

RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

INFORME FINAL

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	4315213
Denominación Título:	Máster Universitario en Consumo y Comercio
Universidad responsable:	Universidad Complutense de Madrid
Universidades participantes:	-
Centros de la Comunidad de Madrid en los que se imparte:	Facultad de Comercio y Turismo, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología
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 Consumo y Comercio por la Universidad Complutense de Madrid (UCM) fue verificado por ANECA en mayo de 2015, impartándose de forma presencial en la Facultad de Comercio y Turismo. El primer curso impartido fue el 2015/16. La Memoria está verificada en modalidad presencial y lengua castellana para 40 plazas.

El primer proceso de acreditación se realizó en 2019. Respecto al Criterio 1, se detectó una coordinación insuficiente en algunas asignaturas y la falta de un adecuado nivel de castellano de algunos alumnos, incluyéndose como modificación necesaria incorporar medidas para asegurar que todos los estudiantes tengan el nivel de idioma adecuado. También se recomendó establecer los procedimientos necesarios para fomentar la participación de estudiantes y profesores en las encuestas de satisfacción, e incrementar la orientación práctica del Título. A este respecto, la Memoria de Verificación se modificó en 2020. Las principales modificaciones han sido la incorporación del requisito de idioma castellano con nivel C1 para los estudiantes de habla no hispana. Para el caso de las asignaturas en inglés, se especifica que los criterios serán los establecidos de forma general en el plan de internacionalización de la docencia de la UCM. El Informe de seguimiento especial de 2020 valoró positivamente los cambios implementados a expensas de comprobar su efectividad en futuros procesos de evaluación externa.

El plan de estudios consta de 60 créditos, con 42 créditos obligatorios y 6 de trabajo fin de máster (TFM). El resto son créditos optativos. El Título consta de tres módulos: "Conocimientos comunes", con 42 créditos obligatorios; "Especialización", con 24 créditos optativos, donde se incluyen las prácticas externas y el "TFM", con 6 créditos. El Máster se organiza en 11 asignaturas pertenecientes a cinco materias, además del TFM. Las prácticas académicas externas se ofertan con carácter optativo, disponiendo el Centro de una normativa propia para su gestión.

Las guías docentes están actualizadas al perfil de egreso, y se corresponden al nivel formativo MECES 3 del Máster según lo aprobado en la Memoria Verificada, presentando una estructura común. Incluyen: descripción de la asignatura, ECTS, carácter de la asignatura, temario, actividades o metodologías formativas, competencias o resultados del aprendizaje, bibliografía, criterios de evaluación y profesorado responsable.

El porcentaje de cobertura se ha mantenido por encima del 40% siendo el más alto del 77,5% en el curso 2022/23. Los matriculados han sido de 17, 25 y 31 en los cursos 2020/21, 2021/22 y 2022/23, respectivamente. No se ha superado el límite especificado en la Memoria de Verificación en ninguno de los últimos cursos académicos, resultando un tamaño del grupo adecuado a las actividades formativas desarrolladas dentro de las distintas asignaturas.

La normativa de permanencia que se aplica al Máster es la genérica para toda la UCM y se ajusta adecuadamente a lo aprobado en la Memoria Verificada. Lo mismo sucede con el Sistema de transferencia y reconocimiento de créditos: se aplica el sistema general para todos los títulos de la UCM. No constan casos de transferencia y reconocimiento de créditos.

Las prácticas externas son gestionadas por la Oficina de Prácticas Externas a través de la plataforma "GIPE UCM". La supervisión de las prácticas la llevan a cabo dos tutores: un profesor del Máster y un responsable de la formación en la entidad externa. La Facultad de Comercio y Turismo ha implantado en el curso 2018/19 un proyecto de certificación de la impartición de grados y másteres conforme a la Norma UNE EN ISO 9001:2015.

Las prácticas de empresa curriculares tienen una duración de 150 horas. Existe convenio con 12 empresas y un total de 17 plazas. Cuentan con un proceso de gestión y asignación de las prácticas, y se ha evidenciado la coordinación entre el tutor académico y el de empresa, así como la evaluación realizada por cada uno de los distintos tutores.

Los mecanismos de coordinación vertical y horizontal son adecuados y desarrollados tanto por la Comisión de Calidad del Centro como por la coordinación interna del Título, a través del Coordinador/a, la Comisión de Coordinación y la coordinación interna entre el profesorado de cada asignatura. Además, se realizan reuniones de claustro donde se discuten las necesidades, problemas y mejoras de cada asignatura, así como la coordinación entre los docentes involucrados. En la web de Máster se recogen los nombres de los miembros de la Comisión de Coordinación del Título y existen evidencias de las reuniones de esta comisión.

En cuanto a los requisitos de acceso, el perfil de los estudiantes admitidos, en términos generales, se corresponde con el recogido en la Memoria de Verificación. Solo uno de los estudiantes presenta una titulación de acceso (Filosofía) que no se corresponde al perfil de acceso establecido en la Memoria.

En relación con los criterios relativos a la competencia idiomática, es requisito para la admisión tener un nivel de castellano que permita el adecuado seguimiento de las actividades docentes (nivel C1).

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 UCM pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva, suficiente y actualizada sobre las características del Título y los procesos de gestión que garantizan su calidad a través de las páginas web de la Facultad y de la propia Universidad. Entre la información publicada se incluye: la correcta denominación del Título, información sobre el acceso (criterios y proceso de admisión de todos los Másteres de la UCM, así como link a becas, requisitos, vídeos informativos del proceso de admisión, plazos o requisitos de idioma -castellano o acreditación C1 para no nativos-), preinscripción y plataformas de admisión. En la web del Máster se aporta información adicional sobre el proceso de matriculación (periodo, información, instrucciones), el perfil de ingreso recomendado, la estructura del plan de estudios, el número total de ECTS, el idioma y modalidad de impartición, el número de plazas verificadas, el centro de impartición, la Universidad responsable y las normativas de permanencia y reconocimiento y transferencia de ECTS. Las competencias del Título también se recogen en la web del Máster.

Se publican todas las guías docentes en la web del Centro de forma detallada de los dos últimos cursos. Se publican igualmente los horarios, información sobre recursos e instalaciones y servicios con gran detalle, y el calendario académico y el periodo de exámenes. Sobre el personal académico vinculado al Título, se publican los nombres y contactos, currículos, personal de coordinación y número de profesores por categoría.

Se encuentra también en la web información sobre las prácticas externas, incluyendo su proceso de asignación, sistema de tutorías, etc.

En la página web de la Facultad de Comercio y Turismo existe información sobre los dos programas principales de movilidad que se ofertan a los estudiantes, SUCUE y ERASMUS.

Se dispone de información sobre Calidad, como el SIGC (responsables -indicando cargos de los integrantes de la Comisión-, procedimientos, resultados, acciones de mejora y buzón de quejas y reclamaciones) y publicación de Registros (verificación y/o RUCT, seguimiento, renovación de la acreditación, etc.).

Se publica información sobre la inserción laboral de los egresados del Título, aunque lo que se explica en la web es que los intentos de obtener información sobre esta materia no están funcionando adecuadamente, si bien se exponen algunas iniciativas como la consulta directa. No obstante, a través de la web del Centro (y en la Memoria interna de calidad) sí se puede obtener información cuantitativa sobre empleabilidad procedente de un estudio piloto de 2022.

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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El Sistema de Garantía Interno de Calidad (SIGC) de la Facultad de Comercio y Turismo cumple con los objetivos básicos previstos en la Memoria de Verificación. El SIGC está plenamente implantado y se sustenta sobre la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo, que es la responsable del seguimiento y análisis de la calidad del Título. Entre 2022 y 2023, esta comisión se ha reunido ocho veces, lo que se ha documentado en las correspondientes actas. La Comisión de Calidad del Centro se apoya en las correspondientes Comisiones Académicas de Coordinación, en este caso del Máster en Comercio y Consumo, que está constituida por el coordinador y representantes del claustro. Durante el curso 2022/23, esta última comisión se reunió tres veces (septiembre y diciembre de 2022, y julio de 2023), lo que se ha documentado en las correspondientes actas.

La información generada sobre el Título se analiza en las Memorias de Calidad y de Seguimiento, que recogen los principales indicadores y resultados del Máster. El Título cuenta con planes de mejora que parten de los puntos débiles y sus causas para proponer acciones, fechas, responsables e indicadores. Existe un documento de mejoras implantadas que resume lo más relevante de cada curso, y a modo de síntesis también facilita el seguimiento.

Los procedimientos seguidos garantizan la recogida de datos y la elaboración de indicadores de forma continua, lo que se refleja en diversos informes y memorias. Se recoge información objetiva de estudiantes, profesores, PTGAS (personal técnico, de gestión y de administración y servicios) y egresados. El porcentaje de participación de los estudiantes debe mejorar, pues ha sido de un 20% en 2022-23, a pesar de haber mejorado desde el 6,1% anterior. El porcentaje de participación del PDI fue del 41%. La tasa de participación de egresados fue del 25%.

Se requiere una mayor efectividad en la recogida de datos, que, si bien ha mejorado, debe seguir progresando; y, por otro lado, poner en marcha la recogida de datos de empleadores. Se están siguiendo las recomendaciones con mejoras constatadas en general, aunque las propias actas del centro y la Memoria anual del Título reconocen la necesidad de mejorar este aspecto. Respecto a la recomendación de recabar datos de inserción laboral, se aprecia mejora, y se recomienda seguir trabajando en ello, como ya se constata en la Memoria interna de calidad.

La Universidad tiene implantado el programa Docencia y se aportan los resultados del Centro y del Título. Asimismo, la Universidad cuenta con un sistema de quejas y reclamaciones. Durante el curso 2022/23, para este Máster solo se recogió una reclamación. El informe de quejas refleja que todas las planteadas en la Facultad fueron resueltas.

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 personal académico del Título es suficiente y reúne el nivel de cualificación académica requerido para el Máster; asimismo, dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.

El Título cuenta con una plantilla de profesorado de 17 personas, con la siguiente distribución: un catedrático de universidad (6,2% de los créditos), un catedrático de escuela universitaria (8,6% de los créditos), cuatro profesores titulares de universidad (29,5% de los créditos), un profesor titular de escuela universitaria (3,5% de los créditos), cuatro profesores contratados doctores (29,8% de los créditos), cuatro profesores ayudantes doctores (18,1% de los créditos) y dos profesores asociados (4,3% de los créditos).

Un 82,4% del profesorado del Máster posee título de doctor. Asimismo, el 41,2% del profesorado pertenece a cuerpos funcionarios universitarios, elevándose este porcentaje hasta el 64,7% si se incluye el profesorado contratado doctor.

Existe un programa de formación para el profesorado que le permite acceder a una oferta amplia de cursos y actividades de formación permanente (herramientas TIC, perfeccionamiento en lengua inglesa, etc.), pero la participación de los profesores del Título es escasa, lo que limita las posibilidades de modernización de las metodologías docentes empleadas.

Existen incentivos a la movilidad internacional y al desarrollo de proyectos de investigación y publicaciones científicas.

Durante los últimos cuatro cursos se ha mantenido una participación activa en proyectos de innovación docente, con una media de seis proyectos por curso.

Respecto a la evaluación de la actividad docente en el programa DOCENTIA-UCM para el profesorado del Máster, participaron cinco profesores, aunque sólo dos fueron evaluados. De estos, uno obtuvo una evaluación "Excelente" y otro "Muy positiva".

El nivel de satisfacción de los estudiantes con el profesorado es moderadamente alto. Así, en el curso 2020/21 fue de 9/10; 7,8 en el curso 2021/22 y 7,5 en el 2022/23.

La satisfacción de los estudiantes con la labor docente del profesorado ha sido de 7,7; 7,5; y 4,6 en los cursos 2020/21, 2021/22 y 2022/23, respectivamente.

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 Centro en el que se imparte el Título y la propia UCM cuentan con suficiente personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS), así como recursos adecuados para el desarrollo del Título. Entre los servicios de apoyo a la docencia se incluyen las Aulas de Informática, Biblioteca, Conserjería, Medios Audiovisuales y Oficina de Prácticas Externas. Asimismo, se cuenta con una cafetería y un gimnasio. También se dispone de la plataforma Campus Virtual. Esta estructura está sometida a todos los mecanismos de control, revisión y mejora del SGIC. Se considera que el personal de apoyo tiene la capacidad adecuada para colaborar en tareas de soporte a la docencia.

La Facultad pone al servicio de los estudiantes unidades para fomentar la orientación, empleabilidad y emprendimiento, como la Oficina de Prácticas para las prácticas curriculares y la preincubadora de nuevas empresas. La UCM pone también a disposición de los estudiantes otra serie de servicios como la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE), además de los portales ICARO UCM y el sistema informático GIPE.

Desde el Máster se desarrollan actividades complementarias cada curso, como por ejemplo la Intercongresual del Comité de Investigación de Sociología del Consumo o el Premio Jóvenes Sociólogos/as.

Los recursos materiales e infraestructuras se adecuan al tamaño medio y características del grupo, a las necesidades de organización docente del Título y a las actividades formativas programadas. De igual forma, la UCM tiene una Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad y actualmente no existen barreras arquitectónicas en el Centro de impartición del Título. El grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos y medios se ha mantenido en los últimos cursos en torno a 6,9 sobre 10, aunque en el curso 2021/22 se elevó a 8 sobre 10.

En los informes de seguimiento que están publicados en la web del Centro no existen recomendaciones de incorporación de personal de apoyo, recursos materiales y servicios para el Título.

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:

En el curso 2022/23, el porcentaje de aprobados respecto al número de matriculados se sitúa en el 100% en todas las asignaturas, excepto en las prácticas externas (93,75%) y el TFM, con el 75% de los matriculados superando la convocatoria. Para la realización del TFM, se dispone de unas directrices informativas para su elaboración. Esa guía contiene los aspectos normativos y formales del TFM, presentación y defensa. El tutor de TFM se asigna a través de una reunión conjunta de todos los tutores de TFM a partir de las propuestas de tres tutores o líneas de investigación realizadas por cada estudiante. Los trabajos se defienden ante tribunales. En el curso 2022/23 hubo un elevado número de estudiantes no presentados, un suspenso y el resto de calificaciones distribuidas entre 5 y 10. La evaluación se realiza a través de rúbrica. Respecto a la distribución de los TFM, se observa un reparto equilibrado entre el profesorado en el curso 2022/23.

La evolución de los principales datos e indicadores del Título es adecuada con las previsiones recogidas en la Memoria. En los cursos 2020/21, 2021/22 y 2022/23, la tasa de graduación se ha situado en 88,89%, 94,74% y 85,71%, respectivamente; la tasa de abandono en 7,69%, 0% y 0%, respectivamente; y la tasa de eficiencia 88,44%, 99,06% y 97,96%. Los valores de las tasas de graduación y eficiencia son superiores a los previstos en la Memoria (70% y 80%), y los de la tasa de abandono son inferiores a lo recogido en la Memoria (10%). Asimismo, la tasa de rendimiento se ha situado en 92,14%, 96,40% y 96,62%, durante los cursos

2020/21, 2021/22 y 2022/23.

La satisfacción global de los estudiantes con el Título en el curso 2022/23 ha sido de 4,7/10, reduciéndose respecto a años anteriores, ya que en el 2021/22 se situó en 6,5/10, en el 2020/21 en 8/10 y en el curso 2019/20 en 6,8/10. Respecto a las prácticas externas, los valores alcanzados han sido 9/10 (curso 2020/21), 8,5/10 (curso 2021/22) y 7,8/10 (curso 2022/23). La satisfacción global de los egresados con el Título ha sido de 6,25/10, 7/10 y 8/10, en los cursos 2020/21, 2021/22 y 2022/23, respectivamente. Los aspectos mejor valorados han sido el número de alumnos por aula (8,8/10) y las calificaciones en tiempo adecuado (7/10). Los aspectos peor valorados son la relación calidad/precio (5,2/10) y la orientación internacional (5,8/10). El grado de satisfacción del profesorado con el Título es más elevado que el del alumnado. El profesorado se muestra satisfecho con los distintos aspectos de la organización y recursos académicos. Los valores alcanzados en el curso 2022/23 se sitúan por encima de 7/10 en todos los aspectos, destacando los fondos de la biblioteca (9,3/10), la organización de horarios (9/10), los procedimientos administrativos de la titulación (9/10) y la información ofrecida (9/10). Los aspectos con menor valoración son el aprovechamiento de las tutorías (7/10), el Campus Virtual (7/10), las aulas de docencia práctica (7/10) y los recursos administrativos (7,3/10).

El PTGAS presenta valores de satisfacción entre moderados y altos, habiendo experimentado un crecimiento desde el curso 2020/21 al 2022/23. Así, los aspectos mejor valorados son la correspondencia de tareas con el puesto de trabajo (9,5/10 en el curso 2022/23, habiendo sido 5/10 en el curso 2020/21) y la relación entre formación y tareas asignadas (8,7/10 en el curso 2022/23, habiendo sido 3,5/10 en el curso 2020/21). Los aspectos peor valorados son los relativos al tamaño de la plantilla (4,2/10 en el curso 2022/23) y la posibilidad de ser sustituido (6,7/10 en el curso 2022/23). Entre los aspectos que más han mejorado destaca la definición de funciones y responsabilidades (de 1,5/10 en el curso 2020/21 a 7,7/10 en el curso 2022/23) o el servicio de riesgos laborales, que ha pasado de una valoración de 5/10 en el curso 2021/21 a 7,5/10 en el curso 2022/23. Los tutores de las prácticas externas valoran de forma muy positiva la puntualidad, la capacidad técnica de los estudiantes, su capacidad de aprendizaje y de adaptación, la capacidad de implicación y la adecuación de la formación de los alumnos al contenido de las prácticas.

Respecto a la empleabilidad, se cuenta con un procedimiento para obtener información de los egresados y su inserción laboral. Los encuestados otorgan un 4,33/10 a la influencia de los estudios en la mejora del empleo. La satisfacción con el empleo actual se sitúa en 8,67/10.

En Madrid, a 30 de septiembre de 2024



Fdo.: Federico Morán Abad

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