

**Informe final de evaluación del  
seguimiento de la implantación  
de títulos oficiales**

**2012**

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN  
GESTIÓN DEL TURISMO DE  
CONGRESOS, CONVENCIONES Y  
EMPRESAS OPC**

**Facultad de Ciencias Sociales**

UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID

---



## VALORACIÓN GLOBAL

### Información pública ofrecida por el título en su página web

El presente informe de evaluación del seguimiento de la implantación se realiza a partir de la información disponible en la página web proporcionada por el título en el momento de realizar el proceso de evaluación, por lo que cualquier modificación llevada a cabo con posterioridad no ha sido considerada.

En el proceso de evaluación se han detectado las siguientes deficiencias que requieren una inmediata actuación por parte de la Universidad: Se deberá proceder a la corrección de la información referida en la página de la titulación con respecto al nombre correcto y al lugar donde se imparte ajustándolo a lo verificado por ANECA.

Además de los aspectos señalados en el párrafo anterior, el título deberá proceder a mejorar la accesibilidad al sistema de quejas y reclamaciones y al reconocimiento y transferencia de créditos, definición de la estructura del Máster y de los profesores que lo conforman.

En el anexo detallado de evaluación se hacen constar la totalidad de advertencias y recomendaciones que deberán ser corregidas para futuros seguimientos al objeto de orientar al título a la mejora continua.

Con independencia de lo anterior, se valora positivamente el esfuerzo realizado para cumplir los criterios de claridad, accesibilidad, transparencia y publicidad.

### Autoinforme realizado por el título

Este informe de evaluación se realiza a partir del autoinforme de seguimiento presentado por el título en los plazos establecidos por la convocatoria y una vez estudiadas las alegaciones formuladas.

A la hora de valorar los aspectos estrechamente ligados a la mejora de la calidad del título, se considera que el rigor exigible, debe tener en cuenta que todos los actores del proceso se encuentran ante la primera experiencia en la formulación y valoración de un informe de seguimiento de la implantación de un título.

En el proceso de evaluación se han detectado las siguientes deficiencias que requieren una inmediata actuación por parte de la Universidad: Corrección de la representación de su SIGC y de los cálculos correctos de indicadores y su análisis.

# **MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEL TURISMO DE CONGRESOS, CONVENCIONES Y EMPRESAS OPC**

Facultad de Ciencias Sociales

UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID

---

Además de los aspectos señalados en el anterior párrafo, el título deberá proceder a la corrección de su sistema de quejas y reclamaciones y de análisis de indicadores y de puntos fuertes y débiles, de manera que se ajuste a las características de la titulación.

Finalmente, en el anexo detallado de evaluación del autoinforme se hacen constar la totalidad de advertencias y recomendaciones que deberán ser corregidas para futuros seguimientos, al objeto de orientar al título a la mejora continua.

**ANEXO I**

**1. INFORMACIÓN PÚBLICA**

El nombre en la Web no coincide exactamente con el aprobado en la memoria, pues en ésta aparece "Máster Universitario en Gestión del Turismo de Congresos, Convenciones y Empresas OPC y mientras que en la Web se ha añadido (Madrid - Alemania)"	Advertencias
Aclarar la vinculación jurídica con la Universidad del centro IEDE, el título verificado se hace conforme a las infraestructuras de la entonces denominada Facultad de Economía, Derecho y Empresariales	Advertencias
No existe una información sobre las infraestructuras que el centro IEDE pone a disposición de los estudiantes del título	Advertencias
Es recomendable que se incluya información sobre el calendario de implantación del título	Recomendación
No existe información sobre el número mínimo y máximo de créditos de los que un estudiante puede matricularse en función de que haya optado por la matrícula a tiempo completo y a tiempo parcial	Advertencias
La página del título debería informar sobre el número de plazas ofertadas en el mismo.	Advertencias
Las normas de permanencia no son accesibles desde la página web del título	Advertencias
Las normas sobre transferencia y reconocimiento de créditos no son accesibles desde la página web del título	Advertencias
Los nombres de los módulos no coinciden exactamente con los aprobados en la memoria de verificación. En casi todos los casos se han añadido al nombre determinados aspectos que antes no aparecían, como por ejemplo en los módulos 1, 3, 5 y 6.	Advertencias
Sería recomendable aportar un pequeño resumen de la estructura del plan de estudios en función de la tipología de los créditos (obligatorios, optativos). Además, las prácticas externas pueden tener carácter obligatorio y optativo. Se recomienda aclarar estos aspectos.	Recomendaciones
Se debería incluir en las guías, junto con las competencias a alcanzar, su concreción en resultados de aprendizaje. Del mismo modo, en cada módulo debería incluirse información con su secuencia temporal (no aparece el semestre de impartición) y el carácter.	Recomendaciones
Revisar el nombre dado a los módulos, no siempre coincidente en la página de "programa" y en la ficha, siendo éste el mismo de la memoria de verificación.	Recomendaciones
Clarificar el claustro con el que cuenta el título y el porcentaje de doctores.	Advertencias
Sería recomendable que apareciesen datos sobre la inserción laboral de los egresados	Recomendaciones

**ANEXO II**

**2. AUTOINFORME**

**Estructura y funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad del Título/Centro**

<b>Comentario</b>	<b>Tipo</b>
En la composición del SIGC aportado no aparece la representatividad necesaria de todos los colectivos de interés	Advertencias
No existe una descripción de las normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones. Para futuros procesos de evaluación debería aportarse información sobre los acuerdos adoptados en cada una de las reuniones.	Advertencias

**Indicadores cuantitativos**

<b>Comentario</b>	<b>Tipo</b>
No se realiza un análisis de los indicadores aportados	Advertencias
En los estudiantes de nuevo ingreso, no deben incluirse a aquellos procedentes de traslado de expediente.	Advertencias
Sería conveniente un análisis de los motivos de la baja tasa de cobertura o la alta tasa de rendimiento.	Recomendaciones

**Sistemas para la mejora de la calidad del título**

<b>Comentario</b>	<b>Tipo</b>
En lo que se refiere a los mecanismos de coordinación docente, la información aportada se considera insuficiente. Sería deseable aportar alguna información sobre si existen otros tipos de coordinación, aparte de las Prácticas y del Trabajo Fin de Máster (de los programas de cada uno de los módulos, de las acciones y actividades del profesorado, etc.). Del mismo modo, sería deseable un análisis y valoración de la eficacia del sistema adoptado, indicando las acciones de mejora conseguidas.	Advertencias

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DEL TURISMO DE CONGRESOS,  
CONVENCIONES Y EMPRESAS OPC**

Facultad de Ciencias Sociales

UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID

<p>El autoinforme muestra una preocupación por la disminución del profesorado doctor y el incremento del profesorado con contrato mercantil. La Universidad contempla dentro de su SIGC institucional un total de cinco mecanismos complementarios para la medición de la calidad del desempeño docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistas periódicas con los estudiantes.</li> <li>- Realización de encuestas de satisfacción / alumnos, profesores, personal no docente, antiguos alumnos y empleadores, entre otras)</li> <li>- Gestión de las incidencias, sugerencias y reclamaciones.</li> <li>- Controles externos y auditorías por terceras partes independientes.</li> <li>- Indicadores de rendimiento académico.</li> </ul> <p>En el anexo se contemplan los datos correspondientes a la satisfacción global del estudiante con la titulación, con el profesorado y tutores y con la formación recibida. Para este colectivo es recomendable que, para futuros informes, el responsable académico incorpore al informe un análisis evolutivo y valorativo de los resultados obtenidos, así como el grado de participación del mismo en las encuestas.</p> <p>En el caso de los profesores se incorporan datos relativos a la valoración de la utilidad de la información proporcionada por las encuestas de los estudiantes y de la formación proporcionada por la Universidad enfocada a la mejora de su desempeño. Al igual que en el caso anterior, es recomendable que se incorpore un análisis de situación y que se añada el índice de participación. También es recomendable para ambos colectivos que se haga una selección de aquellos ítems mejor y peor valorados para poder analizar y sustentar las posibles medidas de mejoras que se incorporen en un futuro. La información proporcionada relacionada con el profesorado está obtenida a nivel de Centro y no de título por lo que se reitera en todos los informes la misma, es preciso su desagregación.</p>	<p>Recomendaciones</p>
<p>En lo que se refiere a las prácticas externas sería recomendable que se incluyese una breve descripción de los mecanismos arbitrados para el control de calidad de las mismas. En el anexo se incluye el dato relativo a la satisfacción de los estudiantes con las mismas, la valoración ofrecida para los cursos 2009/2010 y 2010/2011 sufre un descenso de casi cuatro puntos que sería conveniente analizar para evitar la trayectoria descendente iniciada.</p>	<p>Recomendaciones</p>
<p>En lo que se refiere a la satisfacción de los estudiantes, sería deseable que se aportase muestra, periodicidad, etc. Conviene tener en cuenta y reflejar cuáles van a ser las medidas de mejora que la Universidad va a adoptar para subsanar las bajadas producidas en algunos ítems relacionados con la satisfacción de este colectivo y si se han analizado las causas que las pueden haber originado. En el caso del profesorado, los datos aportados son a nivel de Facultad, convendría que se desglosasen a nivel de título y tipología del profesorado. Se considera imprescindible que la Universidad acometa el proyecto previsto de implantación de la encuesta Great place to work para abordar otros aspectos de la satisfacción del colectivo docente y además se extienda la medición a otros colectivos implicados.</p>	<p>Recomendaciones</p>
<p>El sistema de quejas y reclamaciones basado en las reclamaciones recibidas por el Defensor universitario debe complementarse con otras actuaciones. Se debe arbitrar un sistema que proporcione datos concretos sobre el título y no solo sobre la Facultad de manera que éstas puedan ayudar a la mejora de la calidad del mismo</p>	<p>Advertencias</p>

**Tratamiento dado a las recomendaciones del informe de verificación y de seguimiento**

<b>Comentario</b>	<b>Tipo</b>
En el caso de las normas de permanencia, las recomendaciones se han seguido parcialmente, por lo que se recomienda mejorar la accesibilidad.	Recomendaciones

**Relación y análisis de los puntos débiles del título**

<b>Comentario</b>	<b>Tipo</b>
La información ofrecida no se corresponde con todo lo que se pide en este apartado (enumeración de puntos débiles, análisis de las causas de cada uno y medidas de mejora para solucionarlos).	Advertencias



El Secretario Académico de la Comisión  
de Seguimiento de Títulos Oficiales  
**Prof. Dr. D. Celso Rodríguez**



VºBº:  
El Presidente de la Comisión  
de Seguimiento de Títulos Oficiales  
**Prof. Dr. D. José Carlos Fernández  
Rozas**