



VICERRECTORADO DE CALIDAD

<b>RUCT</b>	<b>MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO</b>
4315213	MÁSTER UNIVERSITARIO EN CONSUMO Y COMERCIO

<b>Universidad/es participantes</b>	<b>Centro</b>
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

<b>Créditos</b>	<b>Doble grado/máster</b>	<b>Primer curso de implantación</b>	<b>Prácticas externas</b>	<b>Programas de movilidad</b>
60	MÁSTER	2015-16	X (Optativa)	-

<b>ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA</b>			
<b>Verifica</b>	<b>Modificación Verifica</b>	<b>Seguimiento externo</b>	<b>Acreditación</b>
22/05/2015		Fundación Madri+d	X

## INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: <http://www.ucm.es/consumocomercio>

1. La página Web del Centro ofrece información sobre el Título, ya desde el momento previo a la matriculación, que se considera suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje) y garantiza la validez de la información pública disponible.

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.

La información está actualizada, la estructura de la página fue revisada adquiriendo un formato más homogéneo al de otros cursos 'Máster' de la UCM y resulta fácilmente accesible.

Además, tanto desde la página electrónica de la Facultad de Comercio y Turismo (<http://comercioyturismo.ucm.es/estudios/master-consumoycomercio>) como desde la propia página de la Universidad Complutense de Madrid (<http://www.ucm.es/estudios/master-consumoycomercio>) se tiene acceso a esta misma página.

3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

El contenido de la Memoria verificada del Título orienta y delimita la información que se presenta; es lógico que así sea, ya que el plan presentado en la Memoria compromete desde el comienzo de la puesta en funcionamiento del curso sus contenidos y formato.

## ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE MÁSTER

### 1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria de verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad (SGIC) del Título.

#### **1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.**

La responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo es la Decana de la Facultad o persona en quien delegue, que presidirá la Comisión de Calidad de la Facultad.

La Comisión de Calidad, aprobada por la Junta de Centro, tienen como objetivo principal garantizar la calidad de las titulaciones que funciona con un reglamento específico aprobado por dicha Junta. Se trata de una Comisión delegada de la Junta de Centro.

La composición de la Comisión de Calidad fue aprobada por la Junta de Facultad 5/2018 de 16 de julio y se encuentra publicada y actualizada en la web de la Facultad de Comercio y Turismo: (<https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>).

TABLA 1: COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE FCyT

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Mercedes	Rodríguez Paredes	Presidenta Vicedecana de Alumnos y Calidad
Amparo	Carrasco Pradas	Representante PDI
Adolfo	Millán Aguilar	Representante PDI
Ana Isabel	Rosado Cubero	Representante PDI

Javier	Curriel Díaz	Representante PDI
Fernando	Santander del Amo	Representante resto PDI (Secretario)
Santiago	Ramos Álvarez	Representante PAS
Luis	Núñez Minguez	Representante de alumnos
Beatriz	Martínez Parra	Representante de alumnos
Francisca	Blasco López	Decana (invitada)
Herbert	González Zymla	Coordinador del Grado en Turismo (invitado)
Pilar	Gómez Aparicio	Coordinadora del Grado en Comercio (invitada)
Gema	Martínez Navarro	Coordinadora del Doble Grado en Turismo y Comercio (invitada)
Yolanda	Romero Padilla	Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (invitada)
Ignacio	Ruiz Guerra	Coordinador del Máster en Planificación y Gestión en Destinos Turísticos (invitado)
Matilde	Fernández-Cid Enríquez	Coordinadora del Máster en Consumo y Comercio (invitada)
Ramón	Carrasco González	Coordinador del Máster en Comercio Electrónico (invitado)
Alfonso	Castellano	Agente externo CEO High-Tech/Petit Palace Hoteles
Antonio	Santos Del Valle	Agente externo Director Relaciones Institucionales y Turismo Innova Tax Free Group, S.L.

Fuente: Facultad de Comercio y Turismo.

Desde el año académico 2015-16, primero de impartición del máster en ‘Consumo y Comercio’, la coordinadora de este título participa en la Comisión de Calidad de la Facultad de “Comercio y Turismo”. Esta participación de coordinadores de los cursos de nivel ‘máster’ en la Facultad como invitados en la Comisión de Calidad resulta especialmente interesante, como foro de encuentro e intercambio (opiniones, experiencias, valoraciones, propuestas), dado el papel que dicha Comisión asume en el establecimiento de criterios de calidad, de seguimiento, de control y de proposición en todas las titulaciones impartidas en la Facultad de “Comercio y Turismo”.

### **1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.**

El Reglamento de funcionamiento fue aprobado por Junta celebrada el 11 de marzo de 2010 y modificado en la Junta de Centro del 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad) y está publicado en la web de la facultad en el siguiente link: <https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>

En este reglamento se hace referencia a las sesiones, la adopción de acuerdos y los efectos de los acuerdos:

#### **- Sesiones**

- La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias. Se realizarán tres reuniones ordinarias al año. Una al comienzo del curso, otra a mitad del curso, y la última, al concluir el periodo de docencia presencial.
- La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa de el/la Presidente/a o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros de pleno derecho. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de

48 horas y contendrá el orden del día de la reunión. Por razones de urgencia, el/la Presidente/a, previo acuerdo de la Comisión, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes

**- Adopción de acuerdos**

- Las decisiones se tomarán por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente/a. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. En caso de empate, el Presidente/a dispondrá de voto de calidad
- Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente/a, se considerará aprobada por asentimiento si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
- Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente/a, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando.

**- Efectos de los acuerdos**

- Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.
- Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se comunicarán a los interesados, en su caso, para realizar los cambios y mejoras oportunas. Se informará en las siguientes reuniones sobre su nivel de avance o de cumplimiento. Se elevarán a la Junta de Facultad, para su ratificación, los acuerdos que corresponda en su ámbito de competencia, así como los que la Comisión decida dada su especial trascendencia.

En el Centro existe una Comisión de Ordenación Académica, cuyas funciones son relativas a la gestión corriente de la actividad académica. Las cuestiones relativas a las prácticas externas se canalizan a través de la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión.

Adicionalmente, cada grado y máster dispone de su propia Comisión de Coordinación del Título (Ver apartado 2).

**1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.**

A lo largo del curso 2019-2020 se han celebrado cuatro reuniones de la Comisión de Calidad, cuyas fechas y contenidos se detallan a continuación:

TABLA 2: RESUMEN DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE CALIDAD (CURSO 2019/2020)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
<b>13/11/2019</b>	Avances en el proceso de implantación de la ISO 9001 en la Facultad. Cursos impartidos por Biblioteca Aprobación por parte de La Fundación para el Conocimiento Madri+d de las propuestas de modificación de los planes de estudios del Máster en Comercio	Finalizando la redacción de procedimientos y programación de auditorías interna y externa. Baja participación del alumnado: contrasta con la petición de este tipo de cursos. Se informa de principales modificaciones: modificación de los criterios de baremación y acceso a los estudios (idiomas), actualización de normativas, ajuste de presencialidad y plazas de nuevo ingreso, evaluación y dedicación del TFG, listas de

	<p>Electrónico, del Grado en Comercio y del Grado en Turismo</p> <p>Estado de las Modificaciones realizadas en los Másteres que han pasado el proceso de revisión de acreditación.</p> <p>Memorias de seguimiento del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, del Máster en Consumo y Comercio, del Máster en Comercio Electrónico, del Grado en Turismo y del Grado en Comercio</p>	<p>docentes, se han dedicación a las prácticas en empresa, etc.</p> <p>Han pasado a la Comisión de Estudios y están a punto de ser aprobadas por el Consejo de Gobierno de la UCM</p> <p>Se aprueban por asentimiento las memorias de seguimiento</p>
<p><b>18/02/2020</b></p>	<p>Cambio en la Coordinación del Grado en Turismo</p> <p>Resultados del programa Docencia</p> <p>Avances en el proceso de implantación de la ISO 9001 en la Facultad</p> <p>Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de las titulaciones (estudiantes, profesores y PAS)</p>	<p>Se incorpora Herbert González, que sustituye a Javier Curiel</p> <p>Tres profesores de la Facultad han obtenido la valoración de profesores excelentes</p> <p>Realizada auditoría interna con fecha del 7 de febrero, donde se han obtenido sugerencias de mejora. En el plazo de un mes se ha previsto realizar auditoría externa. De manera previa se convocará reunión con los coordinadores de titulaciones</p> <p><u>Análisis de las debilidades:</u> la variedad de encuestas crea confusión en los estudiantes que no tienen lo que se evalúa; baja participación por parte del alumnado; puntuaciones emitidas por los estudiantes son bajas y muy variables (desviaciones estándar superiores a 2 y 3 puntos en muchos ítems); las quejas y sugerencias están siendo utilizadas para objetivos distintos de su función.</p> <p><u>Plan de mejoras:</u> concienciar a los alumnos de la importancia de las encuestas, y transmitirles correctamente el por qué y para qué se hacen las mismas; transmitir claramente los aspectos que la Facultad puede cambiar; difundir el procedimiento de las quejas y sugerencias, para evitar usos incorrectos.</p> <p><u>Medidas a adoptar:</u> vídeo explicativo de las encuestas de satisfacción y del Programa Docencia (ya elaborado); informar sobre el funcionamiento de las encuestas en las aulas</p>

		e incentivar su cumplimentación; fomentar que los estudiantes opinen y realicen propuestas de mejoras; convocar una reunión con los delegados y representantes de alumnos de la Facultad para tratar todos estos puntos.
<b>04/03/2020</b>	<p>Organización de la reunión con los estudiantes de los grados y doble grado de la Facultad que se celebrará el 11 de marzo a las 12:45h</p> <p>Análisis de propuestas para mejorar la encuesta de satisfacción de las titulaciones</p>	<p>Se programa una primera reunión para las titulaciones de grado y se detallan los destinatarios de la reunión, sus objetivos y contenidos. Posteriormente se realizará otra para máster.</p> <p>Reparto y explicación de las tablas-resumen de los resultados de las encuestas que incluye elementos relativos a satisfacción con la titulación, medidas transversales, sistema de quejas y rol de los coordinadores. Se acuerda analizar detalladamente este punto en una reunión posterior y realizar una propuesta de mejora en algunas preguntas de las encuestas a la Oficina de Calidad de la UCM</p>
<b>07/05/2020</b>	<p>Emergencia sanitaria (Covid-19)</p> <p>Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20, documento elaborado por la Facultad de Comercio y Turismo</p>	<p>Se cancela la reunión programada con los estudiantes.</p> <p>Desde el Vicerrectorado de Calidad se ha dado posibilidad al profesorado de cancelar la participación en la evaluación de Docencia sin que suponga incumplimiento del Programa por situación anómala.</p> <p>Análisis de situación de la adaptación de la docencia: el equipo decanal ha recibido y está resolviendo quejas de estudiantes que han manifestado su desacuerdo con la forma de impartir las clases online de algunos profesores; el equipo decanal ya ha creado grupos de apoyo para ayudar a estos profesores.</p> <p>Este documento recoge la variedad de casos de estudiantes matriculados en la asignatura de prácticas externas y una serie de medidas alternativas para que puedan finalizar y superar la asignatura como la gestión de prácticas on-line, el Programa de Talleres de Empleabilidad o el proceso para el reconocimiento y/o convalidación de experiencia previa y otro tipo de actividades formativas relacionadas con las competencias de aprendizaje de prácticas externas (por ejemplo, las organizadas en el marco de actividades complementarias de los másteres).</p>

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1. Compromiso de todos los implicados</p> <p>F2. SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras</p> <p>F3. Flexibilidad del SGIC para su adaptación a la situación de crisis.</p>	

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

Existen mecanismos de coordinación docente de carácter general, como se ha indicado anteriormente, tanto en cuestiones que son responsabilidad del Centro y/o funcionan a nivel Facultad -y por ello su trabajo y decisiones inciden también en el Título “Consumo y Comercio”- (servicios generales, organización de espacios y tiempos de actividad...) como en cuestiones propias de cada título pero que son responsabilidad compartida (estructura y funcionamiento, por ejemplo, de los ‘trabajos fin de máster’ o las ‘prácticas en empresa’).

El Máster en ‘Consumo y Comercio’ dispone de una Comisión de Coordinación propia, formada por el grupo de profesores que han venido trabajando durante todo el proceso de implantación del Título, desde la presentación y defensa de su propuesta hasta su aprobación y puesta en funcionamiento. Se organizó en un origen como “Comisión para el Diseño del Plan de Estudios del Máster Universitario Oficial en Consumo y Comercio”, antes de su presentación, propuesta y votación como “Comisión de Coordinación” en reunión del Equipo Docente (puesto que comenzó su trabajo con anterioridad a la aprobación del propio Máster). La Comisión de Coordinación fue aprobada en primera reunión con Equipo Decanal y Equipo Docente del curso, celebrada (inmediatamente después de la aprobación del Máster) el día 3 de junio de 2015. Sus componentes son:

- Matilde FERNÁNDEZ-CID ENRÍQUEZ, Coordinadora
- Adolfo HERNÁNDEZ ESTRADA
- Juan Luis PEÑALOZA FIGUEROA
- José Eugenio CASTAÑEDA MUÑOZ

Desde la notificación de aprobación del Máster por ‘Administrador Verifica ANECA’, en mayo de 2015, la Comisión de Coordinación mantiene frecuentes reuniones para tener un seguimiento próximo de la marcha del Curso. En ellas abordamos desde asuntos relativos a protocolos de matrícula (facilitación de procesos de matrícula al alumnado y atención de posibles incidencias) hasta relaciones institucionales implicadas en la marcha del curso (con el propio Rectorado, con Instituciones públicas y privadas y Organizaciones intervinientes en consumo y comercio).

En relación a la coordinación docente, la ‘coordinación vertical’ en el seno del propio curso se garantiza a partir del trabajo tanto de la figura del ‘Coordinador’ del máster (con funciones asignadas en esta tarea) como de la ‘Comisión de Coordinación’ -integrada actualmente por los cuatro miembros del equipo docente nombrados. La ‘coordinación horizontal’ cuenta con la figura del coordinador de asignatura y del trabajo del conjunto del Equipo docente. El Equipo Docente tiene reuniones periódicas donde se abordan tareas de intercambio de información y toma de decisiones sobre contenidos, dinámica, evaluación, etc. entre las distintas Materias y Asignaturas del Máster. En estas reuniones (obviamente más escasas que las mantenidas en la Comisión de Coordinación, pero al menos con la frecuencia de tres anuales) también se habla sobre tareas exigidas, tiempos docentes, recursos o coordinación de carga de trabajo del

alumnado, entre otros asuntos (algunos previstos, otros emergentes en la propia reunión o a demanda de profesorado).

Están previstas tres reuniones de equipo docente en cada año académico: al inicio (septiembre/octubre), entre primer y segundo semestres (enero/febrero) y al final de curso. En el año académico del que estamos dando cuenta, 2019-20, además de una primera convocatoria con motivo de la celebración de Jornada de Graduación (del curso 2018-19) y Apertura (del curso 2019-20), en septiembre, se celebraron reuniones de Equipo Docente en las fechas recogidas en el cuadro.

En dichas reuniones se informa y se consulta, entre otras cosas, sobre procesos de difusión y publicidad del curso y de selección de alumnado. En relación a este último aspecto, la Comisión de Coordinación está implicada y participa en la valoración y la selección de solicitudes (preinscripciones) para el curso. También son motivo de debate y acuerdos asuntos como la asignación de responsables de coordinación de Prácticas externas y de Trabajos fin de Máster.

Como complemento a esta comunicación directa entre profesorado del Máster, se publica información relevante en la página 'web'. La página electrónica del curso transmite 'noticias' o convocatorias relativamente urgentes y/o puntuales, pero también contiene información más 'permanente' del profesorado y de sus propuestas docentes (programas, fichas, información sobre protocolos, evaluación, contacto...)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
10 oct 2019	Informe sobre actividades de cierre de curso Información sobre 'apertura' del curso 2019-20 y algunas cuestiones de funcionamiento (perfiles de nuevos estudiantes y demandas planteadas en curso anterior)	Demanda planteada por estudiantes de una mayor 'orientación práctica' de las Materias del curso Necesidad de potenciar la coordinación de profesorado en asignaturas compartidas Evitar acumulación puntual de exigencias al alumnado (potenciar evaluación continua) Mantenimiento o sustitución de tutorías en TFM pendientes
Julio 2020	Marcha del curso, con hincapié en 2º semestre [incluye adaptación docencia online] Evolución de Prácticas y presentación de TFMs Previsiones para próximo curso	Seguimiento de TFMs y atención al alumnado Acuerdo de ajuste a nuevas exigencias en situación de pandemia y atención a emergentes situaciones imprevisibles Mantenimiento de contacto y actualización de información. Aplazamiento de Acto de Graduación

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Buen funcionamiento de comisión de coordinación y de implicación de miembros del equipo docente. Buena respuesta y adaptabilidad del profesorado ante la imprevista situación pandémica.	Movilidad del profesorado (ya apuntado en curso anterior). Dificultades para materializar todas las propuestas de mejora (tiempo, recursos).

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Durante el año académico 2019-20, un total de 15 profesores impartía 10 de las asignaturas del Plan de Estudios. Entre esos quince profesores, y considerando sus categorías de contrato, la mayoría (86,7%) es personal docente permanente. Salvo dos de sus miembros, el resto del equipo docente tiene el título de doctor (86,67%). La asignatura optativa de 'Prácticas' es asignada a varios profesores, ya que la responsabilidad de tutorías que conlleva es distribuida desde el Vicedecanato de 'Política Académica, Profesorado y Estudiantes' de la Facultad de 'Comercio y Turismo' (que realiza esta distribución en función de la carga de dedicación docente de los distintos Departamentos con docencia en la Facultad). La docencia de las asignaturas conlleva la siguiente distribución por categoría de contrato del profesorado:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	2	13,3%	4,80	8,2%	0
Ayudante Doctor	1	6,7%	7,80	13,3%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	1	6,7%	4,50	7,7%	0
Colaborador	1	6,7%	1,80	3,1%	0
Contratado Doctor	3	20,0%	13,10	22,3%	0
Contratado Doctor Interino	1	6,7%	3,00	5,1%	0
Titular de Escuela Universitaria	1	6,7%	2,25	3,8%	0
Titular de Universidad	5	33,3%	21,50	36,6%	8

Todas las asignaturas del título tienen un reconocimiento de 6 créditos, homogénea distribución que responde a la ponderación de contenidos planificada y contrastada cuando se diseñó el Plan de Estudios (en lógica con sus objetivos y en consenso con los Departamentos implicados). Esta dedicación lectiva facilita, por una parte, un adecuado despliegue de contenidos contemplados en los programas docentes de las asignaturas y, por otra parte, una dinámica de interacción y participación activa en clase. La implicación por parte del profesorado también se facilita cuando existe una continuidad en la asunción de responsabilidad docente en el Máster, sin embargo y la entrada de nuevos profesores ha venido acompañada de compromiso y buena integración en el curso.

Un indicador de la implicación del profesorado en su participación en el Máster es la fluida comunicación mantenida tanto con la coordinación del mismo como con el resto de compañeros del Equipo docente. En las periódicas reuniones de docentes dos son los asuntos tratados de forma hegemónica: el grupo de alumnos, sus características, peculiaridades, necesidades y demandas, y la propia docencia, especificidades y complementos, programas e intercambios, lógica 'dialógica' buscada en el Plan de Estudios y sus posibilidades de ejecución (como ejemplo, cuando existen referentes compartidos en distintas asignaturas: búsqueda de convergencias y complementos, debate sobre formas de abordaje, propuestas sobre posibles modificación y adecuación).

1º curso de seguimiento o	2º curso de seguimient o o	3º curso de seguimient o o	4º curso de seguimient o o	5º curso de seguimiento o 4º curso de acreditación

	curso autoinforme acreditación	1º curso de acreditación	2º curso de acreditación	3º curso de acreditación	
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	50,00	76,92	66,67	71,43	62,5
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	14,29	53,82	13,33	60	¿37,5?
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100	100	100	100	100

Es evidente la baja participación que nos permitiera una valoración fundamentada. Debemos insistir en este apartado, aunque se evidencia la dificultad de animar al profesorado a una participación activa. A pesar de la movilidad del Equipo docente no se justifica esta minoritaria participación si no es como evidencia de la escasa implicación que esta propuesta evaluadora suscita.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Interdisciplinariedad. Profesionalidad y experiencia Nivel de satisfacción manifestado	Provisionalidad - a veces imprevisión- de asignación de algunos docentes Baja tasa de participación en el programa de evaluación

#### 4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Varios son los canales formales mediante los que el alumnado puede comunicar preguntas, quejas, sugerencias, reclamaciones; apuntamos los que con carácter más próximo y accesible han sido previstos y estuvieron habilitados durante el año académico 2018-2019:

- Reclamaciones por escrito presentadas en la secretaría de alumnos  
Este tipo de reclamaciones se cursan y resuelven desde el Vicedecanato de Alumnos y Calidad. No se han formalizado durante el curso pasado reclamaciones en este ámbito.
- Reclamaciones por vía electrónica: web del Centro o web del Máster  
La página electrónica del Máster en 'Consumo y Comercio' sitúa en lugar visible y destacado el espacio destinado a este apartado, buscando facilitar al máximo la tramitación de cualquier tipo de sugerencia, queja, consulta o reclamación que quieran transmitir.  
Es evidente que en general los alumnos son poco propensos a utilizar los cauces formales para plantear quejas y reclamaciones. No puede sorprender ese distanciamiento si se considera el

contexto cultural general de escasa participación por vías formalizadas, lo que no significa necesariamente 'no participación'. No se han presentado durante el curso pasado reclamaciones por este canal.

Lo habitual es que las quejas, dudas, sugerencias... se produzcan de manera verbal o por correo electrónico (preferentemente a quien es reconocido como 'coordinador', pero también a otros/as profesores si el asunto está relacionado con asignaturas concretas).

- Reclamaciones presentadas verbalmente o por email a coordinación del master.

Ésta es una vía que generalmente se considera más 'próxima' y suele ser más utilizada. Durante el año académico 2019-2020 se estableció comunicación fluida con la coordinación del curso, a destacar el papel de la delegada del grupo de estudiantes que de forma ágil y amable transmitía las preguntas, demandas o propuestas que puntualmente fueran emergiendo, por ejemplo en torno a protocolos administrativos, posibilidades de cambios o ajustes de matrícula o, cuando llegó el momento, de paso de docencia a formato 'online'.

Estos formatos de planteamiento y, en su caso, resolución de 'problemas' no generan documento 'físico' en que quede constancia y no lo problematizamos: sabemos que son canales ricos en comunicación y facilitadores de búsqueda de 'soluciones' y expresión de alternativas.

La coordinación del curso anima al alumnado a manifestar sus opiniones y propuestas considerando los múltiples posibles canales y formatos; intentamos animar a la formalización ante denuncias o quejas trascendentes.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Pluralidad de canales, facilidad de acceso, atención y respuesta fluida	Falta de manifestación explícita, durante el curso, de algunos motivos de insatisfacción (teniendo en cuenta la valoración negativa de parte del alumnado en las 'encuestas de satisfacción')

## 5. INDICADORES DE RESULTADO

### 5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

INDICADORES DE RESULTADOS				
*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid				
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	40
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	18	26	30	22

ICM-3 Porcentaje de cobertura	45%	65%	75%	55%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	96,51	90,28	89,04	93,61
ICM-5 Tasa de abandono del título	4,45	0,0	8,97	0,0
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	94,31	100	96,39	94,38
ICM-8 Tasa de graduación	68,18	80	84,21	60,00
IUCM-1 Tasa de éxito	99,49	99,11	97,81	100
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	652,5	697,5	697,5	495
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	97,01	91,09	91,03	93,61

#### ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas

En consonancia con la Memoria de Verificación, el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas se estableció en 40 para este Máster de 60 créditos (Plan 2015). Es una cifra que se sigue considerando adecuada, como límite máximo de conformación del grupo para la docencia en el Máster y por ello no se contemplan modificaciones.

#### ICM2-Matricula de nuevo ingreso

En los años de vida de este Máster la tendencia venía siendo al alta en el número de matrículas, sin embargo este año el número de matrículas finalmente consolidadas ha descendido. Es un dato inquietante y hay ya una propuesta de mayor y, sobre todo, más adecuada (orientada, dirigida a potenciales demandantes) difusión del curso. Es claro que es un importante 'punto débil' de nuestra oferta. Hemos apuntado ya en alguna ocasión nuestra voluntad de esa mejor adecuación informativa pero exige una dedicación que no hemos podido dedicar en la intensidad que requiere; por este motivo estamos iniciando encuentros con Decanato de la Facultad de 'Comercio y Turismo' con la intención de abordar este problema, sea de forma particular para cada título que lo requiera, sea de forma conjunta.

#### ICM-3 Porcentaje de cobertura

En obvia vinculación con lo dicho en comentario de anterior indicador, sólo cabe repetir la evolución del porcentaje: salto del 65% de cobertura en el año académico 2017-18 al 75% en el 2018-19, que ahora desciende a un 55% en el año académico 2019-20.

#### ICM-4 Tasa Rendimiento del título

La Tasa de Rendimiento del título es del 93,61%. Se mueve esta tasa, a lo largo de estos primeros años de funcionamiento del curso, en unos valores altos que consideramos muy positivos; la pequeña representación de quienes no superan la totalidad de créditos ordinarios en relación a los matriculados se puede explicar por situaciones específicas que suponen el incremento de dificultad de seguimiento del curso con máximo aprovechamiento para algunos estudiantes, como son la compatibilidad de estudios y empleo o importantes carencias formativas con las que se acceda al curso.

#### ICM-5 Tasa de Abandono del máster

Este año ha habido matrícula por parte de quienes tenían algún crédito pendiente del anterior año académico. Hasta ahora, en las cinco promociones de trayectoria de este máster, no se ha alcanzado el 10% previsto como posibilidad en la memoria de verificación.

#### ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados

La Tasa de Eficiencia de nuestros egresados ha sido en el año académico motivo de esta memoria (2019-20) del 94,38%; recordemos que en la memoria de acreditación se planteaba una previsión del 80% en este indicador.

#### ICM-8 Tasa Graduación

La tasa de Graduación obtenida durante el año académico 2019-20, fue del 60; es un indicador en el que se aprecia un importante descenso respecto a años anteriores pero, como apuntábamos en nuestro comentario en cursos donde registraba un valor bastante más elevado, no debe resultar inquietante el dato puesto que una parte del alumnado ha optado por aplazar la presentación del Trabajo fin de Máster, lo que no puede interpretarse como dato en sí negativo (en función de las circunstancias que expliquen dicha decisión). Hay que considerar la incidencia de las circunstancias, anómalas e imprevistas, derivadas del padecimiento de la pandemia vírica que, entre otros impactos, ha dificultado la realización de trabajos de investigación.

#### IUCM-1 Tasa de éxito

En esta ocasión la tasa de éxito es la máxima obtenible; a lo largo del año académico el alumnado se presenta, parece que de forma realista, en aquellas convocatorias en las que consideran pueden superar la asignatura convocada. El aplazamiento, por ejemplo, por parte del alumnado de la presentación de su TFM parece apuntar a este cálculo. La evaluación continua, la consideración de prácticas y trabajos de preparación de la asignatura durante el curso y el seguimiento del alumnado por parte del profesorado implicado cabe pensar que están detrás de este óptimo resultado.

#### IUCM-5 Tasa de demanda del Máster

Siendo elevado, esta tasa también ha sufrido una variación a la baja en el año académico analizado. Refuerza la decisión, ya comentada, de acometer un abordaje que indique no sólo el problema (los datos aquí hablan) sino alternativas realistas de intervención (considerando recursos disponibles); es tarea que se plantea de forma conjunta con Decanato de la Facultad de 'Comercio y Turismo', donde se imparte el título.

#### IUCM-16 Tasa de evaluación del título

Esta tasa baja respecto a la ‘tasa de éxito’, lo que refuerza la interpretación apuntada en el comentario al resultado en IUCM-1: el realismo de los alumnos a la hora de presentarse, o no hacerlo, en las convocatorias matriculadas, en función de su expectativa de superación.

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª mat.	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LAS DECISIONES DE COSUMO	OPTATIVA	13	13	0	84,62%	100,00%	15,38%	84,62%	2	0	1	8	2	0
COMERCIO Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN	OBLIGATORIA	22	21	1	95,45%	100,00%	4,55%	100,00%	1	0	2	10	8	1
CONSUMO DIGITAL: OFERENTES Y PROSUMIDORES	OPTATIVA	15	15	0	93,33%	100,00%	6,67%	93,33%	1	0	2	11	1	0
DERECHO DE CONSUMO Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	21	21	0	95,24%	100,00%	4,76%	95,24%	1	0	6	7	6	1
LA CADENA DE VALOR Y NUEVAS FÓRMULAS EMPRESARIALES DE DISTRIBUCIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	24	22	2	91,67%	100,00%	8,33%	95,45%	2	0	11	10	0	1
LOS PERFILES DEL CONSUMIDOR: ESTILOS DE VIDA Y PROCESOS PSICOSOCIALES	OBLIGATORIA	23	23	0	91,30%	100,00%	8,70%	91,30%	2	0	1	17	2	1
MODALIDADES Y PRÁCTICAS DEL CONSUMO TURÍSTICO	OPTATIVA	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	4	0	0
MODELOS DE CONSUMO Y DESARROLLO COMERCIAL: EVOLUCIÓN SOCIO-HISTÓRICA	OBLIGATORIA	25	23	2	92,00%	100,00%	8,00%	95,65%	2	0	11	11	1	0
PRÁCTICAS	OPTATIVA	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	5	3	0
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RESPONSABILIDAD CIVIL DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	23	22	1	86,96%	100,00%	13,04%	90,91%	3	0	12	8	0	0
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE CONSUMO	OBLIGATORIA	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	5	12	3	1
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	34	22	12	73,53%	100,00%	26,47%	68,18%	9	0	7	10	8	0

Como se aprecia en el gráfico, durante el año académico 2019-20 la asignatura “Modalidades y prácticas del consumo turístico” no superó el número de matrículas requerido para su oferta en siguiente convocatoria, por lo que en el curso 2019-20 desapareció su oferta como asignatura optativa; esperamos recuperarla en cuanto logremos incrementar el número de matriculaciones, ya que es, como el resto de las asignaturas programadas, pieza importante del Plan de Estudios diseñado para este máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Buenos resultados académicos	Bajo número de matriculaciones

**5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).**

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	5,2	5,6	4,6	6,8
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	9,5	No disponible	7,8	8,5
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,14	7,7	No disponible	No disponible

El nivel de participación de alumnos en las encuestas del Vicerrectorado no es alto, aunque porcentualmente ha crecido respecto al curso pasado (si el año académico anterior representaba una cuarta parte del grupo, en esta ocasión la participación es del 27,03%), por lo que limita la posible 'lectura' de resultados; en todo caso, la calificación obtenida es positiva y mejora considerablemente las obtenidas hasta el momento. Revisando los apartados y preguntas planteadas, se destaca la buena valoración del plan de estudios, del equilibrio en contenidos de teoría y práctica, de la calidad docente y contenidos de las asignaturas y de las prácticas; menos valoración han obtenido las preguntas relativas a la 'internacionalización' del título o su capacidad facilitadora de 'acceso al mundo laboral'.

Una más representativa participación ayudaría a matizar el peso -generalmente constatado- de respuestas 'críticas'. Dada la dificultad (tiempo, recursos) de realizar por los responsables del curso un seguimiento de las valoraciones apuntadas, no sólo en relación a su manifestación explícita y cuantificable sino adentrándose en una indagación más cualitativa, está prevista una reunión con Decanato para proponer la participación profesional cualificada externa que colabore en esta tarea (es evidente la falta de información suficiente en este apartado que se repite en el tiempo).

El porcentaje de participación del profesorado tampoco es elevado (28,57%). Aunque hay continuidad de permanencia por una parte del equipo docente, existe una movilidad importante, sobre todo centrada en algunas asignaturas; tiene que ver con la asignación docente por parte de cada Departamento implicado en el título, con distribución docente acordada para cada curso.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Mejora en el resultado en términos cuantitativos	Todavía débil participación Falta de profundización y seguimiento (aproximación cualitativa)

### **5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.**

Este año se ha realizado desde el Rectorado una indagación (cuestionario enviado) entre los egresados del año académico inmediatamente anterior. La participación es de un total de 5 estudiantes (próximo a una cuarta parte de nuevos matriculados ese año) que se muestran especialmente críticos (media valorativa de 4 en un máximo de 10); tiene este resultado una correspondencia, tanto en el nivel de participación como en el valorativo, con los resultados obtenidos y comentados en la Memoria del año pasado; sin embargo también parte de ese mismo grupo participó de forma activa en ese año de especial revisión de la Agencia para la acreditación del título: parece clara la polarización en la evaluación de los estudiantes, que es previsible tenga relación con matices diferenciados en sus motivos de matriculación en el Master y el nivel de implicación en el mismo (requiere una indagación cualitativa, como se apuntaba también en el apartado 5.2, cuyo abordaje estamos planteando en diálogo con el equipo decanal).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Inicio de seguimiento	Baja participación y falta de contextualización de respuestas

### **5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.**

No tenemos constancia de la utilización por nuestro alumnado de estos programas durante la realización del Máster. Parece coherente con las características del curso (duración, contenido, exigencia presencial).

Sí informamos al grupo sobre la posibilidad de realizar Prácticas en el extranjero; es una opción a la que animamos, sin embargo, hasta ahora nadie ha seleccionado esta alternativa (desde la coordinación del curso hemos facilitado incluso algún contacto propio fuera de España).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
--	--

### **5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.**

El Máster de 'Consumo y Comercio' oferta las prácticas externas como 'asignatura optativa' (considerando, como así ha ocurrido, que parte del grupo ya tiene experiencia profesional y puede estar menos interesado en su realización), con una carga de 6 créditos. Durante el año académico 2019-20 la tasa de participación efectiva en esta asignatura fue del 36,4% de las personas matriculadas.

Las prácticas externas son una herramienta formativa importante en el marco del esfuerzo generalizado para la mejora de la cualificación profesional y de las perspectivas laborales de los alumnos del máster en "Consumo y Comercio" (MOCC), y constituye un buen complemento en la formación de nuestros alumnos. La realización de las prácticas brinda a los estudiantes del MOCC la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos y técnicos adquiridos, en una situación laboral concreta y así adquirir y desarrollar ciertas competencias profesionales que forman parte de los resultados formativos del plan de estudios del Máster.

Las prácticas externas desarrolladas por los alumnos del máster abarcan diversas áreas de aplicación y actividad, tales como: marketing y publicidad, gestión de transporte público, hostelería, comunicación y mercado editorial, entre otros; son ámbitos y actividades relacionadas con contenidos y objetivos del proyecto formativo del Máster, por lo que valoramos que han constituido un factor complementario al programa desarrollado en el máster. La experiencia adquirida en este espacio de formación práctica pretende ampliar el campo de acción de nuestros alumnos a aspectos relativos, por ejemplo, a la puesta en marcha, mantenimiento y promoción de un negocio, la dinámica de la comunicación publicitaria a través de medios y plataformas virtuales o el funcionamiento de las Organizaciones de consumidores y usuarios y los sistemas de tramitación de quejas y mantenimiento de garantías (cumplimiento de normativa) de los diversos agentes implicados en el intercambio comercial y el consumo, todos ellos aspectos y ámbitos que, desde diversas perspectivas intervienen en nuestro campo de análisis (consumo y comercio).

Respecto a la gestión administrativa, es la Oficina de Prácticas de la Facultad de "Comercio y Turismo" la encargada de esta labor. Esta oficina funciona bajo la dirección y supervisión del Vicedecanato de Relaciones Institucionales. Además de esta Oficina, como apoyo institucional de la Facultad de "Comercio y Turismo" existe una Comisión de Prácticas en Empresas, formada por profesores con docencia en el centro, cuyas funciones están delimitadas en la Guía de Prácticas aprobada por la Junta de Facultad. Si bien no es una Comisión Delegada de la Junta de Facultad, ésta recibe información sobre su funcionamiento, funciones, intervención y acuerdos.

La Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo, responsable de todo el procedimiento administrativo para la realización de las prácticas externas, facilita una Guía de Prácticas a estudiantes. Esta Guía establece el procedimiento para formalizar el 'alta' en GIPE

(protocolo informático) y consultar y elegir las empresas u organizaciones con Convenido firmado con la U.C.M.; también, entre otra información, contiene una guía de 'alta' para empresas.

Entre las funciones de la Oficina de Prácticas podemos destacar las siguientes:

- Establecer relaciones con las empresas
- Preparación de convenios, remisión a empresas y al vicerrectorado para los trámites de firma y registro
- Recepción de ofertas y publicación en la página web
- Coordinación con el COIE para todas aquellas ofertas aplicables a los alumnos del máster y que son gestionadas por el COIE
- Prestar una atención personalizada a los estudiantes. Para ello, tiene prefijado un horario de atención al público de lunes a viernes de 12 a 14 horas
- Comunicación y Coordinación con los profesores tutores de prácticas (académicos y de empresa)
- Gestión de expedientes y calificaciones.

Entre las principales fuentes de información sobre las Prácticas externas para los estudiantes del máster podemos indicar las siguientes:

- Desarrollo de una reunión informativa con todos los alumnos del máster matriculados en las prácticas externas. En dicha reunión se detallan las diversas opciones que tienen para elegir la empresa en la que desean hacer las prácticas y se informa del procedimiento que deben seguir para concretar la práctica.
- Las páginas web de la Facultad de "Comercio y Turismo" y de la Universidad Complutense constituyen otras de las vías de información para el estudiante del máster. En ellas hay un apartado específico, accesible desde la página de inicio, hacia la información específica de 'prácticas en empresas'.
- Adicionalmente, al principio del curso académico, la Facultad organiza una reunión informativa sobre Prácticas en empresas dirigida a todos los estudiantes (Grados y Másteres) en la que se informa sobre los procedimientos de gestión y las distintas posibilidades de convalidación. Posteriormente dicha presentación se publica en la web de la Facultad.

Todos los alumnos matriculados en la asignatura de Prácticas están bajo la tutela de un profesor de la Facultad y la atención de un profesor del propio Máster y de una persona responsable de su formación en la empresa u organización. Ese tutor mantiene como mínimo dos entrevistas con el alumno, una al comienzo y otra al finalizar las Prácticas. Ambos tutores deben evaluar el proceso de práctica y de aprendizaje y la elaboración de la Memoria que el alumno/a debe presentar al final del período de prácticas.

El tutor de la empresa tiene la obligación de cumplimentar una plantilla de explicación de la labor del estudiante en prácticas y de evaluación de su desempeño a lo largo del período de 'Prácticas'. Esta evaluación incluye una valoración numérica, que deberá ser grabada en la plataforma GIPE.

El alumno tiene la obligación de presentar una Memoria en la que debe reseñar su experiencia de aprendizaje y valoración personal de la práctica, la atención recibida por parte del tutor y la relación entre el contenido de la práctica y los estudios cursados, en los plazos establecidos en la Guía de Prácticas.

En el año académico 2020-2019, nuestros alumnos realizaron sus prácticas en empresas relacionadas con los contenidos académicos del máster. Realizaron las prácticas un total de 8 personas matriculadas en el curso.

Las empresas en las que los alumnos/as del Máster en 'Consumo y Comercio' realizaron Prácticas fueron las siguientes:

Empresa/Organización	Nº estudiantes
Bankinter, S.A.	1
Cash Converters España, S.L.	1
Creara Consultores, S.L.	1
Distribución directa de licors S.L.	1
Hispano China Cultural Complutense, S.L.	1
Lagardere Travel Retail, S.A.	1
Livemed Iberia, S.L.	1
SanheTours, S.L.	1

#### Evaluación y seguimiento

La evaluación de los resultados de aprendizaje del estudiante a la finalización del periodo de prácticas se realiza, en primer lugar, a partir del juicio e informe del tutor externo. Dicho informe muestra que el 62,5% del alumnado del máster en prácticas en el curso académico 2019-2020 han completado las prácticas; en la actualidad continúan su período de prácticas quienes no lo completaron durante el año académico.

El informe incluye una valoración de la capacidad técnica del alumno en prácticas y muestra que el 100% de los alumnos están por encima de la media en el desarrollo de capacidades técnicas.

Capacidad técnica		
Respuestas	N.	%
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	2	25.00%
4	4	50.00%
5	2	25.00%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.00%</b>

Otro aspecto relevante desde el punto de vista de la entidad externa es la capacidad de organización y planificación del trabajo por parte del alumno en práctica. Los datos muestran una valoración muy alta en esta competencia (62,5% y 37,5%)

### Capacidad de organización y planificación

Respuestas	N.	%
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	0	0.00%
4	5	62.50%
5	3	37.50%
Total	8	100.00%

Así como en la competencias relativas al trabajo en equipo, cuya valoración se ubica en los tramos medio y alto de la tabla. En cuanto al cumplimiento de las expectativas previstas en la oferta de prácticas la mayoría de los tutores (87,5%) considera que se han cumplido las expectativas. Más aún consideran que las prácticas realizadas han contribuido a la mejora de la empresa o institución.

### Considera que las prácticas realizadas por el estudiante han contribuido favorablemente a la empresa o institución

Respuestas	N.	%
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	1	12.50%
4	5	62.50%
5	2	25.00%
Total	8	100.00%

Con relación a la satisfacción global con las prácticas, la valoración de los tutores externos de las prácticas realizadas es muy favorable. Valoración que es corroborada por calificación otorgada por dichos tutores siempre por encima de 7.

El seguimiento de la práctica por el tutor académico supone establecer contacto con el alumno en prácticas; durante el año académico se ha producido más de un contacto entre el tutor académico y el alumno en prácticas. La forma de contacto en este curso ha combinado canales presencial y online.

En relación a la coherencia entre las prácticas realizadas y el plan de estudios del máster los tutores consideran que el grado de relación es elevado (87%) y que se han cumplido los objetivos del programa de prácticas. La voz crítica a este respecto puede explicarse por las consecuencias de la pandemia y el impacto que tuvo sobre el funcionamiento de la empresas y entidades.

Respecto a la memoria recordemos que ésta recopila todos los datos de la experiencia del estudiante desde el punto de vista formativo y laboral, midiendo los resultados de aprendizaje, comparándolos con las expectativas iniciales y su satisfacción por los logros obtenidos. Por tanto la calidad de la memoria de final de la práctica es un indicador de la calidad de la práctica realizada. Los datos relativos a la calidad de la memoria indican una muy buena valoración y que cumple con los requisitos de presentación y redacción. Esta valoración favorable es confirmada por la puntuación fijada por lo tutores académicos que consideran que la nota final de las prácticas realizadas debe estar por encima de un 7 (Notable).

Las prácticas curriculares configuran varias modalidades tales como: presencial, semi-presencial o a distancia. El periodo de prácticas exigido, en el máster de 'Consumo y Comercio', tiene una duración mínima de 150 horas,

Ambos tutores, académico y empresarial, deben evaluar todo el proceso de práctica y de aprendizaje, así como la elaboración de la Memoria que el alumno debe presentar al final del período de prácticas. Memoria en la que debe reseñar su experiencia de aprendizaje y valoración personal de la práctica, la atención recibida por parte del tutor y la relación entre el contenido de la práctica y los estudios cursados, en los plazos establecidos en la Guía de Prácticas.

Las evaluaciones de las prácticas realizadas por los agentes implicados (estudiantes, tutores de empresa, tutores académicos) son altamente positivas. Aquí sí se recoge la valoración de la totalidad de estudiantes implicados (la forma de recogida, en el proceso de realización de informe y cierre de prácticas facilita esta respuesta). Las respuestas de satisfacción obtenidas del alumnado en prácticas en los distintos indicadores consultados (adquisición y aplicación de conocimientos y competencias, adecuación a contenidos del Máster, compatibilidad temporal y horaria con actividad académica, establecimiento de contactos y redes...) se concentran en las alternativas de respuesta de más alta valoración (con porcentajes entre ochenta y noventa por ciento). Lo mismo ocurre -concentración en las respuestas más valorativas- con las valoraciones de tutores, cuyas respuestas en los ítem medidos (en torno a capacidades, implicación, responsabilidad... de las personas en prácticas) giran en torno al noventa por ciento.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Proceso de atención (información, contactos, búsqueda de adecuación, seguimiento)</p> <p>Implicación de la Oficina de Prácticas de la Facultad</p> <p>En el terreno institucional promueven las relaciones entre la actividad académica y el mundo laboral y profesional</p>	<p>Límite de las Prácticas como facilitadoras de inserción laboral profesional</p>

6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

**6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.**

No procede

**6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.**

No procede

**6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.**

Se ha atendido las recomendaciones de publicación de alguna información en la página electrónica del curso. Respecto a la falta de datos sobre egresados del curso, se ha manifestado en otro lugar de esta Memoria la dificultad de abordar esta tarea desde la organización del propio título y el inicio de conversaciones con el Decanato para abordar alternativas que, en su caso, posibiliten el acceso a esta información.

**6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.**

En la medida de las posibilidades de la coordinación se ha abordado la tarea, aunque los resultados no siempre responden al esfuerzo. Animar, por ejemplo, a la participación en las encuestas de valoración (profesores, alumnos) no significa incremento en el porcentaje de respuestas... quizá tenga relación con cierta saturación de consultas (no sólo en ámbito académico) y poca confianza en la atención a sus resultados (son datos -opiniones, valoraciones- que no recoge el cuestionario aplicado pero habría que tener en cuenta). Como apuntábamos en el anterior apartado (6.4) se está planteando con Decanato la posibilidad de acceder a recursos que permitan buscar alternativas para mejorar estos datos.

**6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.**

Se ha realizado la ‘modificación necesaria’ reclamada desde la Agencia, centrada en el control de nivel de idioma para la admisión de candidatos del Máster, y se han abordado las recomendaciones apuntadas en su Informe (ya comentado: animar a participación en encuestas de satisfacción, búsqueda de información de egresados).

FORTALEZAS	DEBILIDADES

## 7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No aplica

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

No aplica

## 8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

Por lo imprevisto de la situación de pandemia, y las exigencias de importantes modificaciones en la dinámica docente que ha conllevado, destacamos la capacidad de adaptación de los diversos colectivos implicados: profesores, alumnos, personal de administración y servicios, empresas y organismos implicados. Sólo desde una flexibilidad colaborativa y generosa se ha podido continuar y culminar la docencia durante este difícil año académico.

Como venimos apuntando en otras presentaciones, el curso de ‘Consumo y Comercio’ aborda desde una perspectiva abarcadora un objeto de estudio que se presenta cambiante, plural en sus definiciones y formatos, exigente por la necesaria aplicación de enfoques y herramientas metodológicas y técnicas complementarias. Y en relación a esta exigencia, debe destacarse como ‘fortaleza’ privilegiada la multidisciplinaridad del equipo de profesores del Máster. El Plan de estudios es exigente y abarcador en sus contenidos del Máster y esa pluralidad de perfiles resulta potencialmente muy rica.

Destacamos como fortaleza la diversidad de experiencias de trabajo, tanto teórico como de investigación, del equipo docente del Máster. Es un equipo compuesto por profesionales que conocen -por trayectoria, por participación actual- el trabajo de investigación empírica.

En cuanto al alumnado, su pluralidad de orígenes y perfiles resulta positivo cuando esa diversidad se pone al servicio del trabajo compartido. Hoy es un elemento de enriquecimiento; en nuestros ámbitos de trabajo la diversidad de experiencias de origen, de modelos y procesos de consumo y dinámica comercial, de diferenciados ‘estilos de vida’, hábitos, costumbres o normativas, resultan muy productivos en el aprendizaje (intercambio, contraste, trayectorias confrontadas, similitudes...) La diversidad de orígenes formativos y territoriales acompaña una

heterogeneidad del alumnado en variables como experiencia, área de conocimiento y adscripción académica.

Destacamos en este apartado de ‘fortalezas’, y en relación a las Prácticas, las facilidades ofrecidas al alumnado para realizar prácticas en ámbitos propuestos por ellos mismos (potencial complemento a la oferta establecida desde la Universidad: convenios ya establecidos ‘universidad-empresa’), lo que convoca su participación e implicación en esta importante área formativa. El envite propositivo busca también una óptima adecuación en la asignación de Prácticas. Se considera la posibilidad de realización de prácticas fuera de Madrid/España, en función de sus opciones (áreas de formación/profesionales, preferencias territoriales).

Dada la importancia de los medios y servicios informáticos, con carácter general en el mundo actual pero con exigencias específicas en algunas asignaturas y apartados del plan del curso, una evidente ayuda supone la profesionalidad, adecuación y disponibilidad de los responsables del área de informática (cuidada, exquisita, atención a profesorado y alumnado) de la Facultad de Comercio y Turismo, donde se imparte el Máster. Destacamos este ‘valor’ dado el papel necesario de este servicio.

También en relación a servicios prestados en esta Facultad que resultan imprescindibles para la buena marcha del proceso de formación, subrayamos el papel activo e implicado de la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo, encargada de todo el proceso de difusión, tramitación, atención y coordinación entre el ámbito empresarial y organizativo y el alumnado solicitante.

Otro espacio de suma importancia, los servicios administrativos de atención a estudiantes, cuya gestión administrativa, en la Facultad de Comercio y Turismo, está centralizada con la designación de una persona de secretaría para atender de forma específica las acciones administrativas relacionadas con los cursos Máster.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	Compromiso de todos los implicados SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras Flexibilidad del SGIC para su adaptación a la situación de crisis.	Apartado 1.	Propiciar una comunicación fluida y colaborativa parece acción fundamental para la buena marcha del trabajo cotidiano de desarrollo del curso. Se mantendrán los encuentros periódicos y se potenciará la participación en ellos
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Contacto fluido y seguimiento de la marcha del curso por los miembros de la comisión de coordinación. Implicación del equipo docente. Participación del equipo en las reuniones convocadas (espacio formal de intercambio) pero también a lo largo del desarrollo del curso.	Apartado 2.	Mantener y potenciar la comunicación entre miembros del equipo docente, su implicación y trabajo conjunto (sobre todo entre quienes colaboran en una misma asignatura). Existe una especial dificultad por la movilidad del profesorado, a pesar del intento de mantenimiento y continuidad del equipo docente

	Facilitación, adaptabilidad, flexibilidad; destacando estos valores en el proceso de cambio a docencia online		
Personal académico	Interdisciplinariedad. Profesionalidad y experiencia. Implicación en el curso	Apartado 3.	Orientación práctica de conocimiento y experiencia (reclamado por alumnado)
Sistema de quejas y sugerencias	Variedad de canales de expresión de quejas y/o sugerencias, facilitación de acceso	Apartado 4.	Consideramos conveniente que se vayan expresando a lo largo del curso las posibles críticas o quejas, ya que algunas se manifiestan ya en las encuestas de valoración o seguimiento
Indicadores de resultados	Buenos resultados académicos	Apartado 5.1	Potenciar fluidez comunicativa entre profesores y alumnos. Atención personalizada
Satisfacción de los diferentes colectivos	Desigual valoración de colectivos participantes; en este apartado de 'fortalezas' destacamos los altos niveles de satisfacción de profesorado y agentes implicados en Prácticas	Apartado 5.2	Potenciar mayor participación en la manifestación de valoraciones y propuestas de mejora
Inserción laboral	Inicio de seguimiento	Apartado 5.3	Retomar contacto con exalumnos y mayor conocimiento/seguimiento de su situación actual
Programas de movilidad			
Prácticas externas	Buena coordinación entre los diversos Agentes implicados (empresas, organizaciones, profesorado, Oficina de Prácticas). Implicación y satisfacción del alumnado	Apartado 5.5	Continuar, si es posible incrementar, coordinación con entidades implicadas. Búsqueda de adecuación de prácticas a contenidos formativos del curso y, en lo posible, a facilitar inserción laboral
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación			



## 9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

### **9.1 Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.**

Como se ha indicado anteriormente, en relación a la conformación del equipo docente, un problema resulta la imprevisibilidad en relación a su composición y su posible 'movilidad' de uno a otro año. La coordinación del curso no tiene potestad para intervenir en un asunto que depende de la distribución docente por Departamentos; en ocasiones esto conlleva limitaciones en la información, modificaciones o ajustes inesperados

Por lo que se ha podido apreciar en las (aunque escasas) valoraciones apuntadas por los alumnos, se detecta su dificultad para anticipar la aplicabilidad en la práctica profesional de algunos de los contenidos impartidos en el Máster. Se ha comentado en reunión de equipo docente y se ha ponderado la conveniencia de transmisión -cada profesor, en cada asignatura- al alumnado de la complementariedad de los diversos apartados del Plan de estudios y de su aplicabilidad en términos de utilidad en el *mercado de trabajo*

Sigue siendo muy baja la participación en las encuestas de valoración

### **9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar**

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC							
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Movilidad del profesorado (ya apuntado en curso anterior). Dificultades para materializar todas las propuestas de mejora (tiempo, recursos).	Múltiples y diversos ámbitos de intervención. Durante este curso, emergencia de situación pandémica imprevista y exigente en tareas de adaptación	Organización y ponderación de tareas; búsqueda de colaboración ante límite de recursos propios	Implicación y participación de equipo docente Seguimiento más activo de situación de (ex) alumnado	Comisión de coordinación del máster, Decanato	Continua	En proceso
Personal Académico	Provisionalidad -y en ocasiones imprevisión- de asignación de algunos docentes Baja tasa de participación en el programa de evaluación	Movilidad de profesorado en algunas asignaturas Falta de valoración y desvinculación de algunas encuestas evaluativas	Promoción de implicación y participación	Continuidad de composición de equipo, mayor participación	Rectorado, Decanato, coordinación del Máster	Continua	En proceso
Sistema de quejas y sugerencias	Falta de manifestación explícita, durante el curso, de algunos motivos de	Bajo conocimiento de protocolos, escasa importancia otorgada a vías	Implicación y comunicación entre agentes implicados (alumnado,	Falta de expresión de quejas durante el curso	Servicios de atención, profesores, alumnos	Continua	

	insatisfacción (teniendo en cuenta la valoración negativa de parte del alumnado en las 'encuestas de satisfacción')	formales de quejas/propuestas	profesorado, servicios de atención...				
Indicadores de resultados	Bajo número de matriculaciones	Se evidencia que no llega al 'público objetivo' potencial demandante	Selección estratégica de orientación de publicidad del curso	Conocimiento del curso en sectores formativos y profesionales vinculados a sus contenidos	Coordinación del máster, Decanato, Rectorado	Previsto inicio en actual año académico 2020-21	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	Poca participación en consultas de valoración	Percepción de saturación de consultas (no sólo en ámbito académico) y poca confianza en la atención a sus resultados	Intentamos ponderar la importancia de la participación (con evidentes escasos resultados)	Se mantienen niveles de respuesta bajos	Comisión de coordinación, claustro de profesores, Rectorado	Continua	En proceso
Inserción laboral	Falta de seguimiento de exalumnos y contextualización de su situación	La tarea de seguimiento y adecuación de la consulta requiere colaboración experta externa	Iniciado por Rectorado proceso de seguimiento (con todavía escasos resultados)	Mayor participación numérica, necesidad de análisis contextual	Facultad, Rectorado, Coordinación	Continua	En proceso
Programas de movilidad							
Prácticas externas	Límite de las Prácticas como	La organización del curso no tiene	Adecuación de prácticas para su	Valoración de tutores y	Organizaciones oferentes,	Continua	En proceso

	facilitadoras de inserción laboral profesional	potestad de intervención en la inserción laboral de sus estudiantes	máximo aprovechamiento en términos de habilidades profesionales	profesionales implicados; valoración de alumnos implicados	Delegación de Decanato para Prácticas, Oficina de Prácticas, Profesorado del Curso implicado		
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							

MEMORIA APROBADA POR EL ÓRGANO COMPETENTE XXXXXX EL DÍA XXXXXX