

RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN INFORME FINAL

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	4313955
Denominación Título:	Máster Universitario en Comercio Electrónico
Universidad responsable:	Universidad Complutense de Madrid
Universidades participantes:	Universidad Complutense de Madrid
Centros de la Comunidad de Madrid en los que se imparte:	Facultad de Comercio y Turismo
Nº de créditos:	60
Idioma:	Español
Modalidad:	

MIEMBROS DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Presidente/a del Pleno:	Federico Morán Abad
Experto/a externo/a:	Rosa de Couto Gálvez, Ángel Garrido García
Vocal estudiante:	Andrea Paricio Henares
Presidente/a Comité Artes y Humanidades:	Javier de Navascues Martín
Presidente/a Comité Ciencias:	Juan Antonio Vallés Brau
Presidente/a Comité Ciencias de la Salud:	Vicente Soriano Vázquez
Presidente/a Comité Ciencias Sociales y Jurídicas 1:	Cristina Mayor Ruiz
Presidente/a Comité Ciencias Sociales y Jurídicas 2:	Luis Vázquez Suárez
Presidente/a Comité Ingeniería y Arquitectura:	Enrique Masgrau Gómez
Presidente/a Comité de Evaluación y Acreditación de Doctorado:	Susana Rodríguez Escanciano
Secretario/a:	Oscar Vadillo Muñoz

La Fundación para el Conocimiento Madrimasd, órgano de evaluación en el ámbito universitario de la Comunidad de Madrid, ha procedido a evaluar el seguimiento del título oficial arriba citado en el marco establecido por el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

La evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con los criterios y directrices establecidos en la *Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster* de la Fundación y teniendo en cuenta la evaluación externa realizada por el Panel de expertos que ha visitado la universidad y el Informe provisional emitido por el Comité de rama.

VALORACIÓN GLOBAL DEL TÍTULO

Transcurrido el plazo de veinte días para la presentación de alegaciones al Informe provisional y considerando la información disponible del título incluida en el dossier de acreditación y, en su caso, las alegaciones y/o Plan de Mejora presentadas por la universidad, este Comité de Evaluación y Acreditación emite el siguiente Informe final de renovación de la acreditación en términos de **FAVORABLE**. Este informe debe hacerse público en la página web del propio título de forma fácilmente accesible.

CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA DISCIPLINA Y SE HA IMPLANTADO CONFORME A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA MEMORIA VERIFICADA Y/O SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El Máster Universitario en Comercio Electrónico fue verificado en mayo de 2013 y posteriormente renovó su acreditación en diciembre de 2017 con Informe favorable, donde se realizaron una serie de recomendaciones, principalmente en lo relativo a los mecanismos de recogida de la información por parte del SIGC.

El título se imparte en castellano (aunque también tiene verificado el inglés como idioma de impartición), de forma presencial, en la Facultad de Comercio y Turismo de la UCM. El primer curso impartido fue el 2013/14 realizándose un Seguimiento del título en 2023, así como modificaciones en la Memoria de verificación en 2015 y 2019. Las principales modificaciones han tenido que ver con el nivel de exigencia en lengua inglesa para el estudiantado del máster en castellano, experiencia profesional de egresados procedentes de titulaciones que carecen de conocimientos relacionados con los contenidos de este máster, inclusión de las pruebas de evaluación como actividad formativa presencial y la actualización de la normativa de reconocimiento de créditos por experiencia laboral y profesional.

El plan de estudios del título consta de 60 créditos, de los que 48 son obligatorios y 6 de TFM. La asignatura de prácticas en empresas es obligatoria y 6 ECTS.

Las guías docentes se encuentran publicadas en la web del título, son completas, siguen un formato homogéneo para todas las titulaciones impartidas en la UCM, y cumplen con lo dispuesto en la Memoria verificada, aunque no incluyen un calendario específico de impartición de los contenidos.

Las prácticas externas se gestionan por la Oficina de Prácticas Externas a través de la aplicación informática "GIPE". La duración real en horas de estas prácticas es de 150 horas, y se asignan atendiendo a las preferencias manifestadas por el estudiantado y la empresa, sin que intervenga la UCM en la decisión. Por otra parte, se presenta un listado con las empresas -y plazas disponibles- con las que se tiene firmado convenios. El listado es muy extenso y el número de plazas suficiente para cubrir la demanda.

No se han reconocido créditos por encima del 15% de los ECTS de la titulación. La normativa sobre permanencia aparece publicada en la web del título, sin que se encuentren evidencias de la necesidad de su aplicación.

El título cuenta con mecanismos de coordinación horizontal y vertical de las distintas materias, lo que permite tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal. Para la coordinación del título se dispone de la figura del Coordinador de título.

El número de alumnos de nuevo ingreso no ha superado en ningún curso lo habilitado desde en la Memoria (35).

El perfil de acceso, los requisitos y pruebas específicas de admisión son públicos y se adecuan a lo establecido en la Memoria. Los criterios de admisión de los dos últimos cursos son acordes a lo establecido en la Memoria verificada, aunque las ponderaciones correspondientes son las anteriores a la modificación realizada en 2019. En la Memoria se recoge que, en caso de que algún alumno proceda de un país no hispanohablante, habrá cursado estudios de grado en España. No obstante, durante las audiencias se constató que algunos estudiantes admitidos de origen no hispanoparlante no poseen todas las competencias idiomáticas para seguir de forma óptima las enseñanzas. El equipo directivo del Centro ha puesto de manifiesto su preocupación por el problema y

cómo vienen sugiriendo a estos estudiantes la oferta de cursos de español de la Universidad.

No se contempla la existencia de complementos formativos (cursos "0") y no parecen ser necesarios dada la alta tasa de rendimiento en todas las asignaturas.

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE MECANISMOS PARA COMUNICAR DE MANERA ADECUADA A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA Y DE LOS PROCESOS QUE GARANTIZAN SU CALIDAD.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

La universidad pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.

Pese a que en el Informe de renovación de la acreditación de 2017 se recomendaba unificar la información en una web única, existen dos páginas web en la que se ofrece información de la titulación: la ubicada en la web de la UCM y la que se encuentra en la web de la Facultad de Comercio y Turismo. Para evitar duplicidades, la Universidad acordó la revisión sistemática de los espacios web y muchos de los aspectos recogidos en la web de la Facultad de Comercio y Turismo enlazan directamente con la web de la UCM, y viceversa. Además, la Universidad ha mejorado la accesibilidad de la información pública en aspectos como los CV de los profesores, el acceso y admisión de estudiantes o la inserción laboral del título.

La información pública es adecuada y suficiente, y hace referencia a las características del título y estructura de su plan de estudios, guías docentes, número de cursos, modalidad de impartición, rama del conocimiento, idioma de impartición, plazas de nuevo ingreso, perfil de ingreso, salidas profesionales, competencias, acciones de movilidad, profesorado, normativa sobre permanencia, y a la normativa sobre reconocimiento y transferencia de ECTS.

El perfil de ingreso es el recogido en la Memoria de Verificación, y la denominación del título es la que figura en la Memoria verificada.

La web del título ofrece una explicación detallada sobre la organización de los estudios, que permite a los alumnos conocer adecuadamente el tipo de asignaturas y créditos que debe cursar, así como la oferta de asignaturas optativas y otros complementos de formación.

Se ofrece información sobre el claustro docente con enlaces a los CV de los profesores responsables de cada asignatura.

En el apartado de Calidad existen enlaces a la Memoria, informes de seguimiento, informes emitidos por agencias externas de evaluación, resultados de satisfacción y de aprendizaje.

Hay acceso directo al buzón de quejas y reclamaciones e información sobre el procedimiento de atención.

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3.:

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

El SIGC dispone de un órgano responsable que analiza la información disponible del título para la toma de decisiones en el diseño, seguimiento, acreditación y mejora continua. El SIGC implementado para la gestión eficiente del título, dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información objetiva y suficiente y de sus resultados y que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El SGIC-UCM cuenta con un diseño adecuado, protocolizado y con un organigrama que, en general, permite su adecuado funcionamiento; en él están representados todos los grupos de interés. Los órganos colegiados que inciden en los estudios correspondientes a este título, como al centro y a la universidad son: la Comisión de Garantía de Calidad de la UCM, la Comisión de Calidad del Centro, y la Comisión de Coordinación, que sirve como refuerzo de la Comisión de Calidad del Centro. La comisión de Coordinación tiene dos reuniones a lo largo del curso en base a las que se elaboran, discuten y se diseñan planes de mejora a partir de los informes de seguimientos anuales del título, en los que se detallan tanto los objetivos estratégicos del programa como aquellos aspectos detectados que son susceptibles de mejora. Las reuniones se formalizan con actas.

Se recaba información mediante indicadores de satisfacción a estudiantes matriculados, egresados, PAS (a nivel de Facultad),

profesorado y tutores de empresa. El grado de representatividad de las encuestas de satisfacción está comprometido en lo relativo a los egresados (solamente un egresado respondió la encuesta), inserción laboral (con 3 respuestas) y PAS, puesto que en ninguno de estos casos las encuestas alcanzan un 20% de la población objetivo; en el caso del profesorado la participación se sitúa entre el 21% y el 26%. El grado de participación de los estudiantes, aunque se ha recuperado levemente en 2021/22, todavía no alcanza el 20% (del 11,2% al 17,4% en el 2021/22).

La evaluación de la actividad docente del profesorado se recoge en el programa DOCENTIA-UCM y con carácter general es positiva.

Existe un sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias, debidamente publicado en la web del título. En el curso 2021/22 no se recibieron reclamaciones por parte de los alumnos del Máster. El mecanismo de tramitación de las quejas/reclamaciones/sugerencias resulta adecuado para una correcta articulación de las potenciales reclamaciones que se puedan presentar.

DIMENSIÓN 2. Recursos

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

EL PERSONAL ACADÉMICO QUE IMPARTE DOCENCIA ES SUFICIENTE Y ADECUADO, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO Y EL NÚMERO DE ESTUDIANTES.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El título cuenta con una plantilla de 19 profesores, con una experiencia docente media que, si bien no se aporta en las evidencias, se ha constatado durante las audiencias. El profesorado asociado (9 profesores) imparte el 51,4% de los ECTS. Los 19 profesores que conforman el claustro acumulan 13 sexenios.

Se aporta información sobre la existencia de un programa de formación para el profesorado (Programa de Formación Integral para el PDI), con una oferta amplia de cursos o actividades de formación permanente (herramientas TIC, perfeccionamiento en lengua inglesa, etc.). Durante las audiencias el equipo directivo afirmó que este tipo de formación es realizada por gran parte del profesorado, pero solo se evidencia la participación de 2 profesores.

Existen incentivos a la movilidad internacional, desarrollo de proyectos de investigación y publicaciones científicas; sin embargo, no se aporta información sobre el número de personas que han disfrutado de estos incentivos. En cambio, se subraya la participación en 34 proyectos de innovación docente del profesorado adscrito al máster durante los 8 últimos cursos académicos. En cuanto a las encuestas de satisfacción, el estudiantado otorga un nivel de satisfacción medio de 8,8/10 en relación a la actividad docente del profesorado en el curso 2021/22. En los cursos 2019/20 y 2020/21 la satisfacción fue de 5,3/10.

El profesorado muestra un nivel de satisfacción elevado con la formación recibida por el alumnado; el aspecto mejor valorado es la satisfacción con la adquisición de competencias del plan de estudios (8,5/10) y la satisfacción con los resultados (7,5/10). Los aspectos peor valorados son el aprovechamiento de las tutorías (4,5/10) y la implicación de los alumnos (4,5/10).

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

EL PERSONAL DE APOYO, LOS RECURSOS MATERIALES Y LOS SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL DESARROLLO DEL TÍTULO SON LOS ADECUADOS EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA, MODALIDAD DEL TÍTULO, NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS Y COMPETENCIAS A ADQUIRIR POR LOS MISMOS.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El título cuenta con el apoyo necesario a cargo del PAS de la Facultad en la que este se imparte. Los servicios de orientación académica y profesional soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado laboral. Las acciones de movilidad son adecuadas.

El título dispone de las instalaciones adecuadas y necesarias para el correcto desarrollo de la enseñanza (aulas con conexión a Internet, proyector, etc.). La biblioteca dispone de un fondo bibliográfico adecuado. Los recursos materiales se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.

Los diferentes colectivos implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje están conformes con los recursos materiales y servicios.

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZADOS POR LOS TITULADOS SON COHERENTES CON EL PERFIL DE EGRESO Y SE CORRESPONDEN CON EL NIVEL DEL MECES (MARCO ESPAÑOL DE CUALIFICACIONES PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR) DEL TÍTULO.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas aparecen descritos en las guías docentes y se corresponden con lo contemplado en la Memoria verificada (2019). En el curso 2021/22, existe mucha homogeneidad en los rendimientos de las asignaturas, alcanzándose en todas las asignaturas, excepto en el TFM, un 100% de matriculados aprobados.

Respecto a la valoración, en términos de satisfacción, del estudiantado, con el desarrollo académico, este otorga un nivel de satisfacción alto; en concreto de 8,0/10 al ítem "Plan de estudios adecuado" y de 7,5/10 a la integración teoría/práctica. Además, "objetivos claros" recibe una valoración media de 7,3/10.

La satisfacción media del estudiantado con las prácticas externas fue muy elevada en el curso 2021/22 (9,3 sobre 10); esta cifra se mantiene respecto al curso previo.

Se ha publicado una guía de elaboración del TFM con 2 modalidades (el tradicional y otro basado en la simulación de la gestión de una empresa de carácter tecnológico). Los TFM son tutorizados por los profesores del título de forma equilibrada durante el curso 2021/22. El grado de satisfacción del estudiantado con la tutorización del TFM es correcto. Se contempla como opción realizar el TFM en modalidad grupal, poniéndose de manifiesto durante las audiencias que es la modalidad por la que opta la mayoría del estudiantado.

Los indicadores recogidos en la Memoria no muestran desviaciones en la práctica en lo relativo a la tasa de graduación, eficiencia y abandono. Esas tasas se fijaron en el 75%, 80% y 15%, respectivamente. En concreto, la tasa de graduación muestra valores del 100% en los cursos 2019/20, 2020/21 y 2021/22, y las de eficiencia 98%, 100% y 99,5%. La tasa de abandono se ha mantenido en el "0%" en los tres últimos cursos de 2019/20 a 2021/22.

La tasa de respuesta de los grupos de interés, y especialmente de los estudiantes para medir los indicadores de satisfacción del título es baja, lo que resta representatividad a los valores obtenidos. La satisfacción global media de los alumnos con el título es de 8,3/10; los aspectos peor valorados se refieren al componente práctico adecuado (5,3) al contenido innovador (5,5).

El grado de satisfacción del profesorado con el título es elevado; los aspectos menos valorados en el curso 2021/22 son el aprovechamiento de las tutorías (4,5) y la implicación y nivel de trabajo del estudiantado (6,8 y 7, respectivamente).

Los tutores de las prácticas de empresa valoran positivamente el título, destacando el hecho de que el 72,73% se ha planteado la posibilidad de contratar al estudiante, una vez finalizado el periodo de prácticas y el 91% aceptaría seguir recibiendo estudiantes de la Facultad de Comercio y Turismo.

Los resultados de las encuestas de inserción laboral de los egresados muestran una inserción del 66,7%. La adecuación del empleo a la capacitación obtenida se califica con 7,5/10, igual valor para la satisfacción con el trabajo actual. La muestra fue de 3 egresados. Para el caso de la satisfacción de los egresados con el título, se dispone de 1 respuesta con un valor de 8/10.

Durante las audiencias se pone de manifiesto como una de las fortalezas del título el alto índice de empleabilidad. La tasa media de inserción laboral para los cursos 2018/19, 2019/20, 2020/21 y 2021/22 es del 66,7%, siendo la participación en la encuesta del 12,5%. Para el curso 2021/22, los datos de inserción laboral de los estudiantes egresados han sido del 75,3%. La satisfacción con el trabajo actual es de 7,5/10.

PUNTOS FUERTES Y BUENAS PRÁCTICAS:

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

1. La página web del título es muy completa.

RECOMENDACIONES:

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

1.- Se recomienda adoptar medidas que permitan incrementar la participación en las encuestas de los grupos de interés, y especialmente en el caso del PAS, los estudiantes y egresados del título.

En Madrid, a 14 de mayo de 2024

Fdo.: Federico Morán Abad

El/la Presidente/a del Comité de Evaluación y Acreditación
