

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES



**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID**

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER EN INVESTIGACIÓN DE DIRECCIÓN DE EMPRESAS, MARKETING Y CONTABILIDAD

CURSO ACADÉMICO 2012/2013

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	CRITERIOS.....	4
	A. CRITERIO 1: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE DEL MÁSTER EN INVESTIGACIÓN DE DIRECCIÓN DE EMPRESAS, MARKETING Y CONTABILIDAD.....	4
	B. CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN INVESTIGACIÓN DE DIRECCIÓN DE EMPRESAS, MARKETING Y CONTABILIDAD.....	7

I.- INTRODUCCIÓN

Esta Memoria tiene su origen en lo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

El objetivo de esta Memoria Anual es que los responsables del seguimiento del Título en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del Título, y que sus reflexiones permitan entender mejor los logros y las dificultades del mismo.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta las indicaciones de las distintas instituciones implicadas en la Calidad de la Educación Superior, destacando entre estas indicaciones las de disponer de mecanismos formales para el control y revisión de sus Títulos, que aseguren su relevancia y actualidad permanentes, permitiéndoles mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la Educación Superior (criterio 1.2). De igual modo, se señala que las instituciones de Educación Superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades (criterio 1.6), y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen (criterio 1.7).

II.- CRITERIOS

En el proceso de seguimiento se han establecido dos criterios que son objeto de análisis por la Comisión de Calidad del Título y/o Centro.

El primero de los criterios hace referencia a la **información pública del Título**. En este criterio se analiza la disponibilidad y accesibilidad de la información necesaria para satisfacer las demandas e intereses de los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo.

El segundo de los criterios que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este apartado se encuentra la información relacionada con el análisis de indicadores, información generada por el sistema interno de garantía de la calidad, acciones puestas en marcha por el Centro como consecuencia de los análisis realizados por el mismo, de las recomendaciones efectuadas en los informes de verificación o modificación y de las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos (Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM) y externos (ACAP).

A.- CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN INVESTIGACIÓN DE DIRECCIÓN DE EMPRESAS, MARKETING Y CONTABILIDAD

Aspectos que se han valorado:

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

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:

<http://www.ucm.es/idemcon>

A lo largo del curso 2014-15 se incorporará información acerca de los acuerdos o convenios de colaboración para intercambio de estudiantes, información de prácticas externas e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida.

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

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

DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO
En la página web del Máster, aparece claramente el título del mismo: Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
Este título no se ofrece de forma conjunta con ninguna otra Universidad, y así queda especificado en la página web del Máster.
En la página web del Máster aparece como centro responsable la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
El Máster sólo se imparte en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, y así queda especificado en la página web del mismo.
El curso académico en que se implantó el Máster fue en el 2011-2012, y queda claramente especificado en el contenido de la página web.
La enseñanza del Máster es presencial, y se detalla de este modo en la información recogida en la página web del Máster.
El número de plazas ofertadas, se indica en cada una de las convocatorias abiertas, y se incorpora a la página web del Máster.
El máster consta de 60 créditos ECTS, y así consta en el apartado “Estructura y Plan de Estudios” de la página web del Máster.
El Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad tiene una duración de un año académico, y sólo en modalidad “a tiempo completo”, tal y como se especifica en la página web de referencia.
Las normas de permanencia son comunes para todos los estudios de Máster de la Facultad, y se exige la asistencia presencial a las clases, de la que se realiza un seguimiento individual con control de firmas. Esta información, sin embargo, no aparece de forma específica para el Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
El máster se imparte íntegramente en español, y así se especifica en la página web del mismo.
COMPETENCIAS
Las competencias generales y específicas no se detallan en su totalidad, pero sí se hace referencia a los objetivos generales y particulares del curso. Esta información está disponible en la página web del Máster.
El Máster no está orientado hacia la capacitación de una profesión regulada.
ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES
Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso
<i>En la página web del Máster, aparecen claramente los requisitos de Visa y requisitos de acceso de los estudiantes españoles y extranjeros.</i>
<i>Los criterios de admisión tienen su propio apartado, y están claramente especificados y actualizados.</i>
<i>El número de plazas de nuevo ingreso ofertadas, tal y como se ha indicado con anterioridad, aparece claramente expresada y actualizada en la página web del Máster.</i>

No existen pruebas de acceso especiales, y la página web remite a los criterios generales de admisión.

La página web del Máster proporciona enlaces a las páginas web de la Universidad, en las que aparece actualizada la información relativa a plazos y procedimientos administrativos de admisión.

La página web del Máster proporciona enlaces a las páginas web de la Universidad, en las que aparece actualizada la información relativa al período y requisitos para formalizar la matrícula

El perfil recomendado de los alumnos de nuevo acceso, queda claramente especificado en los procedimientos y criterios de admisión del Máster.

La página web del Máster proporciona enlaces a las páginas web de la Universidad, en las que aparece actualizada la información relativa a la información sobre transferencia y reconocimiento de créditos.

El título no proviene de enseñanzas anteriores, por lo que no procede la inclusión de esta información.

No existen planes de adaptación específicos para este Máster, ya que está orientado a la realización de la Tesis Doctoral, y así se especifica en la página web correspondiente.

En la página web del Máster se especifican los mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados. Entre ellos, se encuentra la información del Coordinador del Máster y los distintos medios de contacto con él, y con el resto del personal de apoyo administrativo.

PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE LA ENSEÑANZA

El Plan de Estudios completo, con la descripción de cada asignatura, estructura y contenidos, aparece de forma detallada y exhaustiva en la página web del Máster.

El calendario de implantación del título no aparece de forma expresa en la página web del Máster, ya que su duración es de un solo curso académico.

En la página web del Máster se especifica la información general y la distribución de créditos en función del tipo de materia y número de créditos de las asignaturas.

El alumno puede encontrar en la página web, toda la información relativa a los módulos que componen el Máster, así como su secuencia temporal (semana a semana), y los objetivos que se pretenden alcanzar con cada materia.

Los tres itinerarios formativos del Máster, formados por la mención en Organización de Empresas, la mención en Marketing y la mención en Contabilidad, se describen y presentan de forma detallada en el apartado de “Estructura y Plan de Estudios” de la página web. En dicha sección se concretan los requisitos y créditos necesarios para poder optar a cada una de las tres menciones.

El sitio web contiene las características de cada asignatura del Plan de Estudios que, además, también aparecen en sus espacios correspondientes en el Campus Virtual de la Universidad, como apoyo a los alumnos ya matriculados.

Los acuerdos y convenios de colaboración no aparecen específicamente en la web del Máster, pero sí se presentan en las páginas correspondientes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Dada la orientación del Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad, no se contemplan acuerdos de colaboración e intercambio de alumnos.

Según las características del Máster, y siguiendo las orientaciones del documento Verifica del mismo, no se incluyen planes de acogida o tutela. Además, se hace mención expresa a la ausencia de prácticas en empresa, dadas las características del Título y su orientación a la investigación básica.

PERSONAL ACADÉMICO

El apartado “Horarios y Profesores” de la página web del Máster, incluye la estructura del profesorado, clasificado por Departamentos y por asignaturas. Asimismo, se especifica el grado de Doctor que, en el caso concreto de este Máster, cumplen todos sus profesores.

RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

La página web del Máster no incluye de forma específica los recursos e infraestructuras de las que dispone, ya que son las generales de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

En el apartado “Sistema de Calidad” de la página web del Máster, se describe con detalle la organización, composición y funciones del SGIC. Además, se incorporan los enlaces pertinentes a toda la normativa de calidad de los títulos de la Universidad Complutense de Madrid.

Como una mejora del sistema de garantía de calidad en el apartado 9.2.3 de satisfacción de los actores implicados en la titulación, con el fin de mejorar la satisfacción del alumnado en el curso 2013-14 se ha reducido sustancialmente el número de profesores por asignatura y se ha potenciado la figura del coordinador de asignatura,

En la página web del Máster aparece todo tipo de información referente al sistema de quejas y reclamaciones.

En el apartado de “objetivos” de la página web del Máster, se describe el perfil académico y profesional del curso, pero no se informa de forma específica sobre las posibilidades de inserción laboral. La orientación hacia la realización del Doctorado hace que esta información no sea una prioridad para los alumnos matriculados en este programa.

B.- CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN INVESTIGACIÓN DE DIRECCIÓN DE EMPRESAS, MARKETING Y CONTABILIDAD

Aspectos a valorar:

- **SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO**

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

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

Los responsables del SGIC son los que se especifican en el siguiente cuadro:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
María Begoña	García Greciano	Decana
Alfonso	Palacio Vera	Vicedecano de Posgrado
Antonio	Rodríguez Duarte	Coordinador del Máster
Joaquín	Sánchez Herrera	Representante PDI
María	Campos Fernández	Representante PDI
Alba	Garrote Quintana	Representante Estudiantes
Juan José	Docampo Darriba	Representante PAS

Los miembros que aparecen en la Comisión de Calidad, responden a las exigencias presentadas en la Memoria Verificada del Máster.

A lo largo del curso 2014-15 se incorporará a la comisión un agente externo.

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

El funcionamiento de la Comisión de Calidad sigue la normativa aprobada acerca de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Másteres de la UCM, recogida en el enlace <https://www.ucm.es/idemcon/sistema-de-garantia-de-calidad>. En ella se especifica que la Comisión se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias. En sesiones ordinarias habrá de reunirse al menos dos veces durante el curso académico (de octubre a septiembre), y en sesiones extraordinarias por iniciativa del Presidente o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de veinticuatro horas y contendrá el orden del día de la reunión. Por razones de urgencia, el Presidente, previo acuerdo de la Comisión de Calidad, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes.

Los miembros de la Comisión de Calidad deberán recibir la convocatoria, con el orden del día, con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el supuesto de sesiones extraordinarias que será de 24 horas. La convocatoria, junto al orden del día y la documentación correspondiente, se realizará por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. Siempre que los medios disponibles lo permitan, la convocatoria y el resto de la documentación, se remitirá por medios electrónicos, quedando los originales depositados en la secretaría respectiva a disposición de los miembros. El orden del día se fijará por el Presidente, e incluirá, necesariamente, aquellos puntos que hayan sido solicitados por el 20% de los miembros de la Comisión de Calidad. No podrá ser objeto de deliberación, votación ni acuerdo, ningún asunto no incluido en el Orden del Día, salvo que se hallen presentes todos los miembros de la Comisión de Calidad y sea declarada la urgencia por el voto favorable de la mayoría de los miembros.

Los resultados de las reuniones de la Comisión de Calidad del Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad, se comunican y son tenidas en cuenta por la Comisión de Coordinación Académica, y por los órganos competentes orientados a la mejora de la calidad de la formación.

1.3.- Periodicidad de las reuniones.

El día 21 de Septiembre de 2012, se celebró a las 11:00 una reunión de la Comisión de Calidad del Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad. En dicha reunión, se debaten las incidencias manifestadas por los alumnos durante el curso 2011-12 y los mecanismos de corrección de las disfuncionalidades y de mejora del funcionamiento docente.

El día 12 de marzo de 2013, se celebró a las 10:00 una reunión de la Comisión de Calidad del Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad. En dicha reunión, se aprobó por unanimidad la Memoria de Seguimiento correspondiente al curso académico 2011-12, y se comentan las actuaciones de mejora implantadas para el curso 2012-13, así como las incidencias detectadas por los alumnos y la forma en que se resolvieron.

En el Anexo I, se adjuntan las actas de ambas reuniones de la Comisión de Calidad.

• **SUBCRITERIO 2: INDICADORES CUANTITATIVOS**

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

INDICADORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

	Primer curso implantación	Segundo curso de implantación
Plazas de nuevo ingreso	75	75
Matrícula de nuevo ingreso	27	21
Porcentaje de cobertura	36%	28%

INDICADORES BÁSICOS DEL PROTOCOLO CURSA

INDICADOR	Primer curso de implantación	Segundo curso de implantación
TASA DE RENDIMIENTO	84.8	86.1%
TASA DE ABANDONO	0.0%	18.5%
TASA DE EFICIENCIA DE LOS GRADUADOS	100%	70.1%

TASA DE GRADUACIÓN

55.6%

61.9%

INDICADORES ESPECÍFICOS DE LA UCM

INDICADOR	Primer curso de implantación	Segundo curso de implantación
TASA DE ÉXITO	95.3%	97.5%
TASA DE DEMANDA MÁSTER	No disponible	795
TASA PARTICIPACIÓN EN P. EVAL. DOC.	No aplicable (ver justificación)	5.66%
TASA DE EVALUACIÓN EN P. EVAL.DOC.	No aplicable	1.88%
TASA DE EVALUACIÓN POSITIVA EN P. EVALUACIÓN DOCENTE	No aplicable	100%
TASA DE MOVILIDAD DE GRADUADOS	No aplicable	No aplicable
SATISFACCIÓN CON LAS PRÁCTICAS EXT.	No aplicable	No aplicable
SATISFACCIÓN CON LA MOVILIDAD	No aplicable	No aplicable
SATISFACCIÓN DE ALUMNOS CON TÍTULO	No disponible	No disponible (19/02/2014)
SATISFACCIÓN DE PROFES. CON TÍTULO	No disponible	No disponible (19/02/2014)
SATISFACCIÓN DEL PAS DEL CENTRO	No disponible	3.94 sobre 5 (desv. típica = 0.88)

En el momento de realizar esta memoria, algunos indicadores aún no estaban disponibles. Sin embargo, sí se puede indicar que, por ejemplo, la demanda del Máster en Investigación en Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad, ha sido extremadamente alta, situando al programa entre los tres más solicitados de la Universidad Complutense de Madrid.

En el momento en que los indicadores se encuentren disponibles, serán incorporados a la Memoria.

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

A continuación, se presenta un análisis evolutivo, correlacional y causal de los indicadores más relevantes.

Los indicadores obtenidos se encuentran dentro de los márgenes previstos en la Memoria Verificada del Máster, con alguna excepción que se justificará a continuación. Concretamente, se preveía una tasa de graduación del 85%, una tasa de abandono del 15%, una tasa de eficiencia del 85%. Adicionalmente, se consideraron indicadores más específicos de carácter complementario, como la “tasa de rendimiento por materia y título”

(porcentaje de créditos superados respecto a créditos matriculados) y la “tasa de éxito por materia y título” (porcentaje de créditos superados respecto a créditos presentados a examen). Esto ha permitido detectar, entre otros aspectos, las materias y/o asignaturas en las que ha habido más problemas para los alumnos, de forma que se puedan tomar medidas ad hoc. De forma complementaria a esa información, se tiene en cuenta el Trabajo de Fin de Máster, cuyos resultados contribuirán considerablemente a una mejor evaluación del progreso y resultados del aprendizaje.

En cuanto a los indicadores básicos del Protocolo Cursa, la Tabla adjunta presenta las diferencias entre tres de los indicadores previstos en el plan Verifica, y los que finalmente se obtuvieron tras la conclusión del curso 2012-2013 al que se refiere esta memoria.

	Tasas previstas según Plan Verifica	Tasas obtenidas (Curso 2011-2012)
Tasa de Abandono	15%	18.5%
Tasa de Eficiencia	85%	70.1%
Tasa de Graduación	85%	61.9%

Como puede observarse, la Tasa de Abandono ha sido de un 18.5%, ligeramente superior a la tasa prevista, pero en consonancia con lo que se espera en este tipo de estudios.

La Tasa de Eficiencia prevista en el Plan Verifica era del 85%, y la que se ha obtenido ha alcanzado el 70%. Esta diferencia se explica, fundamentalmente, por la demora en la presentación del TFM, ya que los alumnos parecen necesitar algo más de tiempo para su correcta elaboración. Sin embargo, la Tasa de Graduación ha estado por debajo de las expectativas reseñadas en el plan Verifica del programa, pero mostrando una mejora clara con respecto al curso anterior (55,6% en el curso 2011-2012). En dicho plan, se preveía una Tasa de Graduación de 85%, y sin embargo se ha obtenido una Tasa de 61,9%. Esta diferencia se explica por la exigencia y dificultad del programa, orientado a la formación de doctores e investigadores y, sobre todo, por los créditos correspondientes al Trabajo Fin de Máster. Una parte importante de los alumnos optaron por cursar los créditos de las asignaturas obligatorias, optativas e instrumentales durante el curso 2012-2013, y presentar el Trabajo Fin de Máster durante el siguiente curso (2013-2014). Este es un hecho que podemos constatar ahora, ya que las matrículas efectivas de esos alumnos reflejan esta circunstancia, habiéndose matriculado exclusivamente del Trabajo Fin de Máster y habiendo superado durante el curso 2012-2013 el resto de créditos del programa.

Por último, es interesante subrayar los indicadores obtenidos por este programa, en comparación con los promedios obtenidos por la rama y por la Universidad Complutense de Madrid en su conjunto. La Tabla adjunta sintetiza esta información, mostrando un comportamiento relativo más que satisfactorio:

	Tasa del Título	Tasa Promedio Rama	Tasas Promedio UCM
Tasa de Rendimiento	86.1%	82.0%	80.7%
Tasa de Graduación	61.9%	(NO APARECE ESTE)	NO APARECE ESTE

		AÑO)	AÑO)
Tasa de Eficiencia	70.1%	70.1%	70.1%
Tasa de Éxito	97.5%	72.7%	88.2%

Como se puede apreciar, todos los indicadores básicos, exceptuando la Tasa de Graduación, están igual o por encima de los promedios de la Rama y de los promedios de la Universidad Complutense. En este sentido, parece claro que las mejoras en el título deben orientarse, como se ha hecho hasta ahora, hacia el aumento de dicha Tasa de Graduación, a través de mecanismos que permitan a los alumnos compaginar los créditos ordinarios con los que corresponden al Trabajo Fin de Máster. No obstante, es importante subrayar que un porcentaje importante de los alumnos que aún no se han graduado, lo harán durante el presente curso, aumentando sensiblemente esta Tasa, situándola en los promedios obtenidos por la Rama y la UCM.

• **SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO COMPROMETIDOS EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN.**

En este subcriterio se procede a analizar el estado de la implantación y resultados de los procedimientos contemplados para el despliegue del Sistema de Garantía Interno de Calidad que son los siguientes:

- 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.
- 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.
- 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.
- 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.
- 3.5.- 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).
- 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.
- 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

La coordinación docente (horizontal y vertical) entre el profesorado que imparte docencia en la titulación se garantiza con:

- 1.- La Comisión Permanente, cuya composición es la siguiente:

— Presidente: Coordinador/a del Máster Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.

- Vocales: 2 profesores del Máster Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad elegidos por los Departamentos responsables del mismo (Comercialización e Investigación de Mercados; Economía Financiera y Contabilidad II; y Organización de Empresas). Los dos vocales serán nombrados por los Departamentos de los que no forme parte el coordinador del Máster.

La Comisión Permanente del Máster Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad tiene como funciones:

- Realizar el seguimiento del Máster.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos al Máster.
- Seleccionar a los alumnos admitidos.
- Velar por el cumplimiento de los programas y la adecuación del profesorado a los objetivos del Máster.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos del Máster Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
- Realizar propuestas de revisión y de mejora de los procedimientos de acceso y selección al Master Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad, así como hacer un seguimiento de las mismas.
- Establecer y fijar la política del Máster Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y con la política de calidad de la UCM.

2- Las Comisiones de las Materias obligatorias y las de cada Mención (optativas) correspondientes a las tres grandes áreas, dirección de empresas, marketing y contabilidad.

Las comisiones las componen los profesores que imparten docencia en cada materia, cada una de ellas tiene un coordinador, y sus funciones son:

- Coordinar y evitar el solapamiento en los contenidos de las materias instrumentales y en las de cada mención.
- Planificar las actividades formativas de cada materia y de cada mención.
- Resolver cualquier incidencia docente que se produzca en la materia y en cada mención.

De la evaluación de la coordinación del Máster Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad, se pueden extraer dos conclusiones que conllevarán dos ajustes para el próximo curso:

1-Implementar la planificación de las actividades formativas y la coordinación de los contenidos en cada materia y mención.

2-Reforzar la figura del coordinador de cada materia para obtener la mejora en la planificación y coordinación docente.

3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

Los profesores que imparten docencia en el Máster Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad, se encuadran dentro de los Departamentos de Organización de Empresas, Comercialización e Investigación de Mercados y Economía Financiera y Contabilidad II, todos ellos pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid. Los Departamentos cuentan con un nutrido número de profesores con amplia experiencia docente e investigadora.

Durante el **primer año de puesta en marcha del Máster**, no se participó en el Programa Docencia, dada la celeridad con la que hubo que poner en marcha todo el aparato logístico del mismo. No obstante, sí se realizaron encuestas de carácter interno, que revelaron un índice de satisfacción muy alto con el claustro docente del programa. Como resultado de esas encuestas de valoración, algunas asignaturas han mejorado sus mecanismos de evaluación y difusión de las calificaciones, y se han observado mejoras en la coordinación derivadas de la reducción del número de profesores por asignatura.

En cualquier caso, se debe subrayar que los profesores que imparten las materias vinculadas al Máster poseen una dilatada y acreditada trayectoria docente e investigadora en las grandes líneas de investigación que conforman las líneas específicas en la que los estudiantes pueden desarrollar su Trabajo Fin de Máster. Los profesores que han impartido las asignaturas obligatorias y optativas del Máster suman 23 sexenios de Investigación, son doctores, con dedicación a tiempo completo, y se distribuyen preferentemente en las categorías de Catedráticos de Universidad, Titulares de Universidad, Catedráticos de Escuelas Universitarias, Titulares de Escuelas Universitarias y Contratados Doctores.

A lo largo del curso 2014-15 se potenciará desde la Coordinación del Máster la participación del profesorado en el Programa Docencia, incentivando su participación en las reuniones previas al inicio del curso.

3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

En función del carácter del Máster Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad, no se tiene asignado ningún crédito a prácticas externas, por lo que no se ha procedido al análisis de calidad de las mismas.

3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

En este curso no se ha participado en programas de movilidad.

Tal y como se recoge en la Memoria Verificada, Al tratarse de un máster de un año de duración, organizado en periodos estrechamente conectados entre sí y planteado para cursarse preferentemente a tiempo completo, la movilidad de estudiantes del Master no está prevista inicialmente, aunque no se descarta para el futuro. Para ello será necesaria la firma de convenios con otras universidades europeas que ofrezcan títulos que, por su contenido y organización temporal, permitan la movilidad sin retrasar la titulación o perjudicar la formación de los alumnos.

En cuanto sea posible la movilidad de los estudiantes del Master Científico en Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad, nos apoyaremos para su puesta en práctica en la amplia experiencia e infraestructura que la Facultad de CC. Económicas y Empresariales tiene en este campo, tanto en movilidad internacional (programa ERASMUS, América Latina, etc.) como nacional (programas SICUE y SÉNECA).

3.5.- 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).

Uno de los indicadores que necesita una mejor adecuación a las características especiales de los estudios de Máster, es la participación del profesorado en el programa de evaluación Docente. Dadas las peculiaridades del acceso al sistema, y que es norma de la Universidad, muchos de ellos no han podido obtener sus evaluaciones. Entre esas peculiaridades, por ejemplo, se encuentra la limitación de ser evaluado en más de tres asignaturas, lo que obliga a los profesores a optar por aquellas en las que tienen una mayor participación o carga docente (grado, principalmente). No obstante, nos consta que la Universidad está trabajando en la adaptación del sistema, y estas dificultades se resolverán de forma inminente.

Por todo ello, la Comisión Académica del Máster y la Comisión de Calidad del mismo, decidió implantar un sistema interno de encuestas, siguiendo escrupulosamente el Programa Docente. Los resultados derivados de las encuestas internas, han mostrado un índice de satisfacción alto en lo que respecta al nivel de satisfacción del profesorado. Por otra parte, los mecanismos de gestión de incidencias o reclamaciones del Máster, no han detectado ningún aspecto que incida negativamente en la satisfacción del resto de colectivos implicados. Concretamente, el Personal de Administración y Servicios obtiene un índice de satisfacción de 3.94 sobre 5, lo que se considera una excelente puntuación.

3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.

Dado su carácter orientado a la investigación, no se cuenta con datos sobre la inserción laboral del alumnado. Sin embargo, si hay constancia de que una gran mayoría de alumnos han inscrito su proyecto de Tesis Doctoral, que es uno de los objetivos prioritarios del Máster y se puede interpretar como una aproximación cualitativa de la satisfacción con la formación recibida.

No obstante, según lo establecido en el SGIC este indicador se analizará dos años después de que salgan los primeros egresados.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

La Comisión de Calidad actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del Master podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

Por otro lado, la Coordinación del Máster y la Comisión Permanente garantiza el sistema de quejas y reclamaciones. Este sistema ofrece al alumno diferentes vías de reclamación que, en todos los casos, sin excepción, la Comisión Permanente estudia e intenta dar solución. Las vías a las que se hace mención son:

- Mediante el delegado de curso, que representa al alumnado en la Comisión de Calidad del Centro.
- Mediante los coordinadores de las asignaturas, si la reclamación tiene lugar sobre algún aspecto docente concreto.
- Mediante contacto directo con el Coordinador del Máster.
- Mediante los cuestionarios de evaluación y reuniones periódicas de coordinación.
- Mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad.

De este modo, se garantiza que las quejas y reclamaciones se vehiculen de la mejor forma posible, y se puedan resolver con celeridad y eficiencia.

Durante este curso se han presentado y resuelto varias (3) reclamaciones relativas a no admisiones, y se resolvieron sin problemas.

● **SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO.**

4.1.- 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 ANECA, para la mejora de la propuesta realizada.

El Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad está participando en los procedimientos de medición de la satisfacción con la formación recibida establecidos en la Universidad Complutense. En este sentido, las recomendaciones de la ANECA se referían a tres puntos:

- Concretar los procedimientos de consulta utilizados, identificando cómo han sido realizados y como los resultados obtenidos en la consulta han influido en la definición y planificación del título. La consulta a los diferentes referentes externos se realizó a través del envío de la propuesta mediante correo electrónico, remitiendo éstos su informe valorado y las propuestas de mejora que se incorporaron en el documento final elaborado para la definición y planificación del título.
- En las estimaciones de indicadores de resultados previstos, se recomienda justificar la procedencia de los datos aportados. Tal y como ha venido haciendo en los últimos años para los diversos títulos de la Universidad Complutense de Madrid, el Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia proporcionará los datos correspondientes a los indicadores antes señalados al año siguiente del curso analizado. A partir del análisis de esos datos, iremos mejorando nuestro proceso de selección de estudiantes y los métodos de enseñanza y aprendizaje.
- Se recomienda detallar el procedimiento por el cual se recoge la satisfacción de los egresados con la formación recibida. Como se ha comentado anteriormente, la Comisión Académica del Máster y la Comisión de Calidad del mismo, decidió implantar un sistema interno de encuestas, si bien según lo establecido en el SGIC este indicador se analizará dos años después de que salgan los primeros egresados.

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, para la mejora del Título.

Se han puesto en marcha mecanismos correctores de las debilidades puestas de manifiesto por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM; en concreto:

- Las relativas a la publicación de información relativa al título en la web. Desde la Coordinación se han ido incorporando nuevas informaciones en la web que responden a las deficiencias detectadas.
- Las relativas a la estructura y funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad. Desde la Coordinación y desde la Comisión de Calidad se han mantenido reuniones que han dado como resultado mejoras en el funcionamiento del título, y

en el curso 2015-16 se nombrará un agente externo que se incorporará a la Comisión de Calidad.

- Las referentes al análisis de los sistemas para la mejora de la calidad del título, en el curso 2015-16 la Comisión permanente del Máster supervisará la realización y análisis de los informes procedentes de los distintos sistemas de calidad.

4.3.- Se han realizado las acciones de mejora planteadas en la Memoria de Seguimiento anterior, por la Junta de Centro, para su desarrollo a lo largo del curso 2011-2012.

Se han implementado una serie de acciones correctoras de disfuncionalidades detectadas en la memoria de Seguimiento del curso anterior, concretamente:

- El sistema de coordinación en las asignaturas y obligatorias, en las que participan profesores de todos los departamentos implicados, presentó algunas carencias que se solventaron rápidamente, y cuyos mecanismos de corrección funcionaron adecuadamente durante el presente curso.
- Se detectó la necesidad de mejorar la información y la claridad sobre el sistema de calificación de cada una de las materias y asignaturas del programa. Este aspecto ha sido resuelto en el presente curso.

• **SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS**

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.

No se han producido modificaciones sustanciales introducidas a la propuesta verificada de acuerdo con lo previsto en el artículo 28 del Real Decreto 1393/2007, modificado por el Real Decreto 861/2010. El Máster se ha desarrollado según las directrices previstas en el Plan de Estudios. Respecto a organización y programación del plan de estudios, la selección y admisión de los estudiantes y el personal docente e investigador se han aplicado los criterios incluidos en la memoria de verificación.

5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones no sustanciales realizadas.

No aplicable

- **SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.**

Del análisis y seguimiento de la implantación del Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad se pueden destacar los siguientes logros:

- El informe favorable de la ANECA se realizó con fecha 22 de julio de 2011
- La preinscripción al Máster se abrió en el segundo periodo, según calendario UCM, con una gran acogida entre los alumnos en todas las menciones.
- Este proyecto representa la primera colaboración de este tipo entre los departamentos implicados; Organización de Empresas, Comercialización e Investigación de Mercados y Economía Financiera y Contabilidad II (Contabilidad).
- El número de alumnos de nuevo ingreso matriculados ha sido de 21, de los que 7 eran hombres y 14 mujeres.
- Este Máster cuenta con un destacado impacto en el alumnado extranjero, ya que el 28.57% de los alumnos matriculados son extranjeros.

- **SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA PROPUESTAS INDICANDO EL ESTADO DE LAS MISMAS.**

7.1.- 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 el análisis de las causas.

Aunque el curso se ha desarrollado dentro de los cauces de la normalidad, y el nivel de satisfacción del alumnado ha sido muy elevado, sí se pueden mencionar algunos aspectos que son mejorables o que, en su caso, podían haber mejorado la implantación del Máster. Entre estos aspectos se encuentran los siguientes:

- El sistema de coordinación en las asignaturas y obligatorias, en las que participan profesores de todos los departamentos implicados, presentó algunas carencias que se solventaron rápidamente, y cuyos mecanismos de corrección funcionaron adecuadamente durante el presente curso (2012-2013).
- Se detectó la necesidad de mejorar la información y la claridad sobre el sistema de calificación de cada una de las materias y asignaturas del programa. Este aspecto ha sido resuelto en el presente curso

- Se evidenció la necesidad de mejorar la organización y presentación del acto de exposición del Trabajo Fin de Máster. En el presente curso se ha implantado un nuevo sistema de presentación por menciones que ha resultado en mejoras en agilidad y eficiencia.
- Las acciones anteriores respondieron a los aspectos con tasas más bajas de valoración en las encuestas de satisfacción realizadas, de manera que se ha incidido en la mejora de los aspectos más relevantes detectados.

7.2. Análisis del Plan de acciones y medidas de mejora desarrollado a lo largo del curso 2010-2011 con la descripción de la efectividad de las mismas y Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar durante el próximo curso académico 2011-2012 o posteriores, en su caso.

Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar durante el próximo curso académico 2013-2014:

- Mejora de los sistemas de coordinación horizontal y vertical. El organismo responsable será la Comisión Permanente
- Potenciación de la figura del coordinador de asignatura.
- Realización de reuniones de coordinación generales y particulares de cada asignatura. El organismo responsable será el coordinador de la asignatura
- Elaboración de fichas - guías docentes de cada asignatura. El organismo responsable será el coordinador de la asignatura.
- Publicación de los sistemas de evaluación. El organismo responsable será el coordinador de la asignatura.
- Planificación del calendario de exámenes. El organismo responsable será la Comisión Permanente.
- Constitución de Tribunales Final de Máster. El organismo responsable será la Comisión Permanente.
- Elaboración de un calendario de exposiciones del Trabajo Fin de Máster. El organismo responsable será la Comisión Permanente.

Memoria aprobada por la Junta de Centro el día

ANEXO I

ACTA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD