



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4313008	MÁSTER UNIVERSITARIO EN INVESTIGACIÓN DE DIRECCIÓN DE EMPRESAS, MARKETING Y CONTABILIDAD

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60	-	2011-12	-	-

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
	X		

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: <http://www.ucm.es/estudios/master-idemcon>
<http://www.ucm.es/idemcon>

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER

1. 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.

De acuerdo con la Memoria Verificada y el Reglamento de Funcionamiento del Sistema de Garantía de la Calidad del Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad, la Comisión de Calidad está formada por representantes de los distintos grupos de interés o colectivos del Máster: equipo decanal, coordinador, profesores, alumnos, PAS y empresarios.

En la siguiente tabla, se recoge las personas que en el curso 2020-21 formaban parte de la Comisión de Calidad del Máster.

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Carlos	Rivero Rodríguez	Decano
Isabel	Sanchez Quirós	Vicedecana de Calidad
Marta	Fossas Olalla	Vicedecana de Estudios
Emilio	Alvarez Suescun	Coordinador del Máster
M ^a Teresa	Méndez Picazo	Representante PDI
Carlota	López Aza	Representante PDI (hasta junio 2021)
Mario	Arias Oliva	Representante PDI (a partir de junio 2021)
Santiago	Batista Toledo	Representante Estudiantes
Paloma I.	Martínez Alos	Representante PAS
Eduardo	García Gérboles	Representante externo
Javier	Paniagua López	Representante externo

Del equipo decanal, forman parte de la Comisión de Calidad, además del Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, que actúa como presidente, las dos vicedecanas cuyas funciones están más directamente relacionadas con el funcionamiento del Máster, la de Calidad y la de Estudios.

Los dos representantes del PDI son profesores que forman parte de la Comisión de Coordinación del Máster y que ejercen la función de coordinación de dos de los itinerarios del Máster, siendo el coordinador del otro itinerario el propio Coordinador del Máster, que actúa también como secretario de la Comisión de Calidad.

Los miembros externos son profesionales de reconocido prestigio en el ámbito de la dirección de empresas, el marketing y la contabilidad. Eduardo García es directivo de Sanitas y ha estado en contacto con la investigación en dirección de empresas al haber sido alumno de doctorado de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y estar en posesión del Diploma de

Estudios Avanzados (DEA). Javier Paniagua es senior manager en EY (Ernst & Young) y colabora como profesor en cursos técnicos impartidos por: Instituto de Estudios Bursátiles (IEB), International Faculty For Executives (IFAES), Universidad Loyola Andalucía y Santander Financial Institute (SANFI).

El representante de los estudiantes es el alumno que fue elegido por sus compañeros como delegado del curso. Y el representante del PAS es la Gerente de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Como se puede observar, en la Comisión de Calidad están adecuadamente representados los distintos grupos de interés del Máster, destacando la presencia de dos miembros externos de reconocido prestigio profesional y vinculados con la investigación y la docencia, lo que se considera una fortaleza del mismo, que se recogerá en el apartado 8.

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, y cuenta con un Reglamento de Funcionamiento del Sistema de Garantía de la Calidad, aprobado en reunión de Comisión de Calidad de fecha 20 de marzo de 2012, cuya versión más reciente fue aprobada en Comisión de Calidad con fecha 14 de diciembre de 2017, recogido en el enlace <https://www.ucm.es/idemcon/sistema-de-garantia-de-calidad-1>. Este reglamento se aprueba, posteriormente, por la Junta de Facultad.

La Comisión de Calidad del Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad tendrá como funciones, entre otras:

- a) Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
- b) Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- c) Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
- d) Realizar propuestas de revisión y de mejora de la titulación, y hacer un seguimiento de las mismas.
- e) Proponer y modificar los objetivos de calidad del Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
- f) Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- g) Gestionar el Sistema de Información del Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad.
- h) Establecer y fijar la política de calidad del Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UCM y con la política de calidad de la UCM.

En particular, la Comisión de Calidad del Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad realizará las siguientes funciones:

- a) Elaboración anual de una Memoria de las actuaciones desarrolladas por la Comisión.
- b) Elaboración anual de un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la Titulación, así como un plan de mejoras de la misma que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro.
- c) Elaboración de informes de seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro.
- d) Adopción de las decisiones y, en su caso, resoluciones en relación de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

- e) Adopción de la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad.
- f) Todas las restantes funciones recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Titulación, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema y que de forma expresa se atribuyan a la Comisión.

En dicho reglamento, 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), convocándose con una antelación mínima de 48 horas. En sesiones extraordinarias, se reunirá por iniciativa del Presidente o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros, habiéndose convocado con una antelación mínimo de veinticuatro horas.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple (en caso de empate, el Presidente de la Comisión dispondrá de voto de calidad), por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma. No se podrá votar ningún asunto que no figure expresamente en el Orden del Día, salvo que estén presentes todos los miembros de la Comisión, se proponga al inicio de la sesión y sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de la mayoría. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas.

Los resultados de las reuniones de la Comisión de Calidad del Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad, que se recogerán en las actas, se comunican y son tenidas en cuenta por la Comisión de Coordinación y por los órganos competentes orientados a la mejora de la calidad de la formación, y se transmiten a los coordinadores de las distintas asignaturas que componen el Máster. Las actas de la Comisión de Calidad están disponibles de forma pública, ya que se encuentran publicadas en la página web del Máster. Asimismo, en la Comisión de Calidad se tienen en cuenta las decisiones de la Comisión de Coordinación y las propuestas de los coordinadores de asignaturas y de los alumnos.

Todo ello constituye una fortaleza del Máster, que se recogerá en el apartado 8 de la Memoria.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

En el curso 2020-21, se han realizado dos Comisiones de Calidad. En la siguiente tabla, se recogen de forma resumida los principales asuntos tratados en dichas Comisiones.

La primera estuvo centrada fundamentalmente en la presentación y discusión de la memoria de seguimiento del Máster. En esta primera Comisión, se explica la Memoria de seguimiento del curso 2019-20. Se debaten las principales debilidades que siguen existiendo en el Máster, principalmente, el bajo número de matriculados y el reducido porcentaje de TFM presentados, y cómo la comisión de coordinación está tratando de paliarlas. Asimismo, se identifican las principales fortalezas, entre las que destacan la mejora de los indicadores de calidad académica del profesorado, la mayor satisfacción de alumnos y profesores y la importancia de los egresados para el Doctorado en Administración y Dirección de Empresas de la UCM.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
3-12-2020	Presentación de la Memoria de seguimiento del curso 2019-20.	Se debaten los aspectos más significativos de la Memoria, se sugieren posibles soluciones a las principales debilidades del Máster y, finalmente, se aprueba. Entre los asuntos tratados figura: el incremento de sexenios y la mejora de resultados en Docencia; la reducción de todos los indicadores académicos, menos el de abandono y éxito, que crece ligeramente; el incremento de satisfacción de alumnos y profesores; el nivel de los egresados del máster; y el plan de actuación planteado.
30-6-2021	Aprobación de guía docente de TFM El coordinador informa de las novedades ocurridas Ruegos y preguntas	Se presenta y aprueba la guía docente de TFM en formato oficial. Cambio en la coordinación del área de marketing: sale la Profa. Carlota López y se incorpora el Prof. Mario Arias Oliva. Se explica la oportunidad que ha surgido de tener alumnos en streaming y la necesidad de hacer un Modifica de la Memoria. Se comenta el trabajo que ha realizado el alumno en prácticas Se explican las acciones de promoción llevadas a cabo y cuáles no se han podido hacer. El Coordinador informa del número de alumnos seleccionados y matriculados hasta el momento y comenta que los alumnos de ADE apenas seleccionan el máster. Se informa también del número de TFM defendidos en la convocatoria de febrero, así como de la elección de nuevos tribunales. El coordinador explica que se ha realizado un proceso de discusión con los tutores sobre el contenido del TFM. Se comenta que está pendiente de realizarse unas encuestas internas de carácter más cualitativo entre alumnos y profesores. Se plantea la importancia de conseguir información sobre egresados de cara al próximo proceso de acreditación. Se discute sobre la conveniencia de que alumnos extranjeros pudieran asistir a clase en streaming.

En la segunda, el coordinador informa de los principales hechos ocurrido en el máster. En especial, se da la bienvenida al nuevo coordinador del área de marketing y se explican las iniciativas en estudio y puestas en marcha para paliar el bajo número de alumnos matriculados y de TFM defendidos, entre las que destacan las actividades de promoción que se han llevado a cabo con la ayuda de un alumno en prácticas, el proceso de discusión sobre los TFM con los tutores y la posibilidad de hacer un Modifica para introducir la docencia en streaming. Asimismo, se informa a la Comisión sobre algunos datos sobre alumnos seleccionados y matriculados y TFM defendidos.

Las comisiones han resultado extremadamente útiles para garantizar el correcto desarrollo del Máster. Sus reuniones, tanto las oficiales como las informales, han permitido ir solventando las diferentes problemáticas surgidas durante los cursos, que, por lo general, no han sido de gran entidad. Las decisiones se han tomado siempre de forma consensuada tras oírse las opiniones de los miembros que han querido expresarlas. Además, la Comisión de Calidad de Estudios de Máster de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha servido también para informar al Coordinador de todas las novedades provenientes del Rectorado de la UCM que pudieran tener repercusión sobre el Máster.

Un indicador de la eficacia de este sistema es que la mayoría de los asuntos planteados en las reuniones se han aplicado o están en proceso de hacerse, como se puede observar en los

apartados 8 y 9 de esta Memoria. Asimismo, los agentes externos de la Comisión de Calidad valoran muy satisfactoriamente (9) cómo su participación en la toma de decisiones afecta a la evolución de la Titulación.

A continuación, se resumen las principales fortalezas y debilidades que se han identificado respecto de la estructura y funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad del Máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En la Comisión de Calidad están adecuadamente representados los distintos grupos de interés del Máster, con 2 miembros externos de prestigio. ▪ Existe un reglamento de funcionamiento de la Comisión de calidad, aprobado por la Junta de Facultad. ▪ Dos reuniones anuales. ▪ Actas de la Comisión publicadas en la web. ▪ Comisiones sirven para identificar debilidades y ofrecer posibles soluciones. 	

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

El sistema de coordinación docente se encuentra totalmente implantado y consta de tres elementos: el coordinador del Máster, la Comisión de Coordinación del Máster y las Comisiones de las Materias obligatorias y las de cada Especialidad. Con esta estructura consideramos que se ha avanzado en la coordinación horizontal y vertical entre el profesorado que imparte docencia en la titulación. A continuación, pasamos a describir el funcionamiento de los tres elementos.

1.- El/la coordinador/a del Máster:

Sus funciones son:

- definir los objetivos del Máster y diseñar e implantar las iniciativas estratégicas que ayuden a alcanzarlos;
- servir de enlace entre alumnos y profesores;
- representar y defender los intereses del Máster, tanto frente a los diferentes órganos de la universidad como frente a organismos y personas fuera de la universidad, en las reuniones y encuentros a los que asista;
- convocar la Comisión de Coordinación del Máster, establecer el orden del día, moderar el debate y elaborar las actas;
- organizar la planificación docente del Máster en cada curso académico, sugiriendo a los Departamentos involucrados los requisitos que deben cumplir los profesores que se designen;
- coordinar el contenido de los módulos y materias impartidas, asegurando una presentación gradual de los conocimientos y evitando que se expliquen contenidos redundantes;
- coordinar las actividades de evaluación en las distintas asignaturas, para asegurar exigencias equivalentes que eliminen la posibilidad de cargas de trabajo excesivas en algunas materias en detrimento de otras;

- gestionar las solicitudes de información de futuros estudiantes y orientarles en las cuestiones de orden académico relacionadas con el Máster;
- organizar el proceso de admisiones en lo referente a la evaluación interna de los futuros candidatos;
- asignar tutores a los alumnos para el Trabajo de Fin de Máster y organizar las comisiones encargadas de juzgar los trabajos de fin de Máster;
- organizar el proceso de evaluación de la calidad de la docencia por parte del profesorado, alumnado y egresados.
- actuar de secretario de la Comisión de Calidad del Máster;
- elaborar el informe de seguimiento de cada curso y los informes de renovación de la acreditación del Máster cuando correspondan;
- elaborar las propuestas de modificación de la Memoria del Máster.

2.- La Comisión de Coordinación:

La composición de la Comisión de Coordinación 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 IDEMCON elegidos por los Departamentos responsables del mismo (Organización de Empresas y Marketing y Administración Financiera y Contabilidad). Los dos vocales serán nombrados por las áreas de las que no forme parte el coordinador del Máster. Actualmente, como el coordinador pertenece al área de Organización de Empresas, los representantes son de las áreas de Marketing y de Contabilidad.

La Comisión de Coordinación asesora y, en determinados momentos, ayuda al Coordinador del Máster en las tareas de selección de estudiantes, coordinación del plan de estudios y de las actividades de evaluación, asignación de TFM, evaluación de la calidad de la docencia, problemáticas que surjan con los alumnos y los profesores, revisión de memoria de seguimiento e informe para renovación de la acreditación, etc. Es el principal órgano consultivo, siempre en coordinación con los responsables de los Departamentos involucrados. Su composición, con representantes de las tres áreas de conocimiento que forman el Máster, ayuda a que la coordinación entre los itinerarios sea mejor y a transmitir a los profesores de los tres itinerarios las decisiones adoptadas por la Comisión de Calidad, así como a hacer llegar a dicha Comisión las sugerencias, quejas o cualquier opinión de los profesores y alumnos. Los tres miembros de la Comisión utilizan redes sociales, principalmente la aplicación WhatsApp, para estar continuamente en contacto y compartir opiniones e incluso tomar decisiones, cuando el encuentro físico por motivos de agenda no es posible.

La Comisión de Coordinación fue convocada formalmente por el Coordinador del Máster durante el curso 2020-21 en seis ocasiones. En la tabla siguiente, se resumen los principales asuntos tratados. No obstante, en todas ellas se resolvieron cuestiones técnicas y académicas del funcionamiento del Máster. En diciembre de 2020, la Comisión se encargó de revisar la Memoria de seguimiento del curso 2019-20 y discutir las distintas cuestiones (dudas, sugerencias, errores, etc.) que surgieron. Tras un debate se aprobó el informe por unanimidad. En la Comisión de febrero, se realizó la asignación de los tutores a los Trabajos de Fin de Máster (TFM), teniendo en cuenta las preferencias de los alumnos y los criterios

docentes de los tres Departamentos involucrados. En la Comisión de marzo, se procedió a baremar a los estudiantes que habían solicitado la preinscripción al Máster en la convocatoria de febrero. En la Comisión de junio y en la de septiembre, la Comisión se reunió tras la finalización del plazo de preinscripción de alumnos en las dos últimas convocatorias que fija la universidad y se procedió a la baremación. En julio, se presentaron, discutieron y aprobaron, con algunas mejoras sugeridas, los cuestionarios elaborados para conocer la satisfacción de alumnos y profesores y recopilar información cualitativa para mejorar el funcionamiento del máster; asimismo, se aprobó la concesión de una Matrícula de Honor para un alumno por su TFM.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
1 Diciembre 2020	Revisión y elaboración de la Memoria de seguimiento del Máster	Se revisan los distintos apartados de la Memoria y se discuten las distintas dudas y cuestiones que surgen. Se aprueba el informe tras las modificaciones realizadas.
28 Febrero 2021	Asignación de tutores para TFM	Se decide qué tutor se asigna a cada TFM, en coordinación con Departamentos.
16 Marzo 2021	Baremación de los alumnos preinscritos en el Máster en la convocatoria de febrero	Se procede a evaluar a los distintos candidatos en función de los criterios fijados.
16 Junio 2021	Baremación de los alumnos preinscritos en el Máster en la convocatoria de junio	Se procede a evaluar a los distintos candidatos en función de los criterios fijados.
15 julio 2021	Concesión de MH en TFM Aprobación de cuestionarios internos de satisfacción	Se presenta el TFM del único alumno candidato a la mención de MH, se revisa la información disponible para verificar que cumple los requisitos establecidos y se aprueba su concesión. Se revisan los cuestionarios elaborados para conocer la satisfacción de alumnos y profesores, se realizan los cambios propuestos y se aprueban para su difusión.
14 Septiembre 2021	Baremación de los alumnos preinscritos en el Máster en la convocatoria de septiembre	Se procede a evaluar a los distintos candidatos en función de los criterios fijados.

Asimismo, la Comisión se reunió informalmente varias veces más para tratar diversos asuntos de coordinación que fueron surgiendo durante el curso. Entre ellos, las reclamaciones presentadas por estudiantes que no habían sido admitidos al Máster, aspectos relacionados con la selección y baremación de alumnos o de asuntos que tenían que ver con los TFM.

3- Las Comisiones de las Materias obligatorias y las de cada Especialidad (optativas).

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 especialidad.
- Planificar las actividades formativas de cada materia y de cada especialidad.
- Resolver cualquier incidencia docente que se produzca en la materia y en cada especialidad, en coordinación con la Comisión de Coordinación.

Estas Comisiones se reunieron al menos dos veces durante el curso 2020-21, en septiembre, antes de que comenzasen las clases de las asignaturas obligatorias, y en enero, antes del comienzo de las clases de las asignaturas optativas. El objetivo fue tratar temas de organización docente y coordinación de contenidos. Estas reuniones han permitido unificar criterios de evaluación e identificar problemas de solapamiento entre asignaturas. Asimismo, a lo largo del curso, el profesor y los coordinadores están en continuo contacto.

Como resultado de la implantación de estas acciones, se ha detectado una mejora en la coordinación tanto horizontal como vertical, especialmente en las asignaturas de tipo transversal (módulo obligatorio). Dentro de las medidas orientadas a mejorar la coordinación vertical, todos los cursos se realiza una encuesta anónima de tipo cualitativo entre profesores y alumnos para detectar los posibles problemas de coordinación entre asignaturas y dentro de las mismas asignaturas. Los resultados de esta encuesta se dieron a conocer a los profesores de las asignaturas y se publicaron en la página web. Asimismo, desde la coordinación se mantuvieron contactos informales continuos con los coordinadores de las asignaturas y el delegado de los alumnos y toda esa información ha servido de base para las reuniones de coordinación del curso 2021-22.

A continuación, se resumen las principales fortalezas y debilidades que se han identificado respecto de la organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación del Máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los resultados de la Comisión se trasladan a Comisión de Coordinación y coordinadores. Los resultados de Comisiones de Coordinación y Comisiones de asignaturas se trasladan a Comisión de Calidad. ▪ Comisión de coordinación formada por un profesor de cada área: dirección, marketing y contabilidad. ▪ 6 reuniones formales de la Comisión de coordinación, más numerosas informales. ▪ Dos reuniones anuales de coordinación horizontal y vertical. ▪ Realización de encuesta cualitativa entre alumnos y profesores. ▪ Contacto estrecho con coordinadores y delegado de curso para identificar problemas de coordinación. 	

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Los profesores que han impartido las asignaturas obligatorias y optativas del Máster pertenecen a cuatro Departamentos académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: Organización de Empresas y Marketing, Administración Financiera y Contabilidad, Economía Financiera y Actuarial y Estadística y Economía Aplicada, Estructura e Historia. La elección de los profesores que imparten en el Máster no corresponde al coordinador del mismo, sino que es tarea de los Departamentos involucrados.

Como se puede observar en la siguiente tabla, en el curso 2020-21, los 39 profesores del Máster se distribuyen fundamentalmente en las categorías de Titulares de Universidad, Contratados Doctores, Ayudantes Doctores y Profesores Asociados. Por lo tanto, el 84,6% son profesores permanentes, lo que es un dato importante, ya que los departamentos involucrados tienen tasas de profesores no permanentes superiores al 50%. Asimismo, este curso se ha mantenido el número de profesores funcionarios, representando este colectivo casi el 40% del total, lo que es significativo porque los departamentos involucrados tienen un porcentaje muy inferior de funcionarios. Esto muestra el compromiso de los Departamentos involucrados con el Máster.

Categoría PDI	Nº prof.	%	ECTS impartidos	%	Sexenios	Doctores (%)
Catedrático Universidad	1	2,6%	2,80	3,0%	2	100
Titular Universidad	14	35,9%	39,70	42,2%	21	100
Contratado Doctor	12	30,8%	20,80	22,1%	9	100
Contratado Doctor Interino	1	2,6%	2,80	3,0%	0	100
Ayudante Doctor	5	12,8%	9,80	10,4%	0	100
Asociado	5	12,8%	15,80	16,8%	0	100
Asociado Interino	2	4,3%	4,80	3,9%	0	100
Suma Total	39	100,00%	94,10	100,00%	32	

Todos los profesores que imparten las materias vinculadas al Máster son doctores. Asimismo, se debe subrayar que poseen una dilatada y acreditada trayectoria docente e investigadora en las grandes áreas de investigación que conforman las líneas específicas en la que los estudiantes pueden desarrollar su TFM. Una medida objetiva de la calidad investigadora se pone de relevancia en los 32 sexenios que sumaban en el curso 2020-21, uno menos que en el curso 2019-20, pero para una plantilla con siete profesores menos, por lo que implica un aumento significativo del peso relativo (14%).

Respecto a la participación en el Programa Docencia, las encuestas oficiales las realiza, gestiona y publica el Vicerrectorado de Calidad desde su Oficina para la Calidad a lo largo del curso académico. En el curso 2020-21, la tasa de participación ha aumentado significativamente al 87,2%, es decir, 34 de los 39 profesores del Máster (incluyendo tutores de TFM) han solicitado la evaluación de su docencia, siendo la tasa más alta obtenida nunca. Asimismo, la tasa de evaluaciones ha aumentado al 83,3%, lo que supone un fuerte incremento respecto del curso anterior. Es de destacar también que la tasa de evaluaciones positivas del profesorado del máster ha seguido siendo del 100%, lo que refleja la alta calidad de la docencia que se imparte en el mismo. A continuación, hacemos una reflexión más profunda de estos datos.

	Curso auto-informe acreditación 2015-16	Curso de seguimiento de acreditación				
		2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	33,33%	80%	58,62%	78,57%	64,5%	87,2%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	0,00%	50%	20,69%	50%	60%	20%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	No disponible	100%	100%	100%	100%	100%

Nota: La tasa de evaluación está calculada sobre los 25 profesores que imparten clase, sin incluir a los tutores de TFM, ya que éstos no pueden solicitar evaluación de Docencia por este máster.

Como hemos visto, en el curso 2020-21, la tasa de participación ha aumentado un 35,2%. Esto se puede deber al seguimiento que la Comisión de Coordinación del Máster ha hecho para que

los profesores se apuntaron al programa Docencia, aun cuando en los itinerarios las asignaturas no tenían el número suficiente de alumnos para que los profesores pudieran ser evaluados.

Por su parte, la tasa de evaluaciones se ha reducido significativamente (un 66,67%). Esto se ha debido a que, a pesar de que los profesores han pedido la evaluación, los grupos de las asignaturas optativas tenían un número de alumnos inferior al necesario, por lo que no han sido evaluados. La tasa de evaluaciones de los evaluados (5) respecto de los que se podían evaluar (6) ha sido del 83,3%. Asimismo, la tasa de evaluaciones positivas sigue siendo del 100%. En particular, de los 5 profesores evaluados, 1 ha conseguido un “excelente”, 2 un “muy positivo” y 2 un “positivo”, lo que demuestra la alta calidad de la docencia que se imparte en este máster.

A continuación, se resumen las principales fortalezas y debilidades que se han identificado respecto al personal académico del Máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los profesores son doctores. ▪ El % de profesores permanentes y funcionarios es más alto que el que tienen los Departamentos. ▪ Aumenta significativamente la experiencia relativa en investigación, con un total de 32 sexenios. ▪ Aumenta significativamente la tasa de participación. ▪ La tasa de evaluaciones positivas fue del 100% y con altas puntuaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El coordinador no tiene potestad para elegir profesores.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Comisión de Calidad actúa de oficio o a instancia de los alumnos en relación con las sugerencias y observaciones que son susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del Máster puede dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

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

- Mediante el/la delegado/a de curso o representante del 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 los enlaces al Buzón de sugerencias y quejas que figuran al pie de las páginas web del Máster y de la Facultad (<https://economicasyempresariales.ucm.es/buzon-de-sugerencias-y-quejas>) o a través del mail institucional (master.idemcon@ccee.ucm.es)
- Mediante la presentación de un escrito en cualquier registro de la UCM, que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y sus datos de contacto 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.

La Facultad dotará los recursos necesarios para efectuar el registro de todas las reclamaciones y enviar el correspondiente acuse de recibo a las que se hayan presentado por escrito. A estos efectos, se dispondrá de un registro propio que tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos tramitados. En el plazo máximo de quince días se admitirá o no a trámite, lo cual tendrá que motivarse. No se admitirán las quejas y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o sin pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, se comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.

Admitida la queja, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación. Para ello, dará cuenta del contenido sustancial del escrito de iniciación al órgano procedente con el fin de que, en el plazo máximo de diez días hábiles, le sean entregados los informes y alegaciones oportunos por escrito, y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido. En los casos de urgencia debidamente motivada, se podrán reducir los plazos a la mitad.

Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados con los requisitos legalmente exigidos y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas. En todo caso, resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

Respecto al Procedimiento de Revisión e Impugnación de Calificaciones, toda la información está disponible en el Estatuto del Estudiante, artículos 47 (Revisión), 48 (Acto de Revisión) y 49 (Impugnación).

Por otro lado, para realizar quejas y sugerencias puede utilizarse un mecanismo más directo y personal, pues el trato con el alumno suele ser muy fluido y accesible, fundamentalmente por parte de la coordinación del Máster. Es habitual que los alumnos formulen, coloquialmente, propuestas y sugerencias de las que siempre se estudia la viabilidad o conveniencia de su puesta en marcha.

A través del sistema que acabamos de explicar, se garantiza que las quejas y reclamaciones se canalicen de la mejor forma posible, y se puedan resolver con celeridad y eficiencia.

Durante el curso 2020-21, las reclamaciones oficiales estuvieron relacionadas exclusivamente con el proceso de admisión al Máster. En concreto, se presentaron ocho reclamaciones relativas a no admisiones, y se resolvieron sin problemas.

A continuación, se resumen las principales fortalezas y debilidades que se han identificado respecto al funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias del Máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones permite la participación de alumnos y profesores cuando lo creen oportuno. ▪ La mediación de la Coordinación del Máster permite solucionar los problemas que surgen con profesores y alumnos. 	

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de los estos

A continuación, se presenta un análisis evolutivo, correlacional y causal de los indicadores más relevantes. Los indicadores obtenidos en los cursos 2015-16 a 2020-21 mejoran significativamente las tasas previstas en la Memoria Verificada del Máster. Concretamente, en

dicha memoria se preveía una tasa de graduación del 75%, una tasa de abandono del 20% y una tasa de eficiencia del 60%. Como puede observarse en la tabla inferior, en el curso 2020-21, se han mejorado las tasas de abandono y de graduación respecto del curso 2015-16, pero la de eficiencia se ha reducido. Respecto del curso anterior (2019-20), se ha mantenido la tasa de abandono al 0%, pero se han reducido ligeramente las tasas de eficiencia (-1,72%) y de graduación (-2,8%).

**TABLA COMPARATIVA DE PREVISIONES Y RESULTADOS
EN LOS INDICADORES DEL VERIFICA (2015-2021)**

	Tasas previstas según Verifica	Tasas obtenidas						Δ (%)
		2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	
Tasa Abandono	20%	15,4%	9.1%	0%	0%	0%	0%	0%
Tasa Eficiencia	60%	94,4%	100%	95,2%	90,5%	87%	85,5%	-1,72%
Tasa Graduación	75%	76,9%	90,9%	100%	91,7%	85,7%	83,3%	-2,80%

Una explicación para esa reducción en las tasas de eficiencia y graduación se ha debido a la acumulación de alumnos de cursos anteriores que no han defendido el Trabajos de Fin de Máster (TFM): pensamos que, a la dificultad inherente en dicho trabajo de investigación, muy superior a la de otro tipo de másteres, en el curso 2020-21 se sigue sintiendo la problemática asociada con la pandemia, especialmente en los alumnos latinoamericanos.

No obstante, este curso hemos conseguido que mejore el porcentaje de alumnos que defienden el TFM, especialmente los de primera matrícula. A partir de los datos que muestra la tabla ICMRA2, podemos observar que el porcentaje de TFM no presentados respecto del de presentados es inferior al del curso 2019-20 (44,44% vs. 58,33%), manteniéndose el porcentaje de aprobados respecto del de presentados (100%). Esto ha sido posible gracias al proceso de reflexión que realizamos con los tutores de TFM sobre qué podíamos hacer para reducir la alta tasa de no presentados. Mediante una encuesta en la que se recogieron las opiniones y propuestas de los tutores, primero, y una posterior reunión (14 de mayo de 2021), donde se discutieron las principales ideas planteadas, se acordaron una serie de sugerencias a adoptar por la coordinación del Máster y los tutores.

A continuación, presentamos un análisis más detallado de estos datos.

De los 7 alumnos que matricularon el TFM por primera vez, 5 han aprobado, lo que representa el 71,42%, un porcentaje mucho mayor que el del curso pasado (46,15%). Creemos que este es el resultado de las reuniones de coordinación con los tutores de TFM y el énfasis en la selección de estudiantes. No obstante, sigue habiendo un número importante de alumnos matriculados de cursos anteriores: un alumno en cuarta matrícula (cohorte del curso 2017-18), 3 en tercera matrícula (cohorte 2018-19) y 7 en segunda matrícula (cohorte 2019-20). El alumno en cuarta matrícula no presentado es un estudiante chino que fue aceptado en el Máster antes de que el actual equipo de coordinación elevara los requisitos de acceso, con importantes carencias en su competencia lingüística, y que, a pesar de haberle cambiado de tutora, opta por no presentar ningún avance del trabajo. El estudiante en tercera matrícula no presentado es un estudiante español que, a pesar de haber tenido 3 tutores diferentes, no consigue avanzar en el TFM por temas de carga laboral. Los alumnos en segunda matrícula no presentados son dos alumnos españoles y dos latinoamericanos a los que sus responsabilidades laborales les han impedido terminar el TFM.

ICMRA- 2: RESULTADOS EN LAS ASIGNATURAS

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matricula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	OPT.	4	4	0	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0	2	0	1	1	0
COMUNICACIÓN EN MARKETING Y DISTRIBUCIÓN COMERCIAL	OPT.	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	3	1	0
EMPENDIMIENTO E INNOVACIÓN	OPT.	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	1	0	1
ESTRATEGIAS PARA EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL	OPT.	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	2	2	0
FUENTES DE DATOS	OBLIG.	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	5	1	0
INVESTIGACIÓN EN MARKETING	OPT.	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	1	0	1
MARKETING Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	OPT.	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	2	2	0
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	OBLIG.	10	9	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	7	2	0
MÉTODOS ESTADÍSTICOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN I	OBLIG.	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	4	3	0
MÉTODOS ESTADÍSTICOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN II	OBLIG.	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	7	1
OPERACIONES, TECNOLOGÍA Y CADENA DE SUMINISTRO	OPT.	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	4	0	0
ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS	OPT.	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	2	3	0
TRABAJO FIN DE MÁSTER	TFM	18	7	11	55,56%	100,00%	44,44%	71,42%	8	0	2	3	4	1

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso auto-informe acreditación 2015-16	Cursos de seguimiento de acreditación				
		2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	75	60	60	60	40	35
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	11	18	33	20	13	9
ICM-3 Porcentaje de cobertura	14,66%	30%	55%	33,33%	32,50%	22,5%
ICM-4 Tasa de rendimiento	87,12%	95,27%	86,40%	88,03%	78,48%	82,86%
ICM-5 Tasa de abandono	15,38%	9,09%	0%	0%	0%	0%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	94,48%	100%	95,24%	90,59%	86,96%	85,47%
ICM-8 Tasa de graduación	76,92%	90,9%	100%	91,67%	85,71%	83,33%
IUCM-1 Tasa de éxito	98,45%	99,38%	93,16%	94,50%	96,12%	97,75%
IUCM-5 Tasa de demanda	613,33%	436,67%	428,33%	630,00%	580,00%	637,50%
IUCM-16 Tasa de evaluación	88,49%	95,86%	92,75%	93,16%	81,65%	84,76%

No obstante, la tasa de éxito ha aumentado ligeramente respecto del curso 2019-20, situándose en el 97,75%. Esta tasa refleja la facilidad con la que los estudiantes superan las materias en las que se presentan a examen, lo que indica que las competencias académicas de los estudiantes están bien alineadas con la dificultad de las materias y el proceso de selección de los estudiantes es adecuado. También han aumentado las tasas de rendimiento (82,86%) y evaluación (84,76%).

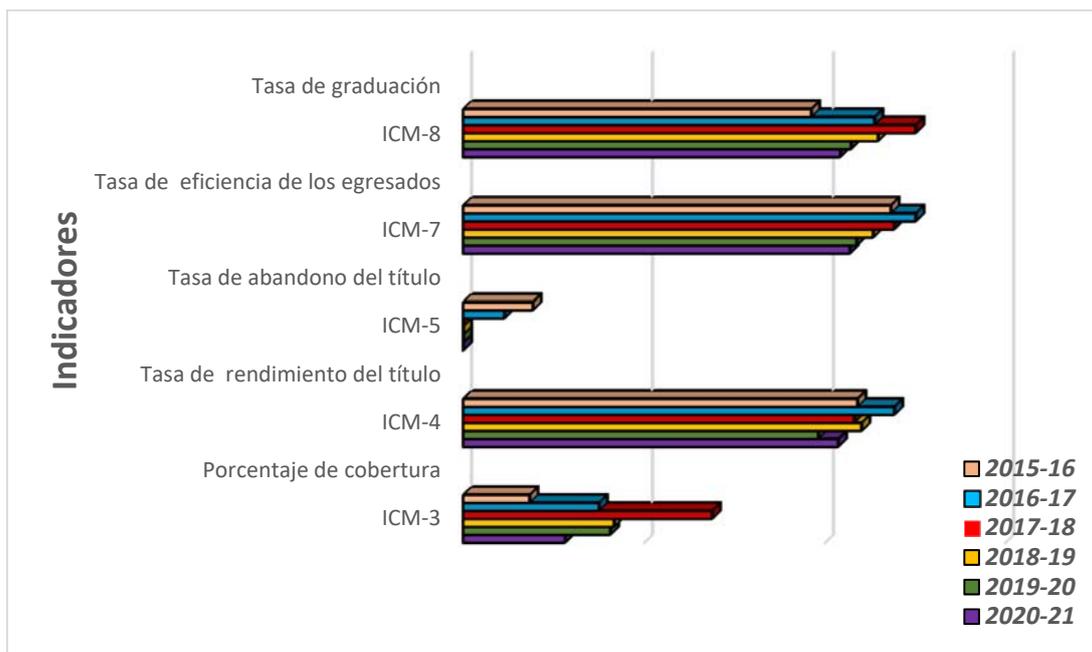
La tasa de demanda se mantiene en un porcentaje muy elevado (637,5%), habiendo aumentado respecto del curso 2019-20. A pesar de este incremento en la demanda, las matrículas de nuevo ingreso se han reducido a 11 estudiantes al inicio de curso (posteriormente, hubo dos bajas, una por temas de salud y otra por problemas legales). En concreto, de las 228 solicitudes valoradas (otras 33 solicitudes fueron rechazadas por la unidad de admisiones por no presentar la documentación requerida), sólo 123 contestaron a la encuesta necesaria para poder baremarles, lo que sigue indicando que muchos de los solicitantes no tienen un conocimiento claro de la naturaleza del Máster y siguen considerando que es un máster de tipo profesionalizante, a pesar de haber mejorado la información sobre el Máster que se ofrece tanto en la página web de la Facultad como en la del propio Máster). De esos, la comisión de coordinación seleccionó 32 (26%). El porcentaje de matriculados sobre el de seleccionados se redujo significativamente respecto del curso anterior (34,4% vs. 45,4%). La pandemia ha sido el motivo por el que 5 estudiantes matriculados, decidieran finalmente no cursar el Máster.

Consideramos que la naturaleza específica del Máster hace necesario que el proceso de selección sea riguroso, para evitar que los alumnos aceptados se sientan decepcionados al comprobar la clara orientación a la investigación de las asignaturas, como ocurrió en el curso

2017-18, y que esto repercute también en la satisfacción de los profesores. Como comentaremos en el siguiente apartado, la mejora en el proceso de selección ha conseguido que las tasas de satisfacción de profesores y estudiantes mejoren respecto del curso anterior.

En la siguiente figura, se recoge una comparativa gráfica de la evolución de los indicadores anteriormente mencionados.

EVOLUCIÓN GRÁFICA COMPARADA DE LOS PRINCIPALES INDICADORES DEL MÁSTER (2015-16 a 2020-21)



A continuación, se resumen las principales fortalezas y debilidades que se han identificado respecto a los indicadores académicos del Máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores de resultados superan significativamente los márgenes previstos en Memoria Verificada. ▪ Tasas de éxito, rendimiento y evaluación han mejorado. ▪ Porcentaje de TFM presentados ha crecido. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reducción en tasas de eficiencia y graduación. ▪ Tasa de cobertura muy baja.

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).

El Vicerrectorado de Calidad es el responsable de elaborar, gestionar y enviar los datos de las encuestas de satisfacción.

El procedimiento de encuesta para los alumnos, PDI y PAS se realiza a través de una encuesta online. Se realiza telemáticamente a través del correo electrónico institucional, donde se les informa sobre la encuesta y se les muestra un enlace individualizado en el cual pueden acceder a la encuesta online. Durante el proceso de trabajo de campo, los encuestados que no habían

complimentado el cuestionario, recibieron hasta dos correos recordatorios informándoles sobre la fecha de finalización del período de recogida de la información.

Los resultados de la satisfacción de estudiantes, PDI y PAS y su evolución en los últimos cuatro cursos se recogen en el siguiente cuadro.

EVOLUCIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN

	Curso seguimiento acreditación					Δ (%)
	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	
IUCM-13 Satisfacción de alumnos	5,9	5,2	6,7	7,5	8,8	17,3
IUCM-14 Satisfacción del profesorado	6,1	6,2	7,6	8,6	8,6	0
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,3	7,0	7,4	7,5	8,0	6,7

En una primera aproximación, podemos observar que las tasas de satisfacción de profesores y alumnos con el Máster superan ampliamente el 8, siendo ligeramente superior en alumnos que en profesores por primera vez en la serie histórica. La tasa de satisfacción con la UCM del PAS se refiere al total del colectivo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y es del 8. Como puede observarse, la satisfacción en todos los colectivos ha aumentado, aunque este incremento es mayor en estudiantes y PAS. En cuanto a los miembros externos de la Comisión, su satisfacción media es de 9,25, lo que supone un ligero incremento respecto del curso anterior.

A continuación, presentamos un cuadro con información más detallada sobre los resultados de las encuestas a estudiantes, PDI y PAS. Las tasas de participación de alumnos y profesores han subido respecto del curso anterior, especialmente en los alumnos (66,67% vs. 15,38%), mientras que las del PAS ha bajado significativamente. No obstante, la participación de los profesores en las encuestas no llega al 50% de la plantilla docente. Esto se puede deber a que los profesores participan en diversas titulaciones y optan por evaluarse en otras.

RESUMEN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (2020-21)

	PDI	Estudiantes	PAS
Encuestas	11	6	6
Ratio sobre total	44,0%	66,7%	7,5%
Satisfacción:			
– Con Titulación	8,6	8,8	8
Compromiso:	Comprometido (63,6%) Neutro (36,4%)	Comprometido (33,3%) Neutro (66,7%)	Neutro (100%)
– Fidelidad con titulación	9,5	8,7	8,7
– Prescripción de titulación	8,6	8,5	7,2
– Vinculación con titulación	9,3	9	7

Nota 1: Un indicador Comprometido implica que el encuestado muestra fidelidad y tendencia a prescribir y aumentará su actividad cuando tenga la necesidad o la posibilidad, valorando 9 o más las preguntas sobre fidelidad, prescripción y vinculación. Un indicador de compromiso Neutro implica que no hay una clara definición en su compromiso, valorando entre 6 y 9 las preguntas. Un indicador Decepcionado implica que el encuestado está decepcionado y disminuirá su actividad y no hablará bien de la institución, valorando las preguntas con 6 o menos puntos.

Nota 2: La ratio de respuestas del PDI se ha calculado sobre los 25 profesores que imparten clase, sin incluir a los tutores de TFM, ya que éstos no contestan la encuesta de satisfacción. La ratio de respuestas de alumnos se ha calculado sobre los estudiantes matriculados en las asignaturas (9), sin considerar aquellos que no reciben clases y sólo han matriculado el TFM.

No podemos hacer un análisis desglosado de la satisfacción de los profesores con el Máster según edad, años de experiencia y categorías, como en cursos anteriores, porque la información ofrecida por la Oficina de Calidad no lo permite.

En todos los ítems, la satisfacción supera el 7. Destaca la valoración de la relación de la formación con la asignatura que imparte (9,6), las calificaciones están disponibles en un tiempo adecuado (9,2), coordinación de la titulación (9,1), el cumplimiento del programa (9), objetivos claros (9) y la información ofrecida (9). Los ítems que con menor satisfacción son los que están relacionados con el aprovechamiento de las tutorías por alumnos (7,1), la atención del PAS (7,4), el compromiso del alumnado (7,9) y la adquisición de competencias (7,9). La vinculación y la fidelidad con el Máster es muy alta (9,3 y 9,5, respectivamente) y la prescripción del título es bastante alta (8,6), cifras que han mejorado ligeramente respecto del curso anterior.

Respecto a las respuestas de los estudiantes, los ítems mejor valorados son el número de estudiantes por aula (9,7), los objetivos claros (9,7), la formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador que ofrece (9,7), la formación recibida se relaciona con las competencias de la titulación (9,6), el trabajo no presencial (9,3), el proceso de matrícula (9,2), el nivel de dificultad (9,2), la orientación internacional (9) y los materiales docentes ofrecidos (9). Considerando los ítems con menor valoración (inferior a 8), encontramos el acceso al mundo laboral (7,7) y la relación calidad-precio (7,6). La fidelidad, prescripción y vinculación con el Máster es alta (8,7, 8,5 y 9, respectivamente), lo que supone una mejora significativa respecto del curso anterior.

La satisfacción del PAS con las titulaciones de la Facultad en la que trabajan es superior a la del curso pasado (8), pero es menor que la de los profesores y alumnos. La fidelidad, prescripción y vinculación es inferior también a la de profesores y estudiantes. No tenemos datos para valorar el grado de satisfacción y de compromiso con el Máster de las personas que más directamente colaboran en tareas administrativas. En el curso 2017-18, se creó en la Facultad la Unidad de Gestión Académica e Investigación, dotándola de tres PAS para dar apoyo en la gestión de los másteres.

En cuanto a la satisfacción de los miembros externos de la Comisión de Calidad, ésta es elevada (9,25), superior a la de los últimos cuatro cursos. La valoración de la metodología de trabajo y la satisfacción global con la actividad desarrollada en la Comisión de Calidad son las más altas (9,5). El resto de ítems son valorados con 9. Esta alta satisfacción demostraría que el SGIC funciona adecuadamente y las decisiones que se toman se ponen finalmente en marcha y los agentes externos ven que el Máster está evolucionando.

A continuación, se resumen las principales fortalezas y debilidades que se han identificado respecto a la satisfacción de los distintos colectivos implicados en el Máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora significativa de la satisfacción de alumnos (> 15%), que es muy alta. ▪ Alta satisfacción de profesores. ▪ Alta satisfacción de miembros externos, que mejora respecto del curso anterior. ▪ Mejora en tasas de participación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La participación de los profesores en las encuestas sigue siendo baja.

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

Durante el curso académico 2020-21, se ha seguido trabajando en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en el desarrollo de un sistema formal de recogida de información sobre la satisfacción de los egresados a través del Proyecto de Innovación número 285 titulado “Mejora del SGIC del centro: Análisis de la satisfacción de estudiantes con profesores y asignaturas, de egresados y empleadores” con el objetivo de poder disponer de datos oficiales sobre la inserción laboral de los egresados. Debido a que se ha querido ser estricto en el cumplimiento de los requisitos que plantea la Ley de Protección de Datos, han surgido problemas en la obtención de información de los egresados, pero se sigue trabajando en diferentes alternativas que solucionen esos problemas. Durante los meses de septiembre y octubre se ha lanzado de nuevo la encuesta para los egresados de los grados de la Facultad y en los próximos meses se realizará para los másteres.

Por su parte, la Comisión de Coordinación del Máster ha continuado actualizando la base de datos de egresados que se creó en cursos anteriores. Esta base de datos contiene la siguiente información: nombre y apellidos, año de obtención del título, país de origen, email no UCM, email UCM y teléfono. Asimismo, hemos recopilado también la información sobre si pertenece al programa de doctorado de Administración y Dirección de Empresas, si han leído la tesis y principales publicaciones.

Adicionalmente, durante este curso, hemos contado con un alumno en prácticas que ha ayudado a ampliar la información sobre egresados del Máster y empezar a planificar la creación de un perfil en LinkedIn. Esto permitiría mantener el contacto con los egresados a la vez que se está al corriente de los cambios laborales que se produzcan. Será una acción que habrá que desarrollar en próximos cursos.

Dado el carácter orientado a la investigación de este Máster y que la mayoría de los alumnos son extranjeros, es difícil contar con datos sobre la inserción laboral del alumnado. Una medida de satisfacción podría ser el porcentaje de egresados del Máster respecto del total de estudiantes que leen la tesis en los campos de dirección de empresas, marketing y contabilidad en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Desde el curso 2016-17 y hasta el curso 2019-20, de las catorce tesis leídas en estas áreas, siete habían sido alumnos del Máster, lo que supone un 50%. Esta cifra da una idea de la importancia del Máster para el doctorado en esta área. Asimismo, en el curso 2018-19, uno de los dos premios extraordinarios del Programa de Doctorado era egresado del Máster y, en el curso 2019-20, el único premio extraordinario era también egresado.

Del curso 2016-17 al curso 2020-21, de los 88 admitidos en el Programa de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas, 17 fueron alumnos del Máster (19,5%). Este porcentaje es muy significativo, puesto que, en el Programa, además de las áreas directamente involucradas en el máster (organización de empresas, marketing y contabilidad), están las áreas de administración financiera, economía financiera, actuariales y estadística.

Respecto a la satisfacción de los egresados, la encuesta realizada desde Rectorado no permite sacar conclusiones porque sólo hay una respuesta, posiblemente porque las encuestas se envían al correo @ucm.es, que la mayoría de los estudiantes no usan al terminar los estudios. En el curso 2021-22, se piensa empezar a realizar un seguimiento de los egresados y realizar una encuesta, que se hará llegar por varios medios.

Mediante canales informales, conocemos que los alumnos del Máster que han querido realizar la tesis doctoral están muy satisfechos con la formación recibida, formación que actualmente no existe en la Universidad Complutense de Madrid en nuestros campos de conocimiento. Por

ello, los alumnos de doctorado de cursos anteriores asistían a las clases del Máster, como muestra de la utilidad de la formación recibida.

En 2016, la Comisión de Coordinación del Máster realizó una encuesta entre egresados de los cursos 2011-12 a 2015-16. Se recibieron 18 respuestas, lo que representa un 20% de la población, donde el 56% de los encuestados eran hombre y el 44% mujeres, el 50% tenían entre 26 y 35 años y el 50% habían cursado el máster en los cursos 2011-12 y 2012-13. A continuación se resumen los principales datos obtenidos:

- el 94% de los egresados estaba trabajando de forma remunerada y el 88% lo hacía a tiempo completo,
- en cuanto al tipo de contrato, el 35% de los encuestados lo hacía con un contrato fijo indefinido, el 29% como autónomo y el 24% con un contrato temporal,
- el 42% indica que su actividad actual está relacionada significativamente con el Máster,
- más de la mitad de los encuestados (54%) consideraban que haber cursado el Máster había contribuido significativamente a encontrar su trabajo actual (valoraban con al menos un 7 este ítem),
- y finalmente, un 42% valora también como significativa su contribución a mejorar sus condiciones laborales actuales (valoraban con al menos un 7 este ítem).

A continuación, se resumen las principales fortalezas y debilidades que se han identificado respecto a la inserción laboral de los egresados del Máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de una base de datos de egresados con email personal y perfil en LinkedIn. ▪ Porcentaje significativo de estudiantes de doctorado que leen la tesis en UCM en nuestras áreas es egresado del Máster. ▪ Porcentaje importante de nuevos matriculados en el Programa de Doctorado en ADE es egresado del Máster. ▪ En los cursos 2018-19 y 2019-20, los premios extraordinarios de doctorado fueron egresados del Máster. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No existen datos actuales de inserción laboral ni encuestas de satisfacción.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

Los Másteres de 60 ECTS no tienen programa de movilidad.

En nuestro caso concreto, además, el Máster cuenta con un porcentaje muy elevado de alumnos extranjeros (44,4%), por lo que ellos mismos ya están haciendo movilidad.

No obstante, la coordinación del Máster está en estrecha interrelación con el Vicedecanato de Relaciones Internacionales y la Oficina de Relaciones Internacionales de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales. En el curso 2020-21, el Máster se ofrece, junto con el resto de titulaciones de la Facultad, dentro de la oferta docente que la Oficina de Relaciones Internacionales de la Facultad hace a sus socios, tanto de movilidad internacional (programa ERASMUS, América Latina, etc.) como nacional (programas SICUE y SÉNECA). La Facultad de CC. Económicas y Empresariales es una de las Facultades líder dentro de la Universidad Complutense en el ámbito de la movilidad de los estudiantes, por su amplia experiencia en este campo y el

gran número de convenios de intercambio que tiene (<https://ucm.moveon4.de//publisher/2/spa#>).

Este curso, a diferencia de los anteriores, no ha habido ningún alumno Erasmus cursando asignaturas.

A continuación, se resumen las principales fortalezas y debilidades que se han identificado respecto a la calidad de los programas de movilidad del Máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ % importante de alumnos extranjeros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dificultad para que asistan alumnos Erasmus

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Dada la orientación claramente investigadora del Máster, no se han asignado créditos a prácticas externas, por lo que no se puede proceder al análisis de la calidad de las mismas.

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.

En el informe de seguimiento de la Oficina para la Calidad de la UCM, de 15 de febrero de 2021, de los 21 aspectos a valorar respecto de la memoria de seguimiento del curso 2019-20, no hubo ningún “no cumple” ni ningún “cumple parcialmente”, sólo dos sugerencias sobre información del SGIC en la web e incorporación de encuestas de inserción laboral.

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

En este apartado se va a indicar, de entre las acciones de mejora planteadas en la última Memoria de seguimiento, la de 2019-20, cuáles son las acciones que se han llevado a cabo y las que quedan pendientes, tal y como se recoge en la siguiente tabla.

Como se puede observar, la mayoría de las acciones de mejora que se proponían se han llevado a cabo. Las acciones que no se han podido llevar a cabo completamente están relacionadas con la falta de presupuesto para contratar un plan de comunicación en redes sociales y cuestiones ajenas a la coordinación del máster.

Acciones de mejora	Cumplimiento	Descripción
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar encuesta cualitativa 	Aplicado	Se realizó una encuesta cualitativa de satisfacción entre alumnos y profesores.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor insistencia con profesores para participar en Docentia. 	Aplicado	En el curso 2020-21, la tasa de participación ha aumentado significativamente.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección de alumnos con clara orientación investigadora 	Aplicado	Han mejorado significativamente las tasas de satisfacción de alumnos. Ha aumentado la tasa de TFM defendidos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones de promoción 	En proceso	Se han realizado diversas acciones de promoción.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor comunicación para responder a encuestas 	Parcialmente	Se ha realizado el esfuerzo de comunicación, que se ha traducido en mayor tasa de respuesta. Pero la tasa de profesores es baja todavía.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualización de base de datos de egresados del Máster 	Aplicado	Se ha actualizado la base de datos con los nuevos egresados del curso 2020-21 y se ha completado la información disponible.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inclusión de datos de doctorado en ADE 	Aplicado	Se han identificado los alumnos aceptados en el programa de Doctorado. Se ha incluido información sobre las tesis leídas y los premios extraordinarios concedidos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de innovación docente para desarrollo de un sistema de recogida de información mediante cuestionario a nivel de Facultad 	En proceso	Se ha empezado a implantar las medidas consideradas, aunque problemas con protección de datos han impedido obtener los resultados esperados. En los próximos meses, se espera lanzar las encuestas para máster.

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.

No procede.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No procede.

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

No procede.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

En la siguiente tabla, se recogen las principales fortalezas identificadas para el Máster Universitario en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad a lo largo de la presente Memoria de seguimiento.

Como se puede observar en la tabla, el Plan de acción planteado en la Memoria de seguimiento del Máster en el curso 2016-17 está dando sus frutos. No obstante, aunque quedan todavía aspectos a mejorar y otros que implantar, pues se trata de un plan estratégico a cuatro años, se ha producido un incremento de ciertas fortalezas respecto de cursos anteriores.

Adicionalmente, queremos destacar que se trata de un Máster con un fuerte contenido multidisciplinar. Este proyecto representa la primera colaboración tan estrecha en el ámbito de la docencia para la investigación entre los departamentos implicados: Organización de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (ahora fusionados en el Departamento de Organización de empresas y Marketing) y Economía Financiera y Contabilidad II (ahora integrado en el Departamento de Administración Financiera y Contabilidad). Junto con ellos, participan profesores de los Departamentos de Economía Aplicada II (ahora, Economía Aplicada, Estructura e Historia) y de Estadística e Investigación Operativa II (ahora, Economía Financiera y Métodos de Decisión).

Teniendo en cuenta que la investigación es fundamental para el ejercicio de la actividad docente y que, según la legislación actual, cualquier alumno sin un mínimo de formación investigadora puede entrar a formar parte del programa de Doctorado de Administración y Dirección de Empresas, este Máster es el punto de partida para formar a futuros investigadores, capacitándoles para acceder al tercer ciclo de formación con mayores probabilidades de éxito, es decir, de obtener el título de Doctor y de publicar los resultados de la tesis doctoral en revistas de alto impacto. Cumple así una función básica en el campo de la investigación.

Actualmente, el Máster está reconocido públicamente por su calidad. En este sentido, figuramos como el MEJOR máster de investigación en administración y dirección de España, según el ranking de El Mundo (<https://www.elmundo.es/especiales/mejores-masters/administracion-y-direccion.html>) y ocupamos el cuarto puesto entre los mejores másteres de investigación en España, según el ranking Eduniversal (<http://www.mejores-masters.es/ranking-master-in-spain/master-general-management.html?PHPSESSID=a5f0965d4216efea29cbb21dc45fb560>).

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
<u>Estructura y funcionamiento del SGIC</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En la Comisión de Calidad están adecuadamente representados los distintos grupos de interés del Máster, con 2 miembros externos de prestigio. ▪ Existe un reglamento de funcionamiento de la Comisión de calidad, aprobado por la Junta de Facultad. ▪ Dos reuniones anuales. ▪ Actas de la Comisión publicadas en la web. ▪ Comisiones sirven para identificar debilidades y ofrecer posibles soluciones. 	Ver apartado 1	<p>Seguir manteniendo la web actualizada.</p> <p>Seguir manteniendo la periodicidad de reuniones.</p> <p>Seguir contando con dos miembros externos expertos en las distintas áreas de conocimiento del Máster.</p>
<u>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los resultados de la Comisión se trasladan a Comisión de Coordinación y coordinadores. Los resultados de Comisiones de Coordinación y Comisiones de asignaturas se trasladan a Comisión de Calidad. ▪ Comisión de coordinación formada por un profesor de cada área: dirección, marketing y contabilidad. ▪ 6 reuniones formales de la Comisión de coordinación, más numerosas informales. ▪ Dos reuniones anuales de coordinación horizontal y vertical. ▪ Realización de encuesta cualitativa entre alumnos y profesores. ▪ Contacto estrecho con coordinadores y delegado de curso para identificar problemas de coordinación. 	Ver apartado 2	<p>Seguir manteniendo la comunicación entre Comisión de Calidad, Comisión de Coordinación y Comisiones de asignaturas.</p> <p>Seguir manteniendo la composición y la frecuencia de la Comisión de coordinación.</p> <p>Seguir manteniendo dos reuniones anuales de coordinación horizontal y vertical. Seguir utilizando el campus virtual para la coordinación y difusión de información.</p>
<u>Personal académico</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los profesores son doctores. ▪ El % de profesores permanentes y funcionarios es más alto que el que tienen los Departamentos. ▪ Aumenta significativamente la experiencia relativa en investigación, con un total de 32 sexenios. ▪ Aumenta significativamente la tasa de participación y de evaluación. ▪ La tasa de evaluaciones positivas fue del 100% y con altas puntuaciones. 	Ver apartado 3	<p>Intentar hacer atractivo el Máster para profesores atrayendo a alumnos motivados y con buen nivel académico.</p> <p>Seguir insistiendo para que los profesores se inscriban en Docencia.</p>

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
<u>Sistema de quejas y sugerencias</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones permite la participación de alumnos y profesores cuando lo creen oportuno. ▪ La mediación de la Coordinación del Máster permite solucionar los problemas que surgen con profesores y alumnos. 	Ver apartado 4	<p>Mantener los mecanismos de recepción de quejas y su anonimato.</p> <p>Fomentar la cercanía del coordinador con profesores y alumnos para que se sientan libres de expresar quejas y sugerencias.</p>
<u>Indicadores de resultados</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores de resultados superan significativamente los márgenes previstos en Memoria Verificada. ▪ Tasa de éxito ha mejorado ligeramente. 	Ver apartado 5.1 Ver apartado 5.1	<p>Mantener un proceso de selección riguroso para que alumnos elegidos tengan competencias suficientes.</p> <p>Mejorar la difusión del Máster con acciones de marketing.</p>
<u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora significativa de la satisfacción de profesores y alumnos (> 10%). ▪ Alta satisfacción de miembros externos, que mejora respecto del curso anterior. 	Ver apartado 5.2	<p>Fomentar la cercanía del coordinador con profesores y atender sus sugerencias.</p> <p>Intentar hacer atractivo el Máster para profesores atrayendo a alumnos motivados y con buen nivel académico.</p>
<u>Inserción laboral</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de una base de datos de egresados con email personal. ▪ Porcentaje significativo de estudiantes de doctorado que leen la tesis en UCM en nuestras áreas es egresado del Máster. ▪ Porcentaje elevado de nuevos matriculados en el Programa de Doctorado en ADE es egresado del Máster. ▪ En los dos últimos cursos, los premios extraordinarios de doctorado son egresados del Máster. 	Ver apartado 5.3	<p>Actualizar la base de datos con alumnos recién graduados y con más información sobre programa de doctorado</p> <p>Potenciar la relación con el Programa de Doctorado en ADE de la UCM.</p> <p>Utilizar redes sociales para mantener el contacto.</p>
<u>Programas de movilidad</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayoría de alumnos son extranjeros. ▪ Empiezan a participar alumnos Erasmus en algunas asignaturas. 	Ver apartado 5.4	<p>Facilitar la participación de alumnos Erasmus y visitantes en el Máster.</p> <p>Estudiar la colaboración con máster de investigación en otros países.</p>
<u>Prácticas externas</u>	<i>No procede</i>		
<u>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En el informe de última Memoria de seguimiento no hubo ningún “no cumple” ni “cumple parcialmente” 	Ver apartado 6.3	

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.

En la siguiente tabla, se recogen las principales debilidades identificadas para el Máster en Investigación de Dirección de Empresas, Marketing y Contabilidad en los anteriores apartados.

Aunque, como se comenta en el apartado anterior, el Máster ha mejorado respecto de cursos anteriores, aún queda margen, ya que el plan estratégico planteado por el nuevo coordinador en la Memoria de seguimiento del curso 2016-17 estaba pensado para ser implantado en cuatro años.

El principal desafío al que se ha enfrentado el Máster en el curso 2020-21 ha sido la baja tasa de matriculación y, en menor medida, la mejora de la tasa de defensa de TFM, ya que aún hay algunos alumnos del curso 2017-18 y 2018-19. A pesar de los esfuerzos realizados desde la coordinación del Máster por promocionar el mismo, no se ha conseguido un mayor número de alumnos matriculados, aunque la satisfacción de los profesores con los alumnos es alta y la de los alumnos ha crecido significativamente. La reducción del porcentaje de alumnos que no ha defendido el TFM nos anima a continuar manteniendo las medidas adoptadas.

No obstante, como comentaremos en el siguiente apartado, muchas de las debilidades identificadas ya han sido resueltas o están en proceso de resolverse.

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

Como se puede observar en la tabla, gracias al trabajo realizado por el Coordinador, la Comisión de Coordinación y la Comisión de Calidad del Máster, se ha podido afrontar muchas de las debilidades previamente identificadas. Teniendo en cuenta las debilidades identificadas en el apartado anterior, a continuación, vamos a plantear el Plan de acciones para el curso 2021-22.

El plan de mejora que a continuación se plantea se enmarca dentro del plan estratégico que el nuevo coordinador del Máster describió en la Memoria de seguimiento del curso 2016-17 para su implantación a lo largo de los cursos 2018-19 a 2022-23.

Dicho plan incluía, como punto de partida, un diagnóstico del funcionamiento del Máster a partir de un análisis de los siguientes aspectos: orientación, características en cuanto a su estructura, duración, procedimientos, contenidos y metodologías, competidores y características de alumnado. Esta labor fue realizada durante el curso 2017-18 mediante encuestas y entrevistas con alumnos y profesores y mediante un análisis de las principales características de los competidores, es decir, los principales másteres de investigación en España.

A partir del diagnóstico realizado, se consideró la necesidad de modificar formalmente algunas de las características del Máster que se identificaron como debilidades, mediante la actualización de la Memoria modificada del Máster. Esta modificación fue aprobada en julio de 2020.

En el curso 2020-21, se ha seguido trabajando en la identificación de las posibles áreas de mejora del Máster, mediante la interacción entre la Comisión de Calidad, la Comisión de coordinación, los coordinadores de las asignaturas, los profesores y los alumnos del Máster.

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							
Personal Académico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El coordinador no tiene potestad para elegir profesores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decisión corresponde a Consejos de Departamento 					
Sistema de quejas y sugerencias							
Indicadores de resultados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reducción en tasas de eficiencia y graduación. ▪ Tasa de cobertura muy baja. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exigencia de TFM de investigación y plazos cortos ▪ Especificidad de máster de investigación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección de alumnos con clara orientación investigadora ▪ Coordinación con tutores de TFM ▪ Acciones de promoción ▪ Modifica para introducir asistencia en streaming 	<p>% TFM presentados y aprobados</p> <p>Número de matriculados</p>	<p>Comisión de coordinación Coordinador</p> <p>Coordinador Comisión de Coordinación y equipo decanal</p>	<p>Febrero, mayo y septiembre 2022 Marzo 2022</p> <p>2021-22 2021-22</p>	<p>No realizado</p> <p>No realizado</p> <p>En proceso En proceso</p>
Satisfacción de los diferentes colectivos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La participación de los profesores en las encuestas sigue siendo baja. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesores participan en diversas titulaciones y tienen que elegir sobre cuál hacer encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor comunicación para responder a encuestas 	% de encuestas	Coordinador	2022	No realizado

Para el curso 2021-22, el Plan de mejora consistiría en mantener las acciones realizadas en el curso 2020-21 que han generado fortalezas (apartado 8) y emprender nuevas acciones destinadas a reducir las debilidades aun existentes (apartado 9.1). En concreto, se plantean las siguientes acciones:

- Seguir realizando reuniones de coordinación anuales, tanto en las asignaturas obligatorias como en las optativas de los itinerarios. Al final del curso, se realizará una encuesta con preguntas abiertas a profesores y alumnos. El campus virtual también se utilizará como mecanismo de coordinación y difusión de información con profesores, ya que su uso es más frecuente que consultar la página web del Máster.
- Fomentar la cercanía del coordinador con profesores y alumnos para que se sientan libres de expresar quejas y sugerencias y mejorar la satisfacción de ambos grupos.
- Mantener las mejoras en el proceso de preselección de alumnos, para que alumnos elegidos tengan las competencias suficientes. Se continuará aplicando los criterios fundamentales a la hora de determinar la idoneidad de los candidatos, tal y como se recoge en la Memoria modificada del Máster: una formación adecuada en ADE y la intención de dedicarse a la investigación y la docencia. Asimismo, se tendrá en cuenta un nivel de español y de inglés adecuado para poder afrontar con éxito el programa docente. Esta información se recogerá mediante un cuestionario online y realizando entrevistas personales a los alumnos. Este proceso de selección más riguroso hace que aumenten las tasas de resultados y la satisfacción del alumnado.
- Realizar una modificación de la Memoria del Máster con la finalidad de permitir la docencia en streaming. De esta forma, estudiantes de otros países podrían cursar docencia síncrona a distancia, lo que permitiría satisfacer la demanda de formación de profesores de los países latinoamericanos.
- Seguir insistiendo a las direcciones de los Departamentos involucrados para que participen en el Máster más profesores a tiempo completo y con más sexenios. Esta medida se ve reforzada por la selección de mejores alumnos, ya que esto hace que aumente el atractivo del Máster para los profesores y que éstos decidan dar clase en el mismo.
- Intensificar las acciones de comunicación y promoción del Máster. Entre las acciones, cabe destacar las siguientes: continuar con el acto de inauguración oficial con conferencia de un prestigioso académico y la participación de un egresado; ampliar la base de datos de direcciones de correos electrónicos de universidades latinoamericanas y realizar dos rondas de envíos de emails; crear contenido para la promoción del Máster: carteles, imágenes digitales, videos, etc.; y utilizar las redes sociales como un mecanismo de difusión y de comunicación.
- Potenciar la relación con los egresados mediante el desarrollo de un sistema de encuestas de satisfacción, en colaboración con el resto de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, y mediante el uso de redes sociales. Obtener información indirecta sobre su inserción laboral.
- Mantener la comunicación entre coordinación y tutores de TFM para compaginar la exigencia de trabajos de investigación rigurosos y el aumento de las posibilidades de aprobar el TFM en un curso.

MEMORIA APROBADA POR EL ÓRGANO COMPETENTE XXXXXX EL DÍA XXXXXX