

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 2016/2017

Contenido

I.- INTRODUCCIÓN.....	3
II.- CRITERIOS.....	3
CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO/MÁSTER EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS	4
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO/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.	18
SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS	19
SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.....	19
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.	19

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 del desarrollo de la primera anualidad del Título tras su implantación, de manera favorable en el curso anterior.

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 la recopilación, análisis y uso de la información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades (criterio 1.6). Del mismo modo 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 PUBLICA 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 adecúa 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 adecúa 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

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Mercedes	Rodríguez Paredes	Presidenta. Vicedecana de Alumnos y Calidad

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 del Amo	Representante resto PDI (Secretario)
Santiago	Ramos Álvarez	Representante PAS
Roberto	Colón Larrea	Representante de alumnos
Paola	Fernández-Mazarambroz	Representante de alumnos
Concepción	García Gómez	Decana (invitada)
Javier	Curriel Díaz	Coordinador del Grado en Turismo (invitado)
Pedro	López Sáez	Coordinador del Máster en Comercio Electrónico (invitado)
Frank	Babinger	Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (invitado)
Ignacio	Ruiz Guerra	Coordinador del Máster en Planificación y Gestión en Destinos Turísticos (invitado)
Matilde	Fernández-Cid Enríquez	Coordinadora del Máster en Consumo y Comercio (invitada)
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 través de la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2016-2017 se celebraron reuniones de la Comisión de Calidad en las siguientes fechas:

- **Reunión ordinaria: 5 de octubre de 2016**

El tema principal se centró en el proceso de renovación de las acreditaciones de diferentes titulaciones de la Facultad que tendría lugar a finales de curso. Se informa a todos los miembros de la Comisión de la importancia del proceso y se suministra a los coordinadores de las titulaciones afectadas toda la documentación necesaria para ello. Las acciones que se propusieron fueron: reuniones de coordinación de cada una de las titulaciones para informar al profesorado de lo necesario para la renovación (evidencias de la evaluación, fichas docentes, etc.) y mejora de los contenidos de la web.

- **Reunión ordinaria: 31 de enero de 2017**

Se aprobaron los informes de autoevaluación de cuatro titulaciones en proceso de renovación de la acreditación. Los coordinadores coincidieron en que los autoinformes eran el resultado de del buen trabajo realizado durante los cursos anteriores.

- **Reunión ordinaria: 27 de febrero de 2017**

Se aprobaron las Memorias anuales de seguimiento de dos titulaciones: Máster de Consumo y Comercio y el Máster de Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. En la Universidad se realizó una presentación general para todos los Másteres con el objetivo de difundir y promocionar los Másteres, en la que la asistencia fue muy baja y no tuvo éxito, por lo que, se decide que en la Facultad se debe realizar una difusión a nivel interno para que sea más eficaz dicha comunicación.

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

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	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	40		
ICM2 Matrícula de nuevo ingreso	18	18		
ICM-3 Porcentaje de cobertura	45%	45%		
ICM-4 Tasa Rendimiento del título	89,27%	93,1%		
ICM-6 Tasa de Abandono del máster	16,67%	11,11%		
ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados	--	98,94%		
ICM-8 Tasa Graduación	--	55,56%		
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	38,89%	66,67%		
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	5,56%	66,67%		
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100,00%		

IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,6	6,56		
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	--	8,13		
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7.5	7,14		

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

Siendo el curso 2016/2017 el segundo año tras la implantación del Máster, muchos de los indicadores aún no tienen un valor definido al ser necesario que transcurra más tiempo, pero pueden mostrar una tendencia que hay que atajar para evitar la falta de afluencia de estudiantes. 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 2016/2017 fue finalmente de 18 alumnos.

La tasa de matrícula de nuevo ingreso sigue siendo en el segundo curso baja, por debajo de la mitad de las plazas ofertadas, lo que puede explicarse por varias razones.

- En primer lugar, porque tras el primer año que el Máster se oferta aún no hay resultados de inserción y de utilidad en el mercado laboral, por lo que fuera del ámbito universitario aún no ha sido testado.
- Los estudios van dirigidos a un segmento específico y los métodos de comunicación utilizados no están siendo los más acertados.
- Por último, en el primer plazo de matrícula, febrero de 2016, las plazas ofertadas siguieron el mismo cauce que el resto de estudios de máster de la UCM sin una diferenciación clara sobre la utilidad y diferenciación entre unos estudios con una trayectoria de muchos años, con los más novedosos.

Una de las razones encontradas durante las entrevistas con el alumnado es que se matriculan sin tener una vocación clara y finalmente cuando llega el momento de cerrar la matrícula optan por otros estudios.

A su vez, y así se comunica en reuniones colectivas de los Coordinadores de los Máster de la UCM con la Vicerrectora de Estudios, las fechas de preinscripción y matrícula, están fuera del canal de matriculación de los calendarios de otras universidades de la Comunidad de Madrid, lo que hace que el alumnado opte por otras universidades con estudios similares a los de este Máster.

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 93,1% aumentando desde el 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, sobre el que se viene trabajando para modificar esta tendencia bajista.

ICM-6. Tasa de Abandono del máster

La tasa de abandono del máster es del 11,11%, disminuye, por lo tanto, 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 que precisa una base de conocimiento sobre el sector turístico para poder aplicar en los diferentes desarrollos de las asignaturas, lo que provoca que los perfiles no provenientes de esta rama de conocimiento tienden a desmotivarse ante tal descubrimiento.

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 encuentra en el apartado 3.2 de la presente memoria.

El análisis de los índices IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título, IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título e IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro, se presenta en el 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 actuará 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 se levanta un Acta que también se incorpora al libro de actas de la titulación.

3.1.4) Además, todas las asignaturas que son impartidas por más de un docente tienen 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 que 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	7	7

Contratado Dr.	3	3
Ayudante Dr.	2	2
Asociados	3	1
TOTAL	18	16
88,9 % Doctores		

Creemos que una de las fortalezas del programa es su profesorado. No sólo el alto porcentaje de doctores que dan clase en el máster, 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 52,94%, una cifra baja pero que, cumple con el objetivo marcado el año anterior duplicando la Tasa de Participación gracias al esfuerzo conjunto del Claustro y de la propia Coordinación, para obtener unas mejores pautas de información interna. Este aspecto seguirá siendo un elemento muy importante en el futuro.

La Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-7) es similar 66.67%, por las mismas razones. La Tasa de evaluaciones positivas es del 100% pero los datos anteriores nos animan a buscar replicar dicho porcentaje.

Como durante estos dos primeros años ha habido claros problemas para obtener unas tasas de respuesta que permitieran reconocer una significación de muestras tan pequeñas, durante el curso 2016 – 2017 se pusieron en marcha otros 2 mecanismos para apoyar el programa Docencia de manera interna:

- a) Se envió 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 Coordinación del programa). Los resultados de la evaluación de cada una de las asignaturas están en poder de la coordinación del título y podrían ser aportados como evidencia en el caso de que fuera necesario. Estas evaluaciones han servido para ajustar algunos de los contenidos de las asignaturas y para que 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 Coordinación 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 Coordinación 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 protocolarizable, 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 todos los esfuerzos, durante el Curso 2016/2017 hubo dificultades en la obtención de plazas de prácticas para todo el alumnado, lo que provocó que algunos perfiles no tuvieran el necesario éxito que se esperaba, así como se tuvo conocimiento de problemáticas durante el período de prácticas en los lugares de asignados. Se mantuvieron convenios con las siguientes instituciones:

- Agencia de Viajes El Corte Inglés, S.A.
- Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A.
- Ayuntamiento de Hoyo de Manzanares
- DINAMIZA ASESORES, SLNE(Consultoría)
- Fundación de Casas Históricas y Singulares (Patronato de la Fundación)
- 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, aunque la Coordinación habrá de tomar la iniciativa para presentar las bondades de un título que, como decíamos anteriormente, aún no ha tenido tiempo de obtener una relevancia y un reconocimiento y utilidad para las instituciones y para los alumnos.

Se ha de incrementar la acción de presentación institucional ante aquellas administraciones que puedan resultar de interés para crear marcos de colaboración. Se tiene que hacer un mayor esfuerzo para continuar 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, en términos generales, es buena, también lo es la valoración por parte de los tutores de empresas o instituciones, por lo que se trata de seguir implementando acciones de acercamiento del ámbito académico con el institucional y el empresarial.

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 segunda 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.

La Oficina de Movilidad de la Facultad está atendida por un funcionario a tiempo completo que ejerce sus funciones en dependencia orgánica de la gerencia de la Facultad y funcional del Vicedecanato de Relaciones Institucionales. Se ocupa de todas las fases en el procedimiento de gestión de los programas de movilidad. Los procedimientos de selección de estudiantes para cada periodo de movilidad están regulados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la UCM.

Todos nuestros procesos están pautados y son verificables en cada uno de sus pasos de tal manera que la gestión de cada proceso y para cada uno de los participantes en nuestros programas resulte idéntica, predecible y en consecuencia confiable.

Con el objetivo de mejorar la confianza de nuestros usuarios se ha aprobado por la Junta de Facultad, y posteriormente publicado en nuestra web, una normativa relativa a nuestro principal programa de movilidad, el programa Erasmus. Dicha normativa permite a nuestros beneficiarios saber en cada momento qué normativa les es de aplicación y obtener respuesta a cualquier duda que les pueda surgir relativa a la gestión de su expediente y de su proceso de reconocimiento de estudios.

Todas las convocatorias de movilidad específicas son publicadas en la web de la facultad y publicitadas a través de las redes sociales como estrategia de mejora del acceso a la información. Entendemos que una información de fácil acceso contribuye de forma clara a la garantía de transparencia y de calidad de nuestros procesos.

Tanto para la resolución de expedientes de convalidación, como para resolver cualquier asunto no contemplado en nuestra normativa que nuestros usuarios nos pudieran plantear, la Facultad ha constituido una Comisión de Programas de Movilidad encargada de resolver estos asuntos. Esta toma de decisiones en comisión está prevista como instrumento de garantía para nuestros usuarios, previniendo la toma de decisiones unipersonales y la arbitrariedad personal que ello pudiera suponer.

Inmediatamente después de la publicación de la convocatoria del programa Erasmus, la Oficina de Movilidad convoca a nuestros alumnos a una reunión informativa en la que se presenta el programa, se informa sobre el proceso de solicitud y de concesión y se resuelven todas las dudas respecto de la conveniencia e idoneidad del programa para cada uno de nuestros alumnos. Tras la adjudicación de las plazas disponibles, se convoca en segunda reunión para explicar a los estudiantes cómo se han de realizar todos los trámites relativos a su estancia Erasmus.

Los programas de movilidad son objeto de convocatorias públicas, predeterminadas desde los vicerrectorados respectivos y que son comunes para toda la universidad. El control de calidad que se ejerce sobre las mismas se apoya en el constante contacto tanto con los alumnos como con los coordinadores de las universidades socias y en las encuestas que, con carácter general, se realizan desde la oficina de relaciones internacionales.

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 6,56, una cifra que, aunque alta, es unas centésimas más baja que el año anterior (6,6) y comparado con otros títulos y másteres cercanos estamos dentro de una media interesante, aunque demasiado frágil como para confiar en la buena marcha por sí sola. Es superior al 6,13 de satisfacción general con la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas, del todo preocupante, teniendo en cuenta la visibilidad que esta rama tiene en el mercado laboral actual. Es por ello por lo que esta cifra conjunta tiene matices y observamos diferentes dimensiones de las que tenemos que tomar cartas de actuación, dada la necesidad de buscar soluciones a esta problemática antes de que decrezcan los resultados aún más. En las encuestas de satisfacción nos encontramos con opiniones de los estudiantes que reclaman una mayor información, porque hay estudiantes que vienen con unas ideas preconcebidas que, la información en web, no les evita, sino que las acrecienta, sobre la utilidad del máster y sus objetivos.

Es de claro interés conocer de qué modo hay una alta diferencia entre la satisfacción con la UCM (8,13) y decae de manera tan importante hasta los 6,56 puntos sobre la titulación, elemento este ante el que hay que desarrollar acciones para disminuir esa brecha de satisfacción. No resulta ser altamente preocupante dado que los estudiantes valoran con un 7,25 la posibilidad de *elegir de nuevo la misma titulación*, pero sí se convierte en un elemento a vigilar para evitar mayores sobresaltos, dado que la puntuación sobre *Recomendaría la titulación* se sitúa en un muy débil 5,29, frente a un 8,29 para *Elegir la misma Universidad* lo que no supone que fuera en la misma titulación, el prestigio y satisfacción de la institución no es directamente proporcional con la satisfacción con el título, por lo que nos adentraremos en la casuística sobre este y otros elementos más adelante.

Las encuestas de satisfacción de los alumnos muestran en general una mayor satisfacción con el desarrollo académico de la titulación. Los alumnos dan un valor de 6.78 al ítem *la titulación tiene unos objetivos claros* por encima de la puntuación del año anterior (6,4) por lo que hay que seguir incidiendo en el esfuerzo por una mayor prestación de información transparente sobre el

título y sus objetivos. Los alumnos están también bastantes satisfechos con la integración de teoría y práctica (valor de 6,56) y con el nivel de dificultad de las asignaturas (6,22) con el paso de los diferentes ítems se descubre una tendencia de un porcentaje del 22% que se centra en una serie de opiniones negativas en todas y cada una de las respuestas, lo que nos hace plantearnos que, de algún modo, los resultados queden desubicados por razones personales más que por opiniones razonadas en torno al curso.

Respecto del contenido de las asignaturas, los valores son también buenos en: *las asignaturas permiten alcanzar los objetivos propuestos* (6,67); *los contenidos de las asignaturas están organizados* (6,78). Siendo más críticos con las afirmaciones de *los contenidos son innovadores* (5,8) y aunque se reconoce que *los contenidos no se solapan entre asignaturas* (6,78) en las encuestas de satisfacción queda reflejado el malestar sobre la posible reutilización y reiteración en asignaturas del Grado con respecto al Máster, elemento este que proviene de la necesidad de nivelar al estudiantado en las primeras clases, sobre todo para aquellos alumnos que no han estudiado el Grado en Turismo, y por lo tanto existe disparidad entre los que ven ciertas conceptualizaciones por primera vez, y los que ya tienen esa base previamente a su llegada al título.

El grado de asistencia a tutorías es alto, en comparación con otras titulaciones y el grado de satisfacción con los mismos es muy alto (con un valor de 8). De todas formas, las tutorías con respecto a la Coordinación y las prácticas han supuesto que lleguen, a través de las encuestas de satisfacción opiniones en las que se invita a incidir en el desarrollo de unos protocolos para las prácticas mucho más claros y un seguimiento más cercano para conseguir la plena utilidad de las mismas.

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 manifestaban descontento con el tiempo que tarda el profesorado en publicar las calificaciones (3,3) en este curso esta calificación ha cambiado con un 6,38 lo que nos anima a seguir insistiendo para que desde la coordinación se insista a todo el Claustro de profesores para que los docentes resuelvan estos problemas que están en su ámbito de competencia.

Es de reseñar el alta la satisfacción general con la formación recibida, teniendo un valor de 8,22 el ítem “la formación recibida está relacionada con las competencias de la titulación” lo que contrasta con las opiniones recibidas, es por ello que éstas nos preocupan por algún caso de descontento pronunciado que ha redundado en unas encuestas insatisfactorias de manera particularizada.

Las prácticas académicas externas curriculares fueron realizadas por un 55,56% del alumnado, siendo evaluadas con un 6,50. 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 protocolarizables (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 nueve profesores han participado. Éste número es bajo y, como hemos afirmado, se trata de aumentar en el presente año para que los resultados sean más significativos, pues es de máximo interés la coordinación interna horizontal y vertical, y para ello este tipo de indicadores es indispensable. 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 8,13.

Los profesores destacan como especialmente buenos los valores relacionados con la coordinación (7,44), con su actividad docente en la titulación (8,56) y con los resultados obtenidos por los estudiantes (7,89). También destaca su valoración del cumplimiento del programa y organización de horarios, y la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título. En cambio, existe un claro alejamiento del estudiantado dado que no han aprovechado las tutorías pues lo valoran con un 5,78

En general, el personal de administración y servicios califica de manera muy positiva su relación con compañeros de servicio, la relación con el alumnado, la comunicación con profesorado, y resto de ámbitos de la administración y otros colectivos de la Facultad, tales como el profesorado y el estudiantado.

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 pedido 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.

Del mismo modo se presenta como necesario la creación de ámbitos de creación del denominado networking en el que los estudiantes comiencen a ponerse en contacto con el ámbito empresarial, investigador y profesional a través de la participación en eventos cercanos, que no supongan un tremendo esfuerzo a los estudiantes en cuanto a desplazamientos o cambios de sede, o bien la creación de acciones programadas en las que los profesionales puedan visitar y presentar el día a día a las aulas de la Facultad.

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

Durante el curso 2016/2017 existieron una serie de momentos de tensión en los que recordaba problemáticas del curso anterior, con respecto a la asignatura Entorno Legal, dada la dificultad de poder encontrar un perfil adecuado para la impartición de este contenido de manera tan especializada como requiere esta asignatura.

Así también llegaron a través de las quejas una problemática con el grado de cumplimiento y condiciones de seguimiento en algunos lugares pertenecientes a las prácticas, lo que provocó

disensiones sobre la adecuación o no del alumno para ciertos puestos, y la decisión de dichas instituciones de repetir la experiencia si no era eligiendo al candidato previamente al comienzo de las prácticas, con un procedimiento selectivo propio complementario a GIPE.

Durante las convocatorias ordinarias de defensa del TFM se presentó una reclamación sobre la calificación obtenida por un estudiante, por lo que se activó el protocolo recogido en la normativa de la UCM con la revisión del Tribunal del TFM con el estudiante, en el que no se cambió la calificación. Ante ello el estudiante presentó, como indica la normativa propia de la Facultad de Comercio y Turismo una reclamación dirigida a la Decana que delegó en la Comisión de Reclamaciones de la Facultad, en la que estaban representados los coordinadores de otros 2 máster oficiales y la Vicedecana de Postgrado e Investigación, al cual llegaron Informe del Tutor del TFM, la reclamación del estudiante e Informe de la Presidencia del Tribunal calificador del TFM. Una vez reunida y dialogada la casuística, tras la revisión de la documentación recibida el TFM no recibió ningún cambio de calificación, quedando de igual manera suspenso.

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.

No aplica

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 conocimiento Madri+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 aumentar el ritmo de trabajo</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 a 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						
Modificación del plan de estudios						

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE CENTRO EL DÍA 15 DE FEBRERO DE 2018