

## RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN INFORME FINAL

### DATOS DEL TÍTULO

<b>Número de Expediente (RUCT):</b>	4315213
<b>Denominación Título:</b>	Máster Universitario en Consumo y Comercio
<b>Universidad responsable:</b>	Universidad Complutense de Madrid
<b>Universidades participantes:</b>	-
<b>Centro en el que se imparte:</b>	Facultad de Comercio y Turismo, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología
<b>Nº de créditos:</b>	60
<b>Idioma:</b>	Español
<b>Modalidad:</b>	

### MIEMBROS DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

<b>Presidente del Pleno:</b>	Federico Morán Abad
<b>Experto externo:</b>	Rosa de Couto Gálvez
<b>Vocal estudiante:</b>	Silvia Maiorana
<b>Presidente Comité Artes y Humanidades:</b>	Manuel González Morales
<b>Presidente Comité Ciencias:</b>	Celso Rodríguez Fernández
<b>Presidente Comité Ciencias de la Salud:</b>	Francisco Javier Castillo García
<b>Presidente Comité Ciencias Sociales y Jurídicas:</b>	Eduardo García Jiménez
<b>Presidente Comité Ingeniería y Arquitectura:</b>	Enrique Masgrau Gómez
<b>Presidente Comité de Evaluación y Acreditación de Doctorado:</b>	Laureano González Vega
<b>Secretario:</b>	Oscar Vadillo Muñoz

Conforme a lo establecido en el artículo 27bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, la Fundación para el Conocimiento madrimasd ha procedido a evaluar la propuesta de acreditación del plan de estudios del título universitario oficial arriba referenciado cuya solicitud fue presentada en virtud de la Orden 2934/2015, de 23 de septiembre, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se establecen los plazos para solicitar la renovación de la acreditación en el año 2016 de los títulos oficiales de Grado y Máster en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

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 el Plan de Mejora presentado por la universidad o, en su caso, las modificaciones que debe asumir, 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.

Sin embargo, este título está sometido a un especial seguimiento: la universidad, en el plazo máximo de un año, a contar desde la fecha de efecto de renovación de acreditación (resolución del Consejo de Universidades) que aparece en el RUCT, remitirá un informe con las evidencias que justifiquen el cumplimiento del Plan de Mejora o de haber asumido las modificaciones indicadas, lo que será evaluado por la Fundación. En caso de que, tras el seguimiento de la implantación de dicho Plan, no se cumpla con lo que en él se especifica, la Fundación informará al Consejo de Universidades. 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.:**

D: El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe.

#### **Justificación de la valoración:**

La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la Memoria.

El tamaño de grupo es adecuado a las actividades formativas desarrolladas y el número de alumnos está por debajo del límite establecido.

Se ha observado una adecuada coordinación entre el profesorado, aunque los estudiantes han manifestado la excesiva carga de trabajo en ciertos periodos y la falta de coordinación en algunas asignaturas impartidas por más de un profesor.

El alumnado procede de diferentes nacionalidades, lo que es valorado positivamente. No obstante los criterios de admisión establecen como requisito imprescindible un nivel de castellano C1 en el caso de personas procedentes de países donde el español no sea lengua oficial, que no se ha acreditado en ninguno caso.

La mayoría de los alumnos de procedencia china han cursado previamente el grado en una universidad española y el resto ha pasado una entrevista con la coordinación del máster.

Tanto alumnos como egresados han manifestado malestar por la falta de fluidez en el idioma español de algunos de sus compañeros de origen chino, afectando a sus trabajos en equipo.

No hay complementos formativos

#### **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 información publicada en la web del título está actualizada, es clara, completa y de fácil acceso.

Los objetivos y competencias del título son públicos, en respuesta a la recomendación realizada en el informe de seguimiento del curso 2015-16 del Vicerrectorado de Calidad.

Están publicadas todas las guías docentes con el mismo formato, aunque se recomienda revisar que en todas ellas coincidan las competencias y los sistemas de evaluación con lo recogido en la Memoria.

Existe información sobre las prácticas externas (optativas), pero no se detallan las empresas e instituciones con convenio para el máster, lo que se recomienda publicar.

Respecto a la publicación de información sobre la inserción laboral de los egresados, se indica que no han podido disponer hasta la fecha de datos.

Durante la evaluación, tanto alumnos como egresados han mostrado cierta disconformidad con las información sobre salidas profesionales, alegando que no queda clara ni para alumnos potenciales ni para posibles empleadores, por lo que se recomienda precisar este aspecto.

### **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 Sistema de Garantía Interno de Calidad del Centro cumple con los objetivos previstos en la Memoria de Verificación del Título. Se presenta la Memoria Anual de Seguimiento del título, la cual también está publicada en la web del mismo.

Se realiza seguimiento interno respondiendo a recomendaciones y advertencias de informes previos y se proponen actualizaciones y modificaciones.

El título dispone de resultados de encuestas a estudiantes, y profesorado (con reducida participación), pero no se han realizado hasta el momento encuestas a los egresados ni a los empleadores y/o tutores de prácticas. En el caso del PAS se presentan entre los resultados de las encuestas realizadas al PAS de la Facultad, para el M. en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, con una participación de 7 personas.

## **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:**

De los 18 profesores del título, el 67% pertenece a los cuerpos permanentes del profesorado e imparten la mayoría de los créditos. En el equipo docente también se incluyen profesionales que contribuyen con su conocimiento práctico sobre las temáticas del Máster. El profesorado cuenta con suficiente experiencia docente y con 11 sexenios. El porcentaje de doctores es del 72,22% y el ratio estudiante/profesor es adecuado. Se considera un valor a destacar del Máster, el perfil interdisciplinar del equipo de profesores y la estabilidad en el PDI. Tanto alumnos como egresados han valorado positivamente su implicación y cercanía.

Se evidencia, como una actividad positiva, la participación de ponentes externos en algunas de las asignaturas del máster.

Siete profesores han participado en proyectos de innovación educativa y en cursos de formación, valorando positivamente la

variada oferta que ofrece la UCM.

### **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 máster cuenta con el personal de apoyo de la Facultad de Comercio y Turismo. Durante la evaluación tanto alumnos como egresados han valorado positivamente la disponibilidad y el apoyo recibido por dicho personal. Los servicios de orientación profesional facilitan la incorporación al mercado laboral mediante diferentes acciones. Destaca la preincubadora de empresas y los cursos de la biblioteca orientados al TFM. Se destaca la alta implicación del personal de administración y servicios. No se informa de los recursos disponibles en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, aunque se menciona el uso de un Laboratorio Quali en una de las GDs. Los alumnos han manifestado que van a este Laboratorio al menos una vez por curso y que tienen interés por un mayor uso de dicho laboratorio por lo que se recomienda aumentar la colaboración con esta Facultad.

El título dispone de los espacios y material adecuados para el desarrollo normal de la docencia.

Se recomienda aumentar la oferta de prácticas externas en perfiles más afines al 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.:**

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:**

Las metodologías y actividades docentes aplicadas en cada asignatura son adecuadas y contribuyen a la consecución de resultados de aprendizaje. No obstante, los alumnos han demandado una mayor orientación práctica, lo que se recomienda analizar. Los criterios de evaluación aplicados son los recogidos en la Memoria de Verificación. Se ha comprobado la consecución de los resultados de aprendizaje del nivel MECES correspondiente en las asignaturas de referencia. La rúbrica de evaluación del TFM sirve para homogenizar los criterios de evaluación y cuentan con un sistema establecido para garantizar la autoría y originalidad de los trabajos (Turnitin).

Durante la evaluación se ha comprobado que los contenidos, la asignación de tema y tutor y la evaluación de los TFMs son adecuados.

La satisfacción de las prácticas externas es alta, un 4 sobre 5 y los tutores en empresas también han manifestado durante la audiencia una elevada satisfacción con los alumnos del máster.

### **Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN**

*LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL PROGRAMA FORMATIVO SON CONGRUENTES CON EL DISEÑO, LA GESTIÓN Y LOS RECURSOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL TÍTULO Y SATISFACEN LAS DEMANDAS SOCIALES DE SU ENTORNO.*

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

Las tasas de abandono son bajas, por debajo de lo previsto (10%), y la de eficiencia supera el 80% indicado en la Memoria. La tasa de graduación se sitúa por debajo del 70% previsto, pero ha ido aumentando hasta alcanzar un nivel cercano.

Según las evidencias, la satisfacción general de los diferentes colectivos es positiva, aunque tanto la participación de los alumnos como de los profesores, es muy baja.

Se han recibido varios formularios de audiencia abierta en la Fundación Madri+d, mostrando una elevada satisfacción por parte de los colectivos involucrados en el máster.

Actualmente no se dispone de información cuantificada sobre la inserción laboral del título, aunque desde la Unidad Técnica de Calidad se ha informado de que están trabajando en la implantación de una recogida de información de dicho colectivo en la UCM.

#### **RECOMENDACIONES:**

##### **Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO**

- 1.- Se recomienda analizar y en su caso tomar medidas para reforzar la coordinación en las asignaturas impartidas por varios profesores.
- 2.- Se recomienda analizar y en su caso tomar medidas sobre el reparto de la carga de trabajo de las distintas asignaturas a lo largo del curso académico.

##### **Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD**

- 1.- Es necesario establecer los procedimientos necesarios para fomentar la participación de estudiantes y profesores en las encuestas de satisfacción.
- 2.- Es necesario realizar encuestas de satisfacción a los egresados y empleadores.
- 3.- Es necesario obtener información sobre la inserción laboral del máster.

##### **Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

- 1.- Se recomienda analizar la posibilidad de incrementar una mayor orientación práctica.
- 2.- Es necesario aplicar los criterios establecidos en el perfil de ingreso para asegurar que todos los alumnos tienen el nivel de español adecuado de manera que no distorsiones la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos en el título.

#### **MODIFICACIONES NECESARIAS:**

##### **Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO**

- 1.- Es necesario incorporar medidas para asegurar que todos los alumnos tienen el nivel de español adecuado para la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos en el título.

#### **ANÁLISIS DEL PLAN DE MEJORA:**

La nueva normativa aprobada por el Consejo de Gobierno de la UCM de 29 de enero de 2019 por el que se acuerdan los requisitos de lengua española para la admisión a Grado y Máster establece un nuevo marco normativo que permitiría subsanar las carencias identificadas en el presente Informe y debe aplicarse en el proceso de admisión. Por ello debe solicitarse una modificación de la memoria de verificación que incorpore la nueva normativa, que no contempla la entrevista como único criterio para valorar el nivel de lengua exigido.

Este aspecto será objeto de especial seguimiento dentro de un año de acuerdo al procedimiento de la Fundación.

En Madrid, a 10 de julio de 2019

Fdo.: Federico Morán Abad

El Presidente del Comité de Evaluación y Acreditación

