

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**MASTER UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**  
**(MBA)**

Universidad Complutense de Madrid

**9.1. Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios.**

El máximo responsable de la calidad de la titulación será la **Comisión de Calidad del Master Universitario en Administración y Dirección de Empresas (MBA)**. La composición de dicha Comisión será:

- Presidente: Decano/a de la Facultad
- Vicepresidente: Vicedecano/a con competencias en Calidad.
- Vocales:
  - o Vicedecano/a con competencias en estudios de Máster.
  - o Coordinador/a del MBA.
  - o Secretaria Académica del MBA
  - o Directores de los departamentos de Administración Financiera y Contabilidad, de Economía Financiera y Actuarial y Estadística y de Organización de Empresas y Marketing.
  - o 1 estudiante del MBA elegido por el conjunto de estudiantes del título.
  - o 1 representante del Personal de Administración y Servicios, miembro de Junta de Facultad.
  - o 2 representantes externos (expertos de la ANECA o de la ACAP, directivos de empresas relacionadas con el MBA).

❖ **El Responsable de garantizar la calidad interna del título** será el Coordinador del MBA.

La Comisión de Calidad de la titulación tendrá como **funciones**:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer su seguimiento.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del Centro donde se ubique la titulación y con la política de calidad de la UCM.
- Elaborar anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Facultad y difundido tal y como se especifica en el punto 9.5.4.
- Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad, se elaborará un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta de Facultad. La Comisión de Calidad se reunirá al menos dos veces durante el curso académico (de octubre a septiembre), convocada por su Presidente/a. Las convocatorias de reuniones incluirán, al menos el Orden del Día y la documentación necesaria para tomar decisiones. El reglamento también incluirá el procedimiento de toma de decisiones

y los efectos y consecuencias de las mismas. En todo caso los acuerdos se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate el Presidente de la Comisión dispondrá de voto de calidad. Las medidas adoptadas se comunicarán a los implicados en las mismas, así como a la Junta de Facultad para su ratificación, si ésta fuera necesaria.

## **9.2. Procedimientos de mejora de la calidad de la docencia y profesorado.**

### **9.2.1.- Evaluación y calidad del profesorado**

Para la evaluación y mejora de la calidad del profesorado del Máster en Administración y Dirección de Empresas (MBA) se seguirán los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008. Para más especificaciones, se puede consultar la página Web del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>).

Los efectos y consecuencias que dicha evaluación tendrá sobre el profesorado y el Máster serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el citado Programa Docencia.

### **9.2.2.- Calidad de la enseñanza**

La Comisión de Calidad del MBA elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de:

- la Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática,
- el Servicio de Coordinación y Gestión Académica,
- la dirección del Centro,
- los departamentos implicados en las enseñanzas
- el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información del MBA que se reseñan en el apartado final.

En dicho informe se recogerá y analizará información sobre los siguientes aspectos:

- Difusión del programa formativo.
- Acceso e ingreso de estudiantes, incluyendo planes de acogida y programa de tutorías académicas.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Orientación formativa a los estudiantes y también orientación sobre oportunidades profesionales.
- Recursos e infraestructuras de la titulación.
- Información general sobre la matrícula, estudiantes en prácticas y otros.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.

A partir del informe, la Comisión de Calidad elaborará una propuesta de mejoras de la que informará a los Departamentos implicados en la docencia del Máster y que remitirá para su aprobación a la Junta de Facultad. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Facultad será realizado por la Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado.

## **9.3. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.**

El Máster en Administración y Dirección de Empresas (MBA) establece que los alumnos han de hacer **prácticas externas** equivalentes a 12 ECTS durante el cuarto trimestre del curso. Estas prácticas tienen por objetivo brindar a los estudiantes un contacto práctico con las actividades directivas en una empresa de prestigio durante dos meses.

Estas prácticas se realizarán en régimen de becario, en virtud de un convenio de Cooperación Universidad-Empresa. Las características fundamentales de esta actividad son las siguientes:

- Requisitos: estar matriculado y haber superado el primer curso del MBA.
- Instituciones y entidades colaboradoras: Banco de España, Repsol, Iberia, Caja Madrid, Banco Santander, Deloitte, entre otras.
- Duración: 360 horas (3 meses: 6 horas diarias por las mañanas).
- Seguimiento de la práctica: el alumno contará con un tutor en la Facultad y con un tutor en la empresa.
- Evaluación de la práctica: a partir de las entrevistas del alumno con el tutor de la Facultad y de la Memoria que ha de presentar en los 15 días naturales posteriores a la fecha de finalización de la práctica.
- Tipos de prácticas: nacionales.
- La información relevante: se pone a disposición del estudiante en la Guía de prácticas en empresas. Disponible en la web de la Facultad.
- Propuestas de mejora:
  - El cuestionario de autoevaluación del estudiante,
  - un aumento del control del tutor de la Facultad y
  - el incremento de la relación tutor de la empresa y tutor de la Facultad.

Para asegurar la calidad y eficacia de las prácticas, se nombrará un Profesor Coordinador de Prácticas en Empresas del MBA del que dependerán los Tutores Académicos de prácticas en empresas. Además, la organización de esta actividad se apoyará en la Oficina de Prácticas en Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UCM.

La Comisión de Calidad hará un seguimiento cada curso académico de las prácticas externas. Se comprobará que se cumple el procedimiento establecido y se recopilará información directamente de los estudiantes que realizan las prácticas, de las organizaciones y empresas que las oferten y de los profesores tutores. Se utilizará el cuestionario, además de los informes, memorias de los estudiantes y tutores. La Comisión de Calidad de la Titulación valorará toda esta información para hacer propuestas de mejora relativas a las prácticas externas que remitirá a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha.

En cuanto a los **programas de movilidad de estudiantes del Máster en Administración y Dirección de Empresas (MBA)**, no están previstos inicialmente, aunque no se descartan 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. Si en el futuro se establecen programas de movilidad en este título, se establecerán procedimientos de control de calidad similares a los ya existentes para otros títulos de la Facultad.

#### **9.4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los titulados y de la satisfacción con la formación recibida.**

Dos años después de que salgan los/as primeros/as titulados/as del Máster en Administración y Dirección de Empresas (MBA) se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral de los titulados y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción. Estas encuestas son continuación de las ya realizadas en el pasado por encargo del Consejo Social de la Universidad.

Al no haber ofrecido la UCM hasta la fecha ningún MBA, no disponemos de datos sobre inserción laboral de este tipo de titulados. No obstante, para obtener una idea del tipo de información que se recabará, en la siguiente Web puede consultarse los informes sobre inserción laboral de una serie de titulaciones de la UCM desde el curso 2001/02:

<http://www.ucm.es/info/ucmp/pags.php?tp=Actividades&a=directorio&d=0002056.php>

En cualquier caso, es sabido que los titulados en los diversos MBA actualmente ofrecidos por universidades de prestigio son muy bien considerados por las organizaciones empresariales, ya que este título supone una garantía de que esas personas han adquirido una elevada formación y capacidad técnica para el desempeño de puestos directivos. Debido a ello, el éxito en la inserción laboral de estos titulados es muy elevado. El MBA de la UCM aspira a preparar profesionales de alto nivel y, por tanto, espera que la inserción laboral de sus titulados sea elevada y en empresas de primera fila.

Se recabará además, información del Colegio de Economistas, de las organizaciones empresariales, y otros, sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida. Para ello, cada curso académico la Comisión de Calidad de la Titulación enviará a estas organizaciones cuestionarios o le solicitará la disponibilidad de informes sobre este tema. Por ejemplo, el Colegio de Economistas elaboró en el año 2007 un estudio titulado "Los economistas ante el EEES" que pretendía analizar el grado de satisfacción de sus colegiados con la formación recibida en la Universidad; conocer el grado de adecuación de la formación recibida con el trabajo que desempeñan; analizar las relaciones Universidad- Empresa y grado de satisfacción; mostrar las competencias y habilidades adquiridas por los egresados durante sus estudios universitarios, así como las que son necesarias adquirir; conocer sus necesidades de formación, complementarias durante sus estudios universitarios, y continua tras la finalización de estos.

La Comisión de Calidad de la Titulación valorará toda esta información para hacer propuestas de mejora relativas a los planes formativos que remitirá a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha.

## **9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título.**

### **9.5.1.- Satisfacción de los actores implicados en la titulación**

La información sobre la **valoración global** y sobre aspectos específicos de la titulación y de los actores implicados en ella (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM, que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información recogida. La Comisión de Calidad del Máster en Administración y Dirección de Empresas (MBA) se encargará de la aplicación de los cuestionarios y de su envío a la Oficina para la Calidad de la UCM para su procesamiento y análisis. Con la información obtenida, se elaborarán varios indicadores, que servirán

para la toma de decisiones en los diversos campos sometidos a encuestas.

Se pondrá en marcha también un sistema continuo de **reclamaciones y sugerencias** que se tramitarán a través de la Comisión de Calidad del MBA. Para las sugerencias, se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un correo electrónico para que puedan comunicar todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación. También se habilitará un Buzón de Sugerencias donde se podrán depositar las propuestas en papel. Por su parte, las reclamaciones serán formuladas por el interesado 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 dirija a la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se habilitarán impresos que faciliten la presentación de la reclamación.

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 únicos 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 habrá de resultar motivado. 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, 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.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información del Master, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de mejora.

### **9.5.2 Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje**

Los objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden a través de las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Máster. Además, se elaborarán los indicadores señalados en el apartado 8, calculados a partir de datos de la matrícula y resultados obtenidos por los estudiantes:

- **Tasa de eficiencia** (relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico).
- **Tasa de abandono** (relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior).
- **Tasa de graduación** (porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en un año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).

- **Tasa de rendimiento** (% de créditos superados respecto a créditos matriculados).
- **Tasa de éxito** (% de créditos superados respecto a créditos presentados a examen).

La Comisión de Calidad analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de mejora a la Junta de Centro y a los Departamentos implicados en la docencia de la titulación.

### **9.5.3.- Sistema de Información**

Se creará un Sistema de Información de la Titulación que recogerá sistemáticamente todos los datos e información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del título y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad del Máster en Administración y Dirección de Empresas (MBA) recibirá ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense, en especial para la aplicación del programa Docentia, de las encuestas de satisfacción, y para la medición de la inserción laboral. Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información sobre la gestión de matrícula, de actas y otros, para la elaboración de (i) los indicadores que se han señalado y (ii) la información relativa al alumnado.

El Sistema de Información de la Titulación incluye, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- Memoria anual del funcionamiento de la titulación en la que se incluirá, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de la Titulación y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación -valoración y reflexión al final del año académico- y programación anual. Dichas reuniones se realizarán como mínimo dos veces al año.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

### **9.5.4.- Criterios específicos en el caso de extinción del título**

Serán motivos para la extinción del Máster Universitario en Administración y Dirección de Empresas (MBA):

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 del RD 1393/2007) y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en sus objetivos y naturaleza (RD 1393/2007, art. 28).
- A petición del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada, por no superar 20 alumnos matriculados en tres años consecutivos, no contar con los recursos humanos y materiales adecuados para impartir la docencia. O bien a petición motivada y justificada del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid en ejercicio de las competencias atribuidas legal y reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 30% durante cinco años, la Comisión de la Titulación deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o su extinción.

La Oficina para la Calidad de la UCM se encargará de incorporar dichos criterios al Archivo documental del Título. En caso de suspensión del Título Máster en Administración y Dirección de Empresas (MBA), se garantiza el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado los estudiantes hasta su finalización, y que contemplen entre otros los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La implantación de acciones específicas de tutorías y de orientación para los estudiantes repetidores.
- Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.

#### **9.5.5.- Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del SGIC**

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad de todas sus titulaciones, incluido este Master, entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional) y documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

Por su parte, la Facultad se compromete a difundir y poner a disposición de la sociedad los resultados de calidad obtenidos dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la titulación, mediante la publicación de la memoria anual en su página web, así como también mediante la organización de una jornada informativa. La Facultad invitará a la comunidad universitaria y a representantes de la sociedad en general a participar en dicha jornada.