

Informe final para la renovación de la acreditación del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Marketing Digital por la Universidad de Málaga

1. DATOS DEL TÍTULO

ID Ministerio	4315121
Denominación del Título	Máster Universitario en Dirección y Gestión de Marketing Digital
Universidad	Universidad de Málaga
Centro	Facultad de Comercio y Gestión
Universidad/es Participante/s	
Rama de Conocimiento	Ciencias Económicas y Empresariales

2. ÁMBITO NORMATIVO

La renovación de la acreditación se tramita de conformidad con el procedimiento previsto con el art. 27.bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. La evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con los criterios y directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG) establecidos en la Guía para la renovación de la acreditación de los títulos universitarios de grado y máster de la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento.

La Agencia Andaluza del Conocimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 16/2007, de 3 de diciembre, tiene atribuidas las competencias de evaluación y acreditación de las actividades universitarias.

La Comisión de renovación de la acreditación, designada por la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento, es la competente para efectuar la evaluación de la solicitud de la renovación de la acreditación de los títulos oficiales presentada por la Universidad. El presente informe es emitido por dicha comisión formada por expertos en la materia que actúan en régimen de independencia y autonomía.

3. CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN

En este informe la Comisión realiza las siguientes valoraciones:

- Primero: Certifica y **constata** el cumplimiento de los criterios conforme a lo establecido en la Guía para la renovación de la acreditación de los títulos universitarios de grado y máster de Andalucía, de la Dirección de Evaluación y Acreditación, de la Agencia Andaluza del Conocimiento, diciembre 2014.
- Segundo: Realiza **recomendaciones y recomendaciones de especial seguimiento**, esto conlleva un plan de mejora cuya realización será objeto de comprobación a lo largo del seguimiento.
- Tercero: Especifica las **modificaciones** señaladas en el informe provisional que no han sido resueltas de forma

Código Seguro de verificación:p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018	
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==	PÁGINA	1/12



satisfactoria y que motivan, en su caso, el informe desfavorable.

MOTIVACIÓN

3.0. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Renovación de la Acreditación, a la vista del Autoinforme de Acreditación presentado por la Universidad solicitante, de las evaluaciones de dicho autoinforme, de las evidencias presentadas por la Universidad solicitante y de las aclaraciones y respuestas obtenidas de las personas comparecientes en la visita de acreditación, emitió un Informe provisional de renovación de la acreditación que contenía modificaciones y recomendaciones en diversos criterios. Presentadas las alegaciones en tiempo y forma por la Universidad, la Comisión de renovación de la acreditación ha analizado dichas alegaciones y emite el presente Informe Final. En las valoraciones que se efectúan en este informe se ha tenido en cuenta que este Título se imparte en modalidad semipresencial.

3.1. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

Se alcanza

En la página Web del Título están disponibles la Memoria de Verificación actualizada, la programación docente de las 24 asignaturas que componen el Título, el resumen de créditos, el plan de estudios, el centro donde se imparte, la oferta de plazas, las lenguas utilizadas y el año de implantación. Además de la información general del Título también se incluye información actualizada y completa sobre normas de acceso (perfil recomendado, acceso y admisión, guía de matriculación) y se ha incorporado una sección de preguntas frecuentes que abarca cuestiones acerca de la preinscripción y matrícula, becas, semipresencialidad del Título, intercambio Erasmus y prácticas.

También se utilizan vías de comunicación tradicionales, como por ejemplo los tablones de anuncios, y la edición, todos los años, de una Guía del estudiante que éste puede recoger al comienzo de curso en secretaría o en conserjería.

Adicionalmente, se destaca la aplicación de un sistema más innovador, la "Sala de Estudiantes" a través del Campus Virtual (plataforma Moodle). Cada curso, la Coordinación del Máster pone en marcha esta herramienta que permite proporcionar información inmediata al alumnado mediante un foro que envía automáticamente mensajes al correo electrónico de cada estudiante. Se emplea fundamentalmente para reforzar la información administrativa publicada en la Web (plazos, procedimientos, etc.), para aportar datos de interés relacionados con actividades complementarias y para realizar avisos urgentes, como pueden ser los cambios relacionados con algún aspecto de carácter organizativo.

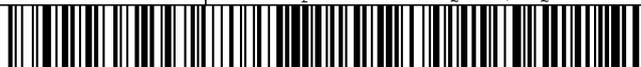
También se utilizan como vía de comunicación las redes sociales, tan ampliamente extendidas entre los estudiantes. En concreto, el Centro dispone de una cuenta en Facebook, otra de Twitter y otra de instagram.

También en la página Web se encuentra información sobre el Programa formativo, guías docentes de las asignaturas, profesorado, información sobre horarios, calendario académico, fechas de exámenes, información sobre trabajo de fin de máster y prácticas profesionales.

Con respecto a la actualización de la información, el Autoinforme recoge lo siguiente:

Código Seguro de verificación:p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	2/12



p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==

anualmente en Consejo de Gobierno, se actualiza el calendario académico y el Plan de Ordenación Docente (POD) de la UMA, por el cual se regulan todos los mecanismos referentes a la ordenación académica, con resoluciones, plazos e instrucciones para su ejecución.

En Junta de Centro se aprueban anualmente los horarios de los diferentes cursos y las guías docentes de las asignaturas, en las cuales se incluye: organización docente, actividades formativas, contenidos, competencias, resultados de aprendizaje y procedimiento de evaluación. Todas estas informaciones son actualizadas en la página Web del centro, como vehículo de difusión pública a los grupos de interés. Si existe algún tipo de modificación, se actualiza en la Web a la mayor brevedad.

No existe un enlace fácil o cómodo desde la página Web del Máster para acceder a la normativa del TFM y de las prácticas curriculares. Tampoco existe uno específico en que se recoja de modo detallado el perfil del profesorado. Sería conveniente incluirlos.

Por lo demás, se constata en la visita que los estudiantes y egresados están satisfechos con la información pública disponible y con el tiempo en que está preparada para consulta.

En fase de alegaciones, la Universidad ha presentado un plan de mejora apropiado. No obstante, se mantiene la recomendación hasta su total puesta en práctica.

Recomendaciones:

1. Se recomienda facilitar enlaces en la página Web que permitan acceder a información más detallada sobre el perfil del profesorado.

3.2. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Se alcanza

Los responsables institucionales explicaron que está en marcha desde enero de 2018 un plan estratégico de la Universidad de Málaga con previsión de alto número de medidas para mejorar diversos aspectos. En lo que respecta al SGC, se persigue hacerlo más práctico y comprensible para quienes tienen que implementarlo. Se pretende que se integre el sistema en los Estatutos, que marquen el camino. Igualmente se pretende la integración de las dos comisiones actualmente existentes en una Comisión única Académica y de Calidad integrada en cada Centro, y una Comisión Académica y de Calidad de la Universidad, todo lo cual se valora positivamente.

El SGC fue implantado y desarrollado en la Facultad de Comercio y Gestión desde el curso 2010-11. Se trata de un conjunto de procesos dispuestos en tres niveles (estratégicos, clave, y de apoyo), que están evaluados mediante una serie de indicadores. En la Universidad de Málaga, tras un proceso de depuración y eliminación de indicadores siguiendo las instrucciones de la ANECA, el 10 de mayo de 2011 se acordó con la Unidad de Calidad de la UMA utilizar el sistema de 36 indicadores.

Al inicio del Máster en el curso 2014/15, ya se encontraba totalmente implantado en el Centro el SGC.

Además del sistema de indicadores, existe una Comisión de Garantía de la Calidad en el centro, dependiente de la Comisión General de la UMA, que se reúne trimestralmente, y que anualmente elabora la memoria de calidad, analizando la información de cada curso y proponiendo acciones de mejora que luego reciben seguimiento. Desde el inicio del Máster, la coordinadora del Máster ha formado parte de dicha Comisión de Garantía de la Calidad.

Código Seguro de verificación:p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018	
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==	PÁGINA	3/12



p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==

Hasta el curso pasado la documentación de los Sistemas se encontraba en la herramienta informática Isotools, pero actualmente la documentación se está trasladando a Campus Virtual (CV), por tratarse de un entorno más amigable y conocido por el personal de la Universidad de Málaga.

Los procedimientos que contempla la Memoria de Verificación son:

- Procedimiento de admisión y acceso de los estudiantes.
- Procedimiento de planificación de las enseñanzas.
- Procedimiento general para valorar el proceso y los resultados.
- Procedimiento de adaptación al grado de los estudiantes de las titulaciones a extinguir.

Esos procesos han sido valorados y revisados por el SGC.

El Título cuenta con un Plan de Mejora revisado y actualizado periódicamente, que incluye acciones concretas derivadas del análisis y revisión de resultados. Ese Plan concreta por lo demás los responsables y el calendario de ejecución.

Para el curso 2016/2017 se plantearon las siguientes acciones de mejora:

- 1.- Se considera prioritario continuar avanzando en la coordinación de las asignaturas del Máster. Se plantea ampliar a más asignaturas el organizarlas alrededor de un proyecto común y tener las reuniones que resulten necesarias para ponerlo en marcha.
- 2.- Se plantea la necesidad de hacer encuestas a los alumnos al finalizar cada semestre, con preguntas abiertas y dejando espacio para sugerencias.
- 3.- Se plantea la posibilidad de ampliar el plazo de revisión de los TFMs por los miembros de los tribunales.
- 4.- Se plantea facilitar a los profesores una plantilla en formato electrónico para mejorar la aplicación del sistema de evaluación de competencias alcanzadas.
- 5.- Se plantea la necesidad de crear una sala de campus virtual para los alumnos egresados, a fin de que siga habiendo comunicación con ellos una vez que hayan finalizado los estudios.
- 6.- Se plantea que para el curso que viene se hagan encuestas a los alumnos tras cada seminario o conferencia, para poder evaluar con más información su utilidad y su aceptación por parte de los estudiantes.
- 7.- Se está planteando la creación de un mecanismo para la comunicación de incidencias en la docencia (cambio en el horario, en el aula, etc.) en caso de que las hubiera.
- 8.- Continuar intentando incrementar la participación del alumnado en la encuesta de satisfacción del Sistema de Garantía de Calidad.

Todas las recomendaciones derivadas del informe de seguimiento de la DEVA del Título de la convocatoria 2016/2017 correspondiente al curso 2014/2015 han sido atendidas ya en el autoinforme actual.

El Título ha puesto en marcha acciones para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último informe de seguimiento de julio de 2017 y el autoinforme describe cómo ha atendido las recomendaciones efectuadas.

En el caso de la recomendación de tener una Comisión de Calidad propia de la Titulación, argumenta su decisión de tener una Comisión de Calidad de Centro.

Resulta particularmente relevante incrementar significativamente la participación en las encuestas de satisfacción por parte de todos los colectivos implicados en el Título, y en especial, en relación con los egresados.

En fase de alegaciones, la Universidad ha presentado un plan de mejora apropiado. No obstante, se mantiene la

Código Seguro de verificación:p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación		FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==	PÁGINA	4/12
 p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==				

recomendación hasta su total puesta en práctica.

Recomendaciones:

2. Se recomienda que se continúe y profundice en el análisis de procedimientos y acciones de mejora para lograr una mayor participación en las encuestas de satisfacción, especialmente las de egresados.

3.3. DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO

Se alcanza

La memoria del Título verificada está actualizada. También ha realizado avances en el desarrollo normativo e instrumentos de planificación, y ha desarrollado procesos de gestión burocrática y administrativa del Título.

Durante la implantación del Plan de Estudios del Máster en Dirección y Gestión de Marketing Digital no se han solicitado ni realizado ninguna otra modificación del Título ya que no se han detectado deficiencias que lleven a modificar el perfil de competencias ni la estructura del Título. Tan sólo evidenciar que conforme se ha ido implantando la Titulación ha sido necesario regular algunos aspectos tales como:

- Desarrollo de la actividad del Coordinador del Título. Ya en el curso académico 2014/2015 se comienza a utilizar una página de coordinación en el Campus Virtual para facilitar la planificación de cada semestre, permitiendo el intercambio de información entre los coordinadores de asignaturas.
- En el curso 2015/16 se asignaron 28 plazas de prácticas curriculares (con una oferta de 48 plazas) y en el curso 2016/17 se asignaron 23 plazas (con una oferta de 43).
- En el curso académico 2015/16 se realizan por primera vez Trabajos de Fin de Máster (TFM).
- En el curso 2013/14 ante la primera salida de graduados de Marketing e Investigación de Mercados, se reguló en el centro la normativa para la concesión del premio extraordinario de Fin de Carrera en la Facultad de Comercio y Gestión.

En relación a las recomendaciones de los informes de seguimiento, se han atendido todas las presentadas en el informe de 21 de septiembre de 2016, y en el autoinforme emitido en el marco del proceso de renovación de la acreditación se responden a las del último informe de seguimiento de 27 de julio de 2017.

De los autoinformes de seguimiento se deduce que se han ido mejorando algunos aspectos, básicamente:

- Revisión de la información publicada en la Web sobre la memoria VERIFICA.
- Mejora de la información suministrada en la Web sobre las reuniones de la CGC y la información tratada en las mismas, así como las acciones de mejora propuestas por la comisión y los objetivos que persiguen.
- Profundización en el análisis de la evaluación y mejora del profesorado (quinquenios, sexenios, participación en proyectos)
- Segmentación de los resultados por grupos de interés para analizar mejor su satisfacción.
- A partir de este último informe, comparación con los resultados de la Titulación con los de otras universidades.
- Se utiliza campus virtual como repositorio y plataforma interactiva para la gestión de la calidad del Título.
- Se dan respuestas explícitas a las recomendaciones de la DEVA, independientemente de que se aborden en el resto de los contenidos de los autoinformes.

3.4. PROFESORADO

Se alcanza

El profesorado previsto anualmente para el desarrollo de las actividades en el Plan de Estudios es adecuado

Código Seguro de verificación:p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018	
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==	PÁGINA	5/12



p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==

para garantizar la adquisición de las competencias por parte de los estudiantes. La dotación del profesorado del Máster depende de la asignación que proviene de los Departamentos implicados en el Título. En el primer curso académico se contó con 25 profesores y con 26 los dos cursos siguientes.

La plantilla de profesores no ha sufrido grandes cambios. De la evolución del profesorado se puede destacar que:

- En el curso 2014/15, de los profesores de la UMA participantes en el Máster, el 84% (21 de 25) tiene vinculación permanente con la Universidad, en el curso 2015/16 el 80% (20 de 25) y en el curso 2016/17 ese porcentaje es del 79% (19 de 24).
- Además, en el curso 15/16 se contó con un profesor externo con 1,5 créditos reconocidos oficialmente por el Vicerrectorado de Estudios de Posgrado en la convocatoria para la financiación de actividades de formación y prácticas en los Másteres Universitarios de la Universidad de Málaga. En el curso 16/17 fueron dos los profesores externos reconocidos.
- En el curso 2014/15, de los profesores de la UMA, el 92% (23 de 25) eran doctores, en el curso 2015/16 el 88% (22 de 25) y en el curso 2016/17 ese porcentaje es del 96% (23 de 24).
- Acumulan entre todos ellos 21 sexenios en el curso 2014-15, y ascienden a 24 en el curso 2015-16 y 26 en el 2016-17. El número de sexenios vivos, respectivamente para cada uno de los cursos de referencia es de 6, 7 y 7.
- En cuanto a la cifra de quinquenios, estos son de 53 para el curso 2014-15, 51 para el 2015-16 y 57 para el 2016-17.

En cuanto a la participación en proyectos de investigación, durante el curso 2016/2017 los profesores del Máster participan en 3 Proyectos Nacionales IP y en 20 proyectos Nacionales MP.

Para complementar la labor del profesorado, se ha contado con varios ponentes invitados, todos ellos especialistas en las materias tratadas, pertenecientes tanto al ámbito profesional (personas con puestos de trabajo relevantes en las empresas o la administración) como académico (profesores especialistas en determinados temas).

En los cursos 2014-15, 2015-16 y 2016-17, el 100% de los profesores que han sido evaluados han alcanzado la calificación de excelente. Vienen a ser un 50% de los profesores del Título. En realidad, los profesores externos no son susceptibles de someter su docencia a este tipo de evaluación. Los porcentajes serían, en el segundo y tercer año sobre un total de profesores de 25 y 24 respectivamente. Durante la visita, los estudiantes y egresados manifestaron que, aunque con las lógicas diferencias individuales, el profesorado realiza satisfactoriamente su función y está actualizado. Tratándose de un Máster que obviamente requiere actualización continua, el profesorado señala que, aunque desearían aún más apoyo, lo reciben de la Universidad. El profesorado se esfuerza en ello, contando además con el refuerzo de conferenciantes externos, que valoran.

La adscripción porcentual de cada una de las áreas de conocimiento que participan en el TFM, respetando la proporcionalidad de la carga docente de los Departamentos y Áreas en la Titulación se aprueba en Consejo de Gobierno. Bajo esta premisa, son los Departamentos los que determinan, cada curso académico, quiénes son los responsables de tutorizar los TFM.

El perfil del profesorado que tutoriza cada año puede variar en función de los profesores que determinen los Departamentos como tutores para el correspondiente curso académico. No obstante, al participar un número muy importante de profesorado, se aproxima bastante al perfil global de docentes del Título.

El artículo 7 del Reglamento de TFM de la Facultad de Comercio y Gestión de la UMA contiene el procedimiento de elección de TFM y designación de tutor. En la visita, los estudiantes señalaron que el sistema funciona muy

Código Seguro de verificación:p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	6/12
 p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==			

bien.

La totalidad de profesores que supervisan la prácticas externas, en el curso 2015/16, son doctores. Aunque el Autoinforme no recoge explícitamente las funciones del profesorado que supervisa las prácticas externas, remite a su regulación por el Reglamento de Prácticas de la Facultad de Comercio y Gestión. Dicho reglamento desarrolla y adapta a los estudios que oferta el centro el Reglamento General de Prácticas de la Universidad de Málaga.

La satisfacción del alumnado con el profesorado que supervisa las prácticas externas es bastante alta (3.4/5), si bien se ha reducido ligeramente respecto al anterior curso académico.

Las funciones de coordinación académica recaen en la Comisión de Ordenación Académica (COA) de la Facultad de Comercio y Gestión (reglamento de la COA). Al mismo tiempo se constituye una Subcomisión de Ordenación Académica para cada una de las Titulaciones que imparte la Facultad de Comercio y Gestión.

La coordinación docente horizontal y vertical del Máster en Dirección y Gestión de Marketing Digital se lleva a cabo por el Coordinador/a del Título, asistido por la Comisión Académica del Máster. Dicho Coordinador/a, de acuerdo con el Reglamento de Estudios Conducentes a los Títulos Oficiales de Máster Universitario de la Universidad de Málaga, ha de velar, por un lado, por la coherencia científica y temática de los contenidos de los módulos, materias y asignaturas, asegurando que el nivel científico sea el adecuado para el nivel de estudios de Máster Universitario; por otro lado, debe responsabilizarse del seguimiento académico de la Titulación poniendo en marcha y coordinando las acciones que se consideren necesarias, de acuerdo con lo aprobado por la Facultad de Comercio y Gestión; y finalmente debe realizar un informe académico y económico anual dirigido al Decano de la Facultad de Comercio y Gestión, enumerando las actuaciones llevadas a cabo, el cual será trasladado a la Junta de Centro para su conocimiento.

Llama la atención que la valoración del alumnado en relación con la coordinación del máster es baja (2.42/4), e inferior a la media de la Universidad. Sin embargo, se aprecia un incremento de la satisfacción con respecto a cursos anteriores. En la visita se hizo especial hincapié en este aspecto. Los estudiantes no sabían explicar la baja satisfacción reflejada por los indicadores, pues creen que apenas se solapan contenidos y que hay buena coordinación horizontal y vertical. Apuntan que podría deberse a que hay muchas asignaturas y se hace difícil profundizar, con lo que los estudiantes se quedarían con ganas de hacerlo. Los profesores coinciden en esto último, pero apuntan además a la complejidad y multitud de áreas implicadas, con diferencias incluso terminológicas, además del reto de lograr un equilibrio entre el enfoque investigador y el profesional. En todo caso, creen que se ha mejorado mucho en coordinación y que la experiencia de un proyecto común "colaborativo" que realizan los alumnos con profesores de distintas materias a lo largo del curso está resultando altamente positiva. Reflexiones similares realizan los responsables del Título. Tanto el profesorado como los empleadores subrayan la existencia de vías constantes de comunicación y coordinación entre ellos, insistiendo los empleadores en la evolución muy positiva del Máster y en su mayor calidad frente a otros afines. Aunque todo apunta a que la valoración de contenidos y coordinación mejora claramente y se han adoptado medidas adecuadas, conviene seguir reflexionando al respecto.

En fase de alegaciones, la Universidad ha presentado un plan de mejora apropiado. No obstante, se mantiene la recomendación hasta su total puesta en práctica.

Recomendaciones:

3. Se recomienda profundizar en el análisis de las razones de los bajos índices de satisfacción de los estudiantes con la coordinación y los contenidos, continuando en el camino de mejora emprendido ya con algunas acciones (por ejemplo, el proyecto colaborativo) y que parecen estar dando resultado.

Código Seguro de verificación:p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación		FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==	PÁGINA	7/12
 p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==				

3.5. INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS

Se alcanza

Las infraestructuras y recursos disponibles son muy adecuados para las características del Título. La Facultad de Comercio y Gestión está enclavada en el Complejo de Estudios Sociales y Comercio y está dotada de unas modernas y amplias instalaciones que fueron inauguradas en el Curso Académico 2009-10.

Cuenta en la actualidad con 34 aulas destinadas a la docencia, equipadas completamente con modernos medios audiovisuales y conexión wifi a la red de la UMA y de un moderno y amplio Salón de Actos para la realización de eventos académicos y culturales, con capacidad de 457 plazas repartidas entre patio de butacas y anfiteatro. Dado que el Complejo es compartido con la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo, cada Centro tiene asignadas para su uso habitual un número equivalente de aulas, disponiendo por tanto en estos momentos para la Facultad de Comercio y Gestión de 17.

El Complejo cuenta además con 4 aulas informáticas con capacidad para 60 equipos cada una, de las cuáles 2 de ellas son para el uso de la Facultad de Comercio y Gestión. En la zona intermedia de las 2 aulas del Centro se dispone de un espacio para el personal de apoyo técnico del aula, con impresora en red para todos los equipos instalados en las mismas.

La Facultad de Comercio y Gestión cuenta con una sala de estudio con conexión a Internet a través de sistema wi-fi con capacidad aproximada para 100 alumnos.

No obstante, se realizan acciones de mejora para mantener y mejorar las infraestructuras y recursos. Se trata de una Titulación que requiere muchos recursos actualizados (especialmente software), como reconocen las distintas audiencias en la visita, que señalan que, con esfuerzo de todas las partes y a través de diferentes mecanismos, se consigue esta actualización. Y constantemente se idean acciones innovadoras para conseguirlo, como, por ejemplo, hacer públicas y utilizables por empresas algunas simulaciones y proyectos de los estudiantes, si bien esta y otras iniciativas están sometidas al estudio por los servicios competentes de la Universidad para garantizar su adecuación y límites legales.

El personal Administrativo de apoyo se ajusta básicamente a la estructura indicada en la Memoria Verifica, siendo suficiente y adecuada para la impartición del Título. Estas personas han efectuado un importante esfuerzo formativo, con una participación del 42,86% en cursos de formación y con un grado de satisfacción de 7,88 (sobre 10) con la formación recibida en el año 2016.

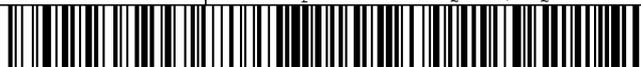
La UMA presenta dentro del Sistema Interno de Garantía de la Calidad un proceso de orientación de las Titulaciones de la Universidad de Málaga y su objetivo es establecer el sistema mediante el cual se lleva a cabo la gestión y revisión de la orientación e inserción profesional de todos sus estudiantes.

El proceso, coordinado por el Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo (SCEPE), establece como instrumento clave el Plan de Actuación para la Orientación (PAO), un documento que recoge para cada Centro la planificación de las acciones concretas que, de forma individualizada y según sus necesidades, planea ejecutar para cada curso académico.

En el apartado de la encuesta relativo al nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de orientación profesional, las puntuaciones de los alumnos ascienden a 4,11 y 4,04 durante los cursos 2014-15 y 2015-16 respectivamente. Sin embargo, la valoración de los servicios de orientación académica por parte del alumnado es de 1,88. En el autoinforme se atribuye este valor tan bajo a la falta de información por parte de los estudiantes, ya que cuando se valoran servicios concretos que los estudiantes han utilizado la valoración es

Código Seguro de verificación:p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	8/12



p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==

mucho más alta (por encima de 4), lo que concuerda con lo manifestado por los estudiantes en la visita. Estos señalan que no hacen uso de una Oficina de Orientación Académica, pues normalmente han tenido trabajo y no la han necesitado, señalando que a ello puede deberse la baja valoración en indicadores de satisfacción. En definitiva, no parece existir un problema real en este aspecto.

3.6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Se alcanza

Las actividades formativas, la metodología y los sistemas de evaluación son apropiados para la consecución de las competencias y objetivos de la Titulación.

Todas las guías docentes incluyen las actividades formativas y los sistemas de evaluación. Éstas son elaboradas por los departamentos y revisadas por la Comisión Académica del Título y la Comisión de Ordenación Académica para comprobar que cumplen con las especificaciones establecidas en la memoria de verificación en cuanto a competencias y objetivos. Una vez revisadas por la Comisión de Ordenación Académica, la Junta de Centro revisa y ratifica todas las guías y son publicadas y accesibles a través del Portal Académico de la UMA.

Con respecto a los sistemas de evaluación de las asignaturas del Grado, el autoinforme no señala nada más que estos abarcan un amplio espectro de tipos de prueba, lo que se corresponde con la gran variedad de áreas de conocimiento a las que pertenecen.

Analizando la evolución de los resultados del conjunto de las asignaturas del Título se observa que el porcentaje de créditos superados sobre presentados se sitúa en el curso 2015/16 en 96,51% y en el curso 2016/2017 en 100%, lo cual supone unas tasas de rendimiento y de éxito muy elevadas. De los indicadores disponibles (tasa de rendimiento, tasa de éxito, satisfacción de los estudiantes con los sistemas de evaluación, etc.) se desprende que dichos sistemas son adecuados y apropiados para el Título. Durante la visita, los empleadores se mostraron muy satisfechos con las competencias adquiridas por los egresados, entendiéndose que resulta difícil mayor especialización.

Respecto del autoinforme se detectó que se ofrecía escasa información sobre metodologías docentes, pero en la visita quedó clara su adecuación para la obtención de las competencias establecidas, como manifestaron diversas audiencias, destacando la corrección de los métodos docentes empleados, algunos considerados por todos innovadores y muy positivos, como el proyecto cooperativo ya mencionado en otros apartados. Se destaca además como muy positivo el equilibrio metodológico entre teoría y práctica.

Ante las pocas explicaciones del autoinforme sobre la semipresencialidad del Título y la posible incidencia de esta en la adquisición de competencias, se preguntó en la visita a las diversas audiencias. Los estudiantes prácticamente no sabían que se trataba de un Título semipresencial, dada la alta presencialidad. Otros implicados aclararon que efectivamente la carga de presencialidad es muy alta, pero al trabajo propio del alumno se le ha asignado una carga algo mayor que en otras titulaciones y aunque ello obligaría a calificar el Título como semipresencial en todo caso, esta característica no incide negativamente en absoluto en la adquisición de competencias.

Por fin, en cuanto a las posibilidades de movilidad para mejorar la adquisición de competencias, no la ha habido en el periodo analizado y no se considera esencial por ninguno de los grupos de interés; con todo, actualmente están en marcha algunas iniciativas de movilidad de diferente índole.

Con respecto a los sistemas de evaluación, puede decirse que permiten certificar la adquisición de competencias por parte de los estudiantes, si bien el autoinforme no señala nada más que estos abarcan un amplio espectro de tipos de prueba, lo que se corresponde con la gran variedad de áreas de conocimiento a las que pertenecen. Aunque no se trata de un defecto grave, sería deseable una mayor concreción en este aspecto. Sí se aporta la información del grado de satisfacción de los alumnos con los sistemas de evaluación, dando una puntuación de 3,66 y 3,73 en los cursos 2014-15 y 2015-16, respectivamente. Otras tasas apuntan a buen funcionamiento en este aspecto.

Código Seguro de verificación:p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	9/12
 p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==			

En fase de alegaciones, la Universidad ha presentado un plan de mejora apropiado. No obstante, se mantiene la recomendación hasta su total puesta en práctica.

Recomendaciones:

4. Se recomienda una mayor precisión en la información sobre los sistemas de evaluación de las diversas materias o asignaturas para poder valorar mejor si permiten una certificación fiable sobre la adquisición de competencias por parte de los estudiantes, que parece deducirse de otros aspectos e indicadores.

3.7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

Se alcanza

Para medir la satisfacción con el programa formativo, el SGC contempla realizar cuestionarios de satisfacción por curso académico al alumnado, profesorado y egresados.

Las evidencias disponibles permiten valorar la satisfacción de los siguientes grupos:

- Estudiantes : han valorado el Título globalmente con una calificación de 3,13 sobre 5 (datos extraídos de la encuesta al alumnado del SGC del curso 16/17), ligeramente por encima del promedio total de la UMA. Este valor ha ido evolucionando de forma positiva a lo largo de los años.
- Profesorado : el personal docente manifiesta una satisfacción con el plan de estudios del título de 4,44 sobre 5 (datos extraídos de la encuesta al profesorado del SGC del curso 15/16).
- Egresados: el alumnado egresado han evaluado su satisfacción con el programa de formación calificando con un 2,5 la formación teórica recibida y con un 2 la práctica, en ambos casos sobre 5 (datos extraídos de la encuesta del curso 15/16). En cualquier caso, dada la escasa participación en la encuesta, no se pueden considerar estos datos representativos.

En todo caso, sería conveniente continuar y profundizar en el análisis, que según manifestaron los responsables de la Titulación durante la visita ya se está realizando, de procedimientos y acciones de mejora para lograr una mayor participación en las encuestas de satisfacción.

La satisfacción del alumnado con la actividad docente del profesorado se mide a través de la Encuesta de Opinión del Alumnado sobre la Actuación Docente, que gestiona el Centro Andaluz de Prospectiva.

Los estudiantes muestran una satisfacción creciente con la actividad docente, siendo de 3,78 en el curso 2014-15 y de 3,93 en 2015-16.

También los profesores están muy satisfechos, como se ha visto en el apartado anterior, con el plan de estudios, dando una puntuación de 4,44.

La satisfacción de los egresados a este respecto es bastante baja (2.25/5), si bien el autoinforme no considera, con razón, representativo este valor, dada la baja participación en las encuestas que ya se ha mencionado.

No existe información en el SGC específica sobre los tutores de prácticas; sin embargo, desde el Centro sí se realiza un seguimiento y una medición de la satisfacción del alumnado con distintos aspectos relacionados con las prácticas en empresa. Los resultados demuestran la alta valoración que el alumnado proporciona al interés mostrado por su trabajo por parte el tutor que le asigna la facultad. Un 82,61% afirma que el tutor ha mostrado interés en las prácticas realizadas. El 100% afirma que las líneas de trabajo asignadas en el proyecto formativo se han cumplido, el 91,30% del alumnado se muestra de acuerdo en que las actividades realizadas tienen relación con la formación recibida y el 95,65% se considera; después de las prácticas; mejor preparado para su inserción en el mundo laboral.

En relación al grado de satisfacción con los servicios de orientación académica y profesional, el autoinforme (con base en el apartado del criterio 5.2. donde se refleja en la encuesta de satisfacción del alumnado el

Código Seguro de verificación:p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación		FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==	PÁGINA	10/12



p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==

Sistema de Garantía de Calidad) estima que los servicios de orientación profesional obtienen unos valores satisfactorios manteniéndose en torno al valor 4 sobre 5 en los años analizados. Hay que señalar que el valor de este indicador se obtiene del valor que el alumnado otorga individualmente a cada taller, conferencia o seminario al que ha asistido. Sin embargo, en el ítem de la encuesta de satisfacción del alumnado del SGC, cuando los alumnos valoran el servicio de orientación profesional, la cifra alcanza un valor de 1,88 sobre 5. La explicación de esta última valoración, según el autoinforme, proviene del posible desconocimiento del servicio por parte del alumnado, por lo que pretenden dar mayor visibilidad al servicio desde la Titulación, pues se considera que al emitir una puntuación tan baja el alumnado ha valorado exclusivamente el servicio que a ese efecto ofrece la UMA, por lo que esta discrepancia se tendrá en cuenta en las acciones de mejora, intentando favorecer en todo lo posible el que dicho servicio tenga más visibilidad en el Máster. Ello se confirmó en la visita y, además, dado que el indicador de las actividades individuales de orientación indica alta satisfacción, como se ha señalado, no parece que el otro indicador, cuya valoración resulta baja, resulte muy relevante y se deba a verdaderos defectos del servicio.

Los indicadores académicos muestran una evolución temporal positiva, lo que avala la tipología de estudiantes y las características del programa formativo.

Los principales indicadores evolucionan de la siguiente manera:

- Tasa de eficiencia : la tasa de eficiencia para el curso 2015/16 fue de un 95,24%, incrementando hasta el 100% en el curso 2016/17.
- Tasa de evaluación : la tasa de evaluación es de un 95,79% en el curso 2014/15, un 93,18% en el curso 2015/16 y un 92,18% en el 2016/17.
- Tasa de éxito: la tasa de éxito es de un 100% en el curso 2016/17.
- Tasa de rendimiento: la tasa de rendimiento es de un 92,18%, sufriendo un ligero descenso en el curso 2016/17.
- Tasa de graduación: La tasa de graduación en el curso académico 2015/16 fue de un 74,29%.

Dado el corto recorrido temporal que alcanza todavía el Título obliga a la prudencia sobre las perspectivas futuras, pero los indicios son claramente positivos.

Analizando el perfil de formación de la Titulación y los recursos disponibles, la sostenibilidad del Título parece garantizada. A esto se añade una demanda de solicitudes en aumento desde su implantación y unos resultados de aprendizaje muy favorables.

4. CONCLUSIONES DEL INFORME

Atendiendo al autoinforme de renovación de la acreditación, a las evidencias analizadas, a las audiencias realizadas durante la visita a la Universidad, y transcurrido el plazo de alegaciones, la Comisión de renovación de la acreditación analizadas las alegaciones, en su caso, emite este Informe final de evaluación.

1. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

Recomendaciones:

1. Se recomienda facilitar enlaces en la página Web que permitan acceder a información más detallada sobre el perfil del profesorado.

Código Seguro de verificación:p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018	
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==	PÁGINA	11/12



p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==

2. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Recomendaciones:

2. Se recomienda que se continúe y profundice en el análisis de procedimientos y acciones de mejora para lograr una mayor participación en las encuestas de satisfacción, especialmente las de egresados.

4. PROFESORADO

Recomendaciones:

3. Se recomienda profundizar en el análisis de las razones de los bajos índices de satisfacción de los estudiantes con la coordinación y los contenidos, continuando en el camino de mejora emprendido ya con algunas acciones (por ejemplo, el proyecto colaborativo) y que parecen estar dando resultado.

6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Recomendaciones:

4. Se recomienda una mayor precisión en la información sobre los sistemas de evaluación de las diversas materias o asignaturas para poder valorar mejor si permiten una certificación fiable sobre la adquisición de competencias por parte de los estudiantes, que parece deducirse de otros aspectos e indicadores.

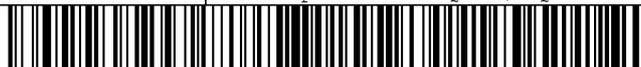
La Comisión de renovación de la acreditación resuelve emitir un informe favorable

FRANCISCO GRACIA NAVARRO

DIRECTOR DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Código Seguro de verificación:p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018	
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==	PÁGINA	12/12



p00iLRdDFB0m9Q4Yk9/VoQ==