

INFORME DE CERTIFICACIÓN DEFINITIVO

Dirección Comercial y Marketing

Resolución:	DESFAVORABLE
Puntuación obtenida:	64.16
Fecha del informe:	22/02/2024

Una vez finalizado el proceso de evaluación, la Comisión de Certificación considera que las debilidades detectadas en el Programa de Máster Profesional le impiden alcanzar el Certificado de Calidad CUALIFICAM Madrimasd. Esto significa que el Programa necesita resolver las debilidades identificadas en el Informe de Certificación antes de presentar de nuevo su solicitud en una próxima convocatoria, transcurridos al menos seis meses.

Valoración global de alegaciones y acciones de mejora:

FORTALEZAS DE LOS PROGRAMAS:

Amplia experiencia en la gestión de prácticas que el Centro realiza para sus propios estudiantes y también para otros Centros, a través de una plataforma que ayuda a gestionar procesos automatizados. Adecuado reconocimiento de la experiencia profesional de los estudiantes. Sinergias del Centro como agencia privada de colocación y la bolsa de trabajo. Trato personalizado a los estudiantes y adaptación de los contenidos al entorno profesional. La plataforma CRM utilizada por el Centro permite una gestión ágil y adecuada de los procesos administrativos y de apoyo.

PROPUESTAS DE MEJORA:

El proceso de selección debe adaptarse a los criterios del Programa CUALIFICAM, que establece dos vías de acceso (titulación de grado / experiencia profesional) cuyos requisitos deben comprobarse con carácter previo a la admisión. La docencia es de cinco horas por crédito ECTS, lo que se considera demasiado escaso. Debe incrementarse el número de horas de docencia para poder profundizar en la temática. El proceso de evaluación de los estudiantes debe aumentar su nivel de exigencia más allá de los cuestionarios automatizados. Se sugiere la elaboración de rúbricas destinadas a asegurar la consecución de los correspondientes objetivos y resultados de aprendizaje del Máster. Es necesario formalizar la emisión de un informe por parte de los tutores profesionales en las prácticas externas, de manera que se pueda acreditar el cumplimiento de los objetivos formativos de las mismas. Es necesario asegurar que los contenidos de las diferentes materias objeto del Programa se adaptan, tal como exige el marco CUALIFICAM, al nivel MECES III (EQF7), definido en el artículo 7 del Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior. Es necesario reforzar la Red Alumni. El nivel académico, la extensión y la profundidad del TFM deben adecuarse tanto a las exigencias del nivel MECES III (EQF7) como a la carga lectiva prevista en la programación académica del Máster. De acuerdo con lo establecido en el marco CUALIFICAM, el profesorado debe tener el perfil y la experiencia profesional adecuados a las materias que imparte. Las variables para definir el perfil son: Titulación y formación, y experiencia profesional (detalle). También en este sentido, uno de los aspectos que presenta margen de mejora es el de la adecuación del personal académico a las exigencias del nivel MECES III (EQF7). Se debe llevar a cabo la implantación práctica de los sistemas de evaluación de la satisfacción de los diferentes grupos de interés, con especial atención al de estudiantes.

Dimensión 1: Diseño del Programa

Subdimensión 1.1: Perfil de ingreso y de egreso

Puntuación: 8.000

En cuanto al perfil de ingreso, ha sido correctamente aplicado conforme lo previsto en los criterios del Marco CUALIFICAM y se han publicado para dar difusión.

Además, se trata de un perfil coherente tanto con los resultados de aprendizaje previstos por el Programa como con el perfil de egreso del mismo. Es necesario hacer notar que, sin embargo, el hecho de que únicamente hubo un estudiante matriculado en el Programa impide disponer de evidencias de su aplicación.

Por lo que respecta al perfil profesional de egreso, este especifica adecuadamente los conocimientos, competencias y destrezas a alcanzar, y recibe difusión a través de la página web del Programa.

Este perfil es coherente con los resultados de aprendizaje previstos.

Subdimensión 1.2: Coherencia de diseño del Programa

Puntuación: 2.666

El Programa cuenta con coherencia crediticia, el diseño del Programa se ajusta a lo establecido en la Guía Cualificam y permite alcanzar los resultados de aprendizaje.

Subdimensión 1.3: Alianzas y cooperación

Puntuación: 3.000

Ante un perfil profesional tal y como se constata en el caso del alumno que ha cursado el máster en el año 2018, que accedió al máster por la vía de acceso de 3 o más años de experiencia en el área, se reconocen los créditos correspondientes a las prácticas profesionales, justificado por estar en el momento que cursa el máster en activo, y de acuerdo con la normativa. En esta subdimensión no se evalúa en tanto el reconocimiento de créditos como la oferta de prácticas, su asignación y la alineación y actividad desarrollada en las mismas. En la página web de CUALIFICAM se dispone de 6 alianzas para el desarrollo de prácticas externas. Dada la casuística de que el alumno que ha cursado el máster, ha solicitado reconocimiento de créditos, no se cuenta con evidencias de como se ha desarrollado la asignación y desarrollo de prácticas en los centros con los que hay convenio hasta la fecha.

Respecto a alianzas con otras instituciones, se evidencia que el Centro las ha establecido de acuerdo con las previsiones del Marco CUALIFICAM.

Subdimensión 1.4: Ética, Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Puntuación: 3.167

Las sugerencias, quejas y reclamaciones se gestionan mediante un proceso definido e implantado que aporta evidencias suficientes.

Sobre el Portal de Transparencia, se aporta una escueta política de calidad que no es suficiente para entender cumplidos los requerimientos del Modelo CUALIFICAM. Se contempla por parte de la Escuela ampliar la Política de Calidad y la información que aparece de esta en el portal de transparencia.

El Centro aporta un compromiso suficiente con los objetivos del Espacio Europeo de Educación Superior.

Lo mismo puede decirse de su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con una explicación que indica qué acciones se llevan a cabo para promoverlos.

Dimensión 2: Recursos y Procesos Académicos y Administrativos

Subdimensión 2.1: Página web y Campus Virtual

Puntuación: 11.000

El Programa cumple con las previsiones de CUALIFICAM en cuanto al enlace desde su web propia.

En esta misma línea, los contenidos de esa web propia son coherentes con la información proporcionada en la web oficial de CUALIFICAM.

Se constata que el Campus Virtual es suficiente para el desarrollo del programa y dispone de todas las garantías exigidas por el Marco CUALIFICAM.

Subdimensión 2.2: Procesos académicos y administrativos**Puntuación: 11.000**

Por lo que se refiere a procesos administrativos, hay que resaltar que se dispone de una plataforma CRM de desarrollo propio que constituye una herramienta de gestión muy completa. En este sentido, el proceso de admisión está adecuadamente definido e implantado.

Y lo mismo puede decirse del proceso de matriculación.

En cuanto al reconocimiento de créditos, si bien se ha definido y se aportan indicadores, no se ha podido comprobar que esté publicado en la página web del programa.

En cuanto al Reconocimiento de Créditos se encuentra definido y se cuenta con indicadores que permite afirmar su implantación, está publicado en la página web del Programa.

La gestión de expedientes se ha implementado a través de la plataforma CRM antes mencionada y, si bien los aspectos económicos están bien resueltos, no se evidencia conexión con los elementos relacionados con la gestión académica.

Por lo que respecta al proceso de actas académicas, está correctamente definido y, según las evidencias del cuadro de mandos, implantado.

Lo mismo se aprecia en el procedimiento de certificados académicos.

Y también en el de expedición de títulos.

Sin embargo, si bien el proceso de revisión anual del sistema aparece adecuadamente definido, no se aprecian evidencias de su implantación.

Dimensión 3: Profesorado y Programa de Formación**Subdimensión 3.1: Profesorado****Puntuación: 5.000**

Se aportan nuevos CV con una mayor cualificación docente que los aportados durante el desarrollo de la evaluación, no se conoce si este profesorado es de reciente contratación como parte de un plan de mejora o si por el contrario se encontraba trabajando en los cursos objeto de estudio.

Por el contrario, la Directora del Programa cumple con los requisitos tanto de perfil como de experiencia profesional, aunque sería deseable que se clarificaran sus funciones.

El profesorado tiene experiencia docente pero no es programas similares de nivel MECES3, debería contarse con profesores de mayor experiencia docente. En la visita se muestra que desconocen términos como rúbrica de evaluación, que evidencian que no cuentan con la experiencia docente necesaria para un programa de este tipo. Se recomienda al centro desarrollar acciones formativas para su profesorado que les permitan formarse en metodologías docentes actuales y mejora el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado en su centro.

El profesorado del Programa no cuenta con evaluaciones recientes (cuenta además con un solo egresado). Por otro lado, se evidencia la no implantación efectiva de un procedimiento para la recogida de resultados de satisfacción de estudiantes con el profesorado.

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

Puntuación: 2.000

Se aportan CV de los tutores de TFM que han participado en el Máster, ambos cuentan con experiencia profesional en el ámbito.

Por lo que se refiere a la figura del coach, este realiza además de labores de acompañamiento y apoyo para los estudiantes, tareas administrativas y de venta. Aunque se entiende que un profesional puede desempeñar varias tareas, y más tratándose de un centro pequeño, es importante que cuente con la formación y/o experiencia necesarias y tenga una dedicación adecuada a cada tarea.

Subdimensión 3.3: Encargo académico**Puntuación: 1.000**

Uno de los aspectos identificados para mejora tras la visita es la planificación general de la estructura académica. Actualmente, tanto la gestión administrativa como la académica recaen en la misma persona, una práctica que podría perjudicar la organización del Programa. Además, la planificación y gestión del encargo académico, que también está a cargo de la misma persona que dirige el centro a nivel administrativo, no se considera adecuada. Para asegurar que se cumplen las necesidades de formación conforme al nivel MECES3, es esencial dotar de mayor entidad y a una dirección académica del Programa.

Subdimensión 3.4: Plan de formación**Puntuación: 6.166**

El Plan de Estudios es coherente, las guías docentes disponen de las metodologías, los criterios de evaluación, y recursos de las asignaturas, la metodología de evaluación es tipo test y puede ser una vía para alcanzar los resultados y competencias de las asignaturas, si bien podría ser una buena medida acotar el número de intentos de los mismos.

Respecto a las Guías académicas, se evidencia su inclusión para la próxima convocatoria del programa, que según informa el Centro, está prevista para el mes de febrero de 2024.

Las Guías académicas están completas pero las actividades de evaluación no tienen el nivel adecuado. Se recomienda sustituir las pruebas tipo test y el número de veces que se pueden realizar.

Acerca de la comunicación de horarios y disponibilidad del profesorado, la última promoción del Programa finalizó en 2021 y en la actualidad no se está impartiendo, por lo que no es posible una comprobación directa. Sin embargo, se evidencia que el Campus Virtual tiene capacidad para publicar la información. Por otro lado, en la visita se ha informado de que, debido al bajo número de alumnos, la comunicación es personal y telefónico.

Las consideraciones anteriores se aplican también a los cauces de acceso a los coaches educativos.

En cuanto a los materiales docentes, están disponibles en el Campus Virtual.

La circunstancia de falta de impartición actual del Programa impide la comprobación de las actuaciones de planificación y comunicación del calendario académico, aunque se evidencia que el Campus Virtual tiene capacidad para publicar esta información. Es preciso mencionar, en todo caso, que se aprecian deficiencias en la planificación académica, especialmente en lo relativo a evaluación y TFM.

Subdimensión 3.5: Dimensión práctica y orientación profesional**Puntuación: 2.833**

En cuanto a la práctica y orientación profesional, es el tutor o tutores los que llevan a cabo el seguimiento y asesoramiento personalizado, se prevé como plan de mejora la realización de actividades de orientación profesional. Durante el recorrido del máster han tenido un único alumno, lo cual facilita el trato cercano y personalización de la orientación, la sistematización del proceso de orientación profesional debe estar definido para dar respuesta a un volumen más elevado de estudiantes.

Las circunstancias mencionadas impiden valorar si las prácticas son adecuadas a los objetivos formativos.

Por último, la plataforma utilizada para el Programa facilita una comunicación fluida que puede permitir que se comuniquen los convenios al alumnado.

En cuanto a la gestión de la Bolsa de Empleo, al estar reconocido CEIFOR como agencia privada de colocación, y puesto que dispone de una plataforma de gestión adecuada, se entiende que dispone de capacidad para una adecuada gestión, que no ha podido ser evidenciada en el marco del Programa ya que el único egresado estaba trabajando con carácter previo y no utilizó este servicio.

Sobre la Red profesional, la ausencia de egresados hace que el desarrollo de este punto sea una tarea pendiente, aunque las evidencias presentadas sugieren que se dispone de la capacidad para una adecuada gestión del proceso.

Sobre la orientación profesional, sin embargo, en la visita se ha informado de que el Centro no realiza actividades de orientación profesional. No obstante, el proceso se ha definido con la intención de aplicarlo en la siguiente convocatoria.

En consecuencia, no se ha evidenciado la realización de este tipo de actividades de orientación.

Dimensión 4: Resultados

Subdimensión 4.1: Resultados académicos

Puntuación: 2.666

El proceso de análisis de resultados académicos ha sido correctamente definido para este Programa. Sin embargo, la falta de alumnado hace imposible ofrecer evidencias de su implantación.

Los sistemas de evaluación del programa, especialmente en los Trabajos Fin de Máster (TFM), no se desarrollan con el rigor esperado para un programa de nivel MECES 3. Durante la visita, se observó que los criterios de evaluación dependen en gran medida del juicio subjetivo de cada profesor, sin la utilización de rúbricas o criterios objetivos. Se ha identificado también la necesidad de que el Centro implemente métodos de evaluación más rigurosos y objetivos, incluyendo sistemas antiplagio, para garantizar que los estudiantes alcanzan los resultados de aprendizaje esperados, consta que se cuenta con la herramienta <https://www.editpad.org/tool/es/plagiarism-checker>, al pasarlo en el proceso de evaluación de la Comisión, se ha detectado plagio <https://zagan.unizar.es/record/101310/files/TAhttps://zagan.unizar.es/record/101310/files/TAZ-TFM-2020-1484.pdf?version=1Z-TFM-2020-1484.pdf?version=1>. También es esencial mejorar la tutorización y seguimiento de los TFM para futuros alumnos, asegurando así la calidad y autenticidad de sus trabajos.

Subdimensión 4.2: Satisfacción del alumnado

Puntuación: 2.000

Se ha definido un proceso de análisis de la satisfacción del alumnado con la actividad del profesorado y del personal de apoyo a la docencia, se aporta como evidencia de implantación la encuesta de egreso realizada al alumno del 2018, realizada en 2021, siendo ésta una encuesta de satisfacción de egresados y no una encuesta de satisfacción con el profesorado, programa formativo, etc.

Lo mismo sucede con el proceso de análisis de la satisfacción del alumnado con el resto de elementos del Programa.

Subdimensión 4.3: Vinculación con los Antiguos Alumnos

Puntuación: 1.667

Se mantiene que para el seguimiento de evaluación de la inserción laboral, empleabilidad y satisfacción de los egresados, el Programa tiene un proceso definido y cuenta con las sinergias positivas que tiene el ser una agencia de empleo, el hecho de tener pocos alumnos facilita el control y seguimiento, aspecto que a tenor de las evidencias y de la elevada satisfacción del estudiante se valora positivamente. En caso de que el volumen de estudiantes sea mayor y de que estos no tengan posteriormente vinculación o no continúen estudios con la Escuela el procedimiento o seguimiento podría cambiar.

Subdimensión 4.4: Reputación

Puntuación: 2.000

Hasta la fecha y reconocido por el Centro, dada la casuística de que el alumno que ha cursado el Máster ha reconocido los créditos de prácticas externas, no se ha podido conocer la satisfacción de empresas e instituciones con los estudiantes en prácticas, este proceso se encuentra definido, si bien no se puede afirmar su implantación hasta la fecha.

De manera similar, se ha definido el proceso, pero sin evidencias de implantación, de evaluación de la satisfacción de empresas e instituciones con los antiguos alumnos empleados.

Federico Morán Abad

Director de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd