

---

# **INFORME PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO**

*CURSO ACADÉMICO 2013/2014*

*FACULTAD CC ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD DE  
ALICANTE*

---

## **Introducción**

El Máster en Dirección y Planificación de Turismo pertenece a la Red universitaria de posgrados en Turismo (RedIntur) para la cooperación en el estudio, el intercambio de experiencias y la propuesta de actuaciones en orden al cumplimiento de las exigencias derivadas del espacio europeo de educación superior (EEES), en el ámbito de los estudios oficiales de posgrado en materia de turismo, avanzando en la cooperación en la docencia, en la investigación y en la movilidad de estudiantes, así como para colaborar en la mejora continua de la aplicación del EEES en cada universidad.

El perfil de los alumnos de nuevo ingreso en el curso 2013-2014 ha sido bastante heterogéneo en cuanto a formación (38,46% proceden de licenciaturas en humanidades, el 23% son graduados/diplomados en turismo, el 23% licenciados en economía o empresa, el 15,54% procede de carreras técnicas) y en nacionalidades (española, rusa, venezolana, china, japonesa, armenia), lo que a priori es un reto para la docencia de algunas asignaturas que parten de un determinado nivel de conocimientos en la materia turística. No obstante, el profesorado mediante la recomendación de materiales adicionales y tutorías personalizadas ha logrado minimizar este impacto. De hecho, la valoración global del Máster en Dirección y Planificación de Turismo se puede definir como satisfactoria tal y como se desprende de la tasa de éxito (99%). La tasa de rendimiento del título resulta muy satisfactoria (93%) al igual que la tasa de Eficiencia (100%). Como objetivos y propuestas de mejora para el próximo curso se han considerado los siguientes aspectos:

Mantener aquellos sistemas de evaluación y seguimiento que se han manifestado óptimos. Continuar en la elaboración de modelos normalizados que faciliten la evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje. Reforzar los seminarios de investigación que se realizan para la elaboración de los Trabajos Fin de Máster. Mantener las salidas de campo para las asignaturas que así lo incorporan en su guía docente para ver experiencias in situ sobre planificación de

destinos. Aumentar las reuniones de la coordinación con el profesorado e intentar implicarlo en todas las actividades en las que podamos encontrar puntos de encuentro.

El presente documento explica la visibilidad y evolución del máster de Dirección y Planificación de Turismo durante el curso académico 2013-2014. En el primer punto, criterio 1, detalla la estructura de medios para aportar información a los estudiantes y a la sociedad, con la descripción de las herramientas de información usadas, los contenidos y la coordinación entre todos ellos. En el criterio 2 se profundiza en la organización y desarrollo del curso en todos los aspectos. En el criterio 3 se detallan las modificaciones realizadas en el plan de estudios, si las hay. En el criterio 4 se especifica el cumplimiento de las recomendaciones de organismos de acreditación al máster. En el criterio 5 se detalla la estructura de control de calidad que el máster cumple así como los resultados de las herramientas aplicadas. En el criterio 6 se incluyen los resultados de todo el curso en forma de distintas tasas que cuantifican una evaluación del rendimiento, éxito, demanda y oferta y la calidad.

## **Criterio 1: Información pública para la sociedad y el futuro estudiante**

La universidad hace pública en su página web la información sobre el título oficial objeto de seguimiento, teniendo en cuenta las necesidades del alumnado en un futuro y la visibilidad de la información relevante del título hacia la sociedad.

La información sobre el Máster Universitario de Dirección y Planificación de Turismo es completa y está actualizada en los distintos medios de difusión, tanto los soportes gráficos en papel (carteles, anuncios...) como en las digitales a través de las diferentes páginas web que informan del título o las redes sociales. Además es coherente entre los distintos sitios web y coincide con el plan de estudios verificado. No existe, por tanto, información contradictoria.

Un alumno puede encontrar información sobre el máster desde la home page de la UA y se accede fácilmente a estudios>másteres>ciencias sociales>master en Dirección y Planificación de Turismo donde puede encontrar la información sobre aspectos tales como datos generales, plan de estudios, objetivos, competencias, estructura, acceso, perfil de especialización, calendario de implantación, calidad o más información. También puede acceder desde la página principal de la UA, la universidad>Facultad de C. Económicas y Empresariales>Másteres Oficiales>Máster en Dirección y Planificación de Turismo.

Existe total coherencia con la información proporcionada en los diferentes sitios web, tanto de la Universidad de Alicante como externos.

La información proporcionada a la sociedad a través de los canales de comunicación estratégicamente definidos y los institucionalmente establecidos (web, dípticos, redes sociales, etc.) reúne los requisitos de accesibilidad (fácil para todos), atracción (informa y atrae), simplicidad (sencillez y facilidad de comprensión), pertinencia (está lo que tiene que estar), coherencia (todas las partes están articuladas) y actualidad (información verificada vigente).

La información que se ofrece es suficiente para los estudiantes. Ante cualquier duda tienen la posibilidad de acceder al correo del máster ([master.turismo@ua.es](mailto:master.turismo@ua.es)) y realizar la consulta

directamente, o bien a través del correo [masteres.economicos@ua.es](mailto:masteres.economicos@ua.es)

La información sobre la denominación del título y el número de créditos de la titulación aparece desarrollada en el plan de estudios del máster en Dirección y Planificación de Turismo en enlace <http://cvnet.cpd.ua.es/webcvnet/planestudio/planestudiond.aspx?plan=D047> al que se puede acceder desde la página inicial de "estudios" de la UA.

La información del centro en que se imparte la titulación y el número de plazas ofertadas aparece señalada en la página del título en el enlace anteriormente señalado.

Las competencias generales y específicas del título quedan especificadas en el enlace anterior que nos lleva a la siguiente dirección:

<http://cvnet.cpd.ua.es/webcvnet/planestudio/planestudiond.aspx?plan=D047#>

En referencia a la información pública sobre las atribuciones profesionales para las que capacita el título, puesto que este máster no está vinculado a una profesión regulada, se ofrece información sobre las salidas profesionales para las que capacitan estos estudios en el anterior enlace (apartado perfil de especialización)

La información sobre la normativa de permanencia del título aparece en el siguiente enlace <http://economicas.ua.es/es/estudios-de-postgrado/master-oficial-en-direccion-y-planificacion-turismo.html>

La información sobre la normativa de transferencia y reconocimiento de créditos figura en el siguiente enlace (apartado +info)

<http://cvnet.cpd.ua.es/webcvnet/planestudio/planestudiond.aspx?plan=D047#>

La información sobre el perfil de ingreso, es decir, los requisitos de acceso y admisión a la titulación aparece en el enlace <http://cvnet.cpd.ua.es/webcvnet/planestudio/planestudiond.aspx?plan=D047#> (apartado acceso) y es la adecuada para que los alumnos interesados en cursar estos estudios conozcan los requisitos para poder acceder al máster. Además, en esta misma página, el alumno encuentra un enlace con la información necesaria para la preinscripción (<http://web.ua.es/es/continua/preinscripcion.html>) así como otro enlace relacionado con el proceso de matriculación en el máster (<http://economicas.ua.es/es/estudios-de-postgrado/estudios-de-postgrado.html>).

Además, anualmente la facultad organiza sesiones informativas sobre los másteres para los estudiantes de la UA. Estas sesiones se anuncian a través de la web institucional, la de la facultad y las redes sociales.

### **Evidencias:**

(Web) UA - Página principal de la UA

(Web) CEN - Información general de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

(Web) UA - Información sobre movilidad

(Web) UA - Información sobre: planes de estudio, objetivos, competencias, estructura, etc. de los estudios de posgrados oficiales de la UA.

(Web) UA - Oferta de másteres universitario de la UA

<http://economicas.ua.es/es/estudios-de-postgrado/estudios-de-postgrado.html>

<http://cvnet.cpd.ua.es/webcvnet/planestudio/planestudiond.aspx?plan=D047>

<http://economicas.ua.es/es/estudios-de-postgrado/master-oficial-en-direccion-y-planificacion-turismo.html>

<http://www.ua.es/es/estudios/index.html>

<http://www.ua.es/es/estudios/master-universitario.html>

<http://www.ua.es/es/alumnado/index.html>

<http://www.boua.ua.es/pdf.asp?pdf=1534.pdf>

<http://www.boua.ua.es/pdf.asp?pdf=2243.pdf>

<http://www.boua.ua.es/pdf.asp?pdf=2452.pdf>

<http://www.boua.ua.es/pdf.asp?pdf=1614.pdf>

<http://www.boua.ua.es/pdf.asp?pdf=1730.pdf>

<http://www.boua.ua.es/pdf.asp?pdf=1534.pdf>

<http://sga.ua.es/es/normativa-academica>

## **Criterio 2: Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título**

La acción docente de las asignaturas del máster objeto de seguimiento ha sido planificada de forma coordinada para los dos semestres del curso 2013-2014. Los programas de las asignaturas así como las guías docentes estaban accesibles para el alumno en el momento de la matrícula y, por lo tanto, al comienzo del curso académico.

El trabajo exigido al alumno tanto en las horas presenciales como no presenciales ha sido planificado y se ha valorado la dedicación del estudiante al conjunto de las materias.

Todas las actividades docentes (tanto en el aula como salidas de campo) programadas han sido cumplidas en el curso 2013-2014.

Las metodologías de aprendizaje han sido las adecuadas y los criterios de evaluación han sido los oportunos para conocer la adquisición de competencias. La cadencia de la evaluación de las distintas materias a lo largo del curso académico ha sido la adecuada. Los objetivos recogidos en las guías docentes han sido alcanzados.

En relación a las prácticas externas (15 créditos), un total de 11 alumnos (2 en el primer semestre y 9 en el segundo semestre) han realizado dichas prácticas en empresas del sector turístico.

Los trabajos fin de máster (15 créditos) se han defendido en la convocatoria de septiembre de 2014 siguiendo el procedimiento establecido en el Reglamento sobre los Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales <http://www.boua.ua.es/pdf.asp?pdf=Reglamento%20TFG%20y%20TFM%20Economicas.pdf>

El profesorado que imparte docencia en el máster pertenece a diferentes áreas de conocimiento, entre las que se encuentran: economía aplicada, análisis geográfico regional, economía financiera y contabilidad, comercialización e investigación de mercados, sociología I, organización de empresas, lenguajes y sistemas informáticos, derecho mercantil, arqueología e historia antigua, filología alemana, filología inglesa, filología francesa, derecho administrativo. El 76% de los docentes son doctores y el 78% son PDI a tiempo completo.

**Evidencias:**

(Web) UA - Información general de los estudios de grado ofrecidos en la UA.

(Web) UA - Información sobre movilidad

(Web) UA - Información sobre: planes de estudio, objetivos, competencias, estructura, etc. de los estudios de posgrados oficiales de la UA.

(Web) UA - Oferta de másteres universitario de la UA

(Web) UA - Página principal de la UA

(Web) CEN - Información general de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

**Criterio 3: Modificaciones/Actualizaciones del plan de estudios**

No ha habido modificaciones

**Criterio 4: Recomendaciones señaladas en los informes de evaluación externa**

En el informe definitivo de seguimiento (AVAP) de junio de 2013 se recomendaba incrementar la información pública del Trabajo Fin de Máster del Máster en Dirección y Planificación de Turismo. Este punto se ha subsanado con una mejora de la información en la página web y la aprobación por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales del Reglamento de Trabajo fin de grado y Máster (BOUA 30.09.2013).

**Evidencias:**

(Registro AN01) Memoria verificada (ANECA) MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO (diciembre 2009) (curso 2009) D047 - MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO

(Registro AN02) Informe verificación (ANECA) MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO (enero 2010) (curso 2009) D047 - MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO

(Registro AV01) Informe evaluación (AVAP) MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO (octubre 2011) (curso 2011) D047 - MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO

(Registro AV03) Informe definitivo de seguimiento (AVAP) MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO (junio 2013) (curso 2012) D047 - MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO

**Criterio 5: Valoración de la implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SGIC)**

La Universidad de Alicante ha desarrollado la aplicación informática ASTUA (Aplicación para el Seguimiento y Acreditación de los Títulos de la Universidad de Alicante), que permite la disponibilidad y coherencia de toda la información para todos los grupos de interés implicados en

el proceso de seguimiento y acreditación de los Títulos oficiales de Grado y Máster: Equipo de Gobierno, Equipos Directivos de los Centros, Profesores, PAS y Estudiantes.

La información hace referencia a los informes de rendimiento de las titulaciones, evaluación del profesorado, informes de satisfacción de los grupos de interés, quejas y sugerencias, informes de inserción laboral, evolución de las tasas incluidas en el Seguimiento y todas aquellas que los Centros consideren de interés, actas de Comisiones de Garantía de Calidad de los Centros, actas de las Comisiones de Titulación, informes de seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de acuerdo a la aplicación del procedimiento PM01 (Procedimiento de Análisis y Mejora del SGIC) de AUDIT de cada Centro evaluados positivamente por la ANECA.

El Máster Universitario en Dirección y Planificación de Turismo está sujeto al SGIC de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales de la UA, que cuenta en el capítulo 3 de su Manual para el desarrollo del SGIC con una estructura organizativa de centro de tipo vertical, horizontal y transversal, en la que están implicados el Equipo decanal del centro, el coordinador de calidad, la Comisión de Garantía de Calidad y los grupos de mejora (como son las Comisiones de la Titulación, la Comisión de Postgrado, la Comisión de Prácticas Externas, la Comisión de Acción Tutorial y la Comisión de Relaciones Internacionales y Movilidad).

En relación con las titulaciones de Máster y bajo la supervisión de la Comisión de Garantía de Calidad, actúan la Comisión de Postgrado, que es la encargada de realizar el seguimiento de la calidad de la enseñanza, corregir deficiencias e implantar acciones de mejora en forma de objetivos anuales a cumplir. Para desarrollar estos mecanismos y procedimientos se realizan reuniones de seguimiento, para valorar el grado de cumplimiento de las actividades académicas programadas y los resultados académicos obtenidos por el alumno. Las actas de estas reuniones son revisadas por el Coordinador de Calidad para someterlas a la consideración de la Comisión de Garantía de Calidad. Las propuestas de mejora realizadas en dichas reuniones son tenidas en cuenta por el Centro en la definición de los objetivos de calidad para el siguiente curso académico, que son aprobados por la Junta de Centro.

También cuenta con procedimientos específicos para la mejora de la calidad de las prácticas externas, programas de movilidad y atención a sugerencias y quejas.

El SGIC es accesible en la web de la UA para cada Centro y cada título (en el apartado de calidad, desde donde también es accesible). Se actualiza continuamente.

Existe un procedimiento para realizar sugerencias y reclamaciones, dentro de los procesos denominados “de apoyo” en el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SGIC), cuyo objeto es describir el proceso de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias de la UA comunicadas por sus grupos de interés relativos a la falta de calidad o deficiente funcionamiento del servicio que presta la UA.

Por otro lado, cuando un estudiante, PDI o PAS detecte una falta de calidad o un funcionamiento deficiente de un servicio que presta la Facultad de CC. Económicas y Empresariales, puede presentar una queja, reclamación o sugerencia formal ante el Equipo de Dirección del Centro. El Coordinador de Calidad del Centro, decide si se admite o no, teniendo en cuenta la normativa académica actual.

- Si no se admite a trámite, se comunica por escrito al interesado el motivo del rechazo.

• Si se admite a trámite, se envía a la persona o unidad competente, para que inicie el procedimiento de análisis, valoración y respuesta, cuyo resultado será comunicado al interesado. Adicionalmente a los sistemas establecidos, los alumnos tienen la posibilidad de plantear sus impresiones y posibles líneas de mejora en las comisiones académicas del centro a las que asiste un representante de los alumnos. En el caso del Máster en Dirección y Planificación de Turismo no ha habido queja ni reclamación del alumnado en ningún cuatrimestre del curso 2013-2014. Para evaluar la satisfacción de los estudiantes con las asignaturas cursadas, durante el curso académico 2013-2014 se ha hecho uso de los cuestionarios de calidad de la Unidad Técnica de Calidad (UTC). A partir de este curso, el proceso de encuesta se realiza poco antes de finalizar cada cuatrimestre a través de encuesta abierta a través del campus virtual. Los datos sobre la Encuesta General de Docencia recoge la media, por asignatura, de las valoraciones obtenidas en la Encuesta General de Docencia e incluye como referencias: la media de las asignaturas del Departamento en la Titulación y la media general de la titulación, para ese mismo curso. La valoración media de la titulación ha sido bastante positiva situándose en un 8,1 sobre 10. Para evaluar la satisfacción de los estudiantes con la implantación de la titulación, la UTC también ha enviado una encuesta a los alumnos a través del Campus Virtual. Los resultados de satisfacción del alumnado aparecen a continuación:

ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA: media de 6,5.  
PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE: media 6,4.  
INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS: media 8,2  
ACCESO, FORMACIÓN Y ATENCIÓN AL ESTUDIANTE: media 5,4  
VALORACIÓN GLOBAL: media 7,1.

En el curso 2014-2015 se ha desarrollado una encuesta de satisfacción laboral del personal de administración y servicios de la facultad de económicas y empresariales, con una valoración de 5,61/10 puntos.

#### **Evidencias:**

(Registro CEN03) Acta CGC Centro 23.01.2014 (curso 2013)  
(Registro UTC01) Encuesta de clima laboral del PAS - 2013 (curso 2013)  
(Registro UTC02) Encuesta de satisfacción de usuarios - Fac. Económicas - 2013 (curso 2013)  
(Registro UTC04) Informe Rendimiento MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO 13/14 (curso 2013) D047 - MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO  
(Registro UTC07) Informe satisfacción de estudiantes con la implantación del MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO - 2013 (curso 2013) D047 - MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO

## **Criterio 6: Evaluación de los indicadores**

### ***Tasa de rendimiento del título (AVAP)***

La tasa de rendimiento del título en el curso 2013/2014 es del 93%.

***Tasa de abandono del título (AVAP)***

nd

***Tasa de eficiencia de los graduados (AVAP, VERIFICA)***

La tasa de eficiencia de los graduados en el curso 2013/2014 es del 100%.

***Tasa de graduación del título (AVAP, VERIFICA)***

nd

***Tasa de relación entre la oferta y la demanda (AVAP)***

La tasa de relación entre la oferta y la demanda en el curso 2013/2014 es del 34%. El número total de alumnos matriculados en el máster fue de 30, de los cuales, 12 eran de nuevo ingreso, lo que supuso un exceso de oferta de 23 plazas.

***Tasa de matriculación (AVAP)***

La tasa de matriculación en el curso 2013/2014 es del 34%.

***Tasa de PDI con el título de doctor (AVAP)***

La tasa de PDI con título de doctor en el curso 2013/2014 es del 76%.

***Tasa de PDI a tiempo completo (AVAP)***

La tasa de PDI a tiempo completo en el curso 2013/2014 es del 78%.

***Estimación de la duración media de los estudios (AVAP)***

La tasa de duración media de los estudios es 2 años (coincide con la duración del máster)

**Evidencias:**

(Registro UTC04) Informe Rendimiento MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO 13/14 (curso 2013) D047 - MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TURISMO

**Alicante, 12/05/2015**

**Fdo: Manuel Palomar Sanz**