

INFORME DE CERTIFICACIÓN DEFINITIVO

MBA Full Time

Resolución:	FAVORABLE EN REVISIÓN
Puntuación obtenida:	54.19
Fecha del informe:	07/11/2022

Una vez finalizado el proceso de evaluación, la **Comisión de Certificación** ha decidido otorgar al Programa de Máster Profesional el Certificado de Calidad CUALIFICAM Madrimasd.

Ahora bien, la Comisión de Certificación también considera que las debilidades detectadas en el Programa de Máster Profesional requieren que éste remita un **PLAN DE MEJORA** al respecto en un plazo de diez días hábiles desde la recepción del Informe de Certificación que, una vez aceptado por Madrimasd, será sometido a un **PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN EXTRAORDINARIO** antes de un año desde la fecha de emisión del certificado.

- En caso de superar con éxito el **PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN EXTRAORDINARIO**, el Programa Certificado se someterá a los dos años al Procedimiento de Seguimiento Ordinario y, tras superarlo, tres años después puede proceder a la Renovación de la Certificación.
- En caso de no superar con éxito el **PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN EXTRAORDINARIO**, el Programa pierde la Certificación CUALIFICAM Madrimasd. El Programa necesita resolver las debilidades identificadas antes de presentar de nuevo su solicitud en una próxima convocatoria, transcurridos al menos seis meses.

La Fundación para el Conocimiento Madrimasd indicará al Programa las gestiones necesarias en cada caso.

Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora:

FORTALEZAS

Profesorado con mucha experiencia y formación.

Gran compromiso del profesorado /directores con alumno y escuela

Metodología docente 'el caso' muy exigente

Satisfacción muy alta de los estudiantes que participaron en las audiencias

ALGUNOS REQUISITOS OBLIGATORIOS DE MEJORA

-Se debe profundizar en la definición de los perfiles de ingreso y egreso en base a Cualificam

-Burocratizar el procedimiento de practicas externas y su evaluación. Establecer más alianzas y cooperación con todas las partes interesadas que establece Cualificam

-Reforzar el portal de transparencia y los compromisos ODS

-Implantar un plan de acción para abordar el criterio de "Ética, Responsabilidad Social y Sostenibilidad" y "reputación" que define la guía Cualificam

-Formalizar e implementar los procedimientos de tal manera que generen indicadores (satisfacción y académicos)

-Tratar con detenimiento los requisitos exigidos por Cualificam en su punto 2.1 Pagina web y Campus Virtual

-Establecer procedimientos de gestión y coordinación docente

-Mejorar y tratar de dividir los roles importantes que exige Cualificam (coach, tutor académico, tutor de prácticas, etc) en distintas personas dentro de la organización para asegurar la dedicación y trato al alumnado

-Elaborar un procedimiento de actualizar el contenido que va de la mano de actualizar el perfil egresado

-Programar la inclusión de mejoras en la documentación cada cierto tiempo para que lo que le llegue a los alumnos sea lo mas actualizado posible

-Elaborar un listado de convenios

-Incidir y mejorar el análisis y seguimiento de los indicadores como análisis de resultados académicos, la empleabilidad del egresado ya que son criterios de calidad que exige Cualificam y aportan valor al título

-Desarrollar un sistema óptimo y eficiente para recabar información y conexionalo con la satisfacción del alumnado y con el resto de indicadores

-Definir el proceso de vinculación con antiguos alumnos

-Definir un proceso para dar cumplimiento al punto 4.4. Reputación de la guía Cualificam

-Evidenciar el correcto ajuste de los créditos en base a lo que te exige Cualificam

-Definir una rubrica TFM

Dimensión 1: Diseño del Programa

Subdimensión 1.1: Perfil de ingreso y de egreso

Puntuación: 7.320

El perfil de ingreso está definido en la página web de la certificación CUALIFICAM pero no se ajusta exactamente a lo requerido. Así, se debe ajustar que el perfil senior sin titulación universitaria únicamente podrá acceder si acredita, al menos, 3 años de experiencia profesional. La Escuela requiere la acreditación de un nivel de idioma inglés B2 conforme al MCER para acceder al Título. Si bien no hay evidencias de este requisito, en la visita, los responsables declararon que los estudiantes deben presentar título acreditativo.

El perfil de ingreso tiene carácter generalista (se puede acceder desde cualquier titulación o con cualquier experiencia profesional), si bien es algo habitual en Titulaciones de MBA.

El perfil de egreso está definido pero no completamente como indica la guía. Deberían concretarse en mayor medida las salidas profesionales. Asimismo, convendría revisar la redacción de gran parte de los conocimientos, competencias y destrezas, pues tienen un carácter muy abstracto que dificulta lograr una visión global del egresado.

Existe coherencia entre perfil de ingreso y egreso y el Plan de Estudios está alineado con este último. Los estudiantes y egresados en las audiencias se muestran satisfechos con los conocimientos adquiridos.

Subdimensión 1.2: Coherencia de diseño del Programa

Puntuación: 4.000

La estructura del programa formativo, así como sus resultados de aprendizaje, cubren las diferentes áreas funcionales de la empresa en una carga crediticia equilibrada, siendo consistente con lo que académicamente se entiende por un MBA. El Plan de Estudios está correctamente diseñado para lograr el perfil de egreso, siendo consistente con la estructura, resultados de aprendizaje y carga de trabajo definida.

Subdimensión 1.3: Alianzas y cooperación

Puntuación: 2.640

Las Prácticas Externas no se han incluido en el programa a raíz de la certificación CUALIFICAM, sino que vienen desarrollándose desde la creación del programa formativo. En las audiencias, los responsables manifestaron que no han existido incidencias en la asignación de Centros. Por su parte, los estudiantes tampoco manifestaron problemas significativos al respecto, si bien sí refirieron que fueron propuestas por ellos. A fecha de redacción del presente informe, no se ha tenido acceso al listado de convenios disponible, lo que no permite afirmar que estos sean suficientes para atender al número de estudiantes previsto ni adecuados al ámbito del Máster.

Para este programa se recogen dos alianzas con instituciones educativas: el Institute for Management Development y la London School of Economics (LSE). La última de estas dos alianzas, que se materializaba en cursar la asignatura "Economía Global" en la LSE ha dejado de tener vigor para el próximo curso. Por consiguiente, se debe seguir trabajando en consolidar las relaciones con otras Escuelas o Centros de formación.

No se han definido alianzas ni con otras empresas e instituciones

Tampoco con con ONGs y organizaciones sociales.

Subdimensión 1.4: Ética, Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Puntuación: 3.500

No hay formalizado un buzón de quejas y sugerencias, si bien la Escuela, a través de la figura de los coordinadores, realiza un seguimiento cercano de las incidencias que puedan surgir. Se ha constatado en las audiencias que los estudiantes reconocen a estos coordinadores como las personas a las que pueden trasladar sus quejas y sugerencias.

En todo caso, se debe formalizar la creación del buzón aludido previamente, así como el análisis de las incidencias que se registren.

En el portal de transparencia únicamente se aporta un documento sin título en el que se hace una declaración general de los principios de la Escuela y se indica, sin mayor especificidad, que han desarrollado una metodología propia (Reverse). Resulta necesario reforzar el portal de transparencia con indicación de los principales resultados del Título, certificaciones de calidad con que se cuenta, etc.

Existe un compromiso con el EEES publicado en la página web aunque se considera insuficiente. Recoge una serie de acciones de mejora generales emprendidas por la Escuela, pero sin una asociación clara con las prioridades de la Resolución del Consejo (2021/C066/01). Se deben incorporar acciones específicas y relacionarlas con las prioridades de la Resolución.

No se incorpora ninguna acción específica que contribuya a la consecución de los ODS. Se deben establecer acciones asociadas, al menos, con los ODS 3, 4 y 7. Además, conviene publicar dicho compromiso en la web, cuestión que no está efectuada en el momento de la evaluación.

Dimensión 2: Recursos y Procesos Académicos y Administrativos

Subdimensión 2.1: Página web y Campus Virtual

Puntuación: 0.000

Consultando la web institucional del programa, no se identifica el link a la web oficial del procedimiento de certificación.

Durante la visita no se manifestó la presencia de un campus virtual a disposición de las partes interesadas. Este Campus virtual se suplía con otras metodologías: agendas semanales, web, etc.. Los estudiantes acceden a todo el contenido a través de la Agenda Semanal. Esta agenda, que se envía los viernes a los estudiantes, incluye toda la información necesaria para un correcto seguimiento del programa y los estudiantes, a través de links, acceden a la documentación que precisan. En la visita se proporcionó como evidencia algunos ejemplos de estas agendas. No se dispone de información técnica sobre el Campus Virtual ni sobre lo que se refiere a fiabilidad, seguridad y disponibilidad.

Subdimensión 2.2: Procesos académicos y administrativos

Puntuación: 6.000

En términos generales, tras las audiencias mantenidas en la visita, se puede afirmar que los procesos académicos y administrativos funcionan de manera adecuada y eficiente, estando los estudiantes satisfechos. Ahora bien, con las evidencias disponibles, estos procesos no están correctamente definidos a nivel formal ni existe un seguimiento periódico de su despliegue. Además, esta falta de análisis y evaluación va asociada a la ausencia de indicadores objetivos y de un verdadero ciclo de mejora continua. En definitiva, existen procesos, pero no se ha podido atestiguar que estos se desarrollen bajo el marco de un Sistema de Gestión de Calidad que asegure su correcto desempeño. Existe un compromiso por parte de la Escuela de hacer un correcto diseño de los procesos, incorporando las directrices e indicadores marcados por la Guía CUALIFICAM. El diseño presentado en esta fase de evaluación es impreciso, no recoge todas las casuísticas indicadas en la certificación y, en ocasiones, presenta errores significativos e incoherencias. A continuación, se recoge una breve valoración de cada uno de los procesos. El proceso de admisión no se ajusta a lo indicado en la Guía. Así, no concreta las vías y requisitos de acceso, la documentación a enviar por el estudiante, los plazos de respuesta por parte de la Escuela o la forma en que se puede recurrir la decisión de admisión. Estos aspectos deberían contemplarse una vez redefinido el proceso.

Además, no existe evidencia de la aplicación y seguimiento

de información previa, dicho proceso definido no está ajustado a su naturaleza (Ej.: se indica como actividad la "elaboración de contenidos" o como KPI el "% anual de variación de contenidos de asignaturas"). Se debe reconsiderar el proceso, ajustando la información y permitiendo contrastar cómo se lleva a cabo el proceso completo de gestión de matriculación del estudiantado (documentación necesaria, plazos, responsables, confirmación de matrícula, etc.).

Además, no se puede evidenciar los indicadores de excelencia

El proceso de reconocimiento de créditos ECTS no está implantado, algo que debe ser atendido por la Escuela, adaptando los requisitos para el reconocimiento a lo dispuesto en la Guía y contemplando claramente los supuestos en que podrá aplicarse el reconocimiento.

Además, no se ajusta a las casuísticas indicadas en Cualificam

Por último, no tenemos evidencias que existan indicadores de excelencia

En lo que respecta al proceso de gestión de expedientes, este no refleja de manera clara la forma en que se gestionan estos en términos académicos y económicos. Además, no quedan recogidos los supuestos contemplados en la Guía: suspensión temporal, cambios de convocatoria y baja definitiva del estudiante. Estos aspectos deben ser tenidos en cuenta a la hora de redefinir el proceso.

En cuanto a los indicadores no hay evidencia de su aplicación y seguimiento.

El proceso de gestión de actas incorporado en la plataforma EVALUE es idéntico al de gestión de expedientes, de tal forma que no recoge el procedimiento que sigue la Escuela para asegurar que las actas académicas se emiten en tiempo y forma, quedando convenientemente firmadas. Estos extremos deben considerarse al elaborar una nueva versión del proceso.

De nuevo, no se aportan evidencias sobre la aplicación de los indicadores

De nuevo, los procesos de gestión de certificados académicos y expedición de títulos son muy similares a los descritos para la gestión de expedientes o la gestión de actas. Deben adaptarse estos procesos, concretando las acciones específicas que forman parte de cada uno de ellos.

Tal como se ha indicado anteriormente, no se aportan evidencias sobre la aplicación de los indicadores

En cuanto al proceso de emisión del suplemento al título, el diseño presentado no responde al objetivo de este proceso (Ej.: se indica como objetivo el "programa alumni" o como KPI el "n. papers JCR/SCOPUS año"). Se debe revisar de forma integral este proceso contemplando las acciones que se llevan a cabo para tramitar la expedición del suplemento.

No se aportan evidencias sobre la aplicación de los indicadores en este punto

Finalmente, es conveniente que el diseño de procesos contemple la revisión anual de su funcionamiento mediante una revisión por la Dirección de la Escuela, la cual permita comprobar la integridad del Sistema y plantear mejoras en su conjunto.

Dimensión 3: Profesorado y Programa de Formación

Subdimensión 3.1: Profesorado

Puntuación: 9.150

El Título es impartido por 11 docentes, 100% con perfil senior. El profesorado cuenta con una trayectoria profesional y docente destacada, siendo bien valorados por los estudiantes.

Por su parte, el perfil del Director del programa es adecuado al Título, contando con una experiencia y una formación adecuadas para una correcta gestión académica del programa.

Además, cabe destacar que cerca del 30% de los profesores son doctores y que cuentan con Titulaciones de instituciones de reconocido prestigio en el ámbito del management. Además, el 100% de los profesores cuentan con experiencia docente tanto en ESDEN como en otras Escuelas.

No se dispone de encuestas de satisfacción con la labor docente específicas del Título, por lo que no se puede afirmar, con las evidencias puestas a disposición del panel, que el profesorado cuente con evaluaciones favorables en el programa o en programas similares en el último quinquenio.

Subdimensión 3.2: Tutores académicos, coaches, orientadores y otro personal de apoyo

Puntuación: 2.640

La Escuela no establece una clara distinción entre tutores académicos, coaches, orientadores y otro personal de apoyo. Junto con el Director del Título y los docentes, existe un coordinador que mantiene relación con los estudiantes, si bien se encarga principalmente de cuestiones administrativas y sin naturaleza académica. La tutorización académica de las asignaturas teórico-prácticas es adecuada, así lo confirmaron los estudiantes en las audiencias. Existe una elevada concentración de la tutorización de TFM y Prácticas Externas, que, según la información facilitada en la visita, recae casi en exclusiva en el Director del Máster y la Secretaria General de la Escuela, respectivamente. En el caso de las Prácticas Externas, existe una persona de apoyo para la gestión administrativa de convenios de cooperación educativa. Se debe revisar si esto permite una atención adecuada y suficiente a todos los estudiantes.

La figura del coach no está establecida, aunque la Escuela desarrolla algunas acciones de orientación y fomento del empleo entre los estudiantes, las cuales podrían suplir en cierta medida la labor que se prevé por parte de los coaches. Se recomienda implementar esta figura, atendiendo a lo descrito en la Guía CUALIFICAM.

Subdimensión 3.3: Encargo académico

Puntuación: 1.980

El encargo académico es adecuado, siendo la asignación docente coherente con los perfiles de los profesores. Cabe señalar, no obstante, que en la plataforma EVALUE dos asignaturas obligatorias no tienen profesor asociado en la convocatoria sujeta a evaluación. La planificación docente, vista la información recabada en las audiencias, integra las necesidades de los distintos grupos de interés.

Subdimensión 3.4: Plan de formación

Puntuación: 5.813

Como se ha señalado previamente, los resultados de aprendizaje de las asignaturas no están correctamente enunciados. En este sentido, en ocasiones, no reflejan acciones y otras veces son excesivamente abstractos, lo que dificulta la evaluación posterior.

Las Guías docentes incluyen la información requerida por la Guía y la plataforma EVALUE. En ocasiones, las actividades formativas y los sistemas de evaluación no son siempre consistentes (Ej.: la asignatura "Nuevas formas de venta" con un enfoque muy práctico se evalúa mediante "examen tipo test" únicamente). En las audiencias se manifestó que algunas asignaturas se evalúan exclusivamente mediante la participación en clase, si bien no se dispone de rúbricas que den objetividad al proceso evaluativo. Se recomienda actuar en esta línea. Aunque algunas Guías Docentes son muy generales, los estudiantes manifestaron conocer la forma en que iban a ser evaluados. Se valora positivamente la metodología del caso que vehicula todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, reforzada mediante el desarrollo del modelo Reverse propio de la Escuela. Esta metodología es valorada positivamente por todos los grupos de interés. El TFM consiste en el desarrollo de un Plan de Negocio por grupos de entre 4 y 6 estudiantes.

Por otro lado, tal y como se ha señalado en subdimensiones previas, la tutorización académica es adecuada, siendo ejecutada por los profesores responsables de las asignaturas principalmente.

Por su parte, no existe la figura de los coaches, pero sí se ha corroborado en la visita que la Escuela cuenta con una oferta de actividades destinadas a fomentar la empleabilidad de los estudiantes.

La Escuela apenas utiliza el Campus Virtual, proporcionando toda la información a través de la agenda semanal. Se valora muy positivamente el acuerdo con Harvard Publishing, que proporciona diferentes tipos de materiales para el desarrollo del programa. Este compromiso se formalizó en la visita mediante la presencia del responsable territorial de la institución. No se dispone de biblioteca física ni virtual.

En cuanto a la planificación, se aprecia una adecuada planificación y comunicación del calendario de las materias, actividades y evaluaciones, principalmente mediante el mecanismo de la Agenda. Además, como evidencia adicional, se presentó un calendario detallado del Máster con el contenido de cada sesión.

Esta planificación es, en términos generales, adecuada a los resultados de aprendizaje previstos. Los mecanismos de coordinación, aunque tienen margen de mejora, son suficientes para evitar duplicidades y asegurar una secuencialidad en la adquisición de las competencias.

Se aprecia una preocupación por la actualización constante del programa formativo por parte de la Dirección de la Escuela, incorporando tendencias significativas como la digitalización, el blockchain, etc. Además, los profesores manifestaron que la Dirección está abierta y es receptiva con sus propuestas de mejora. No obstante, se debe formalizar este proceso, garantizando una revisión periódica y sistemática de la planificación de las enseñanzas.

Como se indica anteriormente, el acta presentada no se ajusta a lo definido por la Guía CUALIFICAM

Para terminar, no se aprecia un seguimiento del correcto despliegue de las actividades formativas y los sistemas de evaluación pactados. .

Subdimensión 3.5: Dimensión práctica y orientación profesional

Puntuación: 2.832

Como se indicaba en subdimensiones previas, no se ha tenido acceso al listado de convenios disponibles para la realización de Prácticas Externas, por lo que no se puede asegurar que la Dirección del programa garantice su suficiencia para el volumen de estudiantes. Ello mismo impide corroborar que la oferta sea adecuada a los objetivos formativos previstos, aunque los estudiantes estaban satisfechos con las entidades colaboradoras. No obstante, la Escuela procura que los estudiantes cuenten con Prácticas ajustadas a su perfil, capacidades e intereses. Se aporta el convenio con la Fundación Universidad-Empresas para el desarrollo de prácticas virtuales. Existe un proceso de gestión de las Prácticas y la Bolsa pero no está formalizado correctamente, si bien no se identifican incidencias significativas tras las audiencias mantenidas. Tampoco se aprecia un seguimiento y evaluación del proceso ni de sus resultados. La tutela de los estudiantes de toda la Escuela y la gestión administrativa recae en dos personas, lo que no resulta suficiente para asegurar una atención adecuada a estudiantes y entidades colaboradoras.

no se han reflejado en la evidencia adjunta del indicador de excelencia

Por ultimo no se evidencia la evaluación anual

Existen mecanismos para hacer llegar a los estudiantes ofertas laborales a las que accede la Escuela, pero no se dispone de una Bolsa de Empleo en los términos descritos en la Guía CUALIFICAM.

No se aportan evidencias sobre la puesta en marcha, cumplimiento y resultados del mismo.

No tenemos evidencias al respecto sobre esta evaluación anual, no se aportan resultados.

Se dispone de una red profesional no sistematizada. En este sentido, la Escuela realiza eventos periódicos a los que invita a estudiantes y alumni. En estos eventos también participan empresas colaboradoras.

A nivel de orientación profesional, ésta no está sistematizada ni formalizada

, pero se ha presentado como evidencia un conjunto de acciones que ha desarrollado la Escuela para potenciar la empleabilidad de los estudiantes en colaboración con empresas.

No tenemos evidencias de que se haga seguimiento a los indicadores, ni siquiera, si existen a nivel práctico estos indicadores.

Dimensión 4: Resultados

Subdimensión 4.1: Resultados académicos

Puntuación: 2.660

El Programa no tiene definido un proceso sistemático de análisis de los resultados académicos que proporcione información sobre las asignaturas, las prácticas profesionales, el trabajo de fin de master ni los resultados académicos globales. Durante el proceso de evaluación no se ha evidenciado que se obtengan periódicamente indicadores de resultados académicos ni a nivel global ni a nivel de asignatura. Esto hace inviable que exista un correcto análisis y seguimiento de su evolución. En cualquier caso, tras las audiencias, se puede deducir que los resultados se encuentran dentro de lo esperable en un Título de Máster Profesional.

La Dirección del Programa manifiesta voluntad de implantar un sistema para analizar y valorar los resultados académicos a fin de adoptar las mejoras necesarias y realizar el correspondiente seguimiento, pero los procesos diseñados no están correctamente descritos

Se deben reformular estos procesos, asegurando la disponibilidad de los indicadores establecidos por la guía CUALIFICAM en futuros procesos de evaluación.

Subdimensión 4.2: Satisfacción del alumnado

Puntuación: 2.777

El Programa no tiene definido e implantado un proceso sistemático de análisis de la satisfacción del alumnado con los profesores, tutores académicos, los coaches, los orientadores y el resto del personal de apoyo. Sin embargo, sí se manifestó en las audiencias que estos procesos de evaluación se llevan a cabo puntualmente.

Existen voluntad y compromiso por parte de la Escuela de medir la satisfacción de los estudiantes y se indicó en la visita que estaban trabajando en esta línea. Sin embargo, los procesos aportados no están bien diseñados. Se deben diseñar adecuadamente los procesos para recabar la satisfacción de los estudiantes con los aspectos señalados en la Guía CUALIFICAM, asegurando la recolección de datos sistemática, así como un análisis y evaluación periódica de los mismos.

La correcta implantación de estos procesos es necesaria para asegurar la existencia de un ciclo de mejora continua y será objeto de revisión prioritaria en futuros procesos de evaluación.

El Programa no tiene definido un Proceso sistemático de análisis de la satisfacción del alumnado con la página web del Programa.

En la visita, los responsables del título confirmaron que no disponen de Campus Virtual. Se recomienda avanzar en este aspecto.

El Programa no ha definido e implantado un Proceso sistemático de análisis de la satisfacción del alumnado con la Bolsa de Empleo, que garantice la revisión por la Dirección, como mínimo anual, de dichos resultados.

Subdimensión 4.3: Vinculación con los Antiguos Alumnos

Puntuación: 2.217

No existe un proceso bien definido y sistemático de evaluación de la inserción laboral, la empleabilidad y la satisfacción de los egresados. Ello hace que tampoco exista un análisis periódico de estos datos. Se debe, por tanto, diseñar un proceso adecuado que permita cubrir estas deficiencias.

Durante la visita se aportó como evidencia adicional una encuesta realizada el curso pasado a estudiantes egresados. Los datos no se encuentran desagregados por Título, pero son positivos y muestran el interés de la Escuela por obtener información laboral de los egresados (posición, rango salarial, etc.). Esta encuesta es un primer paso, que debe ser mejorado y desarrollado en el corto plazo.

El NPS del Título es de 15. Si bien es un valor positivo, se debe seguir trabajando en esta línea.

Subdimensión 4.4: Reputación

Puntuación: 0.660

No hay procedimientos sistemáticos para recabar información acerca de la satisfacción de las empresas que acogen estudiantes en Prácticas ni de las empresas que contratan egresados. Se recopila únicamente información de la evaluación de los estudiantes en Prácticas, aunque no se agrega y, por tanto, no se dispone de indicadores. Sí existe un contacto de la Escuela con el tejido empresarial, pero este contacto se debe sistematizar, permitiendo evaluar periódicamente tanto el perfil de egreso como el programa formativo.

Existe voluntad de la Escuela por implantar estos procesos, pero las evidencias presentadas no muestran un adecuado diseño de estos.

Se debe revisar el diseño de los procesos de tal manera que garantice la recogida periódica de datos y su análisis para la mejora por parte de la Dirección.