

VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL MASTER EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS CURSO 2015/16

Contenido

I.- INTRODUCCIÓN.....	3
II.- CRITERIOS.....	3
CRITERIO 1: LA FACULTAD PÚBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS.....	3
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS.....	4
SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO	4
SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO.....	7
SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.	9
SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO.	15
SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	17
SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.	17
SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA PROPUESTAS INDICANDO EL ESTADO DE LAS MISMAS.....	17

I.- INTRODUCCIÓN

Esta Memoria tiene su origen en lo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

El objetivo de esta Memoria Anual es que los responsables del seguimiento del Título en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del Título, y que sus reflexiones permitan entender mejor los logros y las dificultades del mismo. Esta Memoria Anual forma parte de la primera etapa del Seguimiento del Título que culmina con la Acreditación, en caso favorable.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta las indicaciones de las distintas instituciones implicadas en la Calidad de la Educación Superior, destacando entre estas indicaciones las de disponer de mecanismos formales para el control y revisión de sus Títulos, que aseguren su relevancia y actualidad permanentes, permitiéndoles mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la Educación Superior (criterio 1.2). De igual modo, se señala que las instituciones de Educación Superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades (criterio 1.6), y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen (criterio 1.7).

II.- CRITERIOS

En el proceso de seguimiento se han establecido dos criterios que son objeto de análisis por la Comisión de Calidad del Título y/o Centro.

El primero de los criterios hace referencia a la **información pública del Título**. En este criterio se analiza la disponibilidad, accesibilidad y actualización de la información necesaria para satisfacer las demandas e intereses de los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo.

El segundo de los criterios que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este apartado se encuentra la información relacionada con el análisis de indicadores, información generada por el sistema interno de garantía de la calidad, acciones puestas en marcha por el Centro como consecuencia de los análisis realizados por el mismo, de las recomendaciones efectuadas en los informes de verificación, modificación y las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos de la UCM y externos (FUNDACIÓN MADRI+D).

CRITERIO 1: LA FACULTAD PÚBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

Aspectos a valorar:

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:

<http://www.ucm.es/gestiondestinos>

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.

La información está actualizada y fácilmente accesible en la página propia del máster. Además, tanto desde la página de la Facultad de Comercio y Turismo (<http://comercioyturismo.ucm.es/estudios/master-destinosturisticos>) como desde la propia página de la Universidad Complutense de Madrid (<http://www.ucm.es/estudios/master-destinosturisticos>) se tiene acceso a esta misma página.

3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

La información presentada recoge y amplía la información contenida en la memoria verificada y, por lo tanto, se adecua plenamente a lo expresado en la memoria verificada del Título.

CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

Aspectos a valorar:

SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del Título.

1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan

La Junta de Facultad 3/2014 de 19 de mayo aprobó la siguiente Comisión de Calidad que posteriormente se ha ido actualizando según los cargos académicos correspondientes, en el curso 15/16 fue la siguiente:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Mercedes	Rodríguez Paredes	Presidenta: Vicedecana de Alumnos y Calidad Presidente
Amparo	Carrasco Pradas	Representante PDI
M ^a Ángeles	Gutiérrez Salinero	Representante PDI
Adolfo	Hernández Estrada	Representante PDI
Adolfo	Millán Aguilar	Representante PDI
Ana Isabel	Rosado Cubero	Representante PDI
Fernando	Santander	Representante resto PDI

		(Secretario)
Santiago	Ramos Álvarez	Representante PAS
Luisa	Leal	Representante de alumnos
Laura	Bustos	Representante de alumnos
Concepción	García Gómez	Decana (invitada)
Omar	Bouazza Ariño	Coordinador del Grado en Turismo (invitado)
Pedro	López	Coordinador del Máster Comercio Electrónico (invitado)
Frank	Babinger	Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (invitado)
María	Velasco	Coordinador del Máster Planificación y gestión de Destinos (invitado)
Matilde	Fernández	Coordinador del Máster Consumo y Comercio (invitado)
Philippe	Gandet	Agente externo Director de la Escuela de Negocios Vatel España

1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.

El Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad fue aprobado por Junta de Centro celebrada el 11 de marzo de 2010 y modificado en la Junta de Centro del 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad).

En este reglamento se hace referencia a las sesiones, la adopción de acuerdos y a los efectos de los acuerdos.

Sesiones:

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. Se realizarán tres reuniones ordinarias al año. Una al comienzo del curso, otra a mitad del curso, y la última, al concluir el periodo de docencia presencial.
3. La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa de el/la Presidente/a o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros de pleno derecho. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de 48 horas y contendrá el orden del día de la reunión.

Por razones de urgencia, el/la Presidente/a, previo acuerdo de la Comisión, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes

Adopción de acuerdos:

1. Las decisiones se tomarán por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión, por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. En caso de empate, el Presidente dispondrá de voto de calidad
2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una

propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.

3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.

Efectos de los acuerdos.

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.

2. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se comunicarán a los interesados en su caso para realizar los cambios y mejoras oportunas. Se informará en las siguientes reuniones sobre el nivel de avance o de cumplimiento de las mismas. Se elevarán a la Junta de Escuela para su ratificación los acuerdos que correspondan en su ámbito de competencia, así como los que la Comisión decida dada su especial trascendencia

Adicionalmente en el centro existe la Comisión de Ordenación Académica, si bien sus funciones son relativas a la gestión corriente de la actividad académica: tramitación de plazas o carga docente, mientras que la de calidad aborda las mejoras en los sistemas de funcionamiento y los problemas operativos detectados por lo que no hay una relación entre ambas. A modo de ejemplo señalar que la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de los Trabajos de Fin de Grado y una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha es función de la Comisión Académica.

Las cuestiones de Prácticas Externas se canalizan a la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2015-2016 se han celebrado reuniones de la Comisión de Calidad en las siguientes fechas:

15 de octubre de 2015. La reunión se ha centrado básicamente en el proceso de renovación de la acreditación de cuatro titulaciones en la Facultad de Comercio y Turismo. Se ha informado sobre el proceso a seguir y se ha comenzado a organizar las tareas que se realizarán. Se constata la necesidad de establecer y redactar procedimientos de recogida y elaboración de la información necesaria para la acreditación. Se toma la decisión de trabajar de forma coordinada con los cuatro coordinadores de las titulaciones a evaluar en el curso siguiente.

19 de abril de 2016. Se hace una revisión de la documentación común que se dispone del Centro para aportar al Informe de Autoevaluación en el proceso de renovación de la acreditación. Se toma la decisión de realizar un Plan de Mejora de la Facultad con el fin de poner en común todo lo relacionado con la calidad, implicando a todos los servicios del centro. Se toma la decisión de la puesta en funcionamiento de la web propia de los dos Másteres que están en el proceso de renovación de la acreditación. Se han revisado y aprobado las Memorias de Seguimiento de los Grados en Comercio y Turismo, y los Másteres en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, y en Comercio Electrónico.

Los coordinadores presentan los puntos débiles y fuertes y el Plan de Mejora propuesto, como asimismo el cumplimiento de las sugerencias emitidas por los respectivos Informes de Seguimiento de Títulos 2013-14 del Vicerrectorado de Calidad de la UCM.

Se acuerda mejorar el sistema de queja y reclamaciones, dándolo a conocer y publicitar sus resultados. En este sentido se hace hincapié en la necesidad de formalizar las quejas y reclamaciones emitidos por los estudiantes.

20 de mayo de 2016. Se debaten diversos aspectos del Borrador del documento “Modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la UCM: programa DOCENTIA-UCM”, que nos ha enviado el Rectorado con la finalidad de enviar propuestas de mejora. Como resultado de dicho debate, se elabora un documento con observaciones a dicho Borrador. Se dará traslado del mismo a la Decana, y posteriormente se enviará al Rectorado antes del plazo establecido (3 de junio).

SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Primer curso de implantación/ acreditación	Segundo curso de implantación/ acreditación	Tercer curso implantación/ acreditación	Cuarto curso implantación/ acreditación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40			
ICM2 Matrícula de nuevo ingreso	18			
ICM-3 Porcentaje de cobertura	45%			
ICM-4 Tasa Rendimiento del título	89.27%			
ICM-5 Tasa Abandono del grado	--			
ICM-6 Tasa de Abandono del máster	16.67%			
ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados	--			
ICM-8 Tasa Graduación	--			
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	38.89%			
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	5.56%			
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%			
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,6			

IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	--			
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7.5			

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

Siendo el curso 2015/16 el primer año de implantación del Máster, muchos de los indicadores aún no tienen un valor definido al ser necesario que transcurra más tiempo. Realizaremos un análisis cualitativo de los que sí se han calculado.

ICM-1. Plazas de nuevo ingreso ofertadas

En consonancia con la Memoria de Verificación, el número de plazas de nuevo ingreso fue de 40.

ICM- 2. Matrícula de nuevo ingreso

La matrícula de nuevo ingreso en el Curso 2015/16 fue finalmente de 18 alumnos.

Esta baja tasa de matrícula de nuevo ingreso puede explicarse por varias razones.

En primer lugar, porque era el primer año que el Master se ofertaba y no tuvimos la aprobación definitiva hasta el mes de mayo.

Además, los estudios van dirigidos a un segmento específico con el que no se pudo contactar antes del periodo de matrícula.

Por último, en el primer plazo de matrícula, junio del 2015, hicieron preinscripción 51 personas, de las cuales 23 fueron admitidas. En el plazo de matrícula de septiembre del 2015 se preinscribieron 229, de las que fueron admitidas 37. Es decir, el programa admitió a 60 candidatos para 40 plazas, de los cuales formalizaron finalmente la matrícula total de 18.

Una de las razones que hemos encontrado es que los alumnos se matriculan sin tener una vocación clara y finalmente cuando llega el momento de cerrar la matrícula optan por otros estudios.

El número de alumnos es, por supuesto, uno de los indicadores mejor evaluados en las encuestas de Satisfacción de profesores y alumnos, superando una nota de 9, ya que permite trabajar de una manera mucho más personalizada y adecuada al tipo de estudio.

ICM-3. Porcentaje de cobertura

Siguiendo con el razonamiento anterior, el porcentaje de cobertura ha sido bajo, con un valor de 45. Será necesario admitir a más alumnos de 60, para evitar la caída de matrícula.

ICM-4. Tasa Rendimiento del título

La tasa de rendimiento del título es del 89,27%. Esta tasa es más alta que la de otras titulaciones de la Facultad, como el Grado en Comercio y el Grado en Turismo, pero más baja que las de los másteres que se imparten en la misma. Si observamos la tabla de asignaturas, puede comprobarse que el porcentaje de créditos no superados se corresponde mayormente con la asignatura del TFM. Más adelante se propone una forma de solucionar esto.

ICM-6. Tasa de Abandono del máster

La tasa de abandono del máster es del 16,67%. Es una cifra que encontramos en distintos años en otras titulaciones de la Facultad, también en sus másteres.

Muchos de estos aparentes abandonos responden a Trabajos de Fin de Máster no presentados, pero que se vuelven a matricular más adelante. Aunque otras responden a que el alumno cuando empieza el curso se da cuenta de que es un máster relacionado con

turismo, pero no con las empresas que tradicionalmente han desarrollado su función el sector privado, sino con los espacios de planificación más ligados al sector público y tercer sector.

El análisis de los índices IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente, IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente e IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado, se encuentran en el apartado 3.2 de la presente memoria.

Siguiendo la recomendación del Informe de Seguimiento, el análisis de los índices IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título, IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título y IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro, se trasladan al apartado 3.5 de la presente memoria.

SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.

En este subcriterio se procede a analizar el estado de la implantación y resultados de los procedimientos contemplados para el despliegue del Sistema de Garantía Interno de Calidad que son los siguientes, debiendo consignarse en cualquier caso el estado de implantación (Implantado, en Vías de Implantación o No Implantado):

- 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.
- 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.
- 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.
- 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.
- 3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).
- 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.
- 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

El Máster ha sido consciente desde el primer año de funcionamiento de la necesidad de contar con mecanismos de coordinación tanto vertical como horizontal. La coordinación vertical se basa en el trabajo de la Coordinadora del programa y de la Comisión de Coordinación.

3.1.1) El coordinador/a desempeña dentro del máster funciones científicas, académicas y de gestión. Podrá ser auxiliado en esas funciones por la Comisión del Máster, conforme a las disposiciones generales de la UCM. El coordinador/a del máster es el representante de la titulación a efectos de gestión académica, sin perjuicio de las competencias que los Estatutos de la UCM, el Reglamento de Centros y Estructuras de la UCM y los reglamentos de los centros y departamentos reserven a otros cargos unipersonales u órganos colegiados. De acuerdo con lo previsto en los Estatutos de la UCM y en el Reglamento de Centros y Estructuras, el coordinador de máster, como responsable de una titulación oficial de la UCM, será miembro nato de la Junta del Centro al que corresponda la gestión de los estudios.

Son funciones del Coordinador/a:

- a) Velar por la adecuada coordinación y coherencia científica de los contenidos de los módulos, materias y asignaturas que se integran en el máster.

- b) Se asegurará de que su nivel científico sea el adecuado para el nivel de estudios de máster y velará por que los estudios correspondientes tengan un nivel equiparable a otros estudios similares dentro de la comunidad científica nacional e internacional.
- c) El coordinador/a del máster será el responsable del seguimiento académico de la titulación. Especialmente, se encargará de que se lleven a cabo todas las actuaciones previstas en la memoria de verificación del título y en la normativa de la UCM sobre garantía de calidad de los títulos.
- d) Será el encargado de liderar los procesos de acreditación y verificación del máster y otros similares a los que pueda estar sometida la titulación por parte de agencias de evaluación nacionales o autonómicas o de los propios órganos internos de la UCM, responsabilizándose de organizar y preparar la documentación que pudiera resultar necesaria.
- e) Como representante de la titulación, el coordinador/a del máster realizará las tareas de gestión académica internas al máster.
- f) Presidirá la Comisión Académica de Máster y actuar en su representación.
- g) Informará a los departamentos implicados en la docencia y al centro de la planificación del plan de estudios del máster y su programación anual.
- h) De acuerdo con la normativa general de la UCM sobre el Trabajo de Fin de Máster, es responsable de la asignación de tema y tutor del Trabajo de Fin de Máster, de establecer plazos de entrega, de la convocatoria de defensa pública de los TFM y de cualquier otro aspecto relacionado con que los TFM se desarrollen conforme a lo establecido.
- i) Difundir entre el profesorado y el alumnado del máster universitario cualquier información relativa a la gestión académica del mismo.

3.1.2) Respecto de la Comisión de Coordinación del máster, forman parte de la misma:

1. El Coordinador del Máster.
2. Hasta cuatro miembros representantes del profesorado que imparte docencia en el Máster, elegidos por los Departamentos implicados en la docencia.
3. Un representante de la Facultad de Comercio y Turismo.
4. Un representante de los estudiantes, que será elegido cada año entre y por los estudiantes del Máster Universitario.

Son funciones de la Comisión Académica del Máster las siguientes:

- a) Establecer y hacer públicos los criterios de valoración de méritos para la admisión de estudiantes, según lo contenido en la propuesta a ANECA.
- b) Resolver las solicitudes de admisión de estudiantes según los criterios de admisión y selección definidos.
- c) Velar por el cumplimiento de los mecanismos de coordinación docente que se hayan establecido en la Memoria de Verificación del título.
- d) Respecto del TFM, se encargará de la distribución de los estudiantes entre los distintos Tribunales, si fuera necesario. En el caso de que hubiera varios tribunales y el número de propuestas de Matrícula Honor fuera superior al cupo establecido, la Comisión de Coordinación del máster regulará el procedimiento de concesión de dichas Matrículas de Honor, haciendo públicos previamente los criterios de otorgamiento.
- e) Asistir al coordinador en las labores de gestión.
- f) Todas aquellas que le sean encomendadas por el Centro responsable del máster, relativas a la organización académica de la titulación.

Todas las Actas de las reuniones forman parte de un Libro de Actas que se podría consultar como evidencia del trabajo realizado.

Por otra parte, el Máster cuenta con tres mecanismos de coordinación horizontal: las reuniones del claustro de profesores, la figura del coordinador de asignatura y las memorias de aprendizaje.

3.1.3) El Claustro de profesores se reúne, al menos, dos veces al año. A estas reuniones se invita a la totalidad del profesorado del programa y se plantean cuestiones que tienen que ver con coordinación interna, con problemas surgidos en el desarrollo y con propuestas de mejora. De estas reuniones levantar un Acta que también se incorpora al libro de actas de la titulación.

3.1.4) Además, todas las asignaturas que sean impartidas por más de un docente, tendrán que nombrar un coordinador/a de asignatura. Son funciones de los coordinadores de asignatura:

1. Elaborar la Guía docente.
2. Supervisar los contenidos impartidos de la materia.
3. Ser el interlocutor del alumnado con los docentes de la materia.
4. Trasladar al coordinador del máster aquellos aspectos que presenten relevancia.
5. Resolver las incidencias relativas a la marcha de su materia.

3.1.5) Para poder hacer un seguimiento concreto de coordinación entre asignaturas y posibles solapamientos, se decidió que en todas las materias los alumnos elaboraran un documento denominado “memoria de aprendizaje”. En este documento se pide al alumno reflexione, además de sobre lo abordado en la materia, sobre cuestiones que permitan mejorar la coordinación. Estas memorias de aprendizaje se suben al aula virtual de la asignatura y al aula virtual del espacio de coordinación del máster.

A pesar de todos estos mecanismos, siguen existiendo algunas dificultades derivadas de la dificultad que supone impartir un título concentrado en un año. Los alumnos abordan asignaturas concentradas con profesorado diverso lo que supone, en ocasiones, la sobrecarga de trabajo. Es necesario buscar un sistema por el cual exista una mayor coordinación no sólo de contenidos, sino de actividades y de carga de trabajo de la agenda de los alumnos.

3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

La estructura del profesorado que imparte la docencia en el máster es la siguiente:

Categoría	Número	Doctores
CU	3	3
CEU/TU	5	5
Contratado Dr.	4	4
Ayudante Dr.	1	1
Asociados	4	
TOTAL	17	13
76,4 % Doctores		

Creemos que una de las fortalezas del programa es su profesorado. No sólo el alto porcentaje de doctores que dan clase en el master, sino, sobre todo, la clara orientación de los currícula de la mayoría hacia los temas que se imparten en el mismo.

Respecto de los indicadores que tienen que ver con el profesorado, la Tasa de Participación en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-6) es de un 38.89%, una cifra bajísima que sólo se explica por un descuido del conjunto del Claustro y de la propia Coordinación, al que se sumó

la idea de que un número muy bajo o de participaciones en una titulación tan minoritaria imposibilitaría tener resultados del programa Docentia. Este aspecto se corregirá en este curso.

Igual de baja es la Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-7) con un 5,56%, por las mismas razones. La Tasa de evaluaciones positivas es del 100% pero los datos anteriores hacen que pierda valor el dato.

En todo caso, ante la duda de si con un número tan bajo de alumnos era posible tener resultados del programa Docentia, la coordinación puso en marcha dos mecanismos:

- a) Una encuesta de calidad interna del Máster a través del Aula Virtual (mediante un formulario que se enviaba de cada asignatura a todos los alumnos cuyas respuestas recibía la Coordinadora del programa). Los resultados de la evaluación de cada una de las asignaturas están en poder de la coordinación del curso y podrían ser aportados como evidencia en el caso de que fuera necesario. Éstas evaluaciones han servido para ajustar algunos de los contenidos de las asignaturas y para qué el profesorado tuviera criterios sobre qué cuestiones debía mejorar.
- b) Otro sistema que ha permitido un seguimiento del proceso son las Memorias de Aprendizaje, en los que los estudiantes sintetizan lo aprendido en cada una de las asignaturas, con espacio para críticas, sugerencias y mejoras. Dichas memorias llegan tanto a la Coordinación, como a cada profesor o profesora del programa.

3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Las prácticas relacionadas con la titulación han sido objeto de un trabajo largo y sostenido por parte de la Coordinación y la Comisión de Prácticas.

El título tiene una clara orientación profesional, está ligado al mundo de la gestión y la planificación, lo que hacía imprescindible contar con un programa de prácticas obligatorio para todo el alumnado.

Para ello, el curso ha desarrollado un sistema de gestión de las prácticas basado en el trabajo de la Coordinadora y de la Comisión de prácticas. Forman parte de la Comisión de prácticas todos los tutores y tutores de prácticas de la titulación. La gestión y adjudicación de las plazas se basan en el siguiente procedimiento.

- a. En primer lugar, la Coordinadora tiene una reunión individual con cada uno de los alumnos para saber cuáles son sus intereses, en qué aspectos tiene formación complementaria y en qué momento del proceso de formación están más capacitados para la asignatura.
- b. En segundo lugar, hay una reunión con la Comisión de prácticas en donde se propone una primera distribución de los alumnos en las plazas ofertadas, teniendo en cuenta las capacidades de los alumnos y el perfil de las actividades a realizar en las instituciones.
- c. En tercer lugar, hay una reunión común con todos los alumnos en donde se explica la adjudicación y se establece un calendario de acciones (todo este proceso está explicado en la página web de la titulación <http://www.ucm.es/gestiondestinos/practicas>).

Una vez hecho esto se utiliza, como soporte para la gestión, la plataforma GIPE, que permite el seguimiento automatizado y la conexión entre el pastor de la empresa, tutor del curso y el alumno o alumna (<https://gipe.ucm.es/authestu.php?volver=/index.php>).

La gestión de las prácticas no está resultando nada sencilla por la dificultad de encontrar entidades que se dediquen a la gestión y planificación de destinos turísticos y que acepten alumnos en prácticas. Nos hemos encontrado con mucha resistencia y con dificultades para ello. La peculiaridad de estas prácticas, en la que los alumnos no desarrollan una actividad

protocolizable, sino un plan de formación específico que hay que ir ajustando con frecuencia, suponen un trabajo mucho mayor a los tutores y a las instituciones que las prácticas en otras titulaciones.

A pesar de todo en el Curso 2015/16 logramos tener convenios con las siguientes instituciones:

- Oficina de Promoción Turística de Alemania
- Agencia de Viajes Guamá, S.A.
- Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A.
- Ayuntamiento de Hoyo de Manzanares
- Oficina Nacional Marroquí de Turismo
- DINAMIZA ASESORES, SLNE(Consultoría)
- VIAJEROS AL TREN/CM VIAJES BIT SL
- Fundación de Casas Históricas y Singulares(Patronato de la Fundación)
- Vicerrectorado de Extensión Universitaria
- Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.
- ESRI ESPAÑA SOLUCIONES GEOESPACIALES, S.A.

El Máster necesitaría un mayor apoyo institucional para ampliar la oferta, haciendo contactos con instituciones nuevas y buscando sinergias con otras con las que hay otro tipo de convenios. Hay titulaciones, como el propio Grado en Turismo, en donde son las propias empresas las que están interesadas en tener alumnos en prácticas y se acercan por sí misma la universidad. Este no es el caso del máster en planificación y gestión de destinos turísticos, en donde es la titulación la que debe de mantener varias reuniones con cada institución intentando encontrar espacios en donde un alumno o alumna pueda ser formado.

Siendo las prácticas obligatorias, la totalidad de los alumnos las realizaron. La valoración de las mismas por los alumnos es buena, también lo es la valoración por parte de los tutores de empresas o instituciones.

La calidad de las prácticas se evalúa por las siguientes vías:

- a) Una pregunta general de satisfacción general en las encuestas de evaluación.
- b) Un apartado específico de opinión en la memoria a entregar.
- c) La charla de conclusión entre el tutor y el alumno.

La consecución de los objetivos formativos de las prácticas es objeto de análisis por la Comisión de Calidad y para ello utiliza:

- a) Informes individuales de los estudiantes participantes en las prácticas externas, en los que se especifiquen los siguientes parámetros:
 - o Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa
 - o Grado de satisfacción de los estudiantes que realizan las prácticas
 - o Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- b) Informes de los tutores y coordinadores o responsables de las prácticas externas en los que se especifiquen los siguientes parámetros:
 - o Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas

3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

Ningún alumno de la primera promoción hizo uso de los programas de movilidad que pudieran apoyar a los estudios de máster. Esto tiene lógica si se piensa que es difícil que en un programa de año de duración y un alto coste, los alumnos, además, se vayan una parte fuera.

A pesar de ello, a los alumnos se les informa sobre los programas existentes y promovidos por la Oficina Erasmus de la Facultad.

Tampoco ha existido, a pesar del interés de fomentar las prácticas en el extranjero a través del sistema Erasmus Prácticas, ninguna demanda por parte de los alumnos.

3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

Las encuestas de satisfacción de los alumnos dan un valor a *satisfacción con la titulación* de 6,6, una cifra alta, comparado con otros títulos y másteres cercanos. Esta cifra conjunta tiene matices y observamos diferentes dimensiones.

Las encuestas de satisfacción de los alumnos muestran en general una alta satisfacción con el desarrollo académico de la titulación. Los alumnos dan un valor de 6.4 al ítem *la titulación tiene unos objetivos claros* y de un 6.8 a *la titulación responde a tus expectativas*, cifra muy buena en el conjunto de las titulaciones de ciencias sociales. Están también bastantes satisfechos con la integración de teoría y práctica (valor de 6) y con el nivel de dificultad de las asignaturas (6,8).

Respecto del contenido de las asignaturas, los valores son también buenos en: *las asignaturas permiten alcanzar los objetivos propuestos* (6,5); *los contenidos de las asignaturas están organizados* (6,3) y el *cumplimiento del programa de las asignaturas* (7). Siendo más críticos con las afirmaciones de *los contenidos son innovadores* (5,8) y *los contenidos no se solapan entre asignaturas* (5).

También los sistemas de evaluación se valoran positivamente, opinando los alumnos que los exámenes y trabajos reflejan aspectos importantes de la asignatura (6) y que los sistemas de evaluación son adecuados (5,7).

El grado de asistencia a tutorías es alto, en comparación con otras titulaciones, (un 50% de los alumnos entrevistados han acudido tutorías) y el grado de satisfacción con los mismas es muy alto (con un valor de 7).

En cambio, los alumnos son muy críticos con los horarios, en general. No les parece bien los horarios de las asignaturas (4,1), ni los que tiene la Secretaría de Alumnos (3,2). Respecto del primer problema, cuestión que dependía directamente de la coordinación, se ha procedido a un cambio de los mismos. En la primera promoción, curso 2015/16, se optó por un modelo de horario más concentrados y similar a otros programas de posgrado. Sin embargo, dado el perfil final de los estudiantes, se ha rediseñado y este curso escolar se ha optado por un horario más convencional, que resulta más adecuado para los alumnos. Sobre los horarios de Secretaría de Alumnos el Máster no tiene competencia.

También los alumnos manifiestan descontento con el tiempo que tarda el profesorado en publicar las calificaciones (3,3). La coordinación mandará copia de la encuesta de satisfacción de los alumnos a todo el Claustro de profesores e insistirá en que los docentes resuelven los problemas están en su ámbito de competencia.

Es también alta la satisfacción general con la formación recibida, teniendo un valor de 6,9 el ítem “la formación recibida está relacionada con las competencias de la titulación”.

Las prácticas son evaluadas con un 6. Es una nota aceptable en el conjunto de titulaciones, sin embargo, refleja la dificultad previamente comentada de que alumnos sin experiencia profesional previa se inserte en instituciones cuyos procedimientos de trabajo no son protocolizables (como las que desarrollan sus funciones en gestión de destinos). En todo caso, la titulación seguirá intentando mejorar este proceso para que los alumnos y las instituciones tengan mejor rendimiento de las prácticas.

Sobre las encuestas de satisfacción del PDI existe un problema de representatividad, ya que sólo tres profesores han participado (el 17,5%). Éste número es muy bajo y, como hemos afirmado, se tratará de aumentar en el presente año para que los resultados sean más significativos. En todo caso, si nos concentramos en la encuesta que tenemos en los valores son muy altos teniendo el profesorado una satisfacción con la titulación de un 9,7.

Los profesores destacan como especialmente buenos los valores relacionados con la coordinación (9,6), con la importancia de la titulación para las empresas (9) y la sociedad (9). También destaca su valoración del cumplimiento del programa y organización de horarios. En general, el personal de administración y servicios califica de manera muy positiva su relación con compañeros de servicio (9,3), la relación con el alumnado (8,7), la comunicación con profesorado (8,1), la comunicación con responsables académicos (7,8), la comunicación con la gerencia (7,9), la comunicación con otras unidades administrativas (7,6), la comunicación con los Servicios Centrales (7,2) y la información sobre las titulaciones (7,7)

3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.

Aún no hay datos sobre ello, aunque suponemos que serán difíciles de obtener. La Facultad, en otros cursos, se pone en contacto con los primeros egresados, sin mucho éxito. Por ello se han puesto en marcha nuevas iniciativas a partir de la inclusión del máster en la red profesional LinkedIn, fruto de un Proyecto de Mejora e Innovación Docente solicitado precisamente para este fin. De esta manera se ha podido poner en contacto los estudiantes matriculados con los egresados del máster y con empresas del sector. Adicionalmente, se ha podido comprobar que una gran mayoría de los egresados trabajan realmente en el sector hotelero, lo que es un buen indicador de la inserción laboral. Sin embargo, no es fruto de una encuesta académica, ni basado en un sistema oficial promovido por la Universidad, por lo que no puede ser utilizado para compararlo con otros másteres.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.

En el curso 2015/16 los alumnos de la primera promoción del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos pusieron una reclamación ante la Decana y ante la Defensora del Universitario por los problemas que habían tenido con la asignatura de *Entorno Legal de la Planificación Turística*, que corresponde al Departamento de Derecho Administrativo de la Facultad de Derecho.

El problema había sido que, el mismo día de comienzo del programa, el profesor titular de la asignatura y experto en la materia no se presentó y el departamento envió a un profesor asociado que empezaba ese mismo día la docencia y que no era especialista en el tema. Los alumnos consideraban que la parte más importante de un Máster son sus profesores y que sus currículum en la web son un argumento básico para matricularse. Consideraban que, más que el cambio de profesor, el hecho de que el Departamento no tuviera a otro profesor experto en la materia, les había perjudicado.

La Defensora del Universitario pidió a la Coordinadora informe de lo ocurrido, que se remitió en tiempo y forma. Pero ni la Facultad, ni el Máster han tenido ninguna respuesta sobre si hubo una resolución de algún tipo relacionada con este asunto.

SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

4.1.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la ANECA, para la mejora de la propuesta realizada.

Respecto de las recomendaciones contenidas en el informe de evaluación de la solicitud de verificación del plan de estudios hechos por la ANECA en fecha de 12/3/2015 (8146/2014) todas se han ido solucionando.

Se pedía que se justificaran los procedimientos de consulta que habían ayudado a la definición y planificación del título, cosa que se hizo en el documento.

Se pedía que algunas competencias CE5 (Manejar instrumentos legales, políticos y económicos para la planificación y gestión de destinos turísticos) se desglosarán concretando contenido y alcance. A esto se ha prestado especial atención con la elaboración de los programas de las asignaturas que tienen esta competencia entre sus objetivos de aprendizaje.

Se recomendaba ampliar la información referente a los criterios que se utilizarían a la hora de evaluar el currículum y la adecuación del perfil de los candidatos a los objetivos y contenidos del programa. En este sentido, se propusieron como criterios específicos los siguientes:

1. Graduados en Turismo.
2. Graduados en Geografía y Ordenación del Territorio.
3. Licenciados en Geografía.
4. Diplomados en Turismo.
5. Otros graduados en Ciencias Sociales y Jurídicas siempre que los alumnos acrediten vinculación con la titulación (ya sea experiencia profesional o cursos específicos de formación).

Los criterios de baremación serán los siguientes:

- a) Expediente académico en la titulación de acceso: hasta 500 puntos.
- b) Experiencia profesional previa (relacionada con la materia): hasta 200 puntos.
- c) Conocimientos de idiomas extranjeros acreditados: hasta 100 puntos.
- d) Formación académica complementaria (otras titulaciones oficiales): hasta 100 puntos.
- e) Otra formación (cursos y seminarios relacionados con la materia): hasta 100 puntos.

TOTAL: 1000 puntos.

El órgano de la universidad encargado de valorar las solicitudes de admisión de acuerdo a los criterios arriba indicados será la "Comisión del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos" que se creará el primer curso académico en que arranquen las enseñanzas del mismo. Dicha comisión concretará con más detalle la forma de aplicar el baremo en el marco del proceso de selección y podrá contar con el apoyo de asesores externos para situaciones específicas.

Se recomendaba especificar los mecanismos de coordinación docente. Cuenta el título, cosa que se hizo.

Y por último se recomendaba tener convenios suficientes. Como se ha argumentado, a pesar de la dificultad, se ha conseguido.

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Fundación para el conocimientoMadri+D para la mejora del Título.

No aplica

4.3.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, para la mejora del Título.

No aplica

4.4.- Se ha realizado el plan de mejora planteada en la Memoria de Seguimiento del curso anterior.

No aplica

4.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

No aplica

SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.

No aplica

5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones no sustanciales realizadas.

No aplica

SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

- El Máster Universitario en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos supone es una oferta docente de la Universidad Complutense para cubrir una demanda de formación que ninguno de las Universidades del país aborda: formar a profesionales que trabajen en el sector más importante del país desde el sector público o tercer sector.
- Es destacable la labor de Coordinación del título, ya que en él intervienen profesores de departamentos muy diferentes.
- Todos los estudiantes realizan prácticas en centros especializados y con importantes profesionales en el campo de la gestión de destinos
- El máster cuenta con personal académico de muy alta calidad, con líneas de investigación completamente orientadas a las materias que se imparten, lo que influye de manera muy positiva en los resultados del aprendizaje de los estudiantes.
- El profesorado tiene un alto grado de motivación y participación responde a cualquier sugerencia o petición de la coordinación.
- Los alumnos provienen de formaciones previas distintas y de países y regiones de España diferentes. Esto potencia las posibilidades de intercambio de experiencias y puntos de vista que enriquecen la interrelación cultural del aula.
- Alto porcentaje de aprobados y con buenas calificaciones tal y como pone de manifiesto la tasa de rendimiento
- El Máster organiza, además, un programa de actividades paralelas con visitas técnicas a instituciones relacionadas con el sector o a cercanos a la ciudad de Madrid que tienen iniciativas interesantes.

SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.

7.1.- Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas. Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

- Respecto del alumnado es necesario aumentar el número de alumnos admitidos dado el alto porcentaje de caída de matrícula que se produce. Muchos alumnos empiezan el curso y los dejan en las primeras semanas al darse cuenta que la orientación del curso no es la empresa turística tradicional sino las instituciones que gestionan destinos turísticos, es decir sector público, tercer sector y consultoras especializadas.
- Es también necesario mejorar la tasa de presentación de TFM en la convocatoria correspondiente, es decir, dentro del primer año académico. Es cierto que esto implica aumentar la presión de un título que se desarrolla en un tiempo demasiado reducido, pero esta cuestión sobrepasa, con mucho, las posibilidades de gestión del Máster. Para ello será necesario trabajar con un claustro de profesores que actúan como tutores o tutoras de los trabajos tratando de generar un protocolo común que lo favorezca.
- Hay que seguir trabajando para encontrar instituciones que puedan ofrecer prácticas relevantes para la titulación de una manera más protocolizada y menos individualizada.

	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En Proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC						
Indicadores de resultado	<p>a) Sería necesario aumentar la tasa de matrícula</p> <p>b) sería necesario mejorar la tasa de rendimiento</p>	<p>a) Los alumnos que se postulan como candidatos en realidad no conocen bien los contenidos del curso</p> <p>b) Los alumnos no elaboran el TFM dentro del curso académico</p>	<p>a) Desarrollar el proceso de selección algún mecanismo que garantice que saben el objetivo central del programa</p> <p>b) Desarrollar con el conjunto profesores tutores de TFM una estrategia para conseguir</p>	<p>a) Coordinadora del programa</p> <p>b) Comisión de coordinación y claustro de profesores</p>		
Sistemas para la mejora de la calidad del título	Es necesario mejorar la coordinación de la carga de trabajo	Hay asignaturas con más de un profesor y no hay comunicación sobre qué compromisos están trasladando los alumnos	Generar un calendario común por bimestre para que los profesores sean conscientes de cuáles son las soluciones académicas de los alumnos	Coordinadora del programa		
Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación y seguimiento	Pensamos que están solucionadas					
Modificación del plan de estudios	No hay					

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE CENTRO EL DÍA 28 DE FEBRERO DE 2017