

## **1. OBJETIVOS DE CALIDAD**

---

Documento de referencia: Manual de Calidad de Máster Oficial.

<http://www.protocoloimep.com/es/calidad/calidad-master/>

## **2. ANÁLISIS DE DATOS DE INFORMES**

---

### **2.1. DOCENCIA ESTUDIANTES Y PROFESORES.**

Documento de referencia: *Informe grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado.*

Aunque los datos de satisfacción de los estudiantes con el título están por encima del valor medio de tres puntos, consideramos que debemos subir la puntuación en cada uno de los ítems. Incorporamos algunas acciones en el plan de mejora.

Documento de referencia: Acta de Revisión por la Dirección.

En algunos casos, se ha procedido al cambio de docentes debido a que estos no alcanzan el mínimo requerido por Gerencia.

### **2.2. SATISFACCIÓN GENERAL DEL TÍTULO.**

Documento de referencia: *Informe de satisfacción de los estudiantes con el título y los recursos.*

Gerencia establece un único tipo de encuesta que no contempla la valoración de la satisfacción general con el título, sino con el profesorado. De ese modo, no se ha podido medir en el curso académico 2015-2016 la satisfacción de los estudiantes con el título y los recursos.

### **2.3. SATISFACCIÓN SERVICIOS.**

Documento de referencia: *Informe de satisfacción de los estudiantes con el título y los recursos.*

Gerencia establece un único tipo de encuesta que no contempla la valoración de la satisfacción general con el título, sino con el profesorado. De ese modo, no se ha podido medir en el curso académico 2015-2016 la satisfacción de los estudiantes con los recursos, concretamente el punto 1 de la encuesta, relativo al grado de satisfacción de los estudiantes con el personal de apoyo del centro (PAS).

## 2.4. INSERCIÓN LABORAL.

Documento de referencia: *Informe grado de satisfacción egresados con el título.*

En el punto 3.1., se presentan los resultados obtenidos en relación a la inserción laboral de los egresados del máster oficial en organización de eventos, protocolo y relaciones institucionales de la promoción 2015-2016. Cabe destacar que un 60% de los titulados se encuentran trabajando en un puesto igual o superior a su nivel de estudios, y que un 70% de los egresados se encuentran insertados laboralmente.

## 3. ANÁLISIS INDICADORES DE CALIDAD

---

### 3.1. INDICADORES DEL PLAN DE CALIDAD

Documento de referencia: Acta de Revisión por la Dirección.

TABLA 1. INSERCIÓN LABORAL Y PRÁCTICAS.

INSERCIÓN Y PRÁCTICAS	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Empresarios satisfechos con los titulados empleados.	7,12*	8,7*	8,6*
Titulados con un trabajo igual o superior a su nivel de estudios.	85%	65%	60%
Titulados insertados laboralmente.	90%	75%	70%
Titulados insertados laboralmente satisfechos con la enseñanza recibida.	85%	70%	60%

\*Entre 1 y 10, siendo 1 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho.

Resultados 2013-2014: analizados en Informe Resultados del título 2013-2014.

Resultados 2014-2015: analizados en Informe Resultados del título 2014-2015.

En la tabla 1 se observa que, de 10 titulados universitarios, un 70% se encuentra insertado laboralmente. De ese 70%, un total del 60% de los titulados tiene un trabajo igual o superior a su nivel de estudios. Estas cifras muestran que los egresados en organización de eventos, protocolo y relaciones institucionales de la promoción 2015-2016 cuentan con cifras adecuadas y favorables en inserción laboral.

El hecho de ser un máster en organización de eventos, protocolo y relaciones institucionales permite acceder a estudiantes de muy diversas ramas de las Ciencias Sociales y Jurídicas, como son publicidad, relaciones públicas, periodismo, sociología, derecho, ciencias políticas, etc; y explica la heterogeneidad en los perfiles, así como la posible mayor inclusión en un puesto de trabajo.

TABLA 2. SATISFACCIÓN Y PROCESO DE ENSEÑANZA.

<b>SATISFACCIÓN Y PROCESO DE ENSEÑANZA</b>	<b>2013/2014</b>	<b>2014/2015</b>	<b>2015/2016</b>
Valoración global de los egresados con el título.	3,82***	3,47***	3,28***
Valoración global del profesorado con el título.	---	---	---
Valoración global de los egresados con los docentes.	8,3*	7,05*	4,11*
Asignaturas con guías docentes que tienen información al menos en los campos: descripción, metodología y competencias.	100%	100%	100%

\* En un rango entre 1 y 10, siendo 1 Nada Satisfecho y 10 Muy satisfecho.

\*\* En un rango entre 1 y 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 Muy Satisfecho.

\*\*\* En un rango entre 1 y 4, siendo 1 Nada Satisfecho y 4 Muy satisfecho.

Resultados 2013-2014: analizados en Informe Resultados del título 2013-2014.

Resultados 2014-2015: analizados en Informe Resultados del título 2014-2015.

Los resultados obtenidos en el curso académico 2015-2016 han sido muy positivos y satisfactorios. En el ítem “asignaturas con guías docentes que tienen información al menos en los campos: descripción, metodología y competencias” se ha logrado un porcentaje del 100%. Todas las guías docentes están subidas en la página web del centro, con la descripción, metodología y competencias. En cuanto al ítem “valoración global de los egresados con el título” se ha logrado una puntuación de 3,28 puntos sobre 4, siendo 1 el menos satisfactorio y 4 el más satisfactorio. Este dato constata que los egresados están, por regla general, contentos con la titulación. El último ítem valorado es “valoración global de los egresados con los docentes”, donde se ha obtenido una media de 4,11 puntos sobre 5, lo que denota que los egresados también están satisfechos con el claustro docente que ha impartido la titulación.

Cabe destacar, que por indicación de Gerencia, el apartado “valoración global del profesorado con el título” no se ha medido. Para el próximo curso académico 2016-2017 se trabajará la puesta en marcha de todas las encuestas de los grupos de interés: egresados, alumnos, profesores, empleadores.

**TABLA 3. INDICADORES SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.**

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Realización del Acta de Revisión por la Dirección.	100%	100%	100%
Cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso académico.	100%	90%	80%
Realización del informe de revisión de los resultados conforme el SGC.	100%	100%	100%

Resultados 2013-2014: analizados en Informe Resultados del título 2013-2014.

Se considera que los resultados obtenidos en el curso académico 2015-2016 en relación a los indicadores del Sistema de Garantía de Calidad evolucionan satisfactoriamente. En los ítems “realización del acta de revisión por la dirección” y “realización del informe de revisión de los resultados conforme el SGC” se ha obtenido un porcentaje del 100%, lo que constata que se ha cumplido correctamente el indicador.

En el caso del ítem “cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso académico” se ha obtenido un 80% al no cumplir dos de los objetivos propuestos. Se deberá trabajar en un plan de mejoras para lograr alcanzar los objetivos al 100%, y trabajar en la consecución de objetivos medibles.

**TABLA 4. TASAS AVAP.**

TASA	MEMORIA	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Cumplimiento de la tasa de graduación.	79%	100%	100%	100%
Cumplimiento con la tasa de abandono.	18%	0%	0%	0%
Cumplimiento con la tasa de eficiencia.	80%	100%	100%	100%
Cumplimiento con la tasa de rendimiento.	---	100%	100%	100%
Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado.	---	8,3*	7,05*	4,11**
Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos.	---	---	---	---
Grado de satisfacción de los egresados con el título.	---	3,22***	3,12***	3,28***
Tasa de oferta y demanda	SD	SD	SD	SD

Tasa de matriculación	20%	30%	36,6%	46,6%
-----------------------	-----	-----	-------	-------

\* En un rango entre 1 y 10, siendo 1 Nada Satisfecho y 10 Muy satisfecho.

\*\* En un rango entre 1 y 5, donde 1 es Nada Satisfecho y 5 Muy Satisfecho

\*\*\* En un rango entre 1 y 4, siendo 1 Nada Satisfecho y 4 Muy satisfecho.

**Tasa de Rendimiento del Título** → Para un curso académico X, relación porcentual entre número de créditos ordinarios superados en el título T en la universidad U y el número total de créditos ordinarios matriculados en el título T en la universidad U.

**Tasa de Abandono del Título** → Relación porcentual entre los estudiantes de un cohorte de entrada C matriculados en el título T en la universidad U en el curso académico X, que no se han matriculado en dicho título T en los cursos X+1 y X+2, y el número total de estudiantes de tal cohorte de entrada C que accedieron al mencionado título T en el curso académico X.

**Tasa de Eficiencia de los Graduados** → Relación porcentual entre el número total de créditos en los que debieron haberse matriculado los estudiantes graduados de un cohorte de graduación G para superar un título T en la universidad U el total de créditos en los que efectivamente se han matriculado los estudiantes graduados de una cohorte de graduación G en un título T en una universidad U.

**Tasa de Graduación del Título** → Relación porcentual entre los estudiantes de un cohorte de entrada C que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes a un título T en una universidad U y el total de los estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte C en dicho título T en la universidad U.

**Tasa de Matriculación** → Para un curso académico X, relación porcentual entre el número de estudiantes que matriculan en un titulación en el título T en la universidad U en relación con las plazas que la universidad U oferta en este título T.

**Tasa de Oferta y Demanda** → Para un curso académico X, relación porcentual entre el número de estudiantes que solicitan cursar estudios mediante prescripción en 1ª Y 2ª opción, en el título T en la universidad U y las plazas que la universidad U oferta en este título T.

Resultados 2013-2014: analizados en Informe Resultados del título 2013-2014.

Resultados 2014-2015: analizados en Informe Resultados del título 2014-2015.

Los ítem “cumplimiento de la tasa de graduación”, “cumplimiento de la tasa de eficiencia”, y “cumplimiento con la tasa de rendimiento” obtienen un resultado del 100% al graduarse todos los alumnos y haber superado con éxito las diferentes asignaturas que componen el máster oficial en organización de eventos, protocolo y relaciones institucionales.

Por su parte, el ítem “tasa de matriculación es la que mejor de todas las promociones hasta la fecha, puesto que se ha llegado a un 46,6% de matriculados sobre el 100%. No obstante, debe mejorarse notablemente de modo que se supere el 50% de la tasa de matriculación. Además,

esto afecta al factor “tasa de oferta y demanda”, donde se obtiene también un porcentaje por debajo de la media (46,6%).

En relación al “grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado” se ha logrado un resultado muy positivo (4,11), sobre 5 puntos, lo que constata que los alumnos están satisfechos con el claustro docente que compone el máster oficial.

Por último, en relación a esta última tabla, durante el curso académico 2015-2016 no se ha medido el indicador “grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos” por indicación de Gerencia.

#### **4. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE PROCESO DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO**

Documento de referencia: *Informe de Seguimiento de Evaluación.*

[http://www.protocoloimep.com/wp-content/uploads/2016/11/informe\\_definitivo\\_Seguimiento\\_MST.pdf](http://www.protocoloimep.com/wp-content/uploads/2016/11/informe_definitivo_Seguimiento_MST.pdf)

En relación al Informe de Seguimiento por parte de AVAP se obtiene una calificación de “insuficiente”. Se plantea mejorar la información en la página web, incluyendo el idioma de impartición del título, actividades formativas en las guías docentes, categoría de profesorado, e información de movilidad relacionada con el título; así como presentar un plan de mejoras consecuencia del análisis de resultados, que garantice la mejora continua del título.

En respuesta al informe desfavorable, IMEP emite un plan de acciones correctivas y de mejora para dar respuesta a las alegaciones planteadas por AVAP. En este informe, se presentan las no conformidades, aspectos de mejora, análisis de las causas, corrección inmediata de la no conformidad, y acciones correctivas a implantar, entre otros. Asimismo, se plantean las acciones de mejora, con la descripción del aspecto a mejorar, análisis de las causas, acciones a implementar para mejorar el aspecto, y la verificación de la eficacia de las acciones correctivas.

Con este plan de acciones correctivas y de mejora se pretende dar respuesta al informe de seguimiento insuficiente presentado por AVAP. Del mismo modo, se trabaja durante todo el curso académico en la reacreditación del máster oficial, que tendrá lugar en 2017.

#### **5. ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Documento de referencia: *PR.07. ATENCIÓN AL CLIENTE.*

<http://www.protocoloimep.com/es/calidad/calidad-master/>

Las quejas y sugerencias surgidas se han tratado directamente con las personas implicadas o bien se han dispuesto en los Consejos de Máster Oficial, tal y como se puede observar en las actas. Tanto la dirección del máster como los responsables de asignaturas y el Jefe de Estudios, muestran un gran apoyo y accesibilidad al alumno. El/la delegado/a del máster transmite

cualquier incidencia o malestar a la dirección del máster y se resuelve con la mayor agilidad posible.

Además, tanto los alumnos como profesores tienen a su disposición el correo electrónico de la Responsable de Calidad, Laura Herrero [calidad@protocoloimep.com](mailto:calidad@protocoloimep.com) para cualquier queja/sugerencia/reclamación que deseen hacer.

## **6. PLAN DE MEJORA**

---

Véase PAC IMEP.

## **7. ÁREAS DE MEJORA RELACIONADAS CON EL TÍTULO.**

---

Tras los análisis previos, las áreas fundamentales a mejorar son:

- Aumentar la tasa de matriculación de los estudiantes.
- Fomentar la respuesta de alumnos y profesores a las encuestas de calidad.
- Mejorar la satisfacción de los alumnos en la inserción laboral.
- Trabajar en la reacreditación del título.

## **8. OTROS ASPECTOS A VALORAR RELATIVOS AL TÍTULO.**

---

No hay aspectos a comentar adicionales a los ya incluidos en el presente informe.