



INFORME DE CERTIFICACIÓN DEFINITIVO

MBA - Máster en Administración y Dirección de Empresas

Resolución:	FAVORABLE
Puntuación obtenida:	74.00
Fecha del informe:	31/07/2024

Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora:

n/a



Dimensión 1: Diseño del Programa

Subdimensión 1.1: Perfil de ingreso y de egreso

Puntuación: 8.000

Los perfiles de ingreso al programa se han publicado en la página web oficial Cualificam y coinciden con los publicados en la web propia (página .edu).

Los perfiles recogidos en la plataforma Evalúe y web Cualificam son coherentes con los resultados de aprendizaje a alcanzar y con el perfil de egreso.

El Programa tiene definido el perfil profesional del titulado, está recogido en la plataforma Evalúe y publicado tanto en la web Cualificam como en su página web.

El perfil profesional/cualificación del titulado es adecuado y coherente con los resultados de aprendizaje a alcanzar.

Subdimensión 1.2: Coherencia de diseño del Programa

Puntuación: 4.000

El diseño del programa es coherente con los perfiles de ingreso y con el perfil profesional/cualificación de egreso. Se incluyen asignaturas que abordan las salidas profesionales especificadas (operaciones, finanzas, recursos humanos, marketing y comunicación), con carga coherente y suficiente para lograr los resultados de aprendizaje.

Subdimensión 1.3: Alianzas y cooperación

Puntuación: 4.500

Se ha definido proceso de Prácticas Externas (también denominado Prácticas Profesionales). Se coteja Modelo memoria para Prácticas Externas. Salvo error menor administrativo, figura Anexo I de DCOM (Master en Dirección de Comunicación) curso 2023-2024, Tutor Andres del Val Barros, empresa Altare Web Services, en lugar de Modelo de Memoria para MBA. La guía con instrucciones para cumplimentar y evaluar la Memoria es adecuada. Procesos serios para ofrecer Prácticas Externas útiles y de valor a los usuarios han de repercutir en la capacidad del centro en su relación con su entorno y potenciar el desarrollo profesional de sus alumnos.

Se establecen relaciones con otras instituciones: En la página web Cualificam figura una alianza con la Universidad Católica San Antonio de Murcia. En la plataforma Evalúe figuran un convenio de colaboración con una empresa que ofrece formación a través de una plataforma de teleformación, certificado de pertenencia a la World Confederation of Business y un acuerdo de colaboración con Programas Internacionales Madrid (PIM).

Subdimensión 1.4: Ética, Responsabilidad Social y Sostenibilidad

Puntuación: 3.167

El Buzón SQR fue implementado. Se recomienda poner a disposición Registro SQR y seguimiento de cada ticket ingresado con tratamiento y estado de cada ticket (resuelto, en proceso, etc) con apartado de "oportunidades de mejora" para mejorar el sistema. También promover la difusión de la existencia del buzón SQR. El buzón SQR ha de garantizar la transparencia y canal para la mejora constante del servicio del Centro al usuario.

El documento de reconocimientos y acreditaciones no refleja como tal los principales logros y resultados del programa.

El compromiso con el Espacio Europeo de Educación Superior se ha recogido en la plataforma Evalúe y web Cualificam.

El programa establece acciones de compromiso con los ODS y los recoge en la plataforma Evalúe y en la web Cualificam.

Dimensión 2: Recursos y Procesos Académicos y Administrativos



Subdimensión 2.1: Página web y Campus Virtual

Puntuación: 8.500

Se ha unificado la información entre páginas web. No obstante hay detalles que quedan por revisar/editar. Porejemplo en la web corporativa del Centro se indica que la modalidad es "presencial y online" cuando el programa es 100% virtual. Luego en la presentación del programa, en la web corporativa se indica "Master MBA internacional" en Cualificam "MBA-Máster en Administración y Dirección de Empresas". La falta de coherencia en denominaciones podría afectar hasta el mismo proceso de Gestión de Titulaciones.

Las salidas laborales de la web del Centro no coinciden con las salidas profesionales en la web Cualificam. La unificación de la información debe ser coherente y garante de la univocidad del Programa ofertado.

Respecto a la fiabilidad, seguridad y disponibilidad del campus virtual, este garantiza el acceso del alumnado a los recursos de aprendizaje y permite el contacto con el canal de servicio al estudiante para reportar cualquier incidencia. En lo que se refiere al contenido del Campus Virtual, este cuenta con una presentación adecuada, resulta de fácil navegación y accesibilidad y resulta adecuado dado que se trata de un título presencial, sirve de soporte para la enseñanza, cumpliendo los requisitos exigibles. Cuenta con recursos y materiales adecuados para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Subdimensión 2.2: Procesos académicos y administrativos

Puntuación: 12.000

Se unificó la terminología en los procesos de admisión y matriculación mediante instalación de procedimientos ad hoc. Se actualizaron los procedimientos de gestión de expediente inclusive en caso de suspensión temporal y baja definitiva. Siendo un centro de dotación administrativa acotada resulta esencial que sus procedimientos organizativos y administrativos sean claros, sencillos y prácticos. Máxime cuando la mayor parte de su alumnado proviene del extranjero aprovechando la cursada 100% online. La univocidad evita confusiones o ambigüedades.

Los indicadores de matrícula en el cuadro de mando, la información relativa al proceso de matrícula en la web y la ficha del proceso evidencian que el programa ha definido e implantado un proceso completo de gestión de matriculación del alumnado.

El programa tiene definido e implantado un proceso de gestión del reconocimiento de créditos. Los indicadores del cuadro de mando recogen que no se produjeron solicitudes de reconocimientos de créditos durante el curso 2021/22. Se indica como valor de tiempo máximo de confirmación de reconocimiento de créditos 4 sobre 5 días hábiles a pesar de no haberse producido ningún reconocimiento de créditos.

El proceso está definido tal y como establece la guía Cualificam. Los indicadores del cuadro de mando recogen que no se produjeron solicitudes de reconocimientos de créditos durante el curso 2021/22.

El proceso de gestión de expedientes está definido en la web Cualificam y ficha de proceso Cualificam. No se especifica, en cambio, el procedimiento a seguir en casos de suspensión temporal y de baja definitiva del alumno. En el cuadro de mando Cualificam se recoge que el indicador será implementado en la convocatoria 2023/24. El procedimiento seguido en los casos de suspensión temporal o baja definitiva del alumno es mantenerlos en el sistema por si decide proseguir con los estudios.

El proceso de gestión de actas está definido e implantado, según se recoge en el cuadro de mando Cualificam, así como la ficha del proceso Cualificam y en la propia web Cualificam.

El Programa tiene definido e implantado un proceso de gestión de los certificados académicos, un servicio de títulos y la generación del certificado (firmado). Los indicadores de excelencia establecidos por CUALIFICAM para el proceso de gestión de certificados académicos están indicados. El proceso de gestión de los certificados académicos se realiza en tiempo y forma en un plazo adecuado al estándar.

El proceso de expedición de títulos está descrito. Garantiza los controles administrativos y académicos necesarios. Su implantación es coherente con lo definido. El proceso asegura la integridad académica al expedir los títulos y su disposición por parte de los estudiantes en un tiempo adecuado.

El proceso de revisión anual del sistema está definido y es completo y detallado. Los indicadores reflejan que no se recogieron reclamaciones en el curso analizado y que no hay un referente para el indicador relativo al número de



acciones de mejora de las nuevas propuestas. Desde el centro se indica que el indicador será implementado en la convocatoria 2023/24. Entre las actas de revisión del sistema se incluyen 4 actas de dirección correspondientes al curso 21/22 de una reunión celebrada en marzo de 2023.

Dimensión 3: Profesorado y Programa de Formación

Subdimensión 3.1: Profesorado

Puntuación: 6.666

Se ha redefinido el rol y las funciones de los integrantes del cuerpo docente para cubrir plenamente las necesidades para el correcto desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje. La Encuesta al Profesorado representa una oportunidad de mejora para el centro. No obstante en la evidencia presentada encontramos "calificación media obtenida de las encuestas respondidas por alumnos" sin acceso a las encuestas individuales debido a la protección de datos y confidencialidad indicado por el Centro. Considerando los datos consignados en el anexo 10 "calificación media obtenida de las encuestas respondidas por alumnos", respondieron 17 alumnos. Aunque en Anexo 8 "resultados de las asignaturas" hubo 28 de los cuales 16 aprobaron, 6 no se presentaron y 6 suspendieron. Sería de utilidad además la casuística de los "no presentados". Finalmente en anexo 9 "resultados globales" se ofertaban 25 plazas, se matricularon 22 y abandonaron 4. Los 17 que respondieron en anexo 10 ¿son los 22 matriculados o se consultó a esos 22 más los 4 que abandonaron?

La responsable del Programa, que además ejerce de Tutor académico, tutoriza TFM y prácticas profesionales en este y otros másteres de la escuela, e imparte varias asignaturas en este master y otras tantas en otros másteres de la escuela, posee un perfil y experiencia profesional y docente adecuados

El profesorado tiene experiencia docente acreditable en éste o en Programas similares.

Según figura en el cuadro de mando, los indicadores relativos a las evaluaciones docentes se implementarán en el curso 2023/24. Desde el centro se indica que para el curso objeto de estudio no se cuenta con otras evaluaciones docentes. No obstante, desde el centro se facilitan los resultados de una encuesta de satisfacción de los alumnos con datos recogidos en el mes de octubre de 2022. Dicha encuesta refleja que 5 estudiantes del programa objeto de estudio valoran con un 7,8 sobre 10 la atención y apoyo por parte del personal docente. Habida cuenta de que el centro ha adquirido el compromiso de implantación en el curso 2023/24, dicha implantación deberá ser objeto de seguimiento. Durante la visita los responsables manifestaron su compromiso de implantarlo. Es importante resaltar que se debe incorporar a la encuesta la evaluación del profesor de la asignatura y no en general del centro o por asignatura como se presenta en la evidencia.

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

Puntuación: 2.000

La redefinición de roles y funciones de los integrantes del cuerpo del profesorado aporta claridad en el funcionamiento del centro. La diferenciación y especificidad de cada tutor y coach aporta a una mejor organización interna del centro.

Según figura en la plataforma, el coach educativo tiene la formación necesaria para realizar las correspondientes labores de acompañamiento y facilitación. Sin embargo, consta la misma coach para los 5 títulos que presenta la escuela, y además tiene funciones de responsable y tutora del título MBA. Además, en el título MBA no se puede valorar la formación del coach educativo dada la ausencia de información al respecto en su perfil de LinkedIn. Señalar que todos los responsables hacen funciones de tutor y coach.

Subdimensión 3.3: Encargo académico

Puntuación: 3.000

Según se recoge en la plataforma Evalua, la dirección del programa planifica y gestiona adecuadamente el encargo académico.



Subdimensión 3.4: Plan de formación

Puntuación: 6.333

El plan de formación se adapta al esquema del Marco Europeo de Cualificaciones para la Educación Superior, nivel MECES 3, e incluye el perfil de egreso y los resultados de aprendizaje por asignatura. El centro incorpora una Guía para el desarrollo del TFM (Trabajo de fin de Máster), con objetivos, estructura y plan de trabajo. Además ofrece modelo TFM para un mejor acercamiento a esta instancia formativa. Por su parte, para la realización de prácticas externas, es decir alumnos en empresas con convenio con el Centro, se incorpora una Guía de Prácticas Externas (PP) presentando el formato, el plan de trabajo, compromisos y responsabilidades. Se indica en PP la presencia del tutor externo es decir de la empresa, esencial para un correcto seguimiento y acompañamiento del desempeño del alumno en prácticas

Las guías docentes de la página web Cualificam son coherentes con las guías docentes en la plataforma. El centro incorpora una Guía para el desarrollo del TFM (Trabajo de fin de Máster), con objetivos, estructura y plan de trabajo. Además ofrece modelo TFM para un mejor acercamiento a esta instancia formativa. Por su parte, para la realización de prácticas externas, es decir alumnos en empresas con convenio con el Centro, se incorpora una Guía de Prácticas Externas (PP) presentando el formato, el plan de trabajo, compromisos y responsabilidades. Se indica en PP la presencia del tutor externo es decir de la empresa, esencial para un correcto seguimiento y acompañamiento del desempeño del alumno en prácticas

Las guías docentes incluyen los resultados de aprendizaje, actividades de evaluación, actividades formativas, temario y profesorado, excepción hecha de las guías docentes de los TFM y prácticas profesionales. No obstante, durante la visita, se recomienda incluir horquillas de evaluación en las guías docentes que no especifican el peso específico de las actividades de evaluación.

Las evaluaciones por parte del tutor interno y del tutor externo confirman un plan de formación completo.

El Programa dispone de un cauce de acceso a los coaches educativos encargados de realizar el seguimiento del progreso del alumno e intervenir para apoyar o dinamizar en caso de necesidad. Durante la visita se confirma que son los tutores/coach los que interactúan con los alumnos, estando siempre disponibles.

El programa pone a disposición del estudiantado los materiales docentes necesarios para cubrir los objetivos formativos, y están disponibles y accesibles en el Campus Virtual. Sin embargo, la disposición es inconsistente, se duplican contenidos en dos espacios (TFM), faltan contenidos en un espacio y se ha habilitado un espacio con contenidos de otro plan formativo.

Se aporta como evidencia un documento PDF que recoge el calendario con indicación de las evaluaciones programas y fechas previstas para la presentación y lectura del Trabajo Fin de Máster, así como festivos y días no lectivos. No hay evidencias de su revisión, actualización ni comunicación. Todos los agentes consultados declararon que no existe un calendario ni secuenciación de las asignaturas sino que éstas pueden cursarse de manera autónoma y al ritmo decidido por el alumnado.

Subdimensión 3.5: Dimensión práctica y orientación profesional

Puntuación: 1.833

La inclusión de la Bolsa de Prácticas profesionales certifica la capacidad de orientación profesional y vinculación con el mercado que el Centro ofrece al usuario. La variedad de enlaces a convocatorias, oportunidades y noticias de interés existente en el campus virtual confirma la proactividad del Centro en difundir información de interés. No obstante, este apartado (y también el servicio de mailing) demanda constante y frecuente actualización para seguir siendo de utilidad.

El proceso aún no se ha implantado pero se ha avanzado en la definición del mismo.

El proceso aún no se ha implantado pero se ha avanzado en la definición del mismo.

En cuanto a la Bolsa de Empleo, se ha definido el proceso en la ficha del proceso y en la página web Cualificam. En el Campus Virtual se ha habilitado un espacio dedicado íntegramente a la Bolsa de Empleo y contiene varias ofertas de prácticas, algunas de ellas con opción a contratación indefinida, así como información relativa a la creación de un CV Europass o webs que gestionan prácticas e instituciones para realizar prácticas, información



sobre voluntariado y talleres de formación. Se proporciona, asimismo, un listado de ofertas de empleo, pero no se ha implementado el proceso, previsto, según se recoge en el cuadro de mando Cualificam, para el curso 2023/24. Durante la visita se muestra el tablón físico en sede. También existe un uso regular de mailing para el aviso de novedades.

Se ha definido el proceso para la gestión de la red profesional en la ficha de proceso Cualificam y se ha recogido en la web Cualificam. El programa señala en el cuadro de mando Cualificam que el indicador se implantará en el curso 2023/24. No obstante, convendría especificar en la definición del proceso que se incluye, además de a antiguos alumnos, a profesores y empresas/instituciones colaboradoras.

La ficha de proceso Cualificam y la web Cualificam recogen la definición del proceso de orientación profesional. Se ha habilitado en el campus virtual un espacio dedicado a la bolsa de trabajo que incluye orientaciones laborales (cómo realizar un CV, etc.). En el cuadro de mando Cualificam se recoge que el proceso será implantado en la convocatoria 2023/24.

No se recogen entre las evidencias las actividades organizadas anualmente para la orientación profesional y mejora de la empleabilidad del alumnado.

Dimensión 4: Resultados

Subdimensión 4.1: Resultados académicos

Puntuación: 5.333

Considerando el Anexo 8 "resultados de las asignaturas" de la última edición hubo 28 alumnos de los cuales 16 aprobaron, 6 no se presentaron y 6 suspendieron. Sería de utilidad conocer la casuística de los "no presentados". ¿Había 28 alumnos cursando? En el Anexo 9 "resultados globales" se indica que hubo 22 matriculados (25 plazas ofertadas). Siendo un número reducido de alumnos resulta elemental asegurar un buen sistema de registro y gestión de datos y expedientes académicos.

La información contenida en el Campus virtual permite, en términos globales, identificar que las actividades formativas y los sistemas de evaluación se desarrollan adecuadamente. Si bien, algunos módulos (por ejemplo, "Dirección estratégica" o "Marketing") no parecen contener en el campus virtual las actividades formativas previstas (por ejemplo, videos complementarios propios o clases magistrales). Asimismo, el área de "Operaciones II" no contiene material o actividad formativa alguno. Se proporciona un único TFM con la calificación de sobresaliente. Durante la visita se accedió al espacio "vivo" del Campus virtual y contribuyó al análisis del título

Subdimensión 4.2: Satisfacción del alumnado

Puntuación: 4.000

Si bien se indica que en el futuro se implementará un sistema con indicadores NPS (net promoter score), en la actualidad cuenta con una encuesta de satisfacción general que incluye la satisfacción general con los docentes del máster, con la coach, la página web, el programa formativo, campus virtual, procesos académicos y administrativos. Sin embargo el anexo 10 "calificación media obtenida de las encuestas respondidas por los alumnos" representa resultados con respuestas promedio sin acceso a las respuestas individuales debido a la confidencialidad y protección de datos indicado por el Centro. Toda encuesta de satisfacción representa un criterio de calidad y excelencia para un centro formativo y también oportunidades de mejora si se puede apreciar qué aspectos más débiles pueden atender con foco y dedicación.

Subdimensión 4.3: Vinculación con los Antiguos Alumnos

Puntuación: 1.667

Se incorpora encuesta anual de valoración para alumnos egresados del centro para hacer seguimiento de la comunidad alumni. En la última edición contestaron cinco (5) egresados a las preguntas (anexo 11): cuánto tiempo llevó desde la graduación hasta el empleo, situación laboral actual, expectativas laborales, satisfacción de conocimientos adquiridos en relación al desempeño laboral actual, si recomienda el Centro para formarse. No se puede corroborar con las respuestas individuales debido a la confidencialidad y protección de datos indicado por



el centro. Toda encuesta de satisfacción representa un criterio de calidad y excelencia para un centro formativo y también oportunidades de mejora si se puede apreciar qué aspectos más débiles pueden atender con foco y dedicación.

Subdimensión 4.4: Reputación

Puntuación: 3.000

Se incorpora encuesta para empresas donde hicieron las prácticas los alumnos del centro.

En la última edición contestaron cuatro (4) empresas. Sería de mucha utilidad conocer el perfil de cada empresa conforme se sucedan las ediciones para evidenciar la vinculación del centro con el entorno y el incremento paulatino de reputación en el medio. Toda encuesta de satisfacción representa un criterio de calidad y excelencia para un centro formativo y también oportunidades de mejora si se puede apreciar qué aspectos más débiles pueden atender con foco y dedicación.

Federico Morán Abad

Director de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd