

Informe autoevaluación: 4315221 - Máster Universitario en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	4315221
Denominación Título:	Máster Universitario en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos
Fecha de verificación inicial:	30-04-2015
Fecha de última modificación aprobada de la memoria:	-
Universidad responsable:	Universidad Complutense de Madrid
Universidades participantes:	
Centro en el que se imparte:	Facultad de Comercio y Turismo, Facultad de Geografía e Historia
Nº de créditos:	60
Idioma:	Español
Modalidad:	

INTRODUCCIÓN.- La redacción de este apartado se realizará conforme a las indicaciones señaladas en la Guía de evaluación para la renovación de la acreditación: :

El informe de autoevaluación ha sido redactado por la Coordinación de la titulación bajo la supervisión del Vicedecanato de Calidad y Alumnos de la Facultad de Comercio y Turismo, contando con el análisis, revisión y aprobación de la Comisión Académica del Máster el 27 de noviembre, la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio en su sesión del 28 de noviembre de 2018 y por la Junta de Facultad del día 29 de noviembre de 2018. Todo ello constituyente del SGIC de la Facultad donde se encuentran representados todos los colectivos implicados en el Máster: alumnos, profesores y personal de administración y servicios, por lo que se considera que el informe ha estado sometido a información de los grupos de interés. Finalmente ha sido aprobado por la Comisión Permanente de la Junta de Facultad en su sesión de febrero de 2017.

El desarrollo del título aún es muy reciente por su implantación en el curso 2015/2016. Con carácter anual se realiza un seguimiento anual por el SGIC, la Comisión de Calidad, la Junta de Facultad y el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad a través de las memorias anuales de seguimiento y sus correspondientes informes de seguimiento, y se proponen planes de mejora que se ponen en práctica durante el curso siguiente. Por lo tanto, se han podido abordar y, mayoritariamente, subsanar las carencias encontradas, centradas básicamente en la disponibilidad de la información y el seguimiento de las encuestas de calidad realizadas a los diferentes participantes en el máster. En la página web del máster está disponible la información detallada suficiente para poder decidir, con alta probabilidad de acierto, matricularse en el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos.

La información correspondiente a la Planificación del título está disponible a través de la página web propia del Máster, en el epígrafe Planificación de los Estudios (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/alumnos>). En dicho epígrafe se desarrollan los siguientes apartados:

- Secuencia del aprendizaje.
- Estructura del Plan de Estudios.
- Horarios y exámenes.
- Asignaturas.

- Prácticas.

- Trabajo Fin de Máster.

Es un título de orientación profesional cuyo objetivo es la formación de profesionales cualificados para poder tener responsabilidades dentro de cualquiera de los ámbitos implicados en la planificación y gestión de los destinos turísticos. La clara orientación del título tiene una dedicación por parte del profesorado hacia las necesidades del sector turístico, por ello, la creación del propio título conllevó sistemas de control interno para verificar la consecución de los objetivos marcados, denominado MEMORIA DE APRENDIZAJE. Esta herramienta es para cada una de las asignaturas del máster, y funciona como un sistema de control interno del desarrollo de la titulación. Esta Memoria de Aprendizaje facilitada por los profesores de la titulación a los estudiantes solicitan la respuesta a varias cuestiones desde prismas diferentes:

- Señalar expectativas previas.

- Reflexionar sobre lo aprendido.

- Sugerir mejoras a posteriori.

Desde la Coordinación del Máster, además de la revisión de los contenidos de las asignaturas, también se han venido introduciendo actividades formativas complementarias. Éstas consisten en charlas, conferencias, talleres, seminarios y visitas de trabajo de campo a destinos turísticos de diferentes tipologías que permiten enriquecer el proceso enseñanza - aprendizaje.

El programa incluye unas prácticas externas obligatorias que pretenden facilitar el conocimiento del entorno funcional, organizacional y tecnológico de las entidades y empresas que se dedican a la planificación y gestión de los destinos turísticos.

Las prácticas obligatorias pueden ser realizadas por el alumnado durante el período lectivo, siempre y cuando el horario establecido en dichas prácticas no sea incompatible con la participación presencial del estudiante en el aula durante el desarrollo de las asignaturas del Plan de Estudios. Del mismo modo, y desde principios de curso se incide en la posibilidad de realizar las prácticas curriculares a través de los programas internacionales de intercambio. También se incentiva la realización de unas prácticas internacionales en el marco extracurricular, posibilidad que les permitiría poder realizar un período de prácticas de mayor extensión temporal, una vez finalizadas las asignaturas y las prácticas curriculares obligatorias.

La Facultad de Comercio y Turismo es un centro multidisciplinar que favorece la impartición de materias diversas apoyadas en expertos con perfiles profesionales y académicos que facilitan la transmisión de conocimientos especializados con la planificación y gestión de destinos turísticos de diferentes tipologías.

La evolución de la titulación sigue en aumento desde su implantación, realizando las mejoras que, anualmente, plantean las memorias de seguimiento y los informes recibidos por parte del Vicerrectorado. Las plazas máximas son 40 y nunca se han alcanzado desde la implantación, siendo el año actual 2018/2019 el máximo con 41 estudiantes matriculados, teniendo en cuenta que se contabilizan estudiantes que presentarán su TFM en la convocatoria extraordinaria de febrero.

Un aspecto que entendemos podemos seguir mejorando se centra en el seguimiento de los egresados y su inserción laboral porque, aunque la implantación es muy reciente, es fácil que el contacto con los estudiantes sea cada vez más difícil con el paso de los años. Es por ello que desde la Facultad de Comercio y Turismo y desde el Vicerrectorado se hayan creado mecanismos de captación de información para poder hacer el seguimiento de la inserción laboral, e incluso la Asociación Alumni también trata de mantener el contacto y el vínculo con los egresados en la Universidad Complutense para conocer la evolución de la empleabilidad. Desde la

Coordinación del máster se envía un cuestionario, pero aún no han respondido, máxime con la problemática de los datos de contacto personales y su uso.

El máster se basa en la normativa general de la Universidad Complutense de Madrid recogida en el Reglamento de Reconocimiento y Transferencia en los Estudios (se puede consultar en <https://bouc.ucm.es/pdf/1529.pdf>), publicada en el BOUC nº 14, 10 de noviembre de 2011 que, obviamente, determina la intervención ante casos de solicitud de transferencia y reconocimiento de créditos.

En el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos rigen las normas de permanencia generales de la Universidad Complutense de Madrid, publicadas en el BOUC nº14, 20-11-2008 (se puede consultar en <https://bouc.ucm.es/pdf/902.pdf>) y modificadas por el acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 14 de julio de 2015, por el que se informa favorablemente esta modificación (<https://bouc.ucm.es/pdf/2199.pdf>). Hasta la fecha no ha sido necesario aplicar la normativa de permanencia establecida en ningún caso.

La finalización del Máster se obtiene tras la defensa de un TFM ante un Tribunal formado por profesorado del título. Las temáticas que se están tratando están de absoluta actualidad, y el desarrollo de los mismos está siendo de carácter satisfactorio en cuanto a la búsqueda de temas, problemáticas, análisis y propuesta de soluciones.

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

1.1. La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y se aplica adecuadamente la normativa académica.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a)

El Plan de Estudios implantado, se corresponde con el establecido en la memoria verificada del título, en la fecha 11/12/2015 y no ha sufrido modificaciones posteriores. El Plan de Estudios se implantó por primera vez el primer semestre del curso 2015/2016, manteniendo su estructura original.

El título, como se puede consultar en la web del máster (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/secuencia-del-aprendizaje>) [EOS1.1.a.2], consta de 2 Módulos principales subdivididos en un total de 4 materias y un tercer módulo de Desarrollo de capacidades [EOS1.1.a.3]. Todos ellos conforman 60 créditos ECTS, de los cuales, 45 créditos corresponden a asignaturas de carácter obligatorio [EOS1.1.a.4], 6 corresponden a las Prácticas Externas y 9 al Trabajo Fin de Máster. El plan de estudios está desarrollado de la siguiente manera:

El Módulo I consta de 18 créditos ECTS obligatorios sobre "Planificación avanzada del destino turístico". Este Módulo I está dividido en 2 Materias: la Materia 1 consta de "Mercados de desarrollo turístico" (12 créditos) y Materia 2 "Instrumentos y tecnología para la planificación de destinos turísticos" (6 créditos). A través del Módulo I comprende el concepto del Destino Turístico e identifica cuáles pueden categorizarse como principales Destinos Turísticos, y discernir sobre las diferentes tipologías existentes. Propuesta académica analítica y conocer los principales enfoques de la planificación aplicada a los destinos turísticos, identificando los actores implicados y los planes existentes. Este Módulo permite identificar y concretar los factores contextuales, estructurales e institucionales que facilitan la evaluación de las funciones lideradas por las diferentes políticas turísticas, así como proponer líneas de mejora a través del diseño de estrategias, programas de intervención y diseñando productos que tengan en cuenta sus finalidades, oferta, posicionamiento y contexto territorial.

Dentro del mismo Módulo I la Materia 2 consta de 6 créditos ECTS, también de carácter obligatorio denominándose "Instrumentos para la planificación de destinos turísticos". La finalidad de la Materia 2 se encamina hacia el aprendizaje que va a circunscribir al estudiante a conocer los planteamientos de trabajo de ciudades inteligentes (Smart City) y su aplicación en el ámbito de la

gestión de destinos. Identifican las posibilidades que proponen los nuevos entornos tecnológicos como fuente de datos para análisis del comportamiento de los turistas (Big Data). La creación de estrategias de comunicación, basadas en las TIC, de las diferentes administraciones competentes en materia de planificación turística y de los sistemas de resolución de conflictos. El conocimiento e identificación de las fuentes del derecho de las que emanan los instrumentos de la planificación de destinos.

En el Módulo II se incluye la Materia 3 sobre "Posicionamiento y gestión sostenible de destinos turísticos" que consta de 18 créditos ECTS de carácter obligatorio. Esta Materia 3 se convierte en el centro neurálgico de la especialidad de este título de posgrado. Se oferta de tal modo que, los estudiantes consiguen conocer el carácter estratégico de posicionamiento de los destinos turísticos, así como la identificación de las tipologías de destinos para permitir una construcción de posicionamiento mucho más adecuada.

La especificidad de cada tipología de destino turístico tanto rural, urbano, de litoral o natural es estudiada de manera detallada y desde prismas especializados en el que se contribuye a la identificación de los elementos característicos y de mayor interés para su análisis, identificación, diagnóstico y desarrollo. La Materia 3 aborda, a su vez, el ámbito de la Planificación y Gestión de los Destinos Turísticos desde un punto de vista transversal en el que la sostenibilidad de los destinos turísticos es un elemento fundamental para el correcto desarrollo socioeconómico.

La Materia 4 "Gestión avanzada y seguimiento de proyectos turísticos" con 9 créditos ECTS también forma parte del Módulo II. Es de carácter obligatorio y permite identificar la existencia de acciones de coordinación, cooperación o participación en la gestión de destinos turísticos. Los egresados podrán llevar a cabo planes de recursos humanos para la selección, contratación y formación dentro de las organizaciones de gestión turística, y también desarrollar, de manera adecuada, las competencias para la dirección de equipos para una gestión óptima del talento.

En lo concerniente al "Desarrollo de Capacidades" del máster, se trata de incentivar el trabajo autónomo, tutorizado por el profesorado del máster, al estudiante para que, a través de 2 vías, lleve a cabo lo siguiente:

- Prácticas Externas, de carácter obligatorio con un valor de 6 créditos ECTS.
- Trabajo Fin de Máster, también obligatorio y con un valor de 9 créditos ECTS.

Las actividades formativas son de común uso en el máster. Están compartidas por todas las asignaturas que conforman la titulación, como así está publicado en las guías docentes de cada una de las asignaturas. Éstas se pueden consultar en la web del máster en el siguiente link: (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/asignaturas>) [EOS1.1.a.4].

En todas las asignaturas se tiene en cuenta la asistencia y participación en clase, el trabajo guiado, así como el trabajo autónomo del estudiante. Se pone énfasis también en el trabajo grupal dentro del conjunto del aula, y fuera del espacio reglado. Son las particulares circunstancias del título lo que enriquecen las competencias adquiridas por los estudiantes, con una constitución de grupo de carácter multicultural. El trabajo en entornos multiculturales es una competencia que ha venido a enriquecer al alumnado (sin estar previsto en la memoria).

Las actividades formativas comunes se aplican, como se ha indicado anteriormente, en las diferentes asignaturas, materias y módulos, de tal manera que, aseguran la consecución de los resultados de aprendizaje establecidos en la memoria de verificación, y que se exponen en las citadas guías. El máster implantó la Memoria de Aprendizaje, como un sistema interno de control del proceso de enseñanza - aprendizaje [EOS1.1.b.1].

Las actividades complementarias han contado con expertos y profesionales de reconocido prestigio en el desarrollo de destinos turísticos. Proceden de diferentes campos profesionales, diferentes destinos turísticos y con diferente nivel de impacto para poder presentar la multiplicidad de realidades existentes en el ámbito de la planificación y la gestión de los destinos turísticos. Estas actividades se pueden consultar en la web del máster: (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/trabajos-de-campo-y-visitas-tecnicas>) [EOS1.1.b.2].

También la Facultad de Comercio y Turismo organiza, anualmente, actividades para que los estudiantes puedan enriquecer su aprendizaje durante la realización de sus estudios. Incluido en el Criterio 5, apartado 5.1.b.

En la memoria de verificación del título se estableció un máximo de 40 alumnos durante la implantación del máster.

La matrícula durante el primer curso de implantación (2015/2016) fue de 18 estudiantes, de los que se hace especial mención a que 2 de ellos eran de nacionalidad diferente a la española. En el segundo curso (2016/2017) la matrícula creció hasta los 24 estudiantes, siendo 6 los estudiantes internacionales [EOS1.1.c.4]. Se ha dado un proceso de cambio hacia un alumnado cada vez

más multicultural. Durante 2017/2018 los estudiantes pasaron a ser 31 con un porcentaje de estudiantes españoles del 58,1%, y en el ejercicio actual (2018/2019) se ha llegado a 41 estudiantes matriculados, cuyo porcentaje de matrícula corresponde a un 39% de estudiantes españoles.

En el curso 2016/2017 los estudiantes con matrícula parcial son un 33,3%. Nos encontramos en la actualidad con que los estudiantes (61%) de procedencia internacional, encuentran mayores dificultades para incorporarse desde el inicio del curso, motivado por las tramitaciones de visados y permisos de residencia.

El título recoge la realización de un período de Prácticas, de carácter obligatorio, con una carga de 6 créditos ECTS, 150 horas. El desarrollo de estas prácticas se lleva a cabo a través de un procedimiento dependiente del Vicedecanato de Relaciones Institucionales. Asimismo, la Facultad de Comercio y Turismo cuenta con una Oficina de Prácticas con recursos personales administrativos propios (un funcionario con dedicación a tiempo completo, apoyo de un becario). La importancia que esto tiene en el proceder de la Facultad de Comercio y Turismo es de tal importancia que, cabe añadir como un mayor apoyo institucional, una Comisión de Prácticas en instituciones y/o empresas, conformada por profesores que imparten docencia en las diferentes titulaciones de la facultad.

La asignación de las Prácticas Externas está recogida en el procedimiento de la Facultad de Comercio y Turismo [EOS6.1.d.1.].

La plataforma GIPE (Gestión Integral de Prácticas en Empresas), facilita la comunicación, información, interrelación entre los diferentes actores implicados en el desarrollo del programa de prácticas curriculares. El equipo decanal en la Facultad de Comercio y Turismo cuenta, (01/02/2018) con un Delegado de la Decana para Emprendimiento, Prácticas Externas y Empleabilidad, que asume un activo papel de coordinación y seguimiento; ya en este curso ha iniciado una dinámica de encuentros con responsables de distintos grados y títulos y personal administrativo de apoyo [EOS6.1.d.2.].

Durante el período de estudio realizaron prácticas 16 alumnos que fueron tutorizados por 6 profesores del claustro. Fueron realizadas en entidades tanto públicas (62,5%) como privadas (37,5%) lo que nos vislumbra que el perfil de nuestros egresados tiene una clara tendencia a la planificación y la gestión de los destinos turísticos, y en este caso, las competencias están en el ámbito público [EOS6.1.d.3.].

1.2. El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical) entre las diferentes materias/asignaturas que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a) La coordinación vertical y horizontal entre las diferentes asignaturas ha sido apropiada, y ha garantizado una adecuada asignación de carga de trabajo al estudiante.

El Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos tiene los siguientes órganos de coordinación.

a) Un coordinador o coordinadora: responsable del liderazgo de los procesos de verificación y acreditación ante la ANECA, de la coordinación del título ante el profesorado y el alumnado.

b) Comisión Académica. Conformada por:

- Coordinador/a

- Un representante por Departamento implicado en la docencia del Máster.

o Geografía = Análisis Geográfico Regional y Geografía Física + Geografía Humana

o Organización de Empresas y Márketing = Organización de empresas + Comercialización de mercados.

o Derecho Administrativo

o Ciencia Política y de la Administración

- Un representante del Centro

- Un alumno/a

Coordinación Horizontal y Vertical:

- Comisión de Calidad del Máster.

- Coordinador/a de asignatura. Siempre que la asignatura tenga más de un profesor, se debe nombrar un coordinador/a. Será el responsable de la ficha y de la comunicación con alumnos/as y Coordinador/a del Máster.

- Desde el inicio del Máster siempre ha habido una preocupación por mejorar los procesos de coordinación del curso, por lo que, en todos los cursos académicos se comienza con reuniones para planificar las actividades. Prueba de ello es la Memoria de

Aprendizaje [EOS1.b.1] que se ha implantado en el Máster, ya que una de las dificultades más difíciles de abordar es la coordinación horizontal entre asignaturas. Para mejorar este proceso el Máster implantó desde el comienzo una herramienta que denominó Memoria de Aprendizaje. Se trata, siguiendo la lógica del portfolio, de pedir a los alumnos/as una pequeña reflexión sobre tres cuestiones:

- o Señalar dos ideas de la asignatura que le parecen importantes al estudiante.
- o Reflexionar sobre dos cosas aprendidas en cada asignatura.
- o Sugerir aspectos que ayuden a mejorar contenidos, solapamiento, conocimientos previos...

La memoria de aprendizaje se incorpora como un elemento más en todas las asignaturas y los alumnos la envían al profesor/a y a la coordinación a través de la herramienta del campus virtual.

El resultado de esta reflexión permite, tanto al profesorado, como a la coordinación, tener una idea más clara de qué ámbitos de reflexión y qué competencias se estaban abordando en el aula y cuáles quedan fuera y es necesario fortalecer.

Además, se realizan diferentes reuniones entre los coordinadores de las materias para analizar los contenidos y que éstos se adapten a las competencias de las diferentes asignaturas. Todo lo analizado por el coordinador se plantea por último en la Comisión de Calidad para mejorar la calidad del proceso enseñanza - aprendizaje. De esta forma se reflexiona sobre la metodología que se sigue, además de los planes de mejora que se pretenden implantar.

b) En el caso de que el título se imparta en varios centros de la misma universidad o sea interuniversitario, se valorará la coordinación entre los mismos.

El Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos se imparte sólo en la Facultad de Comercio y Turismo.

c) En el caso de que un título tenga prácticas externas se valorará la coordinación y supervisión necesaria para que las prácticas permitan a los estudiantes adquirir competencias correspondientes.

Durante el curso la coordinación establece entrevistas individuales y grupales para explicar el funcionamiento del proceso de prácticas externas curriculares, en las que se les explica las funciones de la plataforma GIPE, a través de la cual podrán tramitar sus prácticas que estarán supervisadas por la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo, y por el Delegado de Decanato para Emprendimiento, Prácticas Externas y Empleabilidad, que asume un activo papel de coordinación y seguimiento.

Desde la coordinación se realizan entrevistas con instituciones y empresas para poder elaborar convenios de colaboración con la Universidad Complutense de Madrid en beneficio de los estudiantes del máster. Estas prácticas son de un total de 6 ECTS y se realizan por un espacio de tiempo siguiendo unas condiciones pre-laborales recogidas en la memoria verificada del máster por el que el estudiante tiene que desenvolverse en un ambiente laboral llevando a cabo una serie de tareas que diferirá en función del lugar en el que las realiza. La ventaja de las prácticas del título está en la variedad de opciones a disposición de los estudiantes, pero a su vez es un reto para el profesorado que ha de tutorizar estas prácticas, dado que los requisitos, tareas, funciones y evaluación de las mismas varían en según qué sitio. La inmersión de los estudiantes en el sector turístico a través de cualquiera de los actores que tienen que ver en la planificación y la gestión de los destinos turísticos supone completar y complementar la formación teórica con la experiencia práctica.

El interés está en la creación de voluntad de elección por parte de los estudiantes hacia aquel campo que más atractivo le resulte, de manera particular, para encaminar su formación hacia aquel futuro laboral deseado, más allá de las opciones existentes en la oferta de la plataforma GIPE que se coordina en la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo y en las Oficinas de Prácticas y Empleo OPE de la Universidad Complutense de Madrid. Esto supone que, de manera habitual, se firmen convenios con nuevas entidades tanto públicas como privadas para que acojan a estudiantes del máster.

La supervisión de las prácticas la llevan a cabo 2 tutores: 1 académico, profesor del máster; y 1 institucional, por parte de la entidad en la que el estudiante realiza sus prácticas curriculares. Una vez asignadas las prácticas, el tutor académico se entrevista con el estudiante y lleva un seguimiento de las mismas, y cuando éstas finalizan, recibe una memoria de prácticas que es entregada a través de la plataforma GIPE y que será evaluada por el tutor académico. El tutor institucional es el que lleva a cabo el seguimiento de las tareas asignadas en el lugar de las prácticas y realiza también un informe de evaluación de las prácticas llevadas a cabo por el estudiante en su entidad. Existe la posibilidad del contacto entre ambos tutores para poder establecer algunos puntos de coordinación en la realización de las prácticas.

d) En el caso de que el título se imparta en varias modalidades (presencial, a distancia, semipresencial) se valorará la coordinación docente entre las modalidades con el fin de que los estudiantes puedan alcanzar las mismas competencias con independencia de la modalidad cursada.

El Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos se imparte únicamente en la modalidad presencial.

1.3. Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a) Se tendrá en cuenta que el número de estudiantes matriculado en el título no supera lo aprobado en la memoria de verificación y/o sus sucesivas modificaciones informadas favorablemente.

En la memoria verificada del título se establecen 40 plazas máximas de alumnos, que no se ha superado en ningún curso desde su implantación, pero sí que ha tenido una evolución creciente en este período siendo de un 60% la matriculación durante el curso 2016/2017. [EOS1.1.c.1.]

b) En los títulos de máster, los criterios de admisión son coherentes y se ajustan al perfil de ingreso publicado: En el caso de que cuenten con complementos de formación, se analizarán si los mismos cumplen su función en cuanto a la nivelación y adquisición de competencias y conocimientos necesarios, por parte de los estudiantes que los cursen.

Los criterios de admisión están recogidos en la página web del máster en el punto 3. Acceso, 3.1. Matrícula, 3.1.1. Acceso y Criterios de admisión, en el siguiente enlace de la web del máster (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/acceso-y-criterios-de-admision>) [EOS3.1.b.1]. Estos criterios se ajustan al perfil de ingreso publicado y se han cumplido durante los cursos transcurridos desde la implantación. Estos perfiles se han mostrado como adecuados al título, y puede ser constatable a través de los resultados de las asignaturas y del máster en general. La tasa de aprobados sobre los matriculados, en tanto en cuanto, se tiene en cuenta sólo las asignaturas, está entre el 94,12% (porcentaje mínimo) y el 100% en primera convocatoria. En el curso 2016/2017 la tasa disminuye en los Trabajos Fin de Máster que, como se explicará más adelante precisan de un análisis más concreto dado que se presentan en cursos siguientes.

El Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos no cuenta con complementos de formación.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El Plan de Estudios está dirigido a la profesionalización de un sector en el que los actores implicados en la planificación y gestión de los destinos turísticos precisa de nuevas figuras profesionales que ayuden a solventar problemas nuevos, con técnicas, herramientas y procedimientos nuevos y actualizados. El tamaño de los grupos, el plan de estudios, la organización del programa, la aplicación de la norma académica y los mecanismos de coordinación docente concuerdan con lo establecido en la Memoria Verificada del título, así como los criterios de admisión.

El Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos nace con plena vocación de aprovechar los adelantos en materia de procesos de enseñanza - aprendizaje, de tal manera que incorpora, dentro de su propio procedimiento, sistemas de control y seguimiento complementarios a los recogidos en la normativa, de tal modo, la búsqueda de la calidad en la enseñanza y la consecución de objetivos es una premisa clara desde el comienzo.

EVIDENCIAS.- Criterio 1

EOS1.1.a.1. Calendario Implantación MPGDT 2015-2016

EOS1.1.a.2. Secuencia de aprendizaje MPGDT, enlace web: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/secuencia-del-aprendizaje>

EOS1.1.a.3. Planificación del título MPGDT, enlace web: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/alumnos>

EOS1.1.a.4. Guías Docentes MPGDT, enlace web: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/asignaturas>

EOS1.1.b.1. Memoria de Aprendizaje MPGDT

EOS1.1.b.2. Actividades Complementarias y Trabajo de Campo MPGDT enlace web: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/trabajos-de-campo-y-visitas-tecnicas>

EOS1.1.c.1. Datos de Matrícula MPGDT 2016-2017

EOS1.1.c.2. Matriculados Evolución MPGDT 2018-2019

EOS1.1.c.3. Matriculados por convocatoria acceso MPGDT 2018-2019

EOS1.1.c.4. Matriculados MPGDT 2018-2019
EOS1.1.c.6. Matriculados por asignatura MPGDT 2016-2017
EOS1.1.c.7. Matriculados por asignatura MPGDT 2018-2019
EOS1.1.d.1. Informe formal tutor MPGDT
EOS1.1.d.4. Informe Valoración Tutor TFM MPGDT
EOS1.1.d.3. Formato recomendado TFM MPGDT
EOS1.1.d.4. Información sobre la Exposición pública del TFM
EOS1.1.d.5. Modelo Acta Tribunal TFM MPGDT
EOS1.1.d.6. Aceptación compromiso Tutor TFM MPGDT
EOS1.1.d.7. Instrucciones protocolo TFM MPGDT
EOS1.1.e.1 (a/b). Normativa de Permanencia en la UCM, enlace web: <https://bouc.ucm.es/pdf/902.pdf>
<https://bouc.ucm.es/pdf/2199.pdf>
EOS1.1.f.1. Reconocimiento y Transferencia en los Estudios UCM, enlace web: <https://bouc.ucm.es/pdf/1529.pdf>
EOS2.1.1. Acta Reunión Comisión coordinación 20161011
EOS2.1.2. Acta Reunión Comisión coordinación 20170125
EOS2.1.3. Acta Reunión Claustro 20170412
EOS2.2.1. Distribución alumnos tutores TFM 2016-2017
EOS3.1.1. Tasa de éxito MPGDT 2016-2017
EOS3.1.2. Tasa de rendimiento MPGDT 2016-2017
EOS3.1.3. Tasa de rendimiento por dedicación MPGDT 2016-2017
EOS3.1.4. Tasa de abandono global MPGDT 2016-2017
EOS3.1.b.1. Criterios de admisión, enlace web:
<https://www.ucm.es/gestiondestinos/acceso-y-criterios-de-admision>
EOS3.1.b.2. Resultados de aplicación criterios de admisión 2016-2017
EOS3.1.b.3. Concesión 2 Becas FPU 2018-2019
EOS6.1.d.1. Instrucciones Prácticas Externas FCyT
EOS6.1.d.2. Nombramiento Delegado de la Decana Prácticas Externas FCyT
EOS6.1.d.3. Listado de Prácticas Externas MPGDT 2016-2017
EOS7.1.1. Formulario Evaluación tutor prácticas MPGDT
ESP8.1.1. Convenios de Prácticas FCyT
EOS6.1.d.6. Plataforma de Gestión Integral de Prácticas Externas (GIPE), enlace web:
<https://gipe.ucm.es/authestu.php>
ESP12.1.1. Calendario y horario de clases MPGDT

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

2.1. La universidad pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

En el desarrollo de implantación del título, con carácter anual, la Universidad Complutense lleva a cabo un seguimiento a partir de las Memorias anuales del máster en el que se establecen los estándares para la correcta realización del título universitario.

En las Memorias de seguimiento se ha hecho especial hincapié en la necesidad de adecuar la información con la que contaban los diferentes grupos de interés a través de la web del máster, sobre todo en el curso 2016/2017, en el que informaciones de alto interés sobre el título se han añadido y estructurado de nuevo. Es por ello que la página web ha sido modificada siguiendo el formato recomendado por las instituciones de control, pudiendo comprobar que la página web del máster facilita información sobre todo aquello que se considera información crítica, suficiente y relevante para el estudiante.

De este modo la página web (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/>) está estructurada de la siguiente manera:

- 0.- Presentación / Portada
- Noticias del máster
- 0.1.- Localización
- 0.2.- Contacto

- 1.- Descripción
 - 1.1.- Descripción del título
 - 1.2.- Normas de permanencia
 - 1.3.- Díptico informativo
- 2.- Competencias
 - 2.1.- Competencias básicas y generales
 - 2.2.- Competencias transversales
 - 2.3.- Competencias específicas
- 3.- Acceso
 - Instrucciones para realizar la matrícula
 - Estudiantes extracomunitarios
 - Precio y forma de pago
 - 3.1.- Matrícula (Acceso y criterios de admisión / Plazos de inscripción)
 - 3.2.- Transferencia y Reconocimiento de Créditos
 - 3.3.- Mecanismos de información y orientación al estudiante
 - 3.4.- Becas
- 4.- Planificación de enseñanzas
 - 4.1.- Secuencia de aprendizaje
 - 4.2.- Plan de Estudios
 - 4.3.- Horarios y exámenes
 - 4.4.- Asignaturas
 - 4.5.- Prácticas
 - 4.6.- Trabajo de Fin de Máster
 - 4.7.- Otras informaciones
 - Delegación de alumnos
- 5.- Personal académico
 - 5.1.- Profesorado académico
 - 5.2.- Profesorado externo
- 6.- Medios materiales
- 7.- Sistema de Calidad
 - Organización y composición de funciones del Sistema Interno de Garantía y Calidad
 - Encuestas e indicadores
 - Memorias de seguimiento
 - Sistema de quejas y reclamaciones
 - Registro Unificado de Centros y Titulaciones del Ministerio de Educación (RUCT)
- 8.- Actividad complementaria
 - Calendario de Actividades Complementarias
 - Curso 2015/2016
 - Curso 2016/2017
 - Curso 2017/2018
 - Curso 2018/2019

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Con la puesta en marcha de la página web del máster, y habiendo aplicado las mejoras planteadas en el informe de seguimiento, se cumple el criterio de información y transparencia, ya que se comunica de manera adecuada a todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.

EVIDENCIAS.- Criterio 2

ESP11.1.1. Página web del MPGDT, enlace web:

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

3.1. El SGIC dispone de un órgano responsable que analiza la información disponible del título para la toma de decisiones en el diseño, seguimiento, acreditación y mejora continua.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a) Los procedimientos que permiten garantizar la recogida de información de forma continua, el análisis de los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés), su utilidad para la toma de decisiones la mejora de la calidad del título, en especial de los resultados de aprendizaje del alumno.

Desde la implantación del título se han puesto en marcha procedimientos del SIGC previstos en el punto 9 de la memoria verificada presentada y aprobada por la ANECA. Sobre todo, los procedimientos que tienen relación con el funcionamiento del propio SIGC, teniendo en cuenta que, en la Facultad de Comercio y Turismo está estructurado de manera común en todas las titulaciones y que se puede consultar en el siguiente enlace [EOS13.3.1]: <https://www.ucm.es/calidad>

El SIGC está plenamente implantado y se sustenta sobre la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo que es la responsable del seguimiento y análisis de la calidad del Título. La aprobación de la Comisión de la Calidad, específicamente dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones, y del cumplimiento del reglamento específico de funcionamiento, lo cual le corresponde a la Junta de Centro. La Comisión de Calidad es, por lo tanto, una comisión con responsabilidades delegadas de la Junta de Centro y fue constituida por este órgano en su reunión celebrada el 24 de junio de 2009 [EOS14.3.4].

El reglamento de funcionamiento de la Comisión de la Calidad de las titulaciones del Centro fue aprobado por la Junta de Centro en su reunión del 11 de marzo de 2010 y posteriormente modificado en la reunión celebrada el 19 de marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad). Toda la información relativa al SIGC está disponible en el apartado de Calidad de la página web del Centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>) [EOS14.3.3] y en el apartado 6 de la web del máster denominado "Sistema de Calidad" (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/sistema-de-calidad>) [ESP14.3.5].

Desde el momento de creación de la Comisión de Calidad, ésta ha garantizado una homogeneidad en los criterios y procedimientos para el cumplimiento de los objetivos de calidad de todas y cada una de las titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo. Se ha diseñado un sistema cuyo objetivo ha sido la revisión y análisis de cada titulación y un procedimiento de seguimiento general y común de todas las titulaciones del Centro. Como resultado, se ha actuado de forma coordinada, ya que en todas las reuniones de la Comisión celebradas se han planteado y abordado diferentes experiencias particulares de cada título, pero, también, puntos de vista y experiencias alternativas que emergen de la realidad diversa de nuestro centro. Como evidencia de esta forma de actuar pueden considerarse las actas de las reuniones de la Comisión a lo largo del curso 2016/2017, que han posibilitado adecuadamente el seguimiento eficaz del título.

Durante dicho curso, se celebraron 3 reuniones de la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo con el desarrollo siguiente:

- 05/10/2016 Inicio de curso en el que se aprobó el acta anterior, así como se informó del desarrollo del proceso de admisión de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo. A continuación, se presentaron las instrucciones para la renovación de las acreditaciones de diferentes titulaciones de la facultad con algunos aspectos a tener en cuenta en el desarrollo de los Autoinformes a desarrollar por los coordinadores de las titulaciones.

- 31/01/2017 La Comisión de Calidad se reunió para aprobar el Acta anterior y aprobar los Autoinformes realizados por los coordinadores de: Grado en Comercio, Grado en Turismo, Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y Máster en Comercio Electrónico. Fueron aprobados por unanimidad de la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo.

- 27/02/2017 La Comisión de Calidad se reunió para, aprobar el Acta de la reunión anterior, se realizó la aprobación de las Memorias anuales de seguimiento de los títulos Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos y Máster en Consumo y comercio del curso 2015/2016 en los que fueron implantados en la Facultad de Comercio y Turismo. [ESP14.3.6.a hasta ESP14.3.6.c].

La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo tiene como responsable al/la Decano/a de la Facultad de Comercio y Turismo, o persona en quien delegue, en este caso en la Vicedecana de Calidad y Estudios, que es quien preside las reuniones de la Comisión de Calidad de la Facultad. La composición de la Comisión de Calidad es la siguiente:

- Vicedecana de Calidad y Estudios, como Presidenta y representando a las autoridades académicas.

- Cuatro representantes de los profesores funcionarios.

- Un representante de los profesores no funcionarios.

- Un representante del Personal Administrativo y de Servicios.

- Dos representantes del Alumnado.

- Asimismo, se contará con, al menos, un agente externo a determinar con el siguiente perfil:

o Un/a experto/a designado/a por las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación.

o Un/a experto/a en evaluación de la calidad de otras 53 universidades.

o Un/a directivo/a de empresas de prestigio relacionadas con la actividad en la que se enmarca el título.

Las funciones de la Comisión de Calidad son las siguientes:

- Establecer y fijar la política de calidad de las titulaciones de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Comercio y Turismo y de la Universidad Complutense de Madrid.

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de las titulaciones impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo.

- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.

- Proponer a la Junta de Facultad los objetivos de calidad y posibles modificaciones de los mismos.

- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de las titulaciones (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).

- Gestionar el sistema de información de las titulaciones impartidas en la Facultad con los datos disponibles en el Centro.

- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.

- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.

- Informar, a petición del/a Decano/a, de las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.

- Aquellas otras recogidas en el SIGC, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado sistema y que, de forma expresa, se atribuyan a la Comisión.

La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo elabora anualmente una memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que es aprobado por la Junta de Facultad y difundido, tal y como especifica en el último punto. Las normas de funcionamiento y el sistema de toma de decisiones de la Comisión de Calidad son:

- Se ha diseñado un reglamento de funcionamiento, aprobado por la Junta de Centro.

- Se realizan, al menos, tres reuniones ordinarias al año. Una en septiembre/octubre, en el comienzo de curso, otra en febrero, a mitad de curso, y la última en junio al concluir el período de docencia presencial. El/la Presidente/a podrá convocar reuniones de urgencia si el tema lo requiere.

- Las decisiones se toman por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión. En caso de empate el/la Presidente contará con voto de calidad.

- Las decisiones son puestas en marcha por la Comisión de Calidad del centro que informará en las siguientes reuniones sobre el grado de avance o grado de cumplimiento de las mismas. La tipología de efectos dependerá del tipo de decisión adoptada.

La Junta de Facultad 5/2018 de 16 de julio aprobó la Comisión de Calidad en la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid [EOS14.3.1]:

b) En el caso de los títulos interuniversitarios....

El Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos se imparte en la Facultad de Comercio y Turismo aunque la memoria verificada del título fue presentada de manera conjunta con la Facultad de Geografía e Historia, dado que están implicados diferentes departamentos de la Universidad Complutense de Madrid. Aunque en este caso, se imparte y depende directamente de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid.

En el caso concreto del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos ha tenido una novedosa modificación durante el curso 2017/2018 por el que se ha firmado un acuerdo de colaboración con la Université Sorbonne Panthéon, por el que el título va a ser impartido por la Facultad de Comercio y Turismo, pero anualmente, desde el curso 2019/2020 existirá un intercambio de 2 alumnos procedentes de la universidad francesa que cursarán el título completo en España y viceversa, 2 estudiantes que hayan finalizado el Grado en Turismo podrán titularse del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos y el Máster de la Université Panthéon de París.

Durante el mes de junio de 2018 se hicieron las primeras entrevistas de 2 aspirantes que están cursando el título en París, y que fueron admitidas para que, en el curso 2019/2020 realicen el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos de la Facultad de Comercio y Turismo. [EOS3.1.b]

3.2. El SGIC implementado, para la gestión eficiente del título, dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información objetiva y suficiente y de sus resultados y que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El análisis de la satisfacción de los estudiantes y del profesorado con el título se obtiene mediante encuestas que son remitidas a los distintos grupos de interés de la titulación, dentro de cada curso académico. Este procedimiento se realiza mediante medios electrónicos, informáticos y telemáticos. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la oficina para la calidad de la Universidad Complutense de Madrid, que elabora los cuestionarios y lleva a cabo el tratamiento analítico de la

información facilitada en los mismos.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se siguen todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos, así como el tratamiento de los datos personales. La Comisión de Calidad actúa de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del título puede dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo. El procedimiento de actuación para la formulación y resolución de reclamaciones es el siguiente:

- Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación; se concretarán, además, con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija a la Comisión de Calidad.
- Los interesados podrán recabar de dicha Comisión asesoramiento para cumplimentar dichos impresos o presentar sus propios escritos de reclamación. Todo el proceso del sistema de reclamaciones y quejas está publicado en el SIGC de la Facultad de Comercio y Turismo. Asimismo, se encuentra a disposición de los grupos de interés implicados (profesores, estudiantes, PAS) un buzón de sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad la mejora de la calidad de los títulos. Los formularios están disponibles de la web de la Facultad de Comercio y Turismo.

El modelo de evaluación de la actividad docente DOCENTIA-UCM fue informado positivamente por la Comisión de Verificación de la Fundación para el Conocimiento Madrid+d con fecha 16-11-2016. En consecuencia, la UCM despliega el modelo previsto en el curso 2016-2017. Con el fin de establecer procesos sistemáticos de evaluación, revisión y mejora del mismo es preciso definir anualmente un plan de seguimiento específico de su implantación. Los objetivos concretos de tales planes son:

- a) Monitorizar las acciones de implantación del programa para identificar disfunciones e introducir modificaciones y ajustes de modo simultáneo al despliegue del modelo (monitorización).
- b) Valorar al término de cada curso el funcionamiento global del modelo, identificando debilidades y fortalezas que permitan su optimización en el curso siguiente (meta-evaluación general). Toda la información sobre el programa Docentia está disponible en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/programadocentia>

Los resultados del aprendizaje se evalúan a partir del análisis de las calificaciones, indicadores, encuestas de satisfacción facilitadas por el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid, y también a través del sistema propio creado en el título, por el cual, tras la finalización de cada asignatura el estudiante ha de entregar a su profesor un documento formalizado interno en el que se incluyen 3 cuestiones sobre las expectativas, el desarrollo y lo aprendido durante la asignatura, es la Memoria de Aprendizaje.

Los indicadores de resultados sobre los que hay información son los siguientes [EOS16.3.1 hasta EOS16.3.3,]:

- Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas.
- Número de alumnos de nuevo ingreso matriculados [EOS1.1.c.2].
- Tasa de cobertura.
- Tasa de rendimiento [EOS3.1.2].
- Tasa de abandono [EOS3.1.4].
- Tasa de graduación [EOS3.1.1].
- Tasa de participación y de evaluación en el Programa de Evaluación Docente.
- Tasa de evaluaciones positivas del profesorado.

También se elaboran encuestas anuales sobre la satisfacción con la titulación de alumnos, profesores y personal de administración y servicios (PAS). Estos indicadores de resultados son, además, recogidos y analizados de forma argumentada en la memoria anual de seguimiento. El informe de seguimiento del Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad ha evaluado positivamente la recogida, cálculo y análisis de los indicadores, así como su utilización para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza - aprendizaje.

El procedimiento de seguimiento y evaluación de las prácticas externas se realiza de la siguiente forma:

- A través de cuestionarios a los estudiantes:
 - o Grado de satisfacción de los estudiantes que realicen la práctica.
 - o Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa.
 - o Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- Informe de los tutores internos y externos de las prácticas donde se especifiquen:
 - o Grado cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas.
 - o Propuestas de mejora de actuaciones de las prácticas externas.

La toma de decisiones derivada de la evaluación y el seguimiento de las prácticas externas se realiza a través de la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo donde se analizan los resultados y se proponen las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua del plan de estudios de la titulación [EOS14.3.3]. Asimismo, esta información se remite a la Junta de Centro que adopta las medidas necesarias para su ejecución [EOS14.3.5].

El procedimiento de seguimiento y evaluación de los programas de movilidad se realiza de la siguiente manera [EOS13.3.1]:

- Las titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo están integradas en el contexto general de la Universidad Complutense de Madrid y se desarrollan fundamentalmente dentro de las actuaciones de los programas ERASMUS, SICUE, y algunos otros de carácter internacional (Fórmula Santander, Becas Iberoamérica, etc.).

- Estos programas son objeto de seguimiento y evaluación con el fin de lograr la mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad. La información, es recogida, analizada y valorada tanto por los estudiantes, como por los coordinadores.

Como orientación, la facultad organiza una puesta en común de experiencias de estudiantes que han realizado estancias en universidades extranjeras con los estudiantes que se disponen a participar en programas de movilidad.

La toma de decisiones derivada de la Evaluación y Seguimiento de los programas de movilidad se realiza en la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo [ESP14.3.4], que valora y analiza toda esta información periódicamente y emite propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación. Estas propuestas son remitidas a la Junta de Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución [EOS13.3.2].

Se recogerá la satisfacción de los egresados con la formación recibida mediante una encuesta en el momento en que soliciten el título oficial de las enseñanzas cursadas en la Secretaría de alumnos de la Facultad de Comercio y Turismo. La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo valora y analiza toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de los planes de estudio de las titulaciones [ESP14.3.1 y EOS13.3.3]. Además, la UCM dispone del Programa Alumni, de reciente creación dirigido a los egresados de la UCM, en el que, entre otras actividades se va a realizar un seguimiento a la inserción laboral.

Además de las encuestas sobre inserción laboral gestionadas por el Rectorado, está previsto que, pasado un año tras la finalización de los estudios, el Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo enviará por correo electrónico encuestas internas a los egresados, con el fin de realizar un seguimiento específico de su inserción laboral y de la adecuación de las enseñanzas recibidas para ello, con el fin de plantear propuestas de revisión y mejora en la titulación. Para ello, se están llevando a cabo, de manera continuada, varios PIMCD (Proyectos de Innovación para Mejora de la Calidad Docente) en los que están involucrados los diferentes grupos de interés que son partícipes en el título y que son financiados por el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid.

La publicación y difusión de los resultados de la calidad docente de la titulación es fácilmente accesible en la web, que recoge información sobre el SIGC, currículos del profesorado, sistema de quejas y reclamaciones, memorias de verificación, memorias anuales de seguimiento, resultado de los informes de acreditación y seguimiento, encuestas de satisfacción, principales indicadores de resultados y, por último, información sobre el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

El análisis de los resultados y conclusiones extraídas de las distintas reuniones de coordinación y de la Comisión de Calidad, y su consiguiente evaluación, permiten realizar propuestas de mejora que son recogidas en las memorias de seguimiento elaboradas desde la implantación del Máster y están disponibles en la web en el apartado Sistema de Calidad y en el apartado Memorias de Seguimiento.

El análisis de los resultados y conclusiones extraídas de las distintas reuniones de coordinación y Claustro [EOS2.1.1 hasta EOS2.1.3] y de la Comisión de Calidad [ESP14.3.6.a hasta ESP14.3.6.c], y su consiguiente evaluación, ha permitido la implementación de las propuestas de mejora recogidas en las Memorias de Seguimiento en el siguiente link: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/sistema-de-calidad> [EOS14.3.5].

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3. SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC):

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Consideramos que el SIGC de las titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo cumplen adecuadamente con los objetivos previstos en la Memoria Verificada del título. La Comisión del Sistema de Garantía Interno de Calidad dispone de un Reglamento de Funcionamiento aprobado por la Junta de Centro y ha llevado a cabo las funciones que se contemplaban en la Memoria de Verificación y, por lo tanto, se configura como instrumento para recoger información, analizarla, implementar acciones de mejora y realizar el oportuno seguimiento de las mismas.

El título no se ha implantado con ámbito interuniversitario, pero en el curso 2017/2018 se ha firmado un convenio de colaboración con una universidad francesa que facilitará que en los próximos años se incorporen estudiantes de ambas universidades a un programa en el que podrán obtener una doble titulación de posgrado.

La inserción laboral de los egresados es otro punto importante en el que están implicados todos los estamentos de la universidad, desde el Rectorado que envía comunicaciones cada 2 años, así como la Facultad que los intenta contactar y recabar información de manera anual, así como la Coordinación del máster, e incluso la Asociación Alumni UCM que también lleva a cabo un proceso de consulta sobre la inserción laboral de los titulados en la universidad.

EVIDENCIAS.- Criterio 3

EOS13.3.1. SGIC FCyT 2017

EOS13.3.2. Memorias de Seguimiento, enlace web:
<https://www.ucm.es/master-en-planificacion-y-gestion-de-destinos-turisticos>

EOS13.3.3. Plan de Mejora MPGDT, enlace web:
<https://comercioyturismo.ucm.es/planes-de-mejora-18-19-master-en-planificacion-y-gestion-de-destinos-turisticos>

EOS2.1.1. Acta Reunión Comisión coordinación 20161011 MPGDT

EOS2.1.2. Acta Reunión Comisión coordinación 20170125 MPGDT

EOS2.1.3. Acta Reunión Claustro 20170412 MPGDT

EOS3.1.b. Convenio de colaboración Université Pantheon Paris

EOS14.3.1. Relación de Responsables del SGIC

EOS14.3.3. SGIC de las titulaciones del Centro, enlace web:
<https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>

ESP14.3.4. Reglamento funcionamiento Comisión de Calidad

ESP14.3.5. SGIC de MPGDT, enlace web:
<https://www.ucm.es/gestiondestinos/sistema-de-calidad>

ESP14.3.6.a. Actas de la Comisión de Calidad FCyT 2016/2017

ESP14.3.6.b. Actas de la Comisión de Calidad FCyT 2016/2017

ESP14.3.6.c. Actas de la Comisión de Calidad FCyT 2016/2017

EOS16.3.1. Sat Estudiantes UCM 2016-2017

EOS16.3.2. Sat Estudiantes FCyT 2016-2017

EOS16.3.3. Sat Estudiantes MPGDT 2016-2017

DIMENSIÓN 2. Recursos

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

4.1. El personal académico del título es suficiente y reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos cuenta con 15 asignaturas, a lo que hay que sumar las prácticas externas, de carácter obligatorio, y el Trabajo Fin de Máster, impartidas en el curso 2016/2017 por 18 profesores [ESP18.4.1]. Una de las ventajas que enriquecen el programa de las asignaturas del título es que varias asignaturas están compartidas por profesorado del mismo departamento para enriquecer la enseñanza con los diferentes perfiles investigadores del profesorado. Pero no sólo dentro del mismo ámbito departamental, sino que hay varias asignaturas que, por su carácter, precisan de ser impartidas desde el punto de vista de dos departamentos diferentes. Las asignaturas son compartidas por los dos principales departamentos en carga académica en el máster son: Geografía Humana y Análisis Geográfico Regional y Organización de Empresas. Tras los cambios estructurales en la Universidad Complutense de Madrid estos departamentos se han fusionado con otros, quedando configurados como Geografía, por un lado, y por otro lado Organización de Empresas y Marketing.

El profesorado tiene una carga que puede variar desde 1,5 créditos ECTS en las asignaturas compartidas, hasta 6 créditos impartidos por un mismo profesor (2 asignaturas completas de 3 ECTS), facilitando una mayor implicación con un alto grado de dedicación del profesorado. Todo el profesorado que conforma el plantel docente tiene una asignación, por la cual, pueden ser seleccionados por el alumnado para ser tutores de Trabajos Fin de Máster. La asignación del número de trabajos por departamentos se realiza en función del peso que, cada departamento, tiene de la carga docente en el título.

La relación entre profesores y alumnos se ve beneficiada por el alto porcentaje de personalización que tiene el título, dado que en el curso 2016/2017 había una proporción de 24 alumnos para 18 profesores. Esta ventaja permite obtener una mayor cercanía alumno/profesor, no sólo por la valoración numérica, sino también por la calidad del tiempo y la mayor permanencia del profesorado en el aula [EOS3.1.1.a].

Todas estas caracterizaciones se consideran propicias para favorecer el proceso de enseñanza - aprendizaje por parte de los estudiantes del máster.

El profesorado que conforma el plantel durante el curso 2016/2017, está conformado por 3 Catedráticos de Universidad, 1 Catedrático de Escuela Universitaria, así como 6 Profesores Titulares de Universidad y 3 Profesores Contratados Doctores, por último, participan a tiempo completo también 2 Profesores Ayudantes Doctores y a tiempo parcial 3 Profesores Asociados. El currículo del profesorado, avalado por un intenso trabajo de investigación confiere a las clases una alta especialización, complementado por profesores asociados que proceden del ámbito privado y que enriquecen, con su experiencia, el desarrollo del temario impartido en el aula [ESP18.4.2].

Del total de profesorado, apenas un 17,65% es profesorado no doctor. Dicho porcentaje viene dado por profesionales que imparten clase en áreas vinculadas a la experiencia profesional de cada uno de ellos y muy referida a la materia que imparten en el título.

El 94,12% de los TFM han sido tutorizados por profesores doctores. El profesorado designado para tutorizar los TFM puede ser ajeno, de manera excepcional, a la docencia del propio máster, pero en este curso ha sido inexistente y la asignación de profesores que no son doctores ha quedado en un exiguo 5,88%.

b) La experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico es adecuada al nivel académico, la naturaleza y competencias definidas para el título, así como su asignación a los diferentes niveles formativos.

La experiencia investigadora del profesorado perteneciente al claustro del máster es de alto interés para el desarrollo de las materias que imparten. De este modo encontramos que, dentro de los contenidos impartidos, todos los docentes han desarrollado y aún desarrollan, labor investigadora relacionada directamente con la materia impartida en las aulas del máster. Es posible consultar la información correspondiente al currículo del profesorado en la web del máster en el siguiente enlace (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/profesorado-del-master>). [ESP18.4.2].

Asimismo, en los últimos cursos el profesorado ha modificado su posición/categoría académica, y han consolidado su posición a través de las convocatorias públicas de la Universidad Complutense de Madrid.

A su vez, desde la implantación del título, y teniendo en cuenta la importancia que tiene la aplicación del conocimiento sobre los modelos reales, se desarrollan con un carácter periódico una serie de conferencias, seminarios y talleres de alto interés para el alumnado, dado que, profesionales en ejercicio vienen a la Facultad de Comercio y Turismo a exponer sus modelos de trabajo desde diferentes ámbitos. Este tipo de actividades complementarias son impartidas por los denominados colaboradores externos. Su experiencia y desarrollo profesional tiene un alto carácter aplicado a los conocimientos que se imparten en el aula, por lo que ayuda en esa relación enseñanza - aprendizaje que el estudiante encuentra en el título.

Es posible consultar información básica de algunos de los Colaboradores Externos que han participado en estas actividades complementarias en el siguiente enlace (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/profesorado-externo>) [ESP18.4.3].

Los colaboradores externos, contactados por la Coordinación del Máster buscan complementar la formación de los estudiantes desde diferentes ámbitos, tal es así que, desde una visión multidisciplinar se trata de conseguir que, al menos un conferenciante sea del ámbito de cada asignatura, lo que provoca que, tanto estos talleres, seminarios y conferencias, junto con alguna visita de campo ayudan a tener una visión global del ámbito de trabajo de la planificación y gestión de un destino turístico, independientemente de la tipología a la que pertenezca.

De este modo por las aulas del máster han pasado representantes de diferentes departamentos de las siguientes instituciones dedicadas a la planificación y gestión de los destinos turísticos:

- Marketing Digital de la Costa del Sol (Málaga).
 - Smart City - Ayuntamiento de Murcia.
 - Dirección General de Puertos de la Generalitat de Catalunya.
 - Fundación Impulsa Castilla-La Mancha.
 - Hoyo de Manzanares (Madrid).
 - Pulsera Turística del Arzobispado de Toledo.
 - Asociación Nacional de Guías Oficiales de España.
 - Fundación Casas y Sitios Singulares de España.
 - Madrid Destino.
 - Geoparque Villuercas - Iborres - La Jara (Cáceres).
 - Servicio Jurídico de la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid.
- Estas actividades además se han complementado con visitas de campo tanto dentro de la actividad propia de las asignaturas como un complemento general:
- Sede oficial de la Organización Mundial de Turismo.
 - Feria Internacional de Turismo de Madrid (FITUR).
 - Consorcio de la Ciudad de Toledo (Toledo).
 - Cámara de Comercio y Convention Bureau de Castilla-La Mancha.
 - Hoyo de Manzanares (Madrid).
 - Real Sitio de Aranjuez (Madrid).
 - Museo Thyssen Bornemisza (Madrid).

c) Experiencia en docencia semipresencial o a distancia del personal académico, cuando sea necesaria.

El Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos se imparte, únicamente, en la modalidad presencial como aparece descrito, y en uso de los medios materiales recogidos en la memoria verificada.

4.2. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título respecto a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del

profesorado y está realizando actuaciones dirigidas a dar cumplimiento a los requisitos previstos en la normativa vigente en relación con el personal docente e investigador.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a) Cambios en la estructura del personal académico en el período considerado.

En cambio, durante el desarrollo de este título el profesorado ha ido evolucionando de tal manera que un profesor ha pasado en apenas un curso de ser Profesor Asociado a obtener una plaza de Profesor Ayudante Doctor, y contando con una mención internacional ha pasado a ser reconocido y consolidado a la figura de Profesor Contratado Doctor y ha conseguido la obtención de una plaza como Profesor Titular en el curso 2018/2019 por méritos internacionales, del mismo modo que, otro profesor ha pasado de Profesor Ayudante Doctor a Profesor Contratado Doctor, y otro ha pasado de Profesor Contratado Doctor a Profesor Titular Universitario [ESP18.4.1].

De la misma manera, el inevitable devenir del tiempo ha provocado que, por motivos de edad, el máster pierda a una de las piezas fundamentales de la Geografía Humana dedicada a la investigación sobre Turismo, Patrimonio y Desarrollo, el profesor Miguel Ángel Troitiño, dejando su impronta y la de su grupo de investigación en las asignaturas que imparten en este máster, 2 catedráticos con su grupo de investigación que en el curso 2018/2019 han incorporado 2 egresados en el Máster a través de la concesión de 2 FPU.

A su vez la profesora Cristina Montiel, también Catedrática de Universidad durante el curso 2018/2019 está desarrollando un año sabático dedicado a la investigación tras varios años como directora del Departamento de Análisis Geográfico Regional en la Facultad de Geografía e Historia.

El plantel de profesorado participa con interés en el desarrollo de las encuestas DOCENTIA para poder generar una base creciente de mejora del título aunque seguirá siendo un objetivo fundamental la motivación para la participación constante en el sistema [EOS17.4.1 hasta EOS17.4.3].

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

La estructura y composición del personal académico se considera uno de los puntos fuertes del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, por estar formado por investigadores especializados en las diferentes áreas de conocimiento involucradas en la impartición del título, así como con profesionales y colaboradores externos que participan en la impartición de conferencias, talleres, seminarios y que son, fundamentalmente, profesionales del ámbito público y privado que presentan su experiencia en el campo de la planificación y gestión de destinos turísticos.

Así el profesorado ha ido evolucionando en su categoría profesional dentro del ámbito universitario, consolidándose dentro de la carrera académica.

EVIDENCIAS.- Criterio 4

ESP18.4.1. Estructura PDI MPGDT 2016/2017

EOS3.1.1.a. Calificación media asignaturas MPGDT 2016-2017

ESP18.4.2. Curriculum Vitae profesorado, enlace web: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/profesorado-del-master>

ESP18.4.3. Colaboradores externos, enlace web:

<https://www.ucm.es/gestiondestinos/profesorado-externo>

EOS1.1.b.2. Actividades Complementarias y Trabajo de Campo MPGDT enlace web: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/trabajos-de-campo-y-visitas-tecnicas>

EOS17.4.1. Datos Docentia profesores UCM 2016/2017

EOS17.4.2. Datos Docentia profesores FCyT 2016/2017

EOS17.4.3. Datos Docentia profesores MPGDT 2016/2017

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

5.1. El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y los servicios de orientación académica y profesional soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado laboral.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a) Suficiencia y adecuación del personal de apoyo disponible implicado en el título, así como su capacidad para colaborar en las tareas de soporte a la docencia.

El máster cuenta con el personal de apoyo que presta sus servicios en la Facultad de Comercio y Turismo, ya que en la Memoria

de Verificación no está prevista la adscripción de personal de apoyo específico. La titulación hace uso de las estructuras administrativas y de personal administrativo de la Facultad de Comercio y Turismo que están sometidas, como cualquier otro de sus aspectos, a todos los mecanismos de control, revisión y mejora del SGIC.

En la memoria verificada se hace referencia a una estructura organizativa de la Facultad que, en la actualidad, se mantiene, con un Gerente, una Jefa de Secretaría, una Directora de Biblioteca y un Jefe de Conserjería, así como un delegado en el Centro de los Servicios Informáticos. De estas figuras depende el resto del personal perteneciente a las diferentes categorías y servicios asignados al Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Facultad de Comercio y Turismo.

En relación con la formación y perfeccionamiento del PAS (tanto funcionario como laboral), la Gerencia de la Universidad Complutense de Madrid, a través de la Unidad de Formación, que oferta cada año actividades formativas agrupadas en varias áreas (estudiantes, personal, área económica, gestión académica, prevención de riesgos laborales y técnicas de dirección y gestión). Se puede acceder al Plan de Formación para el PAS (y a las convocatorias en colaboración con las centrales sindicales universitarias) en el siguiente enlace (<https://ucm.es/unidad-de-formacion-pas>) [EOS1.5.1.1].

b) Desarrollo de acciones o programas de apoyo ajustados a las necesidades formativas de los estudiantes y orientados a mejorar la adquisición de competencias por parte de los mismos.

El Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos organiza, con carácter periódico, seminarios, conferencias y talleres de alto interés, en todas las áreas relacionadas con la planificación y gestión de destinos turísticos.

Este tipo de actividades complementarias son impartidas por los denominados colaboradores externos y presentados en el punto 4 de este informe.

La docencia está organizada de tal manera que las clases se aglutinan en 4 días de la semana, y el quinto, en su mayoría, se utilizan para las actividades complementarias, siempre que es posible. Cuando ello no es posible las asignaturas modifican su horario para que los colaboradores externos puedan impartir su conferencia, siempre respetando la carga docente de las asignaturas. De este modo las actividades suponen una adición, tanto en valor como en calidad para el enriquecimiento de la titulación.

Durante el curso 2017/2018 se tramitó un convenio de colaboración para la oferta conjunta de un doble título de máster en el que estarán inmersos la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid y la Université Panthéon Sorbonne París 1 por el cual, a partir del curso 2019/2020 existirá un intercambio de estudiantes entre ambas instituciones que podrán obtener la doble titulación [EOS3.1.b].

Los colaboradores externos, contactados por la Coordinación del Máster y el propio profesorado de las asignaturas, buscan complementar la formación de los estudiantes desde diferentes ámbitos, tal es así que, desde una visión multidisciplinar se trata de conseguir que, al menos un conferenciante sea del ámbito de cada asignatura.

El Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos participa, activamente, durante los cursos 2017/2018 y 2018/2019 en dos Proyectos de Innovación y Mejora de la Calidad de la Docencia (PIMCD) organizados por el Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid [EOS1.5.2]. Estos Proyectos de Innovación Docente suponen un claro compromiso, continuado, por la mejora en la obtención de mejores resultados en la transición enseñanza - aprendizaje, y con ello, una mayor empleabilidad, a futuro, de los egresados en el máster. Todo ello se traduce en mejoras de la docencia y en la implantación de estrategias y metodologías docentes que favorecen el aprendizaje de los estudiantes y la adquisición de competencias por parte de estos. El profesorado participa en diferentes PIMCD tanto de la Universidad Complutense de Madrid, como de otras, en las que ponen en valor metodologías e innovaciones para la mejora de la calidad docente para mejorar el proceso de enseñanza - aprendizaje.

A su vez, el Grupo de Investigación Turismo, Patrimonio y Desarrollo, del que forman parte varios profesores del máster, celebra anualmente un Seminario Internacional sobre el estado del avance de sus proyectos de investigación en conjunto con otros grupos de investigación, así como el CSIC y la Université París 1, Panthéon Sorbonne y la Universidad Politécnica de Madrid. A dicho seminario son invitados para participar los estudiantes del máster para que conozcan, de primera mano, cómo avanzan los proyectos de investigación de estos grupos consolidados y con bagaje y reconocimiento internacional.

La Facultad de Comercio y Turismo pone a disposición una serie de actividades que se han desarrollado durante el curso 16/17 para que los estudiantes del máster puedan enriquecer los conocimientos adquiridos en las asignaturas, y también poder complementar previamente a la entrada en el mercado laboral con experiencias y proyectos reales, [EOS1.5.1].

Otro elemento fundamental en el desarrollo del máster está en facilitar acciones y programas de apoyo ajustados a las necesidades formativas de los estudiantes y orientados a mejorar la adquisición de competencias por parte de los mismos. La Biblioteca de la Facultad de Comercio y Turismo, servicio fundamental para profesores y estudiantes, realiza sesiones dirigidas a las diferentes especificidades de los másters de la facultad, para presentar y mostrar el modo de gestión de las bases de datos y demás recursos disponibles para enriquecer el contenido de los conceptos utilizados en las aulas.

Además de las actividades docentes, para facilitar la adquisición de los resultados de aprendizaje, la Facultad de Comercio y Turismo cuenta con una serie de proyectos de alto interés para el apoyo y acompañamiento de los estudiantes durante su paso por la misma. Así cuenta con el programa Buddy (<http://comercioyturismo.ucm.es/programa-buddy-de-apoyo-a-estudiantes>) también cuenta con un programa de Mentorías (<http://comercioyturismo-ucm.es/programa-mentorias>) [EOS1.5.3 hasta EOS1.5.4].

c) Alcance y efectividad de las acciones y programas destinados al apoyo y orientación profesional de los estudiantes. Además de los programas generales de la Facultad de Comercio y Turismo y de la Universidad Complutense de Madrid, el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos colabora con la celebración de un programa puesto a disposición por otras titulaciones de la facultad, así como, en reciprocidad, abre las puertas de sus actividades complementarias a todos los estudiantes de posgrado de la Facultad de Comercio y Turismo, para lo que envía a las coordinaciones de dichos títulos todas las actividades organizadas para que sean publicitadas a sus estudiantes.

La Facultad de Comercio y Turismo organizó "Las jornadas de empleabilidad y salidas profesionales" que tuvieron lugar en la Facultad de Comercio y Turismo, dirigidas a todos los estudiantes de la Universidad Complutense de Madrid, con el objetivo de mejorar las capacidades de los alumnos en búsqueda de empleo y que, al mismo tiempo se puedan vislumbrar diferentes opciones profesionales que puedan ser de su interés.

También se tuvo oportunidad de participar en acciones y programas propios del título, los estudiantes tienen a su disposición la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) de la Universidad Complutense de Madrid. Esta oficina depende, directamente, del Vicerrectorado de Estudiantes, gestiona una bolsa de trabajo para titulados en la Universidad Complutense de Madrid y un servicio de orientación y formación para el empleo. Toda la información de la OPE está disponible en el siguiente enlace (<https://ucm.es/ope>) [EOS1.5.5].

d) Programas o acciones de movilidad ofertadas y adecuación y alcance de las mismas.

Dado que el título tiene una duración de un curso académico, no tenemos alumnos que se hayan inscrito en los programas de movilidad, de hecho, en varias ocasiones el máster ha recibido, a través de los informes de seguimiento, invitaciones a mejorar este tipo de programas de movilidad. A partir de la puesta en marcha del convenio firmado con la Université Paris Sorbone Panthéon 1 creemos que podemos implementar una nueva visión de colaboración y apertura [EOS3.1.b].

En el curso 2016/2017 aumenta el número de estudiantes internacionales, y en los dos últimos cursos, los internacionales superan a los españoles. Por ello, la movilidad internacional es, de por sí, la participación presencial en el propio máster, no para los estudiantes españoles, pero vemos con mayor dificultad la duplicación de la movilidad. Durante el curso 2017/2018 llegaron 2 solicitudes de estudiantes Erasmus de Croacia. Las solicitudes también fueron valoradas por la Comisión de Admisiones del máster, y al cumplir todos los requisitos, como el resto de los estudiantes admitidos pudieron matricularse de las asignaturas solicitadas. También se ha producido un aumento considerable en el ejercicio actual, dado que han sido 4 las solicitudes de estancias de movilidad 2 de ellas completas (1 procedente de Armenia, y 1 de Alemania), es decir, cursa todas las asignaturas pertenecientes a este máster, y otras 2 solicitudes (Francia) procedentes de estudiantes que, cursando máster en otra facultad, solicitan cursar 2 asignaturas de este título. A su vez, también contamos con 1 estudiante de carácter visitante procedente de Rusia [EOS1.5.6].

5.2. Los recursos materiales se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título en todos los centros o sedes que participan en la impartición del título.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a) Adecuación del equipamiento de los recursos materiales e infraestructuras al tamaño medio y características del grupo de necesidades de organización docente del título y a las actividades formativas programadas.

Las clases presenciales se desarrollan en el aula 21 del edificio de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid, situado en la Avenida Filipinas número 3 de Madrid (https://www.ucm.es/gestiondestinos/contacto_gestiondestinos) [EOS22.5.2].

Está situado en una ubicación privilegiada, en lo que podría considerarse una posición muy bien comunicada con cualquier punto de Madrid, bien a través del Metro, con una estación junto a la entrada de la facultad, y accesible a través de numerosas líneas de autobuses.

Junto al aula en la que se imparte la docencia habitual, la Facultad de Comercio y Turismo tiene a disposición otras 17 aulas para docencia equipadas con ordenador y cañón y video proyector, así como audio y conexión a la red de redes, de las que 2 de ellas cuentan con pizarra interactiva. Cuenta con otras 5 aulas equipadas con hardware informático para un total de 176 puestos completos para estudiantes.

Todo el edificio, de 5 plantas, está cubierto por una señal de la red WiFi de la Universidad Complutense de Madrid a la que se puede acceder a través de la VPN propia de la red, así como a través de la red Eduroam del sistema universitario europeo de comunicación inalámbrica de y accesibilidad al uso de los recursos universitarios allá donde se encuentre cualquier estudiante europeo perteneciente al EEES. Este edificio cuenta también con:

- 2 salas de ordenadores de uso libre para los estudiantes.
- Salón de actos con capacidad para 323 personas.
- Sala Germán Bernácer, salón de grados con capacidad para 63 personas.
- Sala de Lectura de la Biblioteca de la facultad con 125 puestos de estudio.
- Seminarios de secciones departamentales o asignaturas en los que se desarrollan las tutorías, revisiones de exámenes, etc.
- Sala para la Delegación y Representantes de los Estudiantes.

- Cafetería propia.
- Gimnasio multiusos.
- Jardín exterior.

La Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid ha creado una Preincubadora de Empresas. Se trata de un conjunto de servicios para el fomento y acompañamiento del emprendimiento universitario para los estudiantes de la Facultad, integrado en la Red de Preincubadoras Inter-Centros (RPIC-UCM), promovida a través de la Oficina Complutense del Emprendedor (Compluemprende), y el plan del Vicerrectorado de Transferencia de Conocimiento y Emprendimiento para ofrecer a la comunidad universitaria los recursos necesarios para emprender.

La Biblioteca de la Facultad de Comercio y Turismo organiza, de manera anual talleres para conocer las herramientas de búsqueda y consulta de documentación, tanto física como digital de las Bases de Datos en las que está inscrita la misma. Durante el curso en estudio 2016/2017 se comprobó la necesidad de facilitar estas herramientas de manera pormenorizada a los estudiantes, sobre todo para enriquecer el Trabajo Fin de Máster. Es por ello que en el curso 2017/2018 ya se impartió un taller cuando finalizaban las clases, pero se comprobó que si se impartía a principios de curso sería mucho más interesante, incluso para enriquecer los trabajos y prácticas de las asignaturas. De este modo, en el curso 2018/2019 se ha incluido un taller específico para los estudiantes del Máster nada más comenzar el curso en el que la Directora de la Biblioteca de la Facultad de Comercio y Turismo y el subdirector presentaron los recursos puestos a disposición desde su servicio.

b) Inexistencia de barreras arquitectónicas y adecuación de las infraestructuras.

La Facultad cumple con la adecuación de las estructuras siendo accesible totalmente. En el parking de la Facultad están instaladas rampas de acceso y se puede acceder a todo el edificio a través de 2 ascensores. En la Facultad de Comercio y Turismo existe la figura del Coordinador de Personas con Diversidad, en contacto permanente con la Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad (OIPD) de la UCM, que es un organismo dedicado a proporcionar atención personalizada a todos los miembros de la Comunidad Universitaria con diversidad funcional/discapacidad, necesidades específicas y personales, (<https://www.ucm.es/oipd>) [EOS21.5.1].

La OIPD ofrece:

- Atención socioeducativa y curricular en función de las necesidades personales para facilitar el bienestar, éxito y satisfacción.
- Identificación y eliminación de barreras de aprendizaje y de barreras de accesibilidad y movilidad.
- Información de becas, ayudas, recursos sociales y educativos.
- Apoyo a la comunicación e interacción, comunicación en Lengua de Signos española, apoyo sociosanitario, derivación a apoyos externos específicos (psicología, grupo de ocio...), accesibilidad textos y fomento de la práctica del deporte inclusivo.
- Sensibilización/concienciación, formación en actitudes inclusivas y diseño para todas las personas.
- Investigación, desarrollo e innovación en torno a la diversidad e inclusión con creación de redes de colaboración interna y externa a la UCM.
- Apoyo para fomentar la movilidad nacional e internacional.
- Apoyo y Orientación en las prácticas externas, empleabilidad e inserción laboral.
- Orientación y asesoramiento al profesorado que tiene en sus aulas estudiantes con diversidad.

5.3. En su caso, los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial disponen de las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas que permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.:

N.P.

Justificación de la valoración:

El Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos se imparte únicamente en la modalidad presencial.

5.4. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, servicios de apoyo del título e instalaciones.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

a) Cambios en la tipología y número de recursos materiales y servicios.

El Campus Virtual es otro de los servicios a disposición de estudiantes y profesores ofrecido por la UCM a todos sus Centros. Aunque el máster es presencial, la Universidad Complutense de Madrid dispone del Campus Virtual (CV-UCM), como medio de apoyo para profesores y alumnos.

En este sentido, el Campus Virtual UCM es un conjunto de espacios y herramientas online que sirven de apoyo al proceso de enseñanza - aprendizaje y a la gestión docente. Las plataformas que dan soporte al Campus Virtual han ido variando a lo largo del tiempo desde su implantación, realizándose una transición desde la inicial WebCT a Moodle como plataforma de apoyo única. El portal de acceso al servicio se halla disponible en la web de la UCM (<https://www.ucm.es/campusvirtual>). La organización del desarrollo del Campus Virtual corresponde al Vicerrectorado de Tecnologías de la Información, del que depende la Oficina del

Campus Virtual, órgano encargado de fomentar y facilitar la utilización de las TIC en la docencia e investigación de la UCM en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior. La OCV está integrada por el Departamento de Mantenimiento, Desarrollo y Apoyo del Campus Virtual, los Coordinadores y Gestores del Campus Virtual y la Junta del Campus Virtual.

Como el resto de Facultades de la UCM, la Facultad de Comercio y Turismo cuenta con una coordinadora de Campus Virtual que ofrece apoyo al profesorado y alumnos para la correcta utilización de esta herramienta, participa en la Junta de Coordinadores de Campus Virtual y organiza cursos de formación de distintos niveles para profesores de la facultad, entre otras funciones. En el ámbito de los servicios online de la UCM podemos señalar además las oficinas PARATI y SITIO, accesibles en <http://www.ucm.es/ssii/atencion-al-usuario> que resuelven incidencias técnicas relacionadas con el Campus Virtual y servicios informáticos.

El Campus Virtual da a los profesores la posibilidad de virtualizar sus asignaturas cada curso académico, de forma que dispone de las diferentes herramientas integradas en la plataforma de soporte del Campus, en concreto Moodle. La utilización de este servicio permite complementar la docencia presencial con un blended learning que favorece la implementación de metodologías más acordes a los procesos de aprendizaje activo de los estudiantes, utilizando las herramientas de comunicación, participación, trabajo colaborativo, distribución de contenidos, realización de actividades y evaluación propias de este tipo de plataformas. De hecho, el Campus Virtual y su utilización es un ítem muy bien valorado por los estudiantes en las encuestas de satisfacción.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Teniendo en cuenta la limitación existente en lo concerniente a contratación de personal en las universidades públicas, se considera adecuado el criterio de personal de apoyo, recursos materiales y servicios a disposición del máster.

Las infraestructuras están dotadas con los medios necesarios para el correcto desarrollo de las clases, así como una diversidad de instalaciones a disposición de los estudiantes dentro de la propia Facultad.

Durante el curso se ofertan diferentes actividades complementarias para enriquecer el contenido impartido en las aulas desde toda la jerarquía universitaria: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Comercio y Turismo y el propio Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos.

EVIDENCIAS.- Criterio 5

EOS1.5.1.1. Formación PAS UCM, enlace web:

<https://ucm.es/unidad-de-formacion-pas>

EOS1.5.1. Memoria de Actividades formativas FCyT 2016/2017

EOS1.5.2. Proyectos PIMCD MPGDT

EOS1.5.3. Programa Buddy FCyT, enlace web:

<http://comercioyturismo.ucm.es/programa-buddy-de-apoyo-a-estudiantes>

EOS1.5.4. Programa de Mentorías, enlace web:

<http://comercioyturismo-ucm.es/programa-mentorias>

EOS1.5.5. Oficina de Prácticas en Empresa OPE, enlace web:

<https://ucm.es/ope>

EOS1.5.6. Listado de Convenios Erasmus FCyT

EOS21.5.2. Resumen de actividades FCT 2015/2017

EOS21.5.1. Oficina Inclusión Personas con Diversidad, enlace web:

<https://www.ucm.es/oipd>

EOS22.5.1. Instalaciones de la Facultad de Comercio y Turismo, enlace web: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/medios-materiales>

EOS22.5.2. Datos de información FCyT, enlace web:

https://www.ucm.es/gestiondestinos/contacto_gestiondestinos

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

6.1. Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados han permitido la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes y corresponden al nivel de la titulación especificados en el MECES.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Tanto las metodologías docentes, como los sistemas de evaluación, aparecen en las Guías Docentes de cada una de las asignaturas que constituyen el Plan de Estudios del Máster. Estas guías están disponibles en la página web propia del máster en el apartado 4. Planificación y de los estudios. 4.9 Guías Docentes (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/asignaturas>). [EOS1.1.b.1]. Las asignaturas se imparten en 3 horas presenciales, con carácter semanal y en horario de tarde. La metodología de las clases, al ser presenciales, tienen un componente teórico - práctico y, como se puede constatar en las competencias recogidas, tanto en las guías docentes, como en la memoria verificada del título, también adquieren destrezas competenciales que, en el ámbito profesional, les serán de mucha utilidad, tales como el trabajo en equipo, la capacidad de expresión oral, y como se recogía en puntos anteriores de este informe, también adquieren una competencia no escrita en la memoria verificada, el trabajo en entornos multiculturales que sirven como enriquecimiento mutuo entre estudiantes. Las asignaturas del máster están estructuradas en 3 períodos de 2 meses. Estos elementos, contribuyen y favorecen la consecución de unos resultados de aprendizaje previstos y correspondientes al nivel de máster universitario, establecidos según la normativa vigente. Los resultados obtenidos son buenos y pueden alcanzarse tanto en la primera convocatoria, con un mínimo del 94,12% de superación, consiguiendo el 100% en la convocatoria extraordinaria. En lo referido a la totalidad del título disminuye. El Trabajo Fin de Máster ha sido superado por el 92,3% en 2016/2017 aunque hubo un alto porcentaje de No Presentados en las dos convocatorias. Los resultados del máster en general, con una alta tasa de éxito, muestran la adecuación de los perfiles evaluados y admitidos como alumnado en el título. Esta evaluación, siguiendo los requerimientos propios del máster y recogidos en la memoria verificada, son admitidos anualmente en los períodos de preinscripción y matrícula abiertos por la Universidad Complutense de Madrid, y es una de las principales salvaguardas del éxito actual y futuro, dado la alta especialización que busca el mercado laboral. [EOS1.6.a.1].

b) Adecuación de los TFM al título de máster

El desarrollo del Trabajo Fin de Máster, en el que su realización puede estar enmarcada en diferentes disciplinas del conocimiento, provee de unas altas expectativas ante el alto interés que suponen los temas tratados. Las expectativas vienen dadas por la actualización de los profesores a la hora de tutorizar unos Trabajos Fin de Máster que afrontan problemáticas en lo referido a planificación y gestión de destinos turísticos. Afrontan verdaderos retos para los propios destinos, y demuestran la alta especialización del claustro de profesores y su carácter innovador para poder surtir de nuevas ideas al mercado turístico de los estudiantes: Overtourism, Gentrificación, Promoción, Posicionamiento, Caracterización de destinos y de consumidores, tipologías turísticas, son algunos de los temas desarrollados en tipologías basadas en destinos urbanos, rurales, de litoral que aprecian los estudiantes como futuros destinos laborales para desarrollarse profesionalmente.

En algunos casos, los Trabajos Fin de Máster requieren de horas trabajo de campo dedicadas a la observación y/o análisis de situaciones, o procesos, en los propios destinos turísticos. Esto supone que, la elaboración de estos proyectos, precisan de una inversión de tiempo y una exigencia muy alta provocando, en muchos casos, el aumento de los plazos para la finalización del máster. En otros casos, los estudiantes, tras la realización de las prácticas curriculares y extracurriculares, han conseguido una posición pre-profesional, incluso profesional, que no tenían previamente a comenzar los estudios del máster. Esto ha hecho que haya habido casos en los que el ritmo para la finalización del Trabajo Fin de Máster se ha ralentizado por la incompatibilidad horaria entre ese contrato laboral y la exigencia de tiempo y esfuerzo que requiere el proyecto final del título.

El Trabajo Fin de Máster tiene una marcada finalidad profesionalizante, como así se define en la memoria verificada del título, y es por ello por lo que, desde las tutorizaciones de los mismos se busca el modo de contribuir a la solución de problemas concretos.

Los Trabajos Fin de Máster son tutorizados por profesores doctores, y, en algún caso excepcional, pueden ser tutorizados por profesores no doctores, pero sí son profesores asociados, docentes en el título. Tienen una clara adecuación curricular, coincide que son profesores y vienen del campo profesional a impartir clase de su especialidad profesional, y de la que se benefician los propios estudiantes.

El desarrollo de este tipo de proyectos supone una alta inversión de tiempo si lo que se pretende es poder demostrar, partiendo de una base teórica y una serie de análisis, soluciones ante circunstancias reales observadas en los destinos turísticos. La consulta directa con las diferentes realidades enriquece sobremanera el análisis en el que se encuentran dichos destinos y plantear opciones a la planificación y posibles necesidades y/o fortalezas que tienen éstos. El listado de TFM se puede consultar en documento anexo [EOS25.6.1].

El Trabajo Fin de Máster busca la excelencia a través de la demostración, desde diferentes puntos de vista, correspondientes a las líneas de conocimiento de los departamentos, máxime teniendo en cuenta la multidisciplinariedad del título. El Trabajo Fin de Máster está dentro de una línea de trabajo especializada de los tutores, y demuestran en este momento final del máster, las competencias adquiridas durante el desarrollo del título [EOS1.1.d.1 hasta EOS1.1.d.6].

El momento final del Trabajo Fin de Máster es el acto de defensa ante un tribunal compuesto por profesorado del máster, que levanta acta de sus valoraciones y evaluación de las presentaciones orales que hacen los estudiantes. Los miembros del tribunal, previamente al acto de defensa, han tenido la oportunidad de estudiar el proyecto, dado que los estudiantes lo depositaron ante la coordinación del máster días antes. Entre los miembros del tribunal, en ningún caso, coincide tutor y estudiante tutorizado. Si en algún caso, en la comisión evaluadora estuviera el tutor de un trabajo presentado, se realiza una sustitución de dicho miembro

de la comisión evaluadora por un miembro suplente de la misma [EOS26.6.1 hasta EOS26.6.c.5].

Las instrucciones generales del Trabajo Fin de Máster, así como informaciones genéricas y formatos están disponibles en la página web propia del máster a través del siguiente enlace, y a los estudiantes también se les facilita la información, de manera directa, a través del Campus Virtual que la coordinación del máster pone a disposición de los estudiantes (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/trabajo-fin-de-master>) [EOS1.1.d.7].

c) La opinión de los estudiantes sobre la adecuación de las actividades formativas.

La Universidad Complutense de Madrid tiene establecido un sistema de obtención de datos sobre la opinión que los estudiantes tienen, es el Programa de Evaluación de la Docencia - DOCENTIA. Este sistema es de carácter anual y está estructurado de manera global para recopilar información sobre la opinión, no sólo de los estudiantes, sino también PDI y del PAS. Los estudiantes evalúan, a través de un cuestionario cerrado una serie de ítems que ayudan al análisis sobre la percepción que tienen en torno a la adecuación de los estudios, las metodologías de trabajo en el aula, las instalaciones o, incluso, los recursos que la propia universidad pone a disposición de los estudiantes para poder desarrollar sus estudios. Los resultados obtenidos se recogen en unos informes que el Vicerrectorado envía a la coordinación del máster y que quedan plasmados en el documento denominado Memoria de Seguimiento del título.

La participación en los sistemas de encuestas del programa DOCENTIA es voluntaria para los estudiantes. Para el profesorado, hasta el curso en estudio (2016/2017), era de carácter voluntario, a partir de ese momento el Vicerrectorado de Calidad decidió realizar un seguimiento de la calidad docente mucho más exhaustivo y es de carácter obligatorio para el PDI [EOS17.4.1 hasta EOS17.4.3].

La importancia del programa DOCENTIA se centra en la utilidad de la información que se obtiene a través de él, es por ello el especial hincapié que se hace desde los diferentes estamentos universitarios para que la participación sea cada vez mayor. El número creciente de matriculados durante estos años está haciendo que la evolución en las respuestas también tenga que crecer de año en año, de tal manera que los resultados son estadísticamente significativos a la hora de valorar las opiniones de los estudiantes. En las Memorias de Seguimiento se plasman las acciones y planes de mejora que tratan de paliar aquellos puntos débiles que puedan aparecer, así como se intensifica y se trata de generalizar las fortalezas del título ante las percepciones de los estudiantes para obtener unos mejores resultados.

El resultado de participación en la Universidad Complutense de Madrid es muy bueno en general, y en la Facultad de Comercio y Turismo, en particular, también, lo que nos anima a seguir intensificando nuestros esfuerzos para mantener el nivel de participación medio de toda la universidad en las encuestas de Evaluación de la Docencia. La cumplimentación de las encuestas del programa DOCENTIA se realiza, por lo general, una vez que ha terminado la asignatura o está a punto de finalizar. Por otro lado, el sistema de seguimiento propio, la Memoria de Aprendizaje, es realizada por cada uno de los estudiantes y entregada al profesor de cada una de las asignaturas, tiene un alto porcentaje de participación en todas las asignaturas.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Los resultados de aprendizaje son satisfactorios y se corresponden con lo esperado para un máster oficial universitario.

Los Trabajos Fin de Máster superan las expectativas en cuanto a la actualidad de los temas afrontados y la innovación y creatividad a la hora de plantear soluciones tras análisis pormenorizados en torno a lo tratado.

La creación de la Memoria de Aprendizaje, como sistema propio de control dentro del máster, permite incluir una comprobación en el desarrollo de las asignaturas y poder vislumbrar posibles modificaciones a llevar a cabo.

EVIDENCIAS.- Criterio 6

EOS1.1.b.1. Guías Docentes MPGDT, enlace web: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/asignaturas>

EOS1.6.a.1. Resultados asignaturas MPGDT 2016/2017

EOS1.1.d.1. Informe formal tutor MPGDT

EOS1.1.d.4. Informe Valoración Tutor TFM MPGDT

EOS1.1.d.3. Formato recomendado TFM MPGDT

EOS1.1.d.4. Información sobre la Exposición pública del TFM

EOS1.1.d.5. Modelo Acta Tribunal TFM MPGDT

EOS1.1.d.6. Aceptación compromiso Tutor TFM MPGDT

EOS1.1.d.7. Instrucciones protocolo TFM MPGDT

EOS17.4.1. Datos Docentia profesores UCM 2016/2017

EOS17.4.2. Datos Docentia profesores FCyT 2016/2017

EOS17.4.3. Datos Docentia profesores MPGDT 2016/2017

EOS25.6.1. Listado de TFM MPGDT

ESP26.6.1.a.1. hasta ESP26.6.1.c.5 Composición y Actas de los Tribunales 2016-2017

Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

7.1. La evolución de los principales datos e indicadores del título es adecuada con las previsiones del título y coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Existe una alta coincidencia entre los perfiles de nuevo ingreso y los requisitos de acceso al máster. Durante el desarrollo de la selección de los nuevos perfiles de acceso se hace especial hincapié en la relación con las áreas temáticas principales del título, de tal modo que, desde el primer día los nuevos estudiantes están formados en áreas propias del máster, bien por proveniencia académica, o por desarrollo de labor profesional en el mercado de trabajo [EOS3.1.b.2].

Se admiten alumnos con formación perteneciente a las ramas de ciencias sociales, pero llegan también perfiles con una formación académica diferente, que de primera mano no serían seleccionados, pero que por una inclinación personal han dedicado parte de su labor profesional en el sector turístico, por lo que se prevé que el perfil puede ser adecuado por su profesional conocimiento del ámbito turístico.

Durante la implantación del título la demanda ha ido creciendo de manera paulatina, pero constante. A su vez, la evolución de la demanda, no sólo de los seleccionados, sino de los no seleccionados, ha crecido también sobremanera, aunque no hayan sido seleccionados por incumplir alguno de los requisitos de matrícula del máster y que están recogidos en la memoria verificada. Se da la circunstancia de que los perfiles seleccionados son muy adecuados y pertinentes según los requisitos, pero también ha habido perfiles muy adecuados que finalmente han desistido en su intención de matriculación en este master, bien porque han sido escogidos en otras titulaciones de postgrado de características similares, ya sea dentro o fuera de la propia Universidad Complutense de Madrid [EOS3.1.4].

Una de las ventajas del título está en su reciente implantación, es por ello que su creación estaba encaminada hacia la atracción de perfiles que, al finalizar los estudios, pudieran optar por una empleabilidad adecuada a la formación recibida para la planificación y gestión de destinos. Estas premisas de alta especialidad de sus contenidos y su marcado carácter profesionalizador conlleva una clara dedicación hacia un mercado laboral que se está abriendo a una nueva realidad [ESP8.1.1].

El capital humano formado y capacitado en este máster universitario está encaminado a manejar una serie de herramientas y conocimientos que, gracias a las competencias adquiridas, les permite ser conocedores y expertos en todos aquellos elementos necesarios para la planificación y gestión de un destino turístico. La propia Administración Pública está cambiando su percepción de los puestos de trabajo que, hasta ahora, tenían competencias en el área de la planificación turística. Ellos mismos están empezando a modificar su propia visión de los titulados en cualquiera de las titulaciones relacionadas con el Turismo, esto incluye un cambio incluso en las líneas de conocimiento del propio ámbito académico, donde se viene solicitando la creación de una línea dedicada estrictamente al Turismo. Ni que decir tiene que estos cambios precisan de tiempo y, sobre todo, voluntad de cambio e innovación en los planteamientos que, hasta ahora, se han venido haciendo, pero ello no es óbice para que el mercado laboral se esté enriqueciendo con la llegada de titulados en este máster, cuya formación, está resultando de especial utilidad en el ámbito privado, y lo es para el ámbito público. Con una temática como la tratada en esta titulación, los egresados tienen un amplio margen de mejora, dado que quienes ostentan las competencias en materia turística son las diferentes administraciones públicas, aún no cuentan con perfiles especializados en sus convocatorias oficiales de puestos de trabajo en las áreas ejecutivas de la administración [EOS6.1.d.6].

Los matriculados durante el curso 2016/2017 cumplían los requisitos marcados en la Memoria Verificada del Máster [EOS3.1.b.1]. Con un máximo de 40 plazas disponibles se abrieron 3 plazos de matriculación: febrero, junio, septiembre [EOS1.1.c.2].

b) La adecuación y coherencia de la evolución de las tasas de graduación, rendimiento, abandono, eficiencia y éxito y su coherencia con las previsiones realizadas en la memoria de verificación.

Las tasas de graduación en el curso 2016/2017 es del 14,29%, lo que significa que la exigencia del título es tan alta que, cuando el aspirante no está del todo concentrado, el proceso del Trabajo Fin de Máster se ralentiza y provoca una tasa mejorable de finalización del máster. En los cursos posteriores este porcentaje ha crecido dado que en el curso 2017/2018 han presentado su Trabajo Fin de Máster un 58,33% de los matriculados [EOS3.1.1].

La evolución de los Trabajos Fin de Máster también se va asentando con el paso de los cursos, dado que el título se implantó en el año 2015/2016 los proyectos afrontados por los estudiantes van siendo cada vez más acotados a un territorio y a un momento concreto para realizar un análisis, un diagnóstico y obtener unas conclusiones.

c) Efectividad de los complementos de formación establecidos.

El Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos no cuenta con complementos de formación.

7.2. La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.:

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

La información sobre la satisfacción con la titulación de los actores implicados en la misma se obtiene mediante encuestas. El Vicerrectorado de Calidad de la UCM elabora los cuestionarios y lleva a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos. La información disponible es incluida en las memorias de seguimiento anuales, las cuales son revisadas por la Comisión de Calidad del Centro, y se tienen en cuenta para formular propuestas de mejora.

En general, la satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés se considera adecuada en base a los resultados obtenidos por las encuestas de satisfacción, que se desglosan de la siguiente manera [EOS16.3.1 hasta EOS16.3.3]:

La satisfacción global del título por parte de los estudiantes durante el curso 2016/2017 es de 6,56 que se considera satisfactorio con respecto a otras titulaciones. Entre el profesorado que puntúa la satisfacción propia con la titulación es de 8,13 puntos. Durante el curso 2016/2017 el PAS participó en la encuesta de satisfacción con respecto a su trabajo con una puntuación de 7,14. La media de las 3 puntuaciones nombradas nos hace ver la imagen positiva que denota el máster.

En cuanto a los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas por los estudiantes, éstos los califican positivamente al permitir las asignaturas alcanzar los objetivos propuestos con 6,67 puntos y la formación recibida está relacionada con las competencias de la titulación. El profesorado también valora positivamente el nivel de adquisición por parte del alumnado de las competencias y el compromiso del alumnado con su proceso de aprendizaje.

Respecto a la organización de la enseñanza, los estudiantes consideran que la titulación tiene unos objetivos claros y cumple con el programa de las asignaturas, cuyos contenidos están organizados. Según los estudiantes los contenidos no se solapan entre asignaturas, los profesores cumplen con los horarios de las clases y la duración y horarios son adecuados. Por su parte el profesorado valora muy positivamente el cumplimiento del programa, la distribución de créditos teóricos, prácticos y los trabajos y la organización de los horarios [EOS17.4.1 hasta EOS17.4.3].

Los estudiantes califican las instalaciones e infraestructuras destinadas al proceso formativo (aulas, biblioteca, espacios de trabajo, etc.) con una puntuación de. Los estudiantes no responden en comparación, sino que lo hacen directamente de su experiencia. El profesorado muestra su satisfacción con el Campus Virtual, con las infraestructuras para la docencia.

La satisfacción con el propio proceso de enseñanza - aprendizaje (metodologías, actividades formativas, tutorías, seguimiento por parte del profesorado, movilidad e internacionalización, es valorado positivamente por parte de los estudiantes. La metodología docente empleada para impartir las asignaturas es adecuada y las tutorías, son consideradas útiles así como satisfactorias y la movilidad sólo es utilizada por un 11,7% y valorada muy positivamente.

El profesorado considera positivamente las prácticas externas y el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos muy positivamente las metodologías docentes adaptadas a la titulación y la orientación internacional de la titulación.

La encuesta de satisfacción a los egresados del máster no ha sido respondida por estudiantes hasta el día de hoy, por lo que no es una herramienta representativa.

7.3. Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.:

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

En el curso 2016/2017 se cuenta con encuestas de inserción laboral que, ha de ser respondido por los estudiantes egresados, pero que aún no ha sido utilizada por ellos. Sí que, de manera informal, desde la coordinación del máster se tiene constancia, a través de contacto con los egresados que varios estudiantes han sido contratados en relación con el ámbito de estudio del máster. Las prácticas dieron buena respuesta a las expectativas de los estudiantes, pero también a las instituciones que los acogieron, dado que varios de ellos renovaron sus prácticas en el mismo lugar para realizar unas prácticas extracurriculares y, al menos 2 estudiantes, fueron contratados en dicha institución, y otros 2 estudiantes fueron contratados en otras instituciones. Para conseguir mayor información, la Facultad de Comercio y Turismo se ha intentado poner en contacto con ellos, pero con un éxito bastante limitado, dado que los datos que se disponen son aquellos pertenecientes a la propia Universidad Complutense de Madrid. También desde la coordinación, a través de las redes sociales y en búsqueda de los perfiles profesionales de los egresados se ha intentado poner en contacto, para poder enviar información y recibir de parte de los titulados, un feedback de su visión tras su paso por el máster.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Los resultados de las encuestas de los estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios puede considerarse dentro de lo satisfactorio, teniendo en cuenta que han sido unas valoraciones positivas, y con el asentamiento del título han de ir mejorando.

La inserción laboral todavía es demasiado pronto poder valorar la representatividad de los datos disponibles, pues apenas si se

conocen los datos de manera no formal, por la ausencia de datos formales recabados a través de las diferentes iniciativas puestas a disposición para ello.

EVIDENCIAS.- Criterio 7

EOS1.1.c.2. Matriculados Evolución MPGDT 2018-2019

EOS3.1.b.1. Criterios de admisión, enlace web:

<https://www.ucm.es/gestiondestinos/acceso-y-criterios-de-admision>

EOS3.1.b.2. Resultados de aplicación criterios de admisión 2016-2017

ESP8.1.1. Convenios de Prácticas FCyT

EOS6.1.d.6. Plataforma de Gestión Integral de Prácticas Externas (GIPE), enlace web:

<https://gipe.ucm.es/authestu.php>

EOS3.1.1. Tasa de éxito MPGDT 2016-2017

EOS3.1.2. Tasa de rendimiento MPGDT 2016-2017

EOS3.1.3. Tasa de rendimiento por dedicación MPGDT 2016-2017

EOS3.1.4. Tasa de abandono global MPGDT 2016-2017

EOS16.3.1. Sat Estudiantes UCM 2016-2017

EOS16.3.2. Sat Estudiantes FCyT 2016-2017

EOS16.3.3. Sat Estudiantes MPGDT 2016-2017

EOS17.4.1. Datos Docencia profesores UCM 2016/2017

EOS17.4.2. Datos Docencia profesores FCyT 2016/2017

EOS17.4.3. Datos Docencia profesores MPGDT 2016/2017

EOS35.7.1. Sat PAS UCM

EOS35.7.2. Sat PAS FCyT

EOS35.7.3. Evauación PDI MPGDT 2016-2017

EOS35.7.4. Satisfacción prácticas MPGDT 2016-2017

EOS35.7.5. Satisfacción prácticas MPGDT 2016-2017

EOS36.7.1. Encuesta de inserción laboral FCyT