

(C-182)

**DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE
GARANTÍA DE CALIDAD PARA EL MÁSTER EN
GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E
INSTITUCIONES TURÍSTICAS (GDEIT) DE LA
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA (UPCT)**

Andrés Artal Tur

Laura Martínez Caro

Ernesto Galán

Francisco Requena



(C-182) DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD PARA EL MÁSTER EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (GDEIT) DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA (UPCT)

*Andrés Artal Tur**, *Laura Martínez Caro**, *Ernesto Galán** y *Francisco Requena***

Afiliación Institucional: *Universidad Politécnica de Cartagena y **Universidad de Valencia

Indique uno o varios de los siete Temas de Interés Didáctico:

- Metodologías didácticas, elaboraciones de guías, planificaciones y materiales adaptados al EEES.
- Actividades para el desarrollo de trabajo en grupos, seguimiento del aprendizaje colaborativo y experiencias en tutorías.
- Desarrollo de contenidos multimedia, espacios virtuales de enseñanza- aprendizaje y redes sociales.
- Planificación e implantación de docencia en otros idiomas.
- Sistemas de coordinación y estrategias de enseñanza-aprendizaje.
- Desarrollo de las competencias profesionales mediante la experiencia en el aula y la investigación científica.
- Evaluación de competencias.

Resumen

La presente comunicación incluye el diseño y la puesta en marcha de un Sistema de Garantía de Calidad para el Máster en GDEIT de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT). Dicho sistema de calidad supone el lanzamiento y la mejora continua de diversas actividades de evaluación del rendimiento de los agentes implicado en el Máster, como el PDI, el PAS, las instalaciones docentes, profesoriales y otros colaboradores externos, asimilación de competencias por parte del alumnado, planificación de las actividades fuera del aula, etc. Para ello, se desarrolla una estrategia de calidad basada en la búsqueda de la excelencia por parte de cada una de las piezas que componen la oferta de posgrado GDEIT. Además, se parte en este diseño de la información disponible relativa a las tres ediciones del Máster ya desarrolladas (dos finalizadas y una en su tramo final), para analizar diversos aspectos relevantes del máster y obtener información sobre la que basar la planificación propuesta: Encuestas COIE para las prácticas, satisfacción, empleabilidad y situación laboral de los egresados, y valoración de los alumnos derivadas de la encuestas de calidad del servicio UPCT. Con todo ello se elabora un informe de la situación inicial y las desviaciones entre la planificación de las actividades propias del posgrado y su realización final. Posteriormente, se diseñan aspectos que completen el cuadro de calidad del máster y aquellas otras acciones destinadas a la mejora continua del sistema de calidad del mismo, de manera que se dote al posgrado de herramientas autónomas de mejora continua de la oferta formativa.

Abstract

The present paper includes the design and implementation of a Quality Management System for the Master in Tourism

Management of the Technical University of Cartagena (Spain). The quality system includes the launching and continuous improvement of various performance evaluation activities of the agents involved in the programme, such as professors, services personnel, teaching facilities, professionals and other external partners, assimilation of skills by students, planning of activities outside the classroom, etc.. In this way, we develop a quality strategy based on the pursuit of excellence from each of the components of the postgraduate programme in Tourism Management. Furthermore, this design is based on the available information about the three runned editions of the Master already developed, which forms the basis to analyze all relevant aspects of the master degree: practices in enterprises, surveys on students' satisfaction, employability and employment status of graduates, and the assessment of pupils arising from the quality of service surveys of the UPCT. With all that collected information we elaborate an initial status report observing the current deviations between the planning of the activities of the graduate and their final completion. Then, we design new instruments directed to accomplish new tasks remaining in our quality map of the master, in order to implement those other actions allowing to continuously improve the quality of the master degree, so as to provide autonomous tools for continuous improvement of the training offer.

Keywords: Sistema de Garantía de Calidad, Máster GDEIT-UPCT, Relaciones Empresa-Universidad, Impacto comarcal y regional del máster, mejora del capital humano en el turismo.

Introducción

El Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT) de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT) se inició en el año 2008, con el nombre de Máster Universitario en Turismo, autorizado por el decreto número 230/2008, de 25 de julio. (BORM de 6-8-2008) en la que se acordó la implantación del programa oficial en la UPCT parte de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. El programa surgía como respuesta a las crecientes necesidades de formación detectadas en el sector a nivel regional y nacional, con un claro perfil profesional, proporcionando además una continuidad natural a los estudios de grado que ya se tenían en las Escuelas de Turismo de la Región de Murcia. El principal objetivo del programa era pues proporcionar una formación de posgrado de elevado nivel técnico, científico y aplicado en un sector de amplia relevancia para la economía regional y española, refiriéndose a la industria turística, para ese entonces era el único máster de estas características ofertado en la Región de Murcia. El Máster permitía así afrontar los futuros retos profesionales del sector con totales garantías. La formación propia de la especialidad se complementa asimismo con una amplia oferta de prácticas en relevantes empresas del sector, la realización de trabajos dirigidos por profesores y profesionales del turismo.

Para el año 2009 como consecuencia de la progresiva implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), la Universidad define una especialidad dentro del mismo máster, ante la posibilidad de que puedan surgir nuevas orientaciones dentro del mismo. En ese momento, el nombre del programa de posgrado cambiaba a Máster en Turismo con Especialidad en Gestión de Empresas Turísticas.

Los objetivos estratégicos de esta oferta formativa seguían siendo los mismos que en el año 2008, incluyendo en su plan de estudios todas aquellas materias relevantes en la administración, dirección y gestión de empresas, con un enfoque específico para el sector turístico.

Es ya en el año 2010 cuando el máster fue adaptado al EEES y pasó a denominarse Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT), se abrieron dos perfiles, orientación profesional y orientación de investigación, fue verificado por el Consejo de Universidades de España y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), con fecha de resolución 30 de Abril. En este mismo año es publicado en el boletín oficial de la Región de Murcia Decreto n.º 229/2010, de 30 de julio, por el que se autoriza la implantación de las enseñanzas de títulos universitarios oficiales de Grado, Máster y Doctorado en las Universidades de la Región de Murcia para el curso 2010-2011. La titulación, que sigue teniendo como objetivo principal el proporcionar

una formación de Posgrado en un sector de futuro con amplia relevancia para la economía regional y española. En consecuencia la adaptación al al EEES constituye una formación complementaria ideal para los titulados en Turismo y ADE, además abre un puerta al doctorado a través del perfil de investigación.

Actualmente cuenta con entidades colaboradoras como el propio Ayuntamiento de Cartagena, Calidona, Polaris World, La Manga Club, Hotel Cartagonova, Hotel Entremares, Hotel NH Cartagena, Hotel Alfonso XIII, Hotel Los Habaneros y Hotel Posadas de España. La Consejería de Cultura y Turismo de la CARM ha sido también su patrocinadora durante los tres primeros cursos académicos.

Aunque el Máster ha pasado por varias etapas desde su gestación siempre ha pretendido ser un posgrado de referencia en cuanto a la calidad del mismo, implantando determinadas medidas tendentes a la mejora continua del mismo y que se han concretado en la implatación de su Sistema de Garantía Interna de Calidad.

1. Justificación del Título

El sector turístico es una actividad ampliamente relevante en la economía española, con una especial participación en la producción bruta o PIB de aquellas regiones localizadas en su litoral mediterráneo. La llegada de turistas internacionales a España aumentó un 1% en el transcurso de 2010, con 52,6 millones de visitantes, lo que supone el primer incremento desde 2007, según información recopilada del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MITYC) a través de las cifras de la Encuesta de Movimientos Turísticos en Frontera (Frontur). Por otro lado, se conoce que el gasto realizado por los turistas extranjeros en España en el año 2010, alcanzó los 49.000 millones de euros, un 2% más que en 2009, según los datos del ministerio de Industria, Turismo y Comercio. La actual crisis económica señalo la existencia de determinadas deficiencias o debilidades en la industria del turismo, también demostró que era un importante motor económico nacional. Se expuso la existencia de una creciente fragilidad de los negocios turísticos nacionales, en especial motivada por la pérdida progresiva de competitividad del producto de “sol y playa”.

En respuesta a la situación actual y ante la relevancia que la actividad económica de la industria turística posee en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, comunidad localizada en el litoral mediterráneo Español, el principal objetivo del programa de estudios que aquí se presenta es proporcionar una formación de posgrado de calidad en un sector de futuro como es el turismo. Además se observan crecientes necesidades de formación en el sector turístico, estando el máster GDEIT dirigido a conferir la cualificación necesaria a los segmentos directivos del sector turístico, lo que permitirá complementar la formación recibida por los alumnos/as en segmentos educativos anteriores (Licenciatura o Grado en Administración y Dirección de Empresas, Diplomatura en Empresariales, Diplomatura o futuro Grado en Turismo), así como de todos aquellos egresados interesados en desarrollar su actividad profesional en este dinámico sector económico.

En cuanto a los referentes externos, nacionales o internacionales, no debemos olvidar que Europa es el principal destino turístico internacional, con un 50.4% del total de desplazamientos turísticos mundiales en el año 210, lo que supone aproximadamente unos 471 millones de llegadas (Comunicado de Prensa Enero 2011, Organización Mundial del Turismo, Madrid). Es pues lógico que la oferta de estudios de posgrado que versan sobre el sector turístico y la gestión de sus empresas esté ampliamente representada en las universidades europeas.

A modo de ejemplo, se puede visitar el portal de la Unión Europea sobre la oferta de estudios de posgrado o máster en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), <http://www.mastersportal.eu>, donde se puede ver las los posgrados ofertados. Entre ellos hemos seleccionado los más destacados por su implantación y reconocimiento internacional:

- Master of Science in Tourism and Travel Management y el Master on Tourism Management and Marketing, ambos de la **University of Nottingham, UK**.
- Tourism Destination Management - **University of Breda**, The Netherlands.
- International Hospitality and Tourism Management, **Oxford University, UK**.
- International Master in Tourism Leisure, **Trieste University, Italy**.

Por otro lado en España contamos con una oferta en Posgrados en Turismo, tales como:

Universidad de Huelva- Máster Universitario en Turismo: Dirección de Empresas Turísticas

Universidad de Girona - Máster Universitario en Gestión Turística

Universidad de Illes Balears- Máster Universitario en Economía del turismo y del medio ambiente

Universidad Antonio de Nebrija - Máster Universitario en Empresas y Mercados Turísticos

Universidad Complutense de Madrid - Máster Universitario en dirección y gestión de empresas hoteleras

Universidad Europea de Madrid - Máster Universitario en Dirección de hoteles con carácter -Máster Universitario en dirección hotelera -Máster internacional en dirección turística internacional -Máster internacional en European tourism management

Por todo ello, y como tendremos oportunidad de comprobar a lo largo de este trabajo, consideramos que El Sistema de Garantía de Calidad GDEIT que aquí se propone se encuentra equilibrado y muy próximo al espíritu que informa la oferta de titulaciones de similares características en el ámbito nacional e internacional, y en especial sintonía con los referentes propios del EEES. Así pues, parece claro que el análisis pormenorizado de las titulaciones propias de los referentes externos seleccionados, ha permitido observar que la estructura de la titulación de la universidad aquí proponente viene avalada por criterios nacionales o internacionales para títulos de similares características académicas.

2. Plan de Estudios

La titulación está concebida para permitir dos vías formativas diferenciadas: itinerario profesional e itinerario de investigación. La **orientación profesional** de la titulación incluye la participación en las actividades formativas de reputados expertos académicos en dirección y gestión de empresas turísticas, junto a un relevante grupo de profesionales del sector turístico regional, nacional e internacional. Por su parte, la **orientación de investigación** estriba en la oportunidad que abre a los titulados universitarios de cursar un itinerario de investigación en GDEIT. Hasta la fecha, los estudios de turismo en España estaban a nivel de Diplomaturas, mientras los Doctorados en CC. Empresariales habían entrado en una fase clara de estancamiento en los últimos años en cuanto a número de alumnos matriculados. El lanzamiento del programa de Másteres oficiales dentro del EEES, la ampliación histórica de las becas al estudio y la posibilidad abierta a los másteres de ofrecer una rama de investigación, está permitiendo que los alumnos/as se interesen crecientemente por cursar estudios de doctorado ahora más específicos y aplicados, aumentando el interés por la I+D sectorial. Esta situación es ampliamente relevante para la economía española en su conjunto, y para el sector del turismo en particular, pues va a permitir la formación de doctores en GDEIT, aspecto de amplia relevancia en la actual coyuntura del sector y de cara a la consolidación en un futuro próximo de una oferta de calidad. Diversos actores y profesionales relevantes del sector regional imparten docencia en la titulación, aproximando de esta manera la realidad del mismo, tanto a aquellos que posteriormente trabajar en él, como a aquellos que ya lo hacen y han optado por incrementar su nivel de cualificación a través de la formación universitaria de posgrado.

Las enseñanzas conducentes al título se imparten con carácter presencial en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UPCT. El número de créditos ECTS exigidos para obtener el título es de 60, dichos créditos contemplan el número total

de horas que el alumno/a dedicará a su formación, de acuerdo a las actuales directrices del proceso de enseñanza/aprendizaje del EEES. En la Tabla 1 se incluye el esquema relativo a las materias y su distribución en créditos ECTS para ambas orientaciones del Máster, profesional e investigadora.

Tabla 1. Resumen de las materias y su distribución en créditos ECTS (homologados por la UE)

MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (MGDEIT) UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA (UPCT)	
1^{er} cuatrimestre	
Materias comunes obligatorias a la orientación profesional y de investigación: 28 ECTS	
2^o cuatrimestre	
Orientación Profesional	Orientación Investigación
Optativas: 12 ECTS (a elegir 4 de 6 posibles)	Optativas metodología investigación en turismo: 16 ECTS (a elegir 4 de 6 posibles)
Prácticas Externas en EIT obligatorias: 10 ECTS	
Trabajo Fin de Máster obligatorio profesional: 10 ECTS	Trabajo de Investigación Fin de Máster obligatorio: 16 ECTS
Total Créditos ECTS orientación profesional: 60	Total Créditos ECTS orientación investigación: 60

El plan de estudios se ha estructurado en dos módulos comunes para la orientación profesional y de investigación (Módulos 1 y 2) y dos módulos específicos, uno para la orientación profesional (Módulo 3) y otro para la de investigación (Módulo 6).

Los anteriores completan el programa de la titulación, los módulos correspondientes a los Trabajos Fin de Máster propios de las orientaciones profesional y de investigación (Módulos 4 y 7, respectivamente) y las Prácticas Externas en Empresas e Instituciones Turísticas para la orientación profesional (Módulo 5).

Los dos primeros módulos comunes (Módulos 1 y 2), suponen una mayor carga de contenidos y habilidades básicas para el/la estudiante, dado su carácter introductorio y obligatorio, y comprenden un total de 28 créditos, distribuidos entre 7 asignaturas obligatorias de 4 créditos cada una, impartándose durante el primer cuatrimestre.

El primer módulo común (Módulo 1), denominado “Análisis del Entorno y Herramientas Informáticas para la toma de decisiones de las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT)”, incluye cuatro asignaturas obligatorias de 4 créditos cada una.

El segundo módulo común (Módulo 2), denominado “Materias básicas de Administración y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (EIT)”, comprende tres asignaturas obligatorias de 4 créditos cada una.

Posteriormente, y ya en el segundo cuatrimestre, los alumnos/as cursarán según su propia opción. La elección del Módulo profesional (Módulo 3), supone escoger un total de 4 materias o asignaturas optativas, de 3 créditos cada una,

de entre una oferta general de 6 asignaturas optativas, lo que implica cursar asignaturas por valor de 12 créditos.

El resto de créditos de la orientación profesional conducente a la obtención del título, un total de 20, se distribuyen entre el Trabajo Fin de Máster obligatorio (Módulo 4, por 10 créditos ECTS) y las Prácticas Externas Obligatorias en Empresas o Instituciones Turísticas (EIT) (Módulo 5, por 10 créditos ECTS).

Por su parte, la orientación de investigación se plasma en el Módulo de Investigación que incluye la necesidad de completar 16 créditos, para lo cual el/la alumno/a deberá elegir 4 asignaturas optativas de 4 créditos cada una, de un total de 6 optativas de investigación ofertadas (Módulo 6). El resto de créditos de esta orientación investigadora, un total de 16 hasta completar los 60 que componen la titulación, estarán destinados a la realización del Trabajo de Investigación Fin de Máster obligatorio (Módulo 7).

3. Puesta en Marcha del Sistema de Garantía de Calidad para el Máster GDEIT-UPCT

El Sistema de Garantía de la Calidad del Máster GDEIT forma parte del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) establecido por el la Facultad de Ciencias de la Empresa, cuyo alcance corresponde a todas las titulaciones oficiales de las que el Centro es responsable. Dicho SGIC ha sido diseñado en el marco del Programa AUDIT de ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) y ha obtenido el certificado de evaluación positiva por parte de la misma (ANECA: Certificado UCR153/10).

El Sistema de Garantía de la Calidad del Máster GDEIT se base en seis pilares básicos: a) satisfacer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés (sociedad, empleadores, egresados, estudiantes...); b) asegurar el control, la revisión y la mejora continua del programa formativo; c) orientar de las enseñanzas a los estudiantes, a través de definición de los perfiles de ingreso y egreso idóneos, de programa de apoyo y orientación encaminados a la mejora del aprendizaje de los estudiantes, del establecimientos de acciones que faciliten las prácticas externas, la movilidad de los estudiantes y orientación profesional de los mismos, así como el establecimiento de sistema que permitan la presentación de reclamaciones y sugerencias; d) garantizar y mejorar la calidad de su personal; e) gestionar y mejorar los recursos materiales y servicios; f) garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de la enseñanza; g) garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a la titulación y su programas formativo.

Las primeras acciones emprendidas para la implantación del Sistema de Garantía de la Calidad del Máster GDEIT se han centrado en el análisis del programa de prácticas externas en empresas, de la inserción laboral, empleabilidad y satisfacción de los egresados, así como del análisis de la calidad del personal docente del posgrado desde la creación del Máster. A continuación se detallan los resultados obtenidos en cada una de acciones emprendidas.

Programa de prácticas externas en empresas

El plan de estudios del Máster contempla las prácticas externas en empresas vinculadas a la titulación como una asignatura obligatoria, dentro del perfil profesional, dotada de 10 créditos ECTS.

Estas prácticas en empresa son consideradas como todas aquellas actividades profesionales de carácter práctico dirigidas a complementar la formación académica de los estudiantes universitarios, realizadas por éstos en una empresa

institución o en la propia universidad, con el fin de acercarlos al ámbito laboral donde ejercerán su actividad una vez graduados¹.

El Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE) es el encargado de gestionar las prácticas (establecimiento de convenios, plazos de realización, etc.) de los alumnos del Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT). Al finalizar el periodo de prácticas, el estudiante y su tutor en la empresa y el tutor académico remiten a este Servicio unos informes y/o encuestas sobre la valoración de las mismas. En el caso del tutor académico, la encuesta se limita a detectar posibles problemas o incidencias ocurridas durante la actividad y a la comprobación de los objetivos del programa de prácticas, mientras que en la encuesta dirigida a los tutores en la empresa se valoran aspectos relativos a las capacidades y habilidades de alumno. La encuesta que deben cumplimentar los alumnos es más amplia, y recoge cuestiones relativas a la valoración de las actividades realizadas, así como las competencias adquiridas durante la realización de las prácticas.

Dado que la mayoría de los alumnos del Máster tenían experiencia laboral previa en el sector turístico, esta asignatura les fue convalidada, mostramos los resultados obtenidos para el resto que si tuvo que cursarla (cuatro alumnos).

Los resultados de las encuestas dirigidas a los tutores académicos muestran claramente que en todos los casos se han cumplido los objetivos, las condiciones, las horas previstas y líneas de trabajo de las prácticas. Además, ha existido un contacto continuo con el tutor en la empresa y el alumno, a través de tutorías, no recibiendo ninguna incidencia por parte de ambos.

Por su parte, los tutores en la empresa valoran muy positivamente la labor de de los alumnos durante las prácticas, destacando de ellos (media de 6,50 sobre 7) aspectos como la administración de trabajos, las habilidades de comunicación oral y escrita, el sentido de la responsabilidad, la implicación personal, la puntualidad, y las relaciones con su entorno laboral. Por el contrario, la creatividad y las relaciones con los clientes son los aspectos más deficitarios (media 5,50 sobre 7).

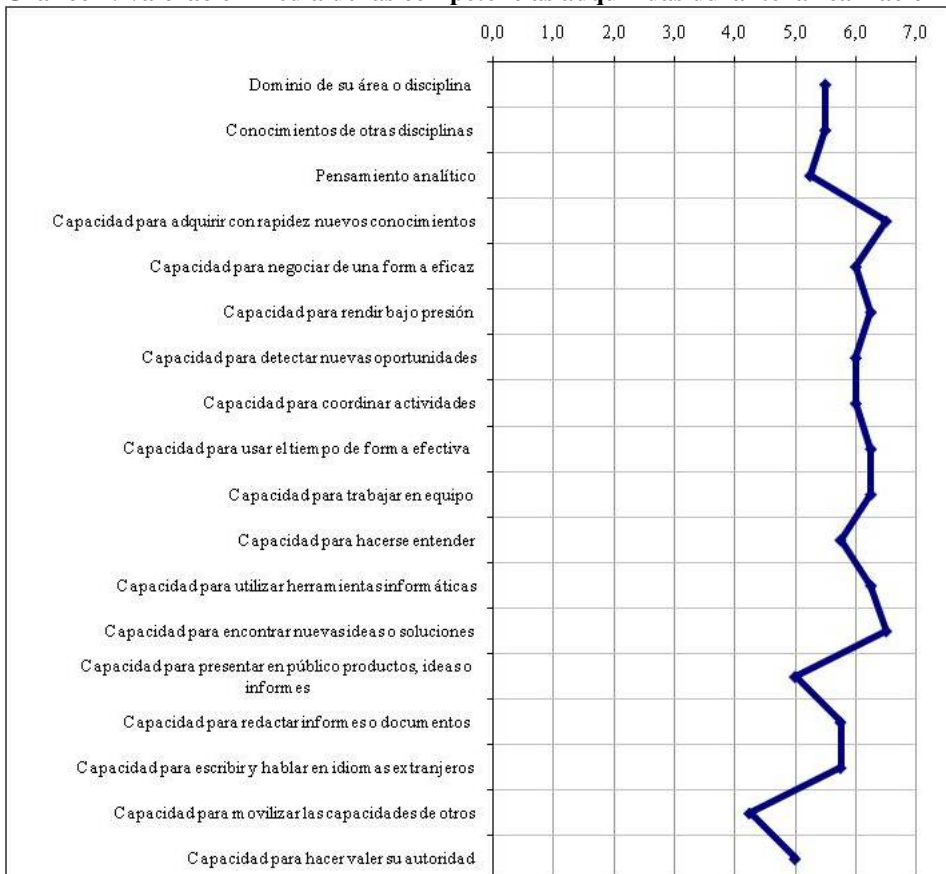
De las valoraciones realizadas por los alumnos respecto al desempeño de las prácticas destaca que el 75 % considera como alto el cumplimiento de los objetivos que se trazaron al integrarse en el programa de prácticas (media 5,75 sobre 7). Además, existe la plena satisfacción del 100% de los alumnos con los medios materiales que la empresa pone a su disposición para la elaboración de sus prácticas, así como la relación mantenida con el personal de la empresa. Sin embargo, la totalidad de los alumnos encuestados coinciden en que las tareas desempeñadas les han sido poco provechosas para su formación académica (media de 3 sobre 7).

En cuanto a la orientación y gestión de las prácticas los alumnos encuestados valoran muy positivamente (media 6,75 sobre 7) la atención recibida por su tutor en la empresa y académico en caso de haberla necesitado, así como la información recibida desde el COIE sobre el programa de formación práctica (5,75 sobre 7). No obstante, apuntan que es necesaria una mejor coordinación con la empresas colaboradoras para poder hacer las prácticas en sus establecimientos o instalaciones.

Por otro lado, y para el caso de las competencias adquiridas durante la realización de las prácticas, como se aprecia en el gráfico 1 todas ellas han sido alcanzadas satisfactoriamente, pero sobresalen: la capacidad para adquirir con rapidez nuevos conocimientos y la capacidad para encontrar nuevas ideas o soluciones.

¹ Normativa de la UPCT para la realización de prácticas de estudiantes universitarios en empresas o instituciones.

Gráfico 1. Valoración media de las competencias adquiridas durante la realización de prácticas en empresas



Análisis de la calidad del personal docente

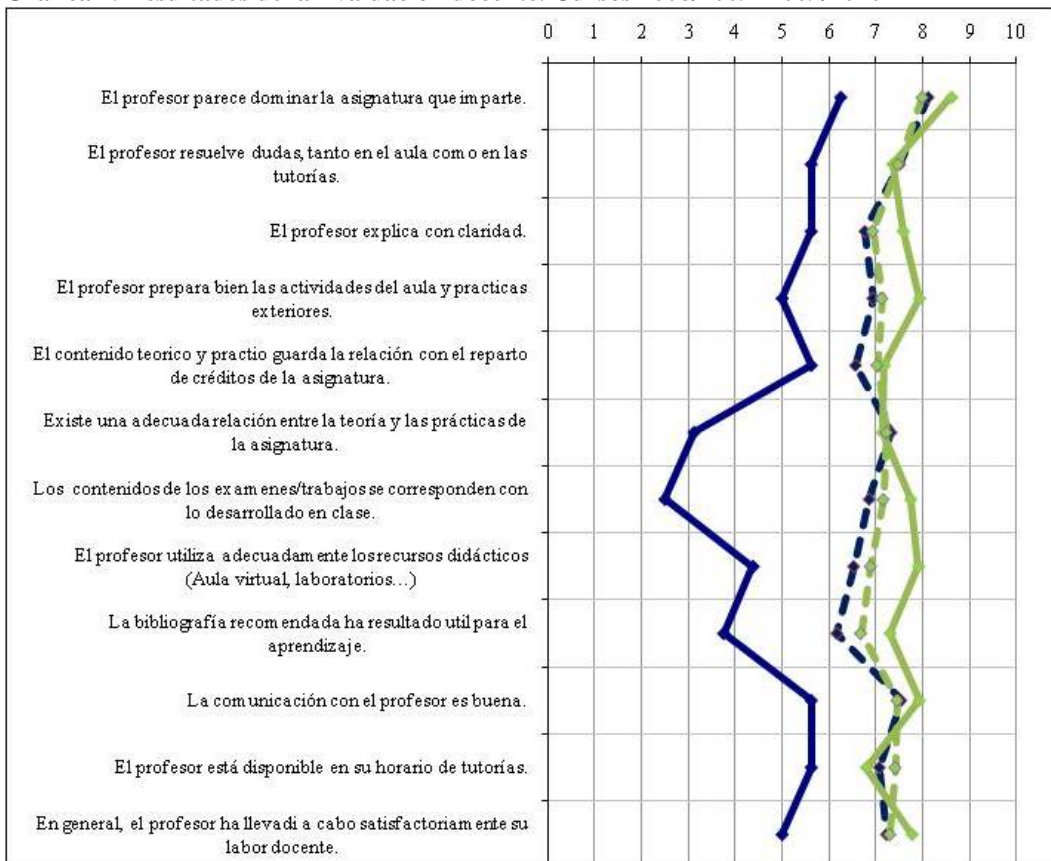
La evaluación de la actividad docente del profesorado es gestionada por el Servicio de Gestión de la Calidad de la UPCT a través de dos programas diferentes. El primero de ellos, "Evaluación de la actividad docente del profesorado", es la tradicional encuesta al alumnado que, en sus distintas versiones, se lleva realizando en la universidad desde 2001. A través de estas encuestas se evalúa la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente de todos los profesores en cada una de las asignaturas del Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT). El otro programa, "Docentia- UPCT", fue diseñado y ratificado en base al el Programa de Apoyo a la Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado Universitario (DOCENTIA) de la ANECA. Dicho programa recoge información sobre la labor docente, no sólo de los estudiantes, sino de los informes elaborados por responsables académicos (Centros y Departamentos) y por el propio profesor sujeto a evaluación, obteniendo al final una valoración global. Aunque inicialmente es voluntario, en un futuro se espera realizar una evaluación trienal de todos aquellos profesores que tengan una dedicación docente mínima de cinco créditos anuales en asignaturas con al menos 5 matriculados. Hasta la fecha, el Servicio de Gestión de la Calidad selecciona anualmente a un grupo reducido del

profesorado que voluntariamente se ofrece a participar en dicho programa. Hasta la fecha tan sólo una docente del Máster ha participado en el programa DOCENTIA- UPCT, pero los resultados obtenidos han sido muy satisfactorios, llegando incluso a obtener una mención como profesor de referencia en el Espacio Europeo de Educación Superior en 2009.

Con respecto al primer programa, la "Evaluación de la actividad docente del profesorado", es el Servicio de Gestión de la Calidad de la UPCT el encargado de realizar las encuestas cuatrimestralmente, recogiendo la evaluación que los alumnos hacen de la labor docente de cada uno de los profesores de las asignaturas que se imparten en el Máster. A final de curso, son entregados al coordinador del Máster los resultados de la valoración media obtenida sobre ciertas cuestiones de la actividad docente a partir de cada una de las encuestas realizadas a las asignaturas impartidas por personal docente adscrito a la titulación.

En la siguiente gráfica podemos apreciar la puntuación media obtenida en la titulación de Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT) para los cursos 2008/2009 y 2009/2010, así como la obtenida puntuación media obtenida en cada cuestión a partir del total de asignaturas impartidas en la UPCT.

Gráfica 2. Resultados de la Evaluación docente. Cursos 2008/2009 -2009/2010



Nota: En azul la valoración del curso 2008/2009 y en verde la del curso 2009/2010. La línea discontinua muestra la valoración de todas las asignaturas de la UPCT

El curso 2008/2009 fue el primer año en el que se impartió la titulación, para ese momento la titulación estaba a en proceso de adaptación y los resultados obtenidos en muchas de las cuestiones fueron bastante bajos en comparación con la media de las titulaciones de la UPCT. Sin embargo, esa tendencia a la baja se rompe para el curso 2009/2010, en la que la media de todas las cuestiones supera mayoritariamente la valoración conjunta de todas las asignaturas de la UPCT, superando en todos los aspectos la media de 6,8 sobre 10. Es resaltable así mismo, como uno de los aspectos mejor valorados por los alumnos del Máster y más ha aumentado respecto al año anterior es el dominio de los profesores de la materia que imparte, lo que debemos entender, ya que apenas hubo variación de los docentes respecto a la edición anterior, como una mejor preparación por parte de los mismos a la hora de impartir contenidos relacionados con el sector turístico. Tan sólo en tres aspectos tales como: a) si el profesor resuelve dudas, tanto en el aula como en las tutorías; b) si existe una adecuada relación entre la teoría y las prácticas de la asignatura; y c) si el profesor está disponible en su horario de tutorías, no se ha logrado superar la media de la universidad, por lo que se plantearan acciones de mejora para subsanar esta debilidad.

Análisis de la inserción laboral, empleabilidad y satisfacción de los egresados

La inserción laboral de un egresado describe su proceso de incorporación al mercado laboral. Incluye el logro, en sí mismo, de un “empleo significativo” (es decir, aquel que está relacionado con la formación recibida y tiene una duración superior a 3 meses) y las actividades realizadas con ese fin. Por su parte, la empleabilidad puede ser entendida como el potencial del egresado para ser demandados por el mercado laboral y a su capacidad para maximizar la rentabilidad de su perfil profesional. Para analizar ambos aspectos así como la satisfacción general de los egresados en el Máster se elaboró un cuestionario que podemos agrupar en tres grandes bloques: a) ***cuestiones relativas a la titulación*** (tiempo medio de graduación, motivación para cursar el master, satisfacción con diversos factores asociados al Máster, el grado en el que el máster ha contribuido al desarrollo de las competencias objetivo del título y el grado en el que esas competencias son necesarias para su puesto de trabajo; c) ***cuestiones relativas al mercado laboral*** (tiempo empleado hasta encontrar un empleo significativo, métodos de búsqueda, tipos de contrato, tamaño, actividad y lugar de las organizaciones en las que trabajan, salario que perciben, relación entre las funciones que desempeñan y su formación universitaria, incidencia de la titulación en su vida laboral; c) otras cuestiones socio-demográficas.

Aunque el cuestionario fue enviado a los 15 egresados de las ediciones finalizadas via telemática, tan sólo obtuvimos respuesta de 8 alumnos, superando el 50% de la tasa de respuesta. El 75% de la muestra eran mujeres con una edad media de 31 años.

Del analisis de las respuestas obtenidas, resaltamo a continuación los más sobresalientes. El motivo principal por el que los egresados decidieron estudiar la titulación era porque le gustaba la temática del mismo (media 4,29 sobre 5), seguido de la realización personal y del interés por especializarse en el área de turismo (media de 3,88 y 3,50 respectivamente).

En cuanto a la valoración de diferentes aspectos del Máster, el 75% de los encuestados afirman estar muy satisfechos con las instalaciones e infraestructuras donde se imparte el máster, siendo este el aspecto mejor valorado con una media de 4,86 sobre 5, el plan de estudios y su estructura (3,45), así como la el personal docente (3,50) son otros de los aspectos que han recibido mejor valoración media. Globalmente, los alumnos muetran estar satisfechos con la titulación cursada otorgandoles un valor medio de 3,43, resultado que se considera que se puede mejorar.

En lo referente al mercado laboral, el 75% trabaja en un empleo anterior al Máster y el que no lo hace es porque o bien no encuentra o porque sigue estudiando, considerando las redes personales como la mejor via para encontrar empleo. El

25 % trabaja por su cuenta y tan sólo 12,5% tiene un contrato indefinido. La mayoría trabaja pymes de la región, pero en el 50% de las ocasiones no están relacionadas con el sector turístico y por lo tanto con el Máster. Además un alto porcentaje consideran que no es necesario tener estudios universitarios para realizar su trabajo actual. La comparación entre el grado en el Máster ha contribuido a la adquisición de determinadas competencias y el nivel en que dichas competencias son necesarias para desempeñar el trabajo actual de los egresados puede visualizarse en la gráfica 3.

Gráfica 3. Valoración media de las competencias



Nota: En trazo continuo: Contribución del Máster al desarrollo de las competencias. Trazo discontinuo: Nivel de competencias necesarias en el trabajo actual.

Aunque los alumnos opinan que la contribución del Máster al desarrollo de estas competencias ha sido en la mayoría de los casos media media-alta, si lo comparamos con el nivel necesario para realizar su trabajo actual, vemos como en la mayoría de las ocasiones la exigencia es mucho mayor. Sin duda éste será uno de los aspectos de mejora clave en

futuras ediciones del Máster, con la finalidad de acercar más el programa formativo a la realidad del mercado laboral.

Si diseccionamos el análisis por orientaciones, los egresados del perfil de profesional consideran que la integración de conocimientos e información de forma simple y la resolución de problemas en entornos nuevos son las competencias donde mayor aportación ha hecho el Máster. Por contra la capacidad de realizar un análisis contable y capacidad de expresarse en inglés técnico son las menos adquiridas. Por otro lado, los egresados del perfil de investigación consideraron que la capacidad de liderazgo era la competencia que consideraban en la que el máster había contribuido más y las que menos fueron: la capacidad de utilizar herramientas de cálculo para la toma de decisiones, la capacidad de aplicar procesos en la gestión de los recursos humanos y la capacidad de llevar a cabo el intercambio de conocimientos.

Conclusiones

El presente estudio se realizó con el fin de encontrar posibles debilidades del Máster GDEIT como principal ejercicio en la implantación de su Sistema de Garantía de Calidad. De este modo, se han comenzado a poner en marcha una serie de procedimientos que nos han permitido detectar esos puntos débiles que serán corregidos a través del seguimiento de un plan de mejoras que se concretar en acciones concretas con una prioridades determinadas.

En los análisis realizados se muestra que el primer año que se impartió el Máster hubo cierto grado de indefinición en ciertas áreas de la titulación, aspecto que se pone manifiesto tanto en los resultados de la Evaluación de la actividad docente del profesorado como en la encuesta dirigida a los egresados. En este sentido, la novedad de las titulaciones de posgrados oficiales y los diversos cambios de normativa del Ministerio de Educación de España, recién comenzado el curso, influyeron mucho en su primer año de rodaje, lo cual repercutió en la visión que los alumnos tenían de éste. No obstante, ya en las siguientes ediciones muchos de estos aspectos se fueron subsanando, aumentado de forma considerable las valoraciones otorgadas por los alumnos a la labor docente del profesorado, fruto de la excelente dedicación al mismo de todo el profesorado de la UPCT y de aquellos profesionales externos implicados en las tareas de formación (internas y externas al aula) del máster GDEIT-UPCT. Sin embargo, continuamos creyendo en la necesidad de establecer acciones de mejora continua en cuanto a diversas actividades propias del máster, tales como las tutorías de los profesores, creando un calendario tutorial específico para el Máster, y en lo referente a la relación entre los contenidos teóricos y prácticos que se imparten en las distintas asignaturas, organizando cursos de introducción a las nuevas metodologías docentes dirigidos especialmente a los docentes de esta titulación superior.

Así mismo, se definen nuevos mecanismos que permitan mejorar el nivel de competencias a adquirir con la finalidad de acercarlo a las exigencias del mercado laboral, revisando los sistemas de evaluación de aquellas asignaturas que contemplan en su planificación docente la consecución de las competencias genéricas más necesarias laboralmente, así como la integración de conocimientos e información de forma simple y la capacidad de liderazgo. Del igual modo se deben reforzar las competencias específicas del máster asociadas a la capacidad de realizar análisis contables profundos sobre la realidad de las empresas turísticas regionales y comarcales, junto a las relativas a expresarse en inglés técnico fluidamente.

No cabe ninguna duda que la implantación del Sistema de Garantía de Calidad en el Máster GDEIT ha supuesto un punto de inflexión en la organización del mismo, permitiendo detectar aspectos hasta ahora no tan evidentes, y que sin duda permitirá trabajar de la mano con todos los involucrados para el cumplimiento de los planes de mejora, aspecto clave para que este título oficial de posgrado continúe siendo una referencia regional, nacional, e internacional de la formación académica en el sector turístico. Obviamente este sólo el punto de partida ya que progresivamente se irán implantando más procesos (análisis de resultados, satisfacción de los públicos de interés, gestión de quejas y sugerencias, etc...) que permitan culminar con el sistema integral de calidad del Máster.

Bibliografía y e-referencias

Memoria de verificación del Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT): http://www.upct.es/~fcce/documentos/guias_docentes/Memoria%20Master%20GDEIT.pdf

Normativa de la UPCT para la realización de prácticas de estudiantes universitarios en empresas o instituciones: http://www.upct.es/seeu/_coie/documentacion/NORMATIVA%20PRACTICAS%2002%20JULIO%202007_2.pdf

Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad de Ciencias de la Empresa: <http://www.upct.es/~fcce/sgic.htm>