

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

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 presente informe de autoevaluación se ha desarrollado de común acuerdo con el claustro de profesores y la coordinación del título, así como con la inestimable colaboración del Vicedecanato de Estudios y Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid (en adelante, UCM). Este autoinforme ha ido acompañado de un completo y pormenorizado análisis y revisión documental por parte de la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo para su posterior aprobación en Comisión de Calidad, así como en Junta de Facultad, tal y como se establece en el SIGC en el que están representados los diferentes colectivos que conforman la Comunidad Universitaria.

El Máster Universitario en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos es un título oficial que se imparte en la Facultad de Comercio y Turismo de la UCM, perteneciendo a la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas. Se imparte de manera presencial, en lengua castellana, y está formado por 15 asignaturas de 3 ECTS cada una de ellas, unas prácticas obligatorias que tienen 6 ECTS, y un Trabajo de Fin de Máster que supone 9 ECTS. El Máster se implantó en el curso 2015-2016 y se puede cursar mediante matrícula de dos modalidades distintas: Media matrícula, que cuenta con 36 ECTS el primer año y 24 ECTS en el segundo curso académico, o mediante matrícula completa, modalidad mediante la cual se cursan los 60 ECTS en el mismo curso académico.

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.

El máster se imparte siguiendo las directrices marcadas en la Memoria de Verificación, que se plantearon desde la implantación en el curso 2015-2016 hasta la actualidad, incluyendo su modificación aprobada en 2020. El plan de Estudios recoge, además, las competencias que se han de trabajar en el aula, así como los objetivos que se marca el título para poder lograr profesionales bien formados y especializados. Cada curso académico la Universidad Complutense de Madrid lleva a cabo un seguimiento interno, a través del Vicerrectorado de Calidad de la Universidad, mediante las memorias de seguimiento y sus correspondientes informes de seguimiento.

El Máster universitario cuenta con su propia página web (www.ucm.es/gestiondestinos), en la que se publican no sólo noticias del día a día del máster, sino también las propias memorias de seguimiento e información relacionada con las asignaturas y con el transcurso de los cursos del máster.

3) Dificultades de implantación y desarrollo del título

Desde el proceso de seguimiento del Título, se encontraron una serie de criterios en los que el título podía aspirar a obtener una mayor calificación. Desde un punto de vista operativo, el título se enfrenta a una situación en la que el sector profesional al que se dirige está en un momento muy volátil, tanto por las consecuencias estructurales que tuvo la pandemia de la COVID-19, así como la posterior recuperación del sector y la fragilidad del mismo ante la incertidumbre en los mercados internacionales tanto por conflictos bélicos, aumento de costes operativos, y demás elementos de incertidumbre.

Por otro lado, España es un referente el turismo a nivel internacional, tanto por sus logros como por su imagen de gestión y planificación en los destinos, en comparación con otros destinos similares, lo que otorga una ventaja al máster, que se apoya en dicho prestigio del país para atraer estudiantes internacionales. Como se analizó en anteriores informes de seguimiento, la multiculturalidad en el aula viene a enriquecer el debate, el aprendizaje y, por lo tanto, la preparación de nuestros egresados para enfrentarse al mundo laboral. En cambio, la dificultad del idioma español seguía siendo una barrera para algunos estudiantes de origen asiático, que en determinados casos no tienen unas habilidades comunicativas orales, ni escritas, adecuadas para el nivel exigido en un título de

posgrado oficial como es el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. Por dicho motivo, se realizó una modificación en la Memoria Verificada del Título (2020) y se aprobó que a los estudiantes de habla no hispana se les exigiera del nivel C-1 de español, con la salvedad de aquellos estudiantes que hayan cursado su título de grado en el sistema universitario español.

También se hacía necesario conocer de qué manera está absorbiendo el mercado laboral a los egresados que han finalizado el título. Ante ello, la universidad y la facultad han realizado importantes esfuerzos para poder contactar con los antiguos alumnos, entre los que tradicionalmente se obtenían escasas respuestas en las encuestas. Por este motivo, desde la coordinación del título se ha realizado un estudio a través de las redes sociales profesionales más significativas del mercado para conocer el grado de inserción laboral que tienen los estudiantes egresados en el Máster, con unos resultados muy satisfactorios en cuanto a participación, así como en el grado de inserción en puestos de trabajo relacionados con los estudios realizados.

4) Valoración global. En cada uno de los criterios evaluados se pone de manifiesto un alto grado de cumplimiento de aquellos elementos fundamentales de la Memoria Verificada, cumpliendo con todos los epígrafes.

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 (EV01.1e Memoria de Aprendizaje). Esta herramienta se utiliza 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, recoge la respuesta a varias cuestiones desde prismas diferentes: (a) Señalar expectativas previas; (b) Reflexionar sobre lo aprendido; (c) Sugerir mejoras a posteriori.

5) Acciones de mejora. Ante las posibles mejoras a implantar, se plantea el uso de recursos que ayuden a conocer de mejor manera el nivel de idioma español de los matriculados con nacionalidad de habla no hispana, así como la elaboración de una guía específica para aquellos candidatos que quieran concurrir al máster en el plazo de septiembre. Por otro lado, se han llevado a cabo las acciones necesarias para atender a recomendaciones anteriores relativas a los plazos de admisión y matriculación, los requisitos de nivel de idiomas para estudiantes de habla no hispana, el fomento de la participación de estudiantes y profesorado en las encuestas de satisfacción y la implantación de sistemas de recogida de información de egresados y empleadores, reciniendo un resultado positivo en el último informe de seguimiento ordinario de la Fundación Madri+d.

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA DISCIPLINA Y SE HA IMPLANTADO CONFORME A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA MEMORIA VERIFICADA Y/O SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.

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 se encuentra completamente implantado según los requerimientos de la Memoria Verificada del título, así como la Modificación obligatoria que se llevó a cabo tras el anterior proceso de acreditación en el año 2019.

Tanto el plan de estudios, como las asignaturas no han sufrido modificaciones de envergadura, salvo el temario que, ante un sector tan dinámico y que ha vivido tantos cambios en los últimos años, se han adaptado de manera que el conjunto del título siga estando actualizado y a la vanguardia, dentro del marco de contenidos establecidos en la Memoria Verificada.

Toda la información relacionada con el plan de estudios, las asignaturas, así como las competencias están publicadas en la página web propia del máster: www.ucm.es/gestiondestinos en los apartados 4.1, 4.2, 4.3, 4.5 en el apartado "Planificación del título".

B y C) Las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas del máster cumplen con los porcentajes de presencialidad y se llevan a cabo en centros autorizados. No se han contemplado cambios en Memoria Verificada al respecto. El aula designada de manera continuada es siempre la misma para el grupo del Máster y se cuenta con horarios asignados de uso de aula de informática para aquellas asignaturas que precisan de un software específico a desarrollar en ordenador. El uso de las

aulas de informática facilita a través de la coordinación que se lleva a cabo por el Vicedecanato de Profesorado y Ordenación Académica para la realización de la reserva de dichas aulas para el horario completo de la asignatura o bien para hacer reservas puntuales de aula de informática para fechas concretas a través del PAS asignado para esta tarea de coordinación. Esta información se puede consultar en el apartado "Medios Materiales" de la web propia del máster (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/medios-materiales>).

Todos los años se revisan las Guías Docentes en colaboración y coordinación con los departamentos involucrados en las asignaturas del máster, de tal modo que cualquier variación en la guía docente tiene que ser revisada por la coordinación del título y, después, ser aprobada en Consejo del departamento al que pertenezca la asignatura. Se tiene un especial cuidado para asegurar una buena coordinación en el caso de las asignaturas compartidas entre dos departamentos. Así ha quedado reflejado en las Memorias de Aprendizaje, sistema de control y seguimiento interno del máster que se mantiene en todas las asignaturas para conocer de primera mano información cualitativa sobre las expectativas y grado de consecución de las mismas en cada una de las quince asignaturas de las que consta el máster.

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, "Mercados de desarrollo turístico" (12 créditos) y la Materia 2 "Instrumentos y tecnología para la planificación de destinos turísticos" (6 créditos). 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. 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. En lo concerniente al "Desarrollo de Capacidades" del máster, se trata de incentivar el trabajo autónomo, tutorizado por el profesorado del máster, por parte del estudiante, para que, a través de dos 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: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/asignaturas>. 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. Estas actividades formativas aseguran la consecución de los resultados de aprendizaje establecidos en la memoria de verificación, y se recogen en las guías docentes. El máster implantó la Memoria de Aprendizaje como un sistema interno de control del proceso de enseñanza - aprendizaje.

Las actividades complementarias se vienen desarrollando desde 2017 para enriquecer los contenidos tratados en el temario de la Memoria Verificada. Han contado con expertos y profesionales de reconocido prestigio en el desarrollo de destinos turísticos, procedentes de diferentes campos profesionales. Estas actividades se pueden consultar en la web del máster: (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/trabajos-de-campo-y-visitas-tecnicas>). Cuentan con horario establecido 1 día a la semana, se realizan tras el horario de clases en el aula, o bien, dentro del horario de clase en algún entorno relacionado con la temática, o directamente con visitas técnicas fuera del aula a destinos determinados y relacionados con el temario de las asignaturas. Cada curso se han realizado una media de 26 actividades complementarias, entre las que se encuentran las conferencias, las visitas técnicas, y dentro de las mismas, la presentación de responsables de instituciones o empresas relacionadas con la planificación y gestión de destinos turísticos.

D) Las clases se imparten en castellano. A partir de la Modificación que se realizó en el proceso de renovación del título, se estableció un aumento de los requisitos de acceso por nivel de idioma para que los candidatos con nacionalidad de habla no hispana, acreditaran un nivel C-1. A partir de dicho informe se tramitó a través de la Fundación Madri+d la Modificación de la Memoria Verificada para establecer como requisito necesario de acceso a la titulación el certificado C-1 de español a los estudiantes provenientes de países de habla no hispana. Así, también se recoge en el convenio de colaboración para el doble máster que se imparte con la Université Sorbonne Paris Pantheon 1, de modo que los estudiantes franceses acreditan, con un certificado C-1 o con entrevista con el Coordinador del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, de tal manera que se pueda comprobar su nivel de idioma para ser admitidos en el doble título, con un grado de éxito a través de dicha comprobación muy alto.

E) El tamaño del grupo del máster no llega a completar nunca el máximo de 40 plazas, como está establecido en la Memoria

Verificada. Los grupos suelen moverse por unas cantidades inferiores a los 30 estudiantes de primera matrícula, mientras que puede haber alguna asignatura que pueda sobrepasar dicho número levemente por alumnos de segunda matrícula o de media matrícula. Al ser grupos muy manejables y con una importante riqueza cultural, sobrevenida desde unos años posteriores a la implantación del máster, se consigue un enriquecimiento del debate en clase, así como una mejora en la capacidad de trabajo en entornos multiculturales, lo que beneficia el grado de empleabilidad de los egresados en el máster.

F) Las prácticas obligatorias de 6 ECTS se cumplen todos los años con empresas e instituciones del entorno de Madrid, salvo algún caso esporádico de algún estudiante que solicita realizar las mismas en su lugar habitual de residencia por motivos de alojamiento y logística. Los ámbitos en los que realizan las prácticas tienen relación con la señalética digital, la creación de proyectos en consultoras relacionadas con destinos turísticos, así como con intermediación turística o gestión de recursos turísticos de especial interés para la creación de producto. La gestión de las prácticas se desarrolla en la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo bajo la coordinación de la Delegada de la Decana para prácticas y empleabilidad. Se dispone de un sistema informático denominado GIPE (Gestión Integral de Prácticas en Empresas), que facilita los trámites tanto para los alumnos como para las empresas y la facultad, asegurando una coordinación eficiente entre los tutores académicos y los tutores de las empresas (EV10.1.- Informe de Prácticas externas y anexos). Han surgido oportunidades para poder realizar las prácticas externas obligatorias en el extranjero y se han podido tramitar adecuadamente para que los estudiantes puedan aprovechar la oportunidad de realizar una toma de contacto fuera de las fronteras españolas. En el caso de los estudiantes mayores de 28 años se requiere al estudiante o a la entidad la contratación de un seguro de accidentes complementario.

G) La normativa para la permanencia en el título se cumple satisfactoriamente según lo establecido en la Memoria Verificada aprobada y por las modificaciones posteriores realizadas y aprobadas. Así, también en la web propia del máster se puede encontrar información y el enlace sobre esta normativa de permanencia.

F) Los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos no han sido utilizados para el reconocimiento de asignaturas por parte de estudiantes del máster, aunque está establecido un protocolo y desarrollo del mismo para poderlo aplicar en el caso que sea necesario en cualquier momento y circunstancia de convalidación de estudios.

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) A través del SGIC se establecen los criterios y mecanismos de coordinación vertical y horizontal para minimizar o impedir el solapamiento de contenidos, el seguimiento de los planes recogidos y aprobados en la memoria verificada, y la coordinación con otras titulaciones y entre los diferentes departamentos involucrados en el máster. En la modificación de Memoria Verificada realizada en 2020 se actualizó el SGIC estableciendo los mecanismos para garantizar la calidad de los títulos impartidos por la Facultad de Comercio y Turismo y la coordinación de los mismos. Este sistema está implantado y funcionando de manera satisfactoria. En un primer nivel del sistema, la Comisión de Calidad del Centro es el órgano responsable de garantizar la calidad de las titulaciones, como Comisión delegada de la Junta de Facultad. En segundo nivel, se establecen dos elementos básicos del sistema de coordinación para el título: el Coordinador/a del Máster y Claustro-Comisión de Coordinación del título.

El coordinador del máster es el responsable de que se lleven a cabo todas las especificaciones que la memoria verificada del título recoge y propone y plantea aquellas acciones que sean de planificación, gestión durante el curso y de información para reflejarlo en las memorias de seguimiento anuales. En aquello que está referido a la planificación del título plantea las modificaciones a tener en cuenta en el plan de estudios en colaboración con la Comisión Académica, así como en constante contacto con el Vicedecanato de Estudios y Calidad de la facultad. En lo referido con la gestión del curso, es el que plantea aquellas actividades complementarias como herramienta de colaboración con el material de las clases regladas, de tal manera que se coordinen las clases con el trabajo de campo y las conferencias de profesionales de especial interés para los estudiantes. Finalmente, con respecto a las memorias de seguimiento anuales, así como los informes de autoevaluación, trabaja para reflejar de manera fehaciente y clara qué es lo que se hace, cómo se hace y quiénes son los responsables de llevarlo a cabo con el éxito que está teniendo el máster. A su vez, en este día a día, el coordinador también es el responsable del mantenimiento de la web propia del máster y canales de redes sociales que ayudan a promocionar y posicionar el título para poder atraer a estudiantes, no sólo de la propia facultad, sino también de otras universidades españolas o internacionales. Del mismo modo, la creación de red, a través de las conferencias de profesionales que son invitados al aula del máster, se consigue posicionar en el entorno profesional y sectorial un título especializado y dedicado a preparar de manera adecuada y competitiva a profesionales que se encarguen de la planificación y la gestión de los destinos turísticos.

La Comisión de Coordinación del Máster, denominada Claustro de Profesorado del Máster, en el que están convocados, con voz y

voto, todos los profesores que imparten clase en el título o coordinan asignaturas, se reúne un mínimo de 2 veces al año. Adicionalmente, se mantiene un contacto directo entre todos los profesores con la coordinación del máster a través de un seminario creado en la plataforma del Campus Virtual donde se da cuenta de los avances, necesidades del máster, así como informaciones de interés para todo el profesorado. En esta comisión también se debaten cuestiones sobre temarios, horarios, y plan de estudios.

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: a) señalar dos ideas de la asignatura que le parecen importantes al estudiante; b) reflexionar sobre dos contenidos aprendidos en cada asignatura; c) sugerir aspectos que ayuden a mejorar contenidos, solapamiento, conocimientos previos, etc. 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.

Por otro lado, en el máster contamos con una amplia transversalidad de los temas tratados en las diferentes asignaturas del plan de estudios. Esta particularidad se manifiesta con varias asignaturas compartidas por dos departamentos, por lo que las clases se han de coordinar de acuerdo con las áreas de conocimiento. En este sentido, se imparten dos asignaturas compartidas por el departamento de Organización de Empresas y por el departamento de Geografía. A su vez, también hay tres asignaturas del departamento de Geografía que son compartidas por dos profesores por el contenido especializado de las mismas. Ello implica que la coordinación de las asignaturas, tanto dentro del mismo departamento como entre los departamentos implicados, se ha de llevar a cabo de manera muy detallada. Así, se ha encontrado en comentarios en las Memorias de Aprendizaje del curso 2022/2023 que las asignaturas con varios profesores pueden tener una mayor dificultad de comprensión por parte del alumnado. Con el fin de evitar problemas en este sentido, se ha reforzado esta cuestión en las reuniones de coordinación interna de cada asignatura bajo la supervisión del coordinador del título.

B y C) El máster se imparte en la Facultad de Comercio y Turismo en modalidad presencial. La presencialidad de las clases se lleva a cabo aprovechando los medios materiales que cuenta la facultad y se hace seguimiento de la asistencia en todas las asignaturas regladas. El Máster tiene asignada el aula 14, sita en la primera planta de la Facultad de Comercio y Turismo (<https://www.ucm.es/gespacios?ope=esp&esp=570>).

D) El título cuenta con prácticas obligatorias (6 ECTS) que se contabilizan como 150 horas de prácticas con el requisito imprescindible de que el horario tiene que ser compatible con los horarios de clases del máster, como así se recoge en los acuerdos con las instituciones y empresas que firman convenios con la facultad para ofertar plazas para estudiantes de este máster. El centro dispone de una Oficina de prácticas y de la figura de la Delegada de la Decana para la Empleabilidad y el Emprendimiento que constituyen el mecanismo principal de coordinación de prácticas externas para todas las titulaciones del centro. Las prácticas cuentan con un seguimiento y tutorización académica a través de un profesor del título y un tutor de la empresa/institución donde lleva a cabo las prácticas. Al finalizar el período de prácticas, el estudiante es valorado y evaluado por el profesor/a y por la empresa por separado y se realiza una evaluación ponderada a partir de las entrevistas que tiene el tutor académico con el estudiante y los contactos que mantiene con el tutor designado por la empresa. La gestión documental de las prácticas curriculares se realiza a través de la plataforma GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas). [EV10.1 y anexos; EV10.2].

E) La satisfacción de los grupos de interés con la coordinación es adecuada. Los estudiantes muestran una satisfacción con la coordinación docente (contenidos organizados y no solapados) de 6 en el 2022/2023, el profesorado valora de manera sobresaliente la coordinación de la titulación (9 puntos). El PAS no dispone de encuesta desagregada por título, si no que valora de manera global el centro, pero cabe destacar que valoran positivamente la información de titulaciones (7.2), la relación y comunicación con alumnado y profesorado (7.3 y 7 respectivamente) así como la comunicación con los responsables académicos (7.2). Respecto a los empleadores, valoran con un 4.5 sobre 5 (9 sobre 10) la satisfacción con las prácticas curriculares que los estudiantes han realizado en sus instalaciones, y con un 4.6 sobre 5 (9.1 sobre 10) la adecuación de la formación del estudiante para el desarrollo de la práctica. [Tabla 07 y encuestas de satisfacción].

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) El número de plazas de nuevo ingreso se ha establecido en 40. Esta cifra se considera apropiada para la docencia en el Máster y no se contemplan modificaciones. Desde la implantación del título nunca se han superado las 40 plazas autorizadas en primera matrícula. En cambio, sí se ha conseguido grupos heterogéneos que han enriquecido el debate interno y el crecimiento grupal, así como una interesante multiculturalidad por la extensa procedencia de estudiantes internacionales, llegando a contar en un curso académico con estudiantes de 12 países de 4 continentes distintos. Ello es una herramienta de crecimiento y un factor a tener en cuenta sobre las competencias que se adquieren en el título.

B-C) El perfil es adecuado en función de los requisitos académicos recogidos en la memoria verificada. Estos perfiles, por orden de prioridad son: Graduados en Turismo, Graduados en Geografía y Ordenación del Territorio, Licenciados en Geografía, Diplomados en Turismo, Otros graduados en la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas si acreditan vinculación con la titulación (experiencia profesional o formación). Por otra parte, los criterios de valoración son: expediente académico en la titulación de acceso 50%, curriculum vitae (experiencia profesional en el sector turístico) 20%, formación académica oficial complementaria (otros títulos oficiales) 10%, conocimientos de idiomas acreditados por organismos oficiales 10%, otros méritos (otra formación complementaria en la materia del máster) 10%. En consecuencia, actualmente se cuenta con una mayoría de estudiantes con grado o licenciatura en Turismo, y de estudios de ciencias sociales y jurídicas, siendo el segundo título de procedencia la Geografía o Administración y Dirección de Empresas. También hay que decir que todos los años solicitan cursar el máster estudiantes que no provienen de titulaciones prioritarias, como Filología o Estudios Asiáticos, pero que tienen experiencia en materia turística y buscan especializarse en su formación para poder optar a puestos mejores en su carrera profesional. El requisito formativo y profesional está permitiendo obtener perfiles muy adecuados para que los estudiantes aprovechen enormemente el máster para su futuro profesional. Al solicitar un nivel de español elevado (C1) se busca que el aprovechamiento de las clases sea mucho mayor por parte de los estudiantes, al ser el idioma vehicular en el título, aunque todavía se encuentran pequeños problemas de adaptación idiomática en estudiantes que, habiéndose titulado en el sistema universitario español en turismo, teniendo experiencia profesional y, por lo tanto, un perfil adecuado para cursar el máster, tienen un cierto déficit de comunicación en el idioma vehicular. Hasta ahora toda la información está publicada en la web propia del título (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/acceso-y-criterios-de-admision>) y, a todas las personas que escriben solicitando aclaraciones, el coordinador responde en un plazo de 24-48 horas tratando de resolver las dudas para conocer los trámites, requisitos e informaciones propias del máster.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El título está completamente implantado y posicionado, con un reconocimiento tanto académico como profesional. El máster pertenece a la REDINTUR de postgrado de estudios en turismo. A esta red pertenecen 26 universidades que cuentan con estudios superiores en turismo en el sistema universitario español, tanto público como privado. El máster superó satisfactoriamente el proceso de renovación de la acreditación, con una modificación necesaria que se llevó a cabo a través de la Modificación de la Memoria Verificada aprobada en el año 2020, sobre requisitos de idioma para mejorar el nivel de idioma español de los estudiantes procedentes de países de habla no hispana. Además, también se recibió 1 recomendación relacionada con plazos de matrícula para evitar la incorporación tardía de estudiantes. En este sentido, si bien el calendario de matriculación se establece para toda la UCM y no es modificable desde el centro ni la titulación, la Facultad de Comercio y Turismo trató esta recomendación y realizó cambios en el calendario de organización docente para retrasar el inicio de clases en los títulos de máster y facilitar la incorporación de estudiantes admitidos en el tercer plazo. De tal manera que los estudiantes de máster pueden incorporarse la misma semana del plazo de matriculación en el período de septiembre, según calendario publicado. También se ha trabajado con predicciones de matrícula para poder ser ubicados en aulas con suficiente espacio para grupos más numerosos, así como se ha reforzado la información para que los estudiantes que se incorporan en el último plazo se puedan integrar con mayor rapidez, o bien adecúen su incorporación cambiando la matrícula completa por la modalidad de matrícula parcial. Estas acciones fueron valoradas positivamente en el último informe de seguimiento ordinario de la Fundación Madri+d (2023).

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE MECANISMOS PARA COMUNICAR DE MANERA ADECUADA A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA Y DE LOS PROCESOS QUE GARANTIZAN SU CALIDAD.

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: La información sobre el título está publicada tanto de manera externa, a través de la web propia del máster (www.ucm.es/gestiondestinos), como de manera interna, a través del Campus Virtual. Esta información está

disponible desde su aprobación en Claustro de Profesores del Máster, por lo que el calendario de clases, horario de asignaturas y calendario de exámenes ordinarios, extraordinarios y de Trabajo de Fin de Máster se publica antes de que los candidatos puedan matricularse en el máster.

Esta información está publicada en la web del siguiente modo:

- 1.1.- Descripción del título: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/descripcion-del-titulo>
- 1.2.- Normas de permanencia: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/12-normas-de-permanencia>
- 1.3.- Díptico informativo: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/diptico-informativo>
- 1.4.- Sistema de quejas: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/sistema-de-quejas>
- 2.- Competencias: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/competencias>
- 3.- Requisitos de matrícula: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/matricula>
- 3.1.- Matrícula, criterios de admisión, plazos y plazas ofertadas: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/matricula-del-master>
- 3.2.- Transferencia y reconocimiento de créditos: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/transferencia-y-reconocimiento-de-creditos>
- 3.3.- Mecanismos de información y orientación al estudiante: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/33-apoyo-al-estudiante>
- 3.4.- Becas: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/34-becas>
- 4.- Planificación de las enseñanzas: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/alumnos>
- 4.1.- Secuencia del aprendizaje: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/secuencia-del-aprendizaje>
- 4.2.- Competencias por asignaturas: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/42-competencias-por-asignaturas>
- 4.3.- Plan de estudios: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/plan-de-estudios-1>
- 4.4.- Horarios y exámenes: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/horarios-y-examenes>
- 4.5.- Asignaturas: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/asignaturas>
- 4.6.- Prácticas: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/practicas>
- 4.7.- Trabajo Fin de Máster: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/trabajo-fin-de-master>
- 4.8.- Otras informaciones de la facultad y la UCM: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/otras-informaciones>
- 5.- Profesorado del máster: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/practicas-y-tfm>
- 6.- Medios materiales: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/medios-materiales>
- 7.- Sistema de calidad: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/sistema-de-calidad>
- 8.- Actividad complementaria: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/trabajos-de-campo-y-visitas-tecnicas>

La información es de libre acceso para todos aquellos interesados en el título y en sus contenidos, y está disponible antes del período de matrícula en el mes de junio/julio. La información incluye datos sobre el profesorado que imparte clase y las fichas de las asignaturas.

Aunque en el informe de la renovación de la acreditación se hizo una recomendación sobre el seguimiento y control del funcionamiento de los enlaces de la web propia del máster, éste se lleva a cabo de manera periódica, de tal manera que la información de la Portada siempre se actualiza según las acciones que se van produciendo en el día a día del curso, así como también se modifican aquellos aspectos relacionados con los calendarios, horarios e información referida al desarrollo de las convocatorias ordinaria y extraordinaria. Además, se ha tratado de adecuar la usabilidad de la web, de tal manera que su uso y la información contenida de consulta, pueda ser más accesible y más completa. Así, se ha modificado el aspecto en las fichas personales de los profesores del máster, contando todos ellos con información actualizada de su CV, así como enlace a su perfil institucional de investigador de la Universidad Complutense de Madrid a través del Portal del Investigador en <https://produccioncientifica.ucm.es/>

Además, el máster cuenta con su propio perfil en la red social profesional LinkedIn a través del que muchos egresados se mantienen informados del día a día del máster. Del mismo modo, el máster ha podido contar con egresados para que presenten las empresas/instituciones en las que están trabajando, de manera que puedan ser reflejo de las nuevas promociones. Del mismo modo, en esa red social, el título cuenta con un seguimiento de varios centenares de usuarios que, o bien han sido estudiantes, o han sido conferenciantes, o son profesionales de empresas en las que han hecho prácticas estudiantes del máster, por lo que se ha generado una red de contactos y un ecosistema en el que están involucrados tanto estudiantes nuevos, profesionales, egresados e instituciones que presentan informaciones de interés para el sector turístico.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El título cumple con el criterio de información y transparencia, siendo información objetiva y suficiente que está disponible de manera libre y accesible en la web propia del máster (www.ucm.es/gestiondestinos), así como a través de las web institucionales tanto de la Universidad Complutense de Madrid como de la Facultad de Comercio y Turismo (www.comercioyturismo.ucm.es) en el epígrafe "Estudiar".

En el anterior informe de renovación de la acreditación, se obtuvo una valoración del Criterio 2: C. En el informe de autoevaluación de seguimiento ordinario se justificó cómo habían sido considerada la recomendación recibida siendo valorado favorablemente con una B.

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

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.

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) La Facultad de Comercio y Turismo cuenta con un Sistema Interno de Garantía de la Calidad. Fue modificado en el año 2017 y se incluyó en la modificación de la Memoria verificada del máster, aprobada en el año 2020. El responsable de garantizar la calidad de los títulos es el Decano/a de la Facultad o persona en quien delegue. En este caso la Comisión de Calidad es el órgano responsable de garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo como Comisión delegada de la Junta de Facultad, y presidida por la Vicedecana de Estudios y Calidad. La relación nominal de la comisión de calidad se encuentra en la web de la facultad: <https://comercioyturismo.ucm.es/file/relacion-nominal-de-los-responsables-del-sgic>.

La información relativa a su funcionamiento está disponible en: <https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>. También está disponible en la web propia del máster a través de: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/organizacion,-composicion-y-funciones-del-sistema-interno-de-garantia-y-calidad>.

B y C) La comisión se reúne 3 veces en el curso académico, al menos, en reuniones en las que se intercambia información de los títulos, siendo especialmente importantes las sesiones de evaluación de memorias de seguimiento anuales internas, y en las que se toman decisiones respecto a los planes de mejora internos que acompañan dichas memorias anuales. También se analizan los informes de evaluación y seguimiento internos anuales y externos (ordinarios, especiales, etc.) y se atienden las recomendaciones y modificaciones necesarias recibidas. Así, este es el órgano responsable de proponer actualizaciones y/o modificaciones de los títulos y quien coordina los procesos de evaluación interna para la acreditación de los títulos. [EV02A- Actas Comisión de Calidad].

D) La información de las memorias de seguimiento interno y externo, así como los planes de mejora asociados y resto de evaluaciones se encuentran disponibles y accesibles a través de la web de la Facultad de Comercio y Turismo en:

<https://comercioyturismo.ucm.es/calidad> y en la web propia del máster en: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/memorias-anuales-de-seguimiento->

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 SGIC incluye procedimientos que garantizan la recogida de datos e indicadores de manera continuada, permitiendo disponer de información destinada al análisis y mejora de distintas dimensiones que afectan al título. La Universidad Complutense de Madrid tiene establecido un procedimiento para el análisis del funcionamiento de los títulos que imparte, así como para la formulación de acciones de mejora y su seguimiento [Documento EV03.1 y anexos]. El procedimiento se divide en 3 fases:

FASE 1.- Elaboración de memorias de seguimiento anuales, donde se recogen y analizan datos relativos a una serie de ítems tales como (1) Información del título; (2) Estructura y funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad del Título; (3) análisis del personal académico; (4) análisis del funcionamiento de quejas y sugerencias; (5) indicadores de resultado y satisfacción del título, prácticas externas y movilidad; (6) tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación; (7) modificación del plan de estudios; (8) relación y análisis de las fortalezas del título; (9) relación de puntos débiles del título y propuesta de mejora. Dicho análisis se recoge en la memoria de seguimiento anual, que es aprobada por la Comisión de Calidad, que lo eleva a su vez a la Junta de Facultad para su aprobación definitiva. Una vez aprobada la redacción de la memoria de seguimiento se envía al Vicerrectorado de Calidad [Ver detalle Documentos EV03.1A].

FASE 2.- Informe anual de seguimiento UCM. El Vicerrectorado de Calidad realiza una evaluación de la memoria de seguimiento y analiza el documento para su aprobación, solicitud de modificación o requerimiento de cambios obligatorios. Los Criterios evaluados reciben una evaluación basada en la calificación "Cumple", "Cumple Parcialmente", "Precisa de modificaciones", "No cumple". Según la calificación recibida, habrá de realizar cambios obligatorios y plantear un plan de mejora a llevar a cabo durante el curso siguiente. Tras las alegaciones, si fueran necesarias, resulta una aprobación final y el documento se publica a través de la web para acceso libre a los datos analizados y evaluados. [Ver detalle Documentos EV03.1B].

FASE 3.- Durante el curso siguiente se realiza un seguimiento de las mejoras planificadas y su implantación a través de la Comisión de Calidad del Centro y la Coordinación del Título. Las mejoras implantadas se publican en la web de la facultad y del

propio máster.

Del resultado de las reuniones y comisiones indicadas con anterioridad se extrae la propuesta de mejora que se recoge en las memorias de seguimiento elaboradas desde la implantación del máster, lo que permite una actualización constante y mejora continuada de los estudios y de los formatos y procedimientos. A su vez, la verificación de la acreditación, así como el seguimiento de la modificación realizada de la Memoria Verificada, también ha permitido autoevaluar de manera sistematizada el desarrollo del título desde el curso 2015-2016 de implantación.

Las recomendaciones recibidas por parte de la entidad auditora, Fundación Madri+d, así como el seguimiento del Vicerrectorado de Calidad, nos ha permitido realizar los cambios solicitados y las modificaciones en las que teníamos que hacer énfasis, poniendo vías para poder mejorar en dichos ítems, y así se ha realizado y se ha valorado, obteniendo una valoración B en todos los criterios en el último Informe de Seguimiento Ordinario externo.

VALORACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC):

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El SGIC está implantado con éxito y cumple adecuadamente con los objetivos previstos en la Memoria Verificada. Del mismo modo, se complementa con un sistema interno de gestión y control de la calidad del propio máster a través del seguimiento que se hace de las memorias de aprendizaje.

En el anterior proceso de acreditación se establecieron dos recomendaciones, una relacionada con el fomento de la participación de estudiantes y profesorado en las encuestas de satisfacción y otra relacionada con la implantación de procedimientos para recabar información sobre satisfacción de egresados y empleadores. Actualmente ya se tiene implantado el sistema de recogida de datos de egresados y empleadores, si bien las medidas de fomento de participación de todos los colectivos en general no son acciones puntuales porque requieren desarrollo constante en función de la variabilidad de resultados de cada curso. Las medidas puestas en marcha han sido atendidas y evaluadas favorablemente en el último Informe de Seguimiento Ordinario realizado por la Fundación Madri+d (2023).

DIMENSIÓN 2. Recursos

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

EL PERSONAL ACADÉMICO QUE IMPARTE DOCENCIA ES SUFICIENTE Y ADECUADO, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO Y EL NÚMERO DE ESTUDIANTES.

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: A) Desde la implantación del curso 2015/2016 contamos con un claustro de profesores heterogéneo y con un nivel de rotación bajo. Así, contamos en el máster con profesores desde la implantación del título que empezaron siendo profesores ayudantes doctores y ahora son profesores titulares, o también algunos que han obtenido el puesto de Catedráticos y mantienen su docencia en este posgrado.

Uno de los aspectos que enriquecen el programa de las asignaturas del título es que varias asignaturas están compartidas por profesorado del mismo departamento y también por profesores de departamentos diferentes, porque 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 con carga académica en el máster: Geografía y Organización de Empresas. 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.

Este profesorado se mantiene con pocas variaciones desde la implantación del título, pero dichas incorporaciones han venido a enriquecer el discurso formativo, así como el plantel cuenta con un importante bagaje investigador basado en los 25 sexenios directamente relacionados con los contenidos del máster, lo que demuestra la importante vinculación con el máster.

El profesorado que conforma el plantel durante el curso 2022/2023, ha tenido un porcentaje de profesorado permanente del 63%, a los que se deben añadir el profesorado ayudante doctor con contrato a tiempo completo y susceptible de consolidación, lo que alcanzaría una proporción del 79%. En concreto, el profesorado está conformado por 1 Profesor Emérito, 1 Catedrático de Universidad, 2 Profesores Titulares de Universidad y 6 Profesores Contratados Doctores, por último, participan a tiempo completo también 2 Profesores Ayudantes Doctores y a tiempo parcial 2 Profesores Asociados. El currículum del profesorado, avalado por un intenso trabajo de investigación confiere a las clases una alta especialización. En el curso 2023/2024, siguiendo el plan de consolidación de la Universidad Complutense de Madrid, dos PCD pasarán a ser Profesores Titulares de Universidad, así como en el curso 2022/2023 hubo consolidación de un PCDi a PCD.

Del total de profesorado, apenas un 14,28% 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.

Los profesores de contrato parcial (Profesores Asociados) que imparten clase desde el año de implantación del máster demuestran la especial relación del título con su ámbito laboral profesional, enraizado en el desarrollo del máster. El hecho de que el profesorado sea permanente de manera mayoritaria en el máster, y que haya poca rotación, supone una muestra de consolidación, equilibrio y una visión de estabilidad en cuanto al profesorado del mismo. La llegada de profesorado nuevo en sustitución de profesores que obtienen sus permisos, da cabida a que surjan nuevas dinámicas y, a su vez, se dinamice también los procedimientos de elección de las asignaturas en los departamentos, reflejando que los profesores tienen verdadero interés por impartir las asignaturas, como dejan patente en las encuestas de satisfacción del PDI con más de 8 puntos, y con las puntuaciones y los comentarios que se reciben a través de las Memorias de Aprendizaje. A su vez, el mantenimiento del profesorado asociado, por su fuerte vinculación profesional con los temas de los que imparten docencia, enriquece y mejora el contacto con el mercado profesional, de tal modo que se está trabajando en la teoría directamente con la práctica que llevarán a cabo una vez que finalicen los estudios en el máster.

La participación de profesorado es aún más rica por la heterogeneidad y la participación de 5 departamentos de especial envergadura en la Universidad Complutense de Madrid. La docencia impartida pertenece a los departamentos de Derecho Administrativo, Ciencias y Administración Política, Marketing, Geografía, y Organización de Empresas. La configuración de los departamentos cambió en el curso 2022/2023 con la separación del que había sido el departamento de Organización de Empresas y Marketing, pasando a ser independientes, por un lado, Organización de Empresas y por otro lado Marketing. El profesorado además de la docencia en el máster también tiene atribuida la tutorización de los TFM y de prácticas, en función de los porcentajes que tienen los diferentes departamentos, según el peso de los ECTS vinculados al máster. Es por ello que al contar con un porcentaje de ECTS mayor el departamento de Geografía, este tiene un peso en la tutorización de TFM mayor que Derecho Administrativo. También el número de profesores que imparten clase en las asignaturas del departamento de Geografía es mucho mayor que el profesor que imparte la asignatura Entorno Legal de la Planificación Turística, lo que contrasta con el departamento de Ciencia Política y de la Administración, que tiene un peso de 6 ECTS y solo lo imparte un profesor.

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.

El profesorado del Máster participa de los Grupos de Investigación reglados de la Universidad Complutense de Madrid y están involucrados, varios de ellos, en proyectos con financiación del Ministerio. El 90% del profesorado participa de proyectos de innovación docente (PIMCD) de la Universidad Complutense de Madrid, relacionados con la sostenibilidad, con la empleabilidad y la posición de la mujer en el mercado laboral en turismo, la digitalización de los destinos turísticos, o las soft skills en el ámbito turístico. Se puede consultar la información de los PIMCD liderados por profesores de la Facultad de Comercio y Turismo en el siguiente enlace (<https://comercioyturismo.ucm.es/proyectos-de-innovacion-docente-y-calidad-de-la-facultad>) aunque los profesores adscritos a otras facultades también participan en otros PIMCD en sus facultades de adscripción, como Geografía. El profesorado contribuye con su participación en este tipo de iniciativas a la mejora continua, la actualización constante de los contenidos de sus asignaturas, la modernización de los métodos y procesos docentes. Ello tiene como consecuencia una mejora constante en el título y en los contenidos que adquieren los egresados para su futuro laboral.

Es posible consultar la información correspondiente al currícula del profesorado en la web del máster en el siguiente enlace (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/profesorado-del-master>).

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.

Los colaboradores externos, buscan complementar la formación de los estudiantes desde una visión multidisciplinar y se trata de conseguir que, al menos, un conferenciante sea del ámbito de cada asignatura. Tanto estos talleres, seminarios y conferencias, como las visitas 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.

En total, en el desarrollo del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos se han organizado en torno a 160 conferencias, seminarios, visitas técnicas y de trabajo de campo globales desde la implantación del título. Si se detallaran aquellas actividades realizadas en visitas técnicas de varios días de duración se superaría la cantidad de 200 profesionales, recursos y destinos turísticos de interés, entidades empresariales, instituciones públicas de interés para complementar la formación reglada en las aulas del título.

C) Este máster se imparte exclusivamente en modalidad presencial, con excepción del periodo de crisis sanitaria que impidió la docencia presencial. Igualmente este periodo de crisis ha tenido como resultado la adquisición de experiencia en docencia virtual

y posteriormente en docencia híbrida por parte del profesorado.

D) Los tutores de TFM desarrollan una labor fundamental en el seguimiento del desarrollo de unos proyectos que han de servir para determinar la aprehensión de conocimientos por parte de los estudiantes y cómo ha mejorado su estado de madurez para con dichos conocimientos una vez que los tienen que trabajar de manera autónoma. Todos los TFM son dirigidos por profesorado involucrado en el Máster en Planificación de Destinos Turísticos. Más del 80% de los TFM son tutorizados por profesores doctores en el curso 2022/2023.

E) Los estudiantes puntúan con 7.5 puntos la labor docente del profesorado, del mismo modo que puntúan con 7.7 puntos la atención de los tutores/colaboradores en las prácticas externas. El profesorado del título tiene un nivel de adecuación y especialización muy alto con respecto a los contenidos impartidos, lo que revierte,

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: En el anterior proceso de renovación de acreditación y seguimiento ordinario no se han recibido recomendaciones sobre la modificación del profesorado.

El profesorado del máster pertenece a diferentes facultades, incluyendo profesores adscritos a la Facultad de Comercio y Turismo, que durante los últimos cursos está ofertando, como complemento a la formación docente que publica la Universidad Complutense de Madrid, diferentes formaciones. Esta formación para el PDI se circunscribe a la búsqueda de mayor competitividad investigadora en la facultad, y se oferta también a los estudiantes del doctorado interuniversitario en turismo. La Universidad Complutense cuenta con un Plan de Formación Integral del PDI y la facultad lo ha complementado en el curso 2022/2023 con formación sobre metodologías de investigación y herramientas digitales aplicadas a la labor investigadora. El colectivo de PDI del máster es bastante uniforme y homogéneo de curso en curso. Los cambios, como se indicó en otro punto del informe, han girado en torno a la sustitución por cambios en la carga docente, petición de curso sabático de profesorado que tenía responsabilidades de gestión ya fuera en su departamento o en la facultad. La rotación ha supuesto la llegada de profesores de nueva incorporación que han adquirido de manera muy rápida su rol en el título, así como en la forma de trabajar de manera coordinada con el resto de PDI. Sí que ha quedado de manifiesto que tiene menor peso el profesorado Asociado en el máster. Ahora mismo sólo hay 2 profesores de esta categoría 13,33%, siendo el resto profesores de tiempo completo, un 86,67%, y de carácter permanente un 73,34%. La incorporación de profesores a tiempo completo con la figura de PAD permite visualizar un futuro muy prometedor en el que los contenidos de su docencia se enriquecerán con la labor investigadora en el proceso de estabilización que afrontan para convertirse en profesorado permanente. Han comenzado compartiendo asignatura con profesores de carácter permanente complementando las líneas de investigación que enriquecen la docencia.

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 como 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. Así, la participación de colaboradores externos viene a complementar la actividad reglada en el aula y la impartición de clases junto con la visita y conocimiento del modo de trabajo en instituciones y empresas dedicadas a la planificación y la gestión de destinos turísticos supone un enriquecimiento tácito en las clases del título. A su vez, el título sigue contando con un profesorado que evoluciona en su categoría profesional y se mantiene impartiendo docencia en el máster como demostración de vinculación y compromiso con la línea de investigación y docente elegida, un elemento fundamental para la consolidación de su carrera profesional y del máster.

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

EL PERSONAL DE APOYO, LOS RECURSOS MATERIALES Y LOS SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL DESARROLLO DEL TÍTULO SON LOS ADECUADOS EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA, MODALIDAD DEL TÍTULO, NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS Y COMPETENCIAS A ADQUIRIR POR LOS MISMOS.

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) En la memoria verificada se hace referencia a la estructura de la Facultad. En lo que respecta a

la plantilla del Personal de Administración y Servicios (PAS) cubre las unidades de los diferentes servicios especificados en el siguiente enlace: <https://comercioyturismo.ucm.es/servicios-centro>.

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).

B) En lo que respecta a las acciones y programas de apoyo y orientación académica y profesional, el máster dispone de distintas medidas, bien sean lideradas por la coordinación del máster o bien por los servicios de apoyo de la Facultad o de la Universidad. El nivel de contacto más cercano es la coordinación del título donde se llevan a cabo la mayoría de tareas de orientación a los estudiantes. El primer día de curso se realiza una charla general de acogida a todos los estudiantes de máster de la facultad, también se organizan diferentes reuniones para tratar asuntos como las prácticas curriculares, así como la organización del trabajo de fin de máster y se organizan entrevistas personalizadas para establecer perfiles de interés para llevar a cabo una gestión más adecuada para la consecución de unas prácticas de manera personalizada. Se ofertan actividades complementarias durante el curso para la adquisición de otras competencias y conocimientos, a través de presentaciones informativas, seminarios de expertos, talleres prácticos, visitas técnicas, los estudiantes adquieren una comprensión profunda y práctica de la gestión de destinos turísticos (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/curso-2022-2023>). Estas actividades complementarias han facilitado el contacto con más de 200 profesionales en un plazo de 8 cursos académicos.

En un segundo nivel, el centro dispone de servicios para fomentar la orientación, empleabilidad y emprendimiento: la Oficina de Prácticas para las prácticas curriculares y la preincubadora destinada a tutelar posibles proyectos de creación de empresas. La Biblioteca de la Facultad ha venido realizando sesiones de formación sobre la existencia y utilización de los recursos disponibles. En un tercer nivel más amplio, prestando servicio a toda la Universidad, la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) del Rectorado (<https://www.ucm.es/ope/>), orientación profesional individual, prácticas externas, portal de empleo ICARO UCM y sistema informático GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas).

Por último, la Universidad Complutense de Madrid ofrece una amplia gama de servicios destinados a sus estudiantes (www.ucm.es/servicios_), para información, inclusión y/o diversidad.

C) La Facultad de Comercio y Turismo dispone de dos programas principales de movilidad enmarcados en el contexto general de la UCM: programa SICUE (<https://www.ucm.es/sicue>) promueve el intercambio entre universidades españolas; y programa ERASMUS (<https://comercioyturismo.ucm.es/informacion-sobremovilidad-erasmus>) orientado a la movilidad internacional entre universidades europeas y terceros países que participan en el convenio.

Además, la Universidad Complutense de Madrid y la Universidad Paris 1 Panthéon Sorbonne han establecido un convenio de doble título de Máster. El programa tiene una duración de dos años, con un año de estudio en cada universidad (ver: <https://comercioyturismo.ucm.es/noticias/dobles-titulosde-turismo-%E2%80%93-ucm-%E2%80%93-universite-paris-1-pantheon-sorbonne>). Este programa no supone alteración de la admisión ni reconocimientos de ECTS ya que deben cursar el máster en su totalidad.

D) Toda la información sobre recursos está disponible tanto en la web del centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/>) como en la web del máster (www.ucm.es/gestiondestinos/medios-materiales).

E) De las encuestas de estudiantes: El colectivo ha puntuado con 8.5 puntos las competencias adquiridas de la titulación, así como con 7.5 puntos la labor del profesorado, sumándolo a que la valoración formativa que han realizado sobre el título es de 8.3 puntos. La utilidad de las tutorías presenciales se puntúa con 7.3 puntos. Aquí se manifiesta la necesidad de tratar de consolidar la visibilidad de las tutorías y su utilidad por parte del alumnado, dado que el PDI puntúa con 6.2 puntos el aprovechamiento de las mismas. La satisfacción con las prácticas externas es alta (7,8), así como la atención tutor/colaborador (7,7), la valoración formativa (8), y la utilidad para la empleabilidad (6). Peor valorada es la gestión del centro 3. La satisfacción con la labor docente es de 7,5, con las tutorías presenciales del 7,3 y con el proceso de matriculación del 6,8.

En cuanto al PAS, las encuestas muestran una satisfacción distribuida de la siguiente manera entre los ítems estudiados: Conocimientos de funciones y responsabilidades (8,2), Correspondencia de tareas con puesto de trabajo (9,5), Definición de funciones y responsabilidades (7,7), Relación formación/tareas (8,7), Posibilidad de ser sustituido (6,7), Tamaño de la plantilla existente (4,2), Adecuación de conocimiento y habilidades al trabajo (8,5), Organización del trabajo en la unidad (8,5), Servicios de riesgos laborales (7,5), Plan de formación del PAS (7,5), Espacios de trabajo (7,3), Seguridad en las instalaciones (7,2), Recursos materiales y tecnológicos (8).

En el máster no ha habido participantes outgoing en el programa de movilidad por lo tanto no han podido responder las encuestas. Si nos referimos a visitantes incoming, en el curso 2022/2023 contamos con 2 estudiantes procedentes de Francia, a través del programa Erasmus+. cuya satisfacción, aunque no hayan respondido la encuesta formal, conocemos circunstancias que ayudan a entender que, su nivel de satisfacción con el título fue alta, dado que una estudiante amplió su matrícula para poder realizar más créditos ECTS en nuestro máster de los que había matriculado en un inicio, y el otro estudiante, aunque no pudo ampliar la matrícula y tuvo que regresar a Francia, era partícipe de la vida universitaria de la Facultad de Comercio y Turismo, formando parte del equipo de rugby, y mantuvo el contacto y participó de las actividades complementarias del Máster

en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, regresando expresamente de Francia para participar en los actos de graduación. Las puntuaciones recibidas con respecto a la potencial repetición de titulación con 7.3 puntos y seguir cursando la misma titulación 7.0 puntos nos animan a seguir trabajando para seguir ofertando un título actualizado, con un índice de empleabilidad alto y de competitividad profesional de primer nivel.

En el caso del PDI: El profesorado puntúa con un 9.3 la importancia que el título tiene en la sociedad y la formación académica que se imparte en el máster con 9.2 puntos. Del mismo modo, algunos de los profesores del máster, si no todos, también son tutores de prácticas y conocen las empresas en las que se llevan a cabo las mismas, y puntúan con 9.2 puntos las prácticas externas. Del mismo modo que invitan a egresados en el máster que ya están trabajando para que participen en sus clases a modo de colaboradores externos. La puntuación otorgada por el PDI a la coordinación del título con 9.0 puntos y al cumplimiento de unos objetivos claros 9.0 y del programa 8.8 no quita a que siempre sea necesario plantear mejoras y actualizaciones para evitar en la condescendencia. De este modo en las reuniones de coordinación del profesorado se deja de manifiesto la necesidad de afinar en los parámetros de baremación para que los perfiles sean adecuados al título y se limite la posibilidad de llegada de estudiantes no implicados en el título, es el mismo PDI el que puntúa con 8.8 puntos la satisfacción con la propia actividad docente desarrollada en el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, por encima del orgullo de ser PDI de la UCM y quieren repetir la docencia en la titulación con 9.3 puntos y recomendarían este máster con 8.8 puntos, así como repetirían como PDI de la UCM con 8.8 puntos.

La gestión de la titulación es puntuada con 8.5 puntos en la información que se les ofrece al PDI así como en la organización de horarios y en los procesos administrativos en la titulación con 8.3 puntos, en cambio hay que hacer un plan de mejora en la atención y apoyo técnico y logístico y la atención prestada por el PAS con 7.3 y 6.8 puntos respectivamente. Bien es cierto que el PAS en el turno de tarde es cuantitativamente inferior al turno de mañana, pero ello no es óbice para que las incidencias que pueden surgir de manera puntual el PAS actúa de manera diligente y eficaz para solucionarlo en el menor tiempo posible. El trabajo realizado por el PDI de la UCM en el título es puntuado con 7.5 puntos, por lo que es de alto interés que la implicación y el compromiso en el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos es muy adecuada y competitiva.

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) Las clases presenciales se desarrollan en el aula 14 del edificio

(<https://www.ucm.es/gespacios?ope=esp&esp=570>) de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid, situada en la Avenida Filipinas, número 3, de Madrid (https://www.ucm.es/gestiondestinos/contacto_gestiondestinos).

La facultad está situada 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, además de pantallas interactivas Smarttech con licencia de uso de software que permite utilizar recursos de gamificación, manejo de datos, etc.

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: salas de ordenadores de uso libre para los estudiantes, salón de actos con capacidad para casi 300 personas, sala Germán Bernácer (salón de grados polivalente), 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 cuenta con una Preincubadora de Empresas, así como un espacio para los estudiantes que tienen concedida una Beca FPU/FPI para desarrollar su labor adscrita a la facultad. 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.

Concedores de la necesidad de facilitar herramientas de investigación y consulta de manera pormenorizada a los estudiantes, sobre todo para enriquecer el Trabajo Fin de Máster, se imparte un taller todos los cursos para enriquecer los trabajos y prácticas de las asignaturas. Lo imparte la Directora de la Biblioteca de la Facultad de Comercio y Turismo y el subdirector y lo dedican a

presentar los recursos puestos a disposición desde su servicio.

B) Barreras arquitectónicas. La facultad cumple con la adecuación de las infraestructuras y no presenta barreras arquitectónicas, siendo accesible en su totalidad. Contamos con rampas de acceso a través del acceso por el aparcamiento de la facultad. Se puede acceder a todos los espacios en el edificio en las diferentes plantas a través de ascensores. Además, la facultad cuenta con un Delegado de la Decana de Diversidad quien mantiene contacto con la Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad (OIPD) de la UCM, que se dedica a brindar la atención personalizada a todos los miembros de la comunidad universitaria con diversidad funcional o psíquica, así como aquellos que tienen diferentes especificidades.

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.

C) Satisfacción con infraestructuras y recursos materiales. Las infraestructuras y recursos cuentan con un grado de confort positivo tras los cambios realizados y teniendo en cuenta la capacidad del aula y la dimensión del grupo. La satisfacción de los estudiantes con los recursos y medios se ha situado desde el curso 16/17 entorno a 6 puntos sobre 10, elevándose 20/21 y 21/22 por encima de 7, si bien en el curso 22/23 se observa una acusada bajada con 3 puntos. Se considera una bajada de valoración puntual, si bien se realizará seguimiento en los próximos cursos para descartar si es una valoración que resulta persistente. En el caso del PDI en 22/23 la valoración de recursos es notable (aulas de docencia teórica 7.7, aulas de docencia práctica 7.8, fondos de la biblioteca 7.5, campus virtual 8.5). El PAS valoró la seguridad de las instalaciones con un 7.2, los recursos materiales y tecnológicos con un 8 y los espacios de trabajo con un 7.3.

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: No procede, el máster se impartió en modalidad presencial en su totalidad en el curso 2022/2023. Se cuenta con recursos tecnológicos que permitió que profesorado que pertenecía a grupos de riesgo, se acogiera a las medidas exclusivas provocadas por el COVID-19 e impartiera en su momento la docencia de manera online. Dichas clases fueron valoradas en cursos anteriores de manera muy positiva, pues el profesor que se acogió a dicha modalidad fue elegido como Padrino de la promoción en las dos ediciones en las que llevó a cabo su docencia con esta modalidad.

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: En las diferentes revisiones de renovación y/o seguimiento de la acreditación no se ha recibido ningún requerimiento sobre recomendación o modificación necesaria relativo al personal de apoyo. Sobre los recursos materiales sí se recibió una recomendación, y se han establecido medidas para que el aula que acoge al grupo tenga la suficiente capacidad para que el grupo pueda asistir a clase en condiciones suficientes de espacio y amplitud, más allá incluso de los espacios que se requerían durante el período de medidas especiales por el COVID-19 en cursos anteriores.

Es por ello que anualmente se envía comunicación del estado de la matrícula cuando finaliza el segundo plazo (julio) para hacer previsión del espacio necesario. Aunque en los últimos años la asignación de aula es la misma, el aula 14. En el curso 2022/2023 con una matrícula nueva de 26 personas, el aula tiene una capacidad para 90 puestos y 1 puesto informático para el profesor.

A) Cambios en la tipología y número de recursos materiales y servicios. Los recursos materiales se han mantenido según la memoria verificada y los cambios introducidos han venido a mejorar las condiciones tecnológicas para apoyar la docencia en el aula, como las pantallas digitales táctiles, así como cámara y micrófono para poder impartir clases o recibir conferencias a distancia. Así, también se han incluido mejoras para implementar la electrificación de las aulas para el uso del ordenador portátil de los estudiantes ante la falta de enchufes hasta hace poco tiempo.

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.

B) Cambios en la estructura del personal de apoyo. La estructura del personal de apoyo se ha mantenido igual según lo contemplado en la memoria verificada del título, con algún cambio en las categorías de los puestos.

C) Implicación institucional y las actuaciones dirigidas a cumplir con los requisitos de infraestructuras y medios materiales en el artículo 8 y en el Anexo II, III y IV del RD 640/2021.

La docencia se imparte en el aula 14 que cuenta con 74 m² y un total de 90 puestos de estudiantes, y el grupo está formado por 26 estudiantes de primera matrícula y en alguna asignatura contaba con hasta 29/30 estudiantes al sumar los estudiantes de segunda matrícula. Por lo que se cumple holgadamente el espacio de aula por estudiante establecido en el RD 640/2021.

No se contemplan en este título laboratorios docentes o de investigación especializados. Se disponen de dos aulas con flexibilidad espacial y de mobiliario con capacidad para acoger el volumen de estudiantes del máster (aula 22 y Germán Bernácer) y pueden ser utilizadas en caso de que se requiera para aplicar alguna dinámica docente por parte de alguna asignatura o para impartir talleres o charlas con ponentes invitados. Respecto a los despachos del profesorado, todos están dotados de equipos informáticos y de comunicaciones que son revisados y actualizados periódicamente para su adecuado funcionamiento. Adicionalmente se realizó una campaña por parte del centro para la dotación de material informático portátil al profesorado del centro. El edificio actualmente es accesible tal como se ha indicado en el punto 5.2.b.

En lo referente a los requisitos de carácter tecnológico, informático y audiovisual, se dispone de conexión red wifi en todo el centro con capacidad y velocidad acorde con el volumen de estudiantado, profesorado y personal de administración y servicios. Los equipos informáticos de aulas, espacios para PDI y PAS están conectados directamente a la red de internet por cable. Se cuenta con un campus virtual integrado por dos subsistemas Mi Campus (desarrollado por los servicios de informática de la UCM) y Moodle (Sistema de Gestión de Cursos de Código Abierto). Se dispone de web institucional de la UCM, del centro y del título, que son revisadas y actualizadas periódicamente. Respecto a la intranet, existe por una parte restricción de acceso a determinadas secciones de la página institucional UCM, a cuya información únicamente se puede acceder previa identificación con credenciales UCM y su disponibilidad puede estar discriminada en función del colectivo al que pertenece el usuario. Por otra parte, existen diversos sistemas informáticos también de acceso restringido según el nivel de acceso autorizado a cada usuario, como son el portal de gestión académica (GEA), el portal de gestión de prácticas externas (GIPE), el portal del investigador, el portal de servicio del empleado, etc. En cuanto a la dotación de equipamiento audiovisual, informático, de red de internet y aulas de informática. Se dispone de cuatro aulas de informática completamente equipadas y de un laboratorio de idiomas. El centro cuenta con servicio de biblioteca y documentación específicamente destinado a dar soporte a las titulaciones e investigaciones de la facultad. Adicionalmente se cuenta con los servicios de la red de bibliotecas de la UCM y de acceso a documentación a través de los distintos convenios suscritos. No se ha previsto dotación de laboratorios y de servicios científico-técnicos.

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: Se valora satisfactoriamente el criterio de personal de apoyo y los recursos materiales aunque existe para el curso 22/23 una cierta insatisfacción según los datos recibidos en la encuesta de los estudiantes. La facultad está llevando a cabo un proceso de modificación del mobiliario de las aulas para contar con mesas y sillas móviles cuya comodidad y confort contribuirán a mejorar la satisfacción de los estudiantes del máster. La clase cuenta además con espacio más que suficiente por capacidad para un grupo mucho más pequeño de la capacidad total que puede alcanzar. Así, en la renovación de acreditación se obtuvo una recomendación para tener en cuenta que el tamaño del aula fuera mucho más acorde con el tamaño del grupo, esa condición se ha cumplido, ahora se está mejorando los niveles de confort y actualizando el mobiliario que está en

proceso de cambio de manera paulatina en toda la facultad.

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZADOS POR LOS TITULADOS SON COHERENTES CON EL PERFIL DE EGRESO Y SE CORRESPONDEN CON EL NIVEL DEL MECES (MARCO ESPAÑOL DE CUALIFICACIONES PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR) DEL TÍTULO.

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: A-B) Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas y modalidades de impartición (presencial) contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos, y estos corresponden al nivel del MECES. 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. (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/asignaturas>). A su vez, en cada asignatura se comparte la ficha docente en el Campus Virtual y se explica y expone su caracterización en la primera sesión por parte del profesor/a, así como las diferentes prácticas, contenidos y modalidades de realización de la evaluación.

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. Las asignaturas del máster están estructuradas en 3 períodos de 2 meses (bimestrales).

Los resultados obtenidos son buenos, con un mínimo del 96,64% de estudiantes presentados y un 91,70% de superación media en todas las asignaturas contando las Prácticas curriculares y el TFM. El Trabajo Fin de Máster ha sido superado por el 83,33% en 2022/2023, aunque hubo cierto porcentaje de No Presentados en las dos convocatorias, con un 16,67% de primera matrícula y un 53,85% de los repetidores. Los resultados del máster en general, con una alta tasa de éxito, muestran la adecuación de los perfiles evaluados y alumnos admitidos como alumnado en el título.

C-D-E) Adecuación de los TFM al título de máster y desarrollo

El desarrollo del Trabajo Fin de Máster, está enmarcado en diferentes disciplinas del conocimiento, con alto interés que suponen los temas tratados. Crean expectativas dadas por la actualización de los profesores a la hora de tutorizar unos TFM que afrontan problemáticas en lo referido al título. Afrontan 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 con temas desarrollados sobre tipologías diferentes.

Los TFM requieren de horas trabajo de campo dedicadas a la observación y/o análisis de situaciones, o procesos, en los propios destinos turísticos, así como levantamiento de datos y generación de indicadores que permiten hacer progresiones, planteamientos descriptivos y adelantar conclusiones que demuestren hipótesis u objetivos. El porcentaje de No Presentados en el TFM es de un 16,67% para estudiantes de primera matrícula y un 53,85% en aquellos que se han matriculado por segunda o tercera vez. Se dan algunos casos en los que los estudiantes no llegaron nunca a presentar su TFM teniendo el resto de asignaturas superadas. Estos casos responden a que dichos 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.

El TFM 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. Pero también se tiene en cuenta que, tras la aprobación e implantación del Doctorado Interuniversitario en Turismo en la Facultad de Comercio y Turismo, se ha abierto la posibilidad de hacer planteamientos dedicados a la investigación y poder afrontar una tesis doctoral. Gracias a ello, en el curso 2022/2023 la facultad cuenta con 3 estudiantes FPU/FPI que proceden del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, y que se encuentran en pleno proceso de elaboración de la tesis doctoral y se ha obtenido otra mención entre los mejores ocho TFM de la REDINTUR.

Los TFM son tutorizados por profesores doctores, y, en algún caso excepcional, pueden ser tutorizados por profesores no doctores, pero sí que son profesores asociados, docentes en el título. Tienen una clara adecuación curricular, pues son profesores y vienen del campo profesional a impartir clase de su especialidad profesional, y de la que se benefician los propios estudiantes. El final del TFM es el acto de defensa ante un tribunal compuesto por profesorado del máster, que levanta acta y rúbrica de sus valoraciones. Los miembros del tribunal estudian el proyecto, depositado ante la coordinación del máster previamente. No

coincide tutor y estudiante tutorizado en los tribunales. En los últimos años se ha comprobado que el alumnado encontraba ciertas dificultades para responder a determinadas preguntas de los miembros del tribunal. Por ello, el Claustro de Profesores elaboró unas instrucciones sobre la necesidad de que el estudiante demostrara la autoría, trabajo y conocimiento sobre el tema seleccionado para el TFM ante las preguntas del tribunal. Estas instrucciones se comparten a través del Campus Virtual en el Espacio de Coordinación del Máster, en el apartado TFM. Ver anexo.

Las instrucciones generales del TFM 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>).

El desarrollo de los TFM se realiza conforme a lo establecido en la legislación vigente, la temática del título y en lo previsto en la normativa interna de la universidad. El máster ofrece la modalidad de TFM según los datos que aparecen en la documentación disponible en el enlace siguiente: (<https://www.ucm.es/gestiondestinos/trabajo-fin-de-master>).

El proceso del TFM comienza en el primer bimestre con una reunión informativa sobre las condiciones y características de la elaboración del TFM, así como cuáles son las diferentes vías para poder seleccionar tutor, en función de la temática y su relación más o menos cercana a las líneas de investigación de los profesores investigadores pertenecientes al claustro de profesores del máster. A través del Campus Virtual los estudiantes tienen a disposición instrucciones y documentos en los que pueden encontrar soluciones a preguntas frecuentes, así como protocolos de trabajo, documentos con el compromiso de tutorización entre estudiante y profesor, así como las fechas de presentación del TFM en las diferentes convocatorias. También tienen disponible la guía docente del TFM para asegurar la adaptación en todos los casos a la Memoria de Verificación en cuanto a competencias, créditos ECTS, requisitos, objetivos, contenido y sistema de evaluación.

En el curso 2022-2023 se recibieron tres reclamaciones de estudiantes que suspendieron el TFM. Dicha reclamación fue presentada de manera oficial ante la Secretaría académica, quien lo derivó a la Coordinación del Máster. De manera automática se convocó a la Comisión Académica del Máster con representación de un profesor de cada departamento para activar el procedimiento. Dicho procedimiento supuso la petición de Informe sobre la Evaluación emitida por el Tribunal que dictó el acta por el Acto de Defensa del TFM de los alumnos que realizaron la reclamación. Dicho informe se recibió en un plazo de 72 horas, en el que se explicaba de manera pormenorizada, las causas por las que los dos tribunales afectados tuvieron que emitir dicha evaluación. Se convocó de manera individualizada a los estudiantes para entregarles el dictamen de la Comisión.

F) Análisis de la adquisición de resultados de aprendizaje en distintas vías de admisión al título. Un porcentaje muy alto de estudiantes del máster proceden de estudios de grado relacionados directamente con Turismo o con Geografía, mientras que el porcentaje menor corresponde a estudiantes que proceden de estudios de la rama de las Ciencias Sociales y un número muy bajo proceden de estudios no prioritarios ni relacionados con la temática, pero en los que el estudiante tenía una experiencia laboral relacionada directamente con industria pública o privada del sector turístico sin una diferencia evidente a la hora de finalizar los estudios entre unos y otros.

G) Adquisición de competencias previstas en el caso de prácticas curriculares. El plan de estudios del máster cuenta con una asignatura de prácticas externas de carácter obligatorio (6 ECTS). 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.

El título recoge la realización de un período de Prácticas, de carácter obligatorio, con una carga de 6 créditos ECTS, 150 horas. Las prácticas se llevan a cabo a través de un procedimiento dependiente de la Oficina de Prácticas y Empleabilidad y los estudiantes tienen tutores de las empresas, y de los profesores. La asignación de las Prácticas Externas está recogida en el procedimiento de la Facultad de Comercio y Turismo.

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. Durante el período de estudio realizaron prácticas los 26 alumnos (100%). Las prácticas fueron realizadas en entidades tanto públicas, como privadas.

6.2. 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: A) Evolución de los indicadores. En la tabla adjunta en las evidencias se incluye una comparativa de los años precedentes al año de estudio en este proceso de revisión de la acreditación. La tasa de rendimiento ha mostrado un proceso muy positivo en los últimos años, pasando de un 50,00% en el curso 20-21, un 92,18% en el 21-22 y un 82,94% en el curso 22-23. La tasa de eficiencia ha tenido una clara mejoría desde un 92,31% del curso 20-21, un 96,59% en el curso 21-22, y de una tasa del 98,52% en el curso 22-23. Salvo en el curso 21-22, con un 5% de tasa de abandono, el resto de cursos el máster ha tenido una tasa de abandono del 0%. Las tasas de cobertura han fluctuado mucho en estos 3 cursos, desde un 50,00% en el curso 20-21, hasta un 70,00% en el 21-22, y un nuevo descenso hasta el 62,50% en el curso 22-23.

B) Actuaciones de mejora. Se muestran datos y una evolución adecuada en las tasas de rendimiento y eficiencia, siendo muy satisfactorios, pero es cierto que la situación de incertidumbre que ha atravesado el sector turístico puede ser causante de una caída en la tasa de cobertura. Se han realizado esfuerzos por mejorar las actividades complementarias y el contenido de las

asignaturas se adecúa a las circunstancias que se ha vivido tras la pandemia de COVID-19. En el curso 2021/2022 se realizó un esfuerzo en la Facultad de Comercio y Turismo para reforzar los mecanismos de coordinación de las asignaturas para seguir garantizando que la docencia y las metodologías utilizadas y los sistemas de evaluación se ajustan a la memoria verificada.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El análisis de los datos de satisfacción de los diferentes grupos de interés permite conocer que el profesorado se encuentra satisfecho con los resultados (8,3 de puntuación), con el nivel de implicación de los alumnos (7,3), con la formación académica ofrecida (9,2) o con el cumplimiento del programa (8,8) Durante los cursos transcurridos la percepción general sobre los estudios del máster es positiva entre los estudiantes y muy positiva entre los profesores. Las puntuaciones bajas suelen venir dadas por elementos tales como el apoyo administrativo de la UCM, los recursos materiales, las características del aula, o la falta de información sobre el futuro laboral. La colaboración con las empresas e instituciones es cada vez más estrecha, el título está consolidado y es reconocido por las administraciones con competencias en materia turística de diferentes comunidades autónomas españolas. Así, también es reconocido, dentro de la REDINTUR de universidades que imparten formación en materia turística, como uno de los títulos más competitivos.

Las dificultades encontradas en las encuestas de satisfacción reflejan que en el curso 2022-2023 hubo un problema con la Oficina de Prácticas, que no contaba con el PAS suficiente y adecuado, por lo que en la época de mayor demanda de prácticas se produjo un verdadero problema de atención y de agilidad en las tramitaciones. Del mismo modo, el aula sigue siendo uno de los elementos que reciben crítica por parte del alumnado, ya que el mobiliario está anticuado. Del mismo modo, se han realizado importantes esfuerzos en atender a través de actividades complementarias diferentes aspectos que ayuden a visualizar de mejor manera el marco en el que van a desarrollar su actividad laboral, aunque no siempre es entendido como una actividad de interés, como refleja la encuesta de satisfacción, teniendo en cuenta que en el curso 2022-2023 se han organizado 20 actividades complementarias que se han coordinado con asignaturas, con calendario y horario para que el alumnado no pierda clases. Los estudiantes reconocen que los objetivos del título son claros, con 8,3 puntos, y que la integración teórico/práctica y el nivel de dificultad son muy adecuados, ambos con 7,8 puntos. En esta ocasión los estudiantes otorgaron 7,3 puntos a la orientación internacional del título, mientras que un año antes se puntuó con 4 puntos. Es muy significativo que el alumnado quiera conocer las calificaciones con mayor antelación, pero las dificultades del sistema administrativo impiden que las actas se puedan firmar antes, por lo que se seguirá indicando que las calificaciones se publiquen a través del Campus Virtual antes que en las actas. Además, los materiales resultan ser innovadores, con 6,8 puntos, y actuales y novedosos, con 6,5 puntos, y con contenidos no solapados y organizados, con 6,0 puntos, un con una carga de trabajo no presencial útil, también con 6,0 puntos. Cuestión no menor es que los estudiantes hayan puntuado con 8,5 puntos las competencias de la titulación y con 7,5 puntos la labor del profesorado, así como la utilidad de las tutorías (7,3), aunque los profesores expresan que los estudiantes no aprovechan en demasía las tutorías. Reconocen que el acceso al mundo laboral es positivo (6,8), y también al mundo de la investigación (6,3 puntos). Valoran con un 8,3 la formación obtenida en las prácticas realizadas, y con un 7,8 la satisfacción con las prácticas externas, y con 7,7 los tutores colaboradores. La gestión del centro en cuanto a las prácticas quedó en 4 puntos, por esa situación de pérdida de PAS en la facultad que no fue cubierta con celeridad.

No se recibieron quejas formales sobre el funcionamiento del máster y la coordinación, así como sobre la organización de las clases, horarios y calendarios.

En general, los empleadores de los estudiantes en las prácticas se muestran muy satisfechos con la labor desempeñada por los alumnos, otorgando en un 91,30% de los casos la máxima puntuación en el apartado de satisfacción con la práctica realizada por el estudiante. Asimismo, un 95,65% está totalmente de acuerdo con la afirmación de que la formación del estudiante es adecuada al contenido de las prácticas.

Respecto a los egresados, otorgan una puntuación elevada a las competencias adquiridas (10 a "asumir responsabilidades", 9,7 a "capacidad técnica para resolver problemas", 9,3 a "manejar dificultades", 9,3 a "trabajar en equipo, 9 a "analizar", 8,7 a "aprendizaje", "críticas", "expresión y comunicación" y "liderazgo", 8,3 a "competencias desarrolladas", "organización" y "puntualidad", 7,7 a "adaptación a nuevas situaciones" y 4,7 a "comunicación bilingüe"). Asimismo, otorgan un 7,7 a integración entre teoría y práctica, un 7 a "innovación" en las asignaturas, 7,3 a "materiales ofrecidos", 7,3 a "objetivos", 5,7 a "organización", 7,3 a las prácticas y 7,7 al trabajo no presencial.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid tiene establecido un procedimiento para recabar información sobre egresados e inserción laboral. Este procedimiento se basa en una encuesta de

satisfacción con la titulación de egresados cuyo envío se realiza al año siguiente al del curso de finalización de estudios, mientras que la encuesta de inserción laboral se realiza dos años después del curso de finalización. El período de trabajo de campo se lleva a cabo entre mayo y junio [ver detalle en Documentos: EV06 y anexos].

Estas encuestas permiten disponer de datos fiables y comparables anualmente para evaluar la evolución de los datos de todas las titulaciones de la UCM y además poder realizar análisis del acumulado de varios años. Estas encuestas ofrecen datos de los encuestados (edad, género) y de su inserción (situación laboral, tipo de contrato, tipo de empresa, tiempo en encontrar trabajo, adecuación del empleo y relación con la titulación, condiciones del empleo, satisfacción con el trabajo). Sin embargo, la participación en cursos anteriores ha sido escasa. Ante ello, desde el Vicerrectorado se implementaron acciones para aumentar los resultados a través de llamada telefónica. Como resultado se ha conseguido mantener la participación en las encuestas de egresados por encima del 11% desde el curso 19/20. Las encuestas de inserción también han mejorado su participación pero todavía arrojan resultados insuficientes (5-6% en los dos últimos cursos académicos), por lo que se necesita seguir reforzando las acciones puestas en marcha.

Tanto la Facultad de Comercio y Turismo como la Coordinación del Máster, han establecido un sistema propio de estudio complementario sobre los egresados y su inserción laboral. El estudio realizado por la Coordinación del Máster realizado a través de las redes sociales de carácter profesional, en este caso la red LinkedIn, ha obtenido una proporción de respuesta muy elevada. El perfil del máster en esta red social mantiene el contacto con el 80% de los egresados. Del mismo modo, los datos de empleabilidad son muy satisfactorios, con más de un 70% de egresados trabajando en el sector turístico, y con un porcentaje sensiblemente inferior, directamente relacionado con el contenido del máster [EV06B- Estudio Egresados-Inserción].

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: En el informe de renovación de la acreditación se solicitaba una recomendación para mejorar los datos fiables sobre la empleabilidad y empleo y así se ha hecho, se han incrementado los esfuerzos en todos los niveles de la comunidad universitaria, así como las comunicaciones para concienciar sobre ello durante el curso para que cuando se conviertan en egresados mantengan el contacto con la facultad y el máster, en concreto. Como resultado, se han generado informes de inserción y de egresados que han sido valorado favorablemente en el último informe de seguimiento ordinario de la Fundación Madri+d.