Dificultad para lograr una muestra representativa de alumnos egresados en las encuestas de inserción laboral y de satisfacción en la formación recibida.	Baja participación (4,2%)	Creación de un perfil del programa formativo en la red social LinkedIn, actualmente, considerada como la mayor red social de networking a nivel global. Una herramienta que permite, desde el perfil oficial del máster, contactar con públicos de interés del programa, entre ellos, alumnos egresados.	Datos de satisfacción de egresados facilitados por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM y recogidos 24 meses después de su graduación, tasa de estudiante con empleo	Coordinador del máster	Durante el curso 2021-2022	En proceso
Programas de movilidad							
Prácticas externas							
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO EL DÍA
19 DE NOVIEMBRE DE 2021



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE COMERCIO Y
TURISMO
SECRETARÍA ACADÉMICA

D^a Coral ILLANA RODRÍGUEZ, Secretaria Académica de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid,

CERTIFICA:

Que la Junta de Facultad, reunida en la sesión ordinaria 10/2021 de 19 de noviembre, ha informado favorablemente las Memorias Anuales de Seguimiento de los siguientes títulos:

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

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 22 de noviembre de 2021.

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	346F-7254-4B37P7252-3141	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Francisca Blasco Lopez - Decana Facultad Comercio y Turismo	Firmado	22/11/2021 13:22:34	
	Maria Coral Illana Rodriguez - Secretaria Académica Facultad Comercio y Turismo	Firmado	22/11/2021 10:44:32	
Observaciones		Página	1/1	
Uri De Verificación	https://sede.ucm.es/verificacion?csv=346F-7254-4B37P7252-3141			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			