



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4315221	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60		2015-16		

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
12/03/2015		Fundación Madri+d	10/07/2019

INDICE

<u>INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO</u>	3
<u>ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO</u>	3
1. <u>ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO</u>	3
2. <u>ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO</u>	8
3. <u>ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO</u>	11
4. <u>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</u>	14
5. <u>INDICADORES DE RESULTADO</u>	15
6. <u>TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.</u>	24
7. <u>MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</u>	26
8. <u>RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.</u>	26
9. <u>RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA</u>	30

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL:

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER

1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

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

La composición de la Comisión de Calidad aprobada por la Junta de Facultad 5/2018 de 16 de julio es la siguiente:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Mercedes	Rodríguez Paredes	Presidenta. Vicedecana de Alumnos y Calidad
Amparo	Carrasco Pradas	Representante PDI
Adolfo	Millán Aguilar	Representante PDI
Ana Isabel	Rosado Cubero	Representante PDI
Javier	Curiel Díaz	Representante PDI
Fernando	Santander del Amo	Representante resto PDI (Secretario)
Santiago	Ramos Álvarez	Representante PAS
Luis	Núñez Minguolez	Representante de alumnos
Beatriz	Martínez Parra	Representante de alumnos
Concepción	García Gómez	Decana (invitada)
Pilar	Gómez Aparicio	Coordinadora del Grado en Comercio (invitada)
Gema	Martínez Navarro	Coordinadora del Doble Grado en Turismo y Comercio (invitada)
Pedro	López Sáez	Coordinador del Máster en Comercio Electrónico (invitado)
Frank	Babinger	Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (invitado)
Ignacio	Ruiz Guerra	Coordinador del Máster en Planificación y Gestión en Destinos Turísticos (invitado)
Matilde	Fernández-Cid Enríquez	Coordinadora del Máster en Consumo y Comercio (invitada)
Alfonso	Castellano	Agente externo CEO High-Tech / Petit Palace Hoteles
Antonio	Santos del Valle	Agente Externo Director Relaciones Institucionales y Turismo Free Group S. L.

También se puede acceder a través del siguiente enlace web al documento actualizado:

[https://comercioyturismo.ucm.es/data/cont/docs/31-2019-01-11-RELACION%20NOMINAL%20DE%20LOS%20RESPONSABLES%20DEL%20SGIC%20\(1\).pdf](https://comercioyturismo.ucm.es/data/cont/docs/31-2019-01-11-RELACION%20NOMINAL%20DE%20LOS%20RESPONSABLES%20DEL%20SGIC%20(1).pdf)

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

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

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

SESIONES

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

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

- Adopción de acuerdos.
 1. Las decisiones se tomarán por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión, por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. En caso de empate, el Presidente dispondrá de voto de calidad
 2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
 3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.
- Efectos de los acuerdos.
 1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.
 2. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se comunicarán a los interesados en su caso para realizar los cambios y mejoras oportunas. Se informará en las siguientes reuniones sobre el nivel de avance o de cumplimiento de las mismas. Se elevarán a la Junta de Escuela para su ratificación los acuerdos que correspondan en su ámbito de competencia, así como los que la Comisión decida dada su especial trascendencia

Adicionalmente en el centro existe la Comisión de Ordenación Académica, si bien sus funciones son relativas a la gestión corriente de la actividad académica: tramitación de plazas o carga docente, mientras que la de calidad aborda las mejoras en los sistemas de funcionamiento y los problemas operativos detectados por lo que no hay una relación entre ambas. A modo de

ejemplo señalar, que la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de los Trabajos de Fin de Grado y una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha es función de la Comisión Académica.

Las cuestiones de Prácticas Externas se canalizan a través de la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión. Durante el curso 2016/2017 el equipo Decanal incorporó la figura del Delegado de la Decana para Prácticas y Empleabilidad y Emprendimiento de la Facultad de Comercio y Turismo que ostenta Frank Babinger y la Oficina de Prácticas cuenta con un funcionario y un becario de apoyo en su labor.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

La Comisión se ha reunido en cuatro ocasiones en sesión ordinaria durante el periodo de referencia y en las siguientes fechas:

- 28/11/2018
- 22/01/2019
- 27/03/2019
- 1/07/2019

Todas sus reuniones siguen el mismo orden del día, que se inicia con la aprobación por /unanimidad del acta de la sesión anterior.

A continuación, y en el siguiente punto del orden del día la presidenta hace su informe en el que da cuenta de las distintas actuaciones referentes al sistema de calidad de la facultad entre las que están:

1. Novedades referentes a las decisiones de la Comisión Académica del Consejo de Gobierno respecto de las titulaciones que se imparten en la facultad, la aprobación de las modificaciones de las titulaciones y las respuestas dadas a los requerimientos de la Comisión respecto del informe de la Fundación Madrid +D.
2. Informa sobre el estado e la renovación de las acreditaciones de algunas titulaciones y el contenido de la evaluación, sometiendo a consideración de la comisión los distintos aspectos del informe para adoptar la estrategia de mejora.
3. La aplicación del plan de mejora propuesto en la renovación de los grados, así como del estado de los distintos trámites referentes a la renovación de acreditaciones y de los resultados de las visitas de la Fundación Madrid +D.
4. Contenido de los informes de nuestras instituciones evaluadoras respecto de nuestras titulaciones, y las alegaciones o subsanaciones emitidas. Estos informes se suelen debatir en el seno de la Comisión, que adopta la estrategia necesaria.
5. La implantación de la norma ISO9001 y la obtención de sello Q de Calidad Turística, y los diferentes procesos que ello implica durante su desarrollo.
6. Los cambios en los cargos de coordinación de las titulaciones.

En los sucesivos puntos del orden del día se plantea la aprobación por parte de la comisión y de la toma de decisiones en relación a distintas medidas relativas a las titulaciones entre las que están:

1. La aprobación de las modificaciones en las memorias verificadas de las titulaciones impartidas en el centro y relativas a los planes de mejora de titulaciones; así como de los auto informes de seguimiento, o las memorias de seguimiento.

2. El cambio de nombre de algunas asignaturas para que refleje más claramente el contenido de las mismas, sin afectar a ninguno de sus contenidos, y su paso para aprobación definitiva por la Junta de Facultad, y posteriormente a Consejo de Gobierno.
3. También se acuerdan aspectos académicos de las titulaciones como las directrices de los TFG, requisitos relativos al desarrollo y matriculación de las Prácticas externas y otras cuestiones de organización académica comunes a todas las titulaciones.

En concreto y referido al Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos se aprobaron los siguientes puntos en cuestión:

28/11/2018

Aprobación de los autoinformes de seguimiento para la renovación de la acreditación de los Másteres de Consumo y Comercio y Planificación y Gestión de Destinos Turísticos.

Los Coordinadores de dichos Másteres han realizado los autoinformes de seguimiento a los que se agradece su responsabilidad e implicación en esta tarea. Se aprueban por unanimidad.

27/03/2019

2.- Informe de la Presidenta

La Presidenta informa de los siguientes temas:

a) El proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones sigue su curso. Los coordinadores de las titulaciones que deben renovar la acreditación siguen trabajando.

Se está a la espera de recibir el panel de la visita de la Fundación Madri+d, que mantendrán entrevistas con el Decanato, profesores, alumnos, egresados y empleadores de prácticas, entre otros. Dicho panel tendrá una reunión específica con los profesores cuyas asignaturas han sido seleccionadas específicamente para la inspección. La presidenta destaca la importancia de la unidad que todo el personal de la Facultad ha demostrado en el proceso de renovación para conseguir que éste acabe de la mejor manera posible.

b) Sigue el proceso de implantación en la Facultad del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001, con vistas a conseguir el sello “Q” de Calidad Turística. La presidenta agradece la implicación de los profesores que están trabajando en ello, así como al resto de personal de la Facultad. Destaca también que este esfuerzo merece la pena, dado que la Facultad será la primera de toda la Universidad Complutense en conseguir una acreditación en ISO 9001; igualmente, la Facultad será la primera del mundo en conseguir una acreditación “Q”, lo cual se traducirá en nuevas oportunidades para la Facultad. Las próximas fechas estimadas para este proceso son:

- Mediados de mayo: auditoría interna.
- Mediados de junio: auditoría externa.

4.- Análisis de las observaciones del Informe de seguimiento de la UCM de las memorias de seguimiento de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo.

La presidenta comienza este punto constatando el beneficio y ventajas que supone tener un seguimiento externo de los informes de seguimiento, dado que permite corregir errores y mejorar las titulaciones.

Sin embargo, destaca que algunos de los últimos informes de seguimiento incluyen observaciones escritas en un tono poco apropiado para un informe de estas características.

Por tanto, se propone alegar a dichas observaciones para que se expresen de otra forma.

La presidenta presenta a la Comisión las alegaciones que ha elaborado junto con los Coordinadores de las titulaciones, para someterlas a discusión y decidir la forma en la que dejar constancia de la improcedencia del tono de las observaciones.

Se abre un debate en el que los miembros de la comisión presentan sus apreciaciones sobre las observaciones:

- Se critica que los informes se limiten a revisar de forma sistemática sobre los aspectos que faltan, y que no incorporen una valoración global que ayude a mejorar la titulación.
- Se incide en los defectos de la plantilla de evaluación. Además, se destaca que los evaluadores no son conscientes del efecto pernicioso para las titulaciones de sus evaluaciones tal y como las han redactado, ya que, las observaciones incluyen juicios de valor, que son improcedentes en estos informes y poco profesionales.
- Se echa en falta, por parte de los evaluadores, de una lectura global y comprensiva de las memorias de seguimiento, así como una parte propositiva de mejoras.

Además, se destaca que los coordinadores han tenido que redactar las memorias ajustándolas a una plantilla que tiene carencias.

01/07/2019

Informes provisionales de la renovación de la acreditación del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos y Máster en Consumo y Comercio.

La presidenta informa que ya se han recibido los informes provisionales descritos en este punto del orden del día.

A pesar de que los comentarios de los evaluadores fueron muy elogiosos con ambas titulaciones, los informes en ambos casos han sido no favorables. Este resultado de los informes está fundamentado en una serie de sugerencias de mejora y/o modificaciones necesarias, frente a los cuales la Facultad debe presentar las correspondientes alegaciones y/o planes de mejora en un periodo de alegaciones que acaba el 9 de julio.

Se comentan diversos aspectos de los informes, debatiéndose el punto relativo a la verificación del nivel de idioma exigido a los candidatos a alumnos de ambos Másteres:

- Se constata que este aspecto aparece como recomendación a la vez que modificación necesaria, lo cual es una incongruencia de los informes.
- En ambos Másteres se está aplicando un control del idioma, revisando los certificados que aportan los candidatos. En concreto, en el Master de Consumo y Comercio se exige un nivel C1 del Marco de Referencia Europeo, mientras que, en el Master en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, pese a no existir un nivel mínimo en la Memoria Verifica de dicha titulación, se está exigiendo un nivel B2 conforme al Plan de Internacionalización de la Universidad Complutense de Madrid.

- Se constata que, si hay algún estudiante que no cumple el nivel de idioma exigido, es por la imposición desde el Rectorado para cubrir las plazas de los Másteres.
- Se plantea que la tarea de verificar la autenticidad de los certificados de idiomas presentados por los candidatos debería ser competencia exclusiva del Vicerrectorado, quien debe aplicar los controles oportunos al respecto.

Una vez debatidos dichos aspectos, se aprueba que cada Coordinador de los Másteres facilitará a la Presidenta un informe para fundamentar las alegaciones o propuestas de planes de mejora pertinentes.

Fortalezas	Debilidades
	D1. Sería necesario aumentar la tasa de matrícula
	D2. sería necesario mejorar la tasa de rendimiento

2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO

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

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

Son funciones del Coordinador/a:

- a) Velar por la adecuada coordinación y coherencia científica de los contenidos de los módulos, materias y asignaturas que se integran en el máster.
- b) Se asegurará de que su nivel científico sea el adecuado para el nivel de estudios de máster y velará por que los estudios correspondientes tengan un nivel equiparable a otros estudios similares dentro de la comunidad científica nacional e internacional.
- c) El coordinador/a del máster será el responsable del seguimiento académico de la titulación. Especialmente, se encargará de que se lleven a cabo todas las actuaciones previstas en la memoria de verificación del título y en la normativa de la UCM sobre garantía de calidad de los títulos.
- d) Será el encargado de liderar los procesos de acreditación y verificación del máster y otros similares a los que pueda estar sometida la titulación por parte de agencias de evaluación nacionales o autonómicas o de los propios órganos internos de la UCM, responsabilizándose de organizar y preparar la documentación que pudiera resultar necesaria.
- e) Como representante de la titulación, el coordinador/a del máster realizará las tareas de gestión académica internas al máster.
- f) Presidirá la Comisión Académica de Máster y actuará en su representación.

- g) Informará a los departamentos implicados en la docencia y al centro de la planificación del plan de estudios del máster y su programación anual.
- h) De acuerdo con la normativa general de la UCM sobre el Trabajo de Fin de Máster, es responsable de la asignación de tema y tutor del Trabajo de Fin de Máster, de establecer plazos de entrega, de la convocatoria de defensa pública de los TFM y de cualquier otro aspecto relacionado con que los TFM se desarrollen conforme a lo establecido.
- i) Difundir entre el profesorado y el alumnado del máster universitario cualquier información relativa a la gestión académica del mismo.

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

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

Son funciones de la Comisión Académica del Máster las siguientes:

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

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

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

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

2.1.4) Además, todas las asignaturas que son impartidas por más de un docente tienen un coordinador/a de asignatura. Son funciones de los coordinadores de asignatura:

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

Memoria anual de seguimiento del Máster

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

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

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reuniones de Claustro del Máster		
28/09/2018	Informe de matrícula y perfil de los alumnos. Protocolos de funcionamiento interno. Coordinación con otros másteres.	<ul style="list-style-type: none"> - Matriculación muy alta, casi el doble que el curso anterior, sin llegar a completar todas las plazas puestas a disposición. Con un número muy alto de estudiantes internacionales. - Se verifican asignaturas y se asignan las cargas de tutorizaciones de prácticas y TFM por departamentos. - Se informa del procedimiento de Acreditación que llevará a cabo la Fundación Madri+d al máster. - Se informa del éxito de visibilización ante las instituciones y empresas por las actividades complementarias llevadas a cabo, por lo que en el curso se realizarán otras de carácter similar. - Se han obtenido 2 becas FPU por estudiantes graduadas en el Máster.
11/03/2019	Tribunales de TFM. Convocatorias exámenes. Tutorías prácticas y TFM	<ul style="list-style-type: none"> - Se establecen las fechas de los exámenes extraordinarios. - Se aprueban las fechas de tribunales de TFM. - Se repasan las instrucciones de TFM para tutorías y evaluación.
15/07/2019	Informe previo Acreditación Datos previos matrícula 2019-2020. Documentaciones nuevo curso.	<ul style="list-style-type: none"> - Se da lectura del informe provisional de la Fundación Madri+d - Se da a conocer los perfiles del alumnado de nueva matrícula para el nuevo curso, pendiente de septiembre, pero con disminución de alumnado con respecto al curso terminado. - Se aprueban calendario y horarios de clases para el nuevo curso.

En general las diferentes comisiones han realizado una gran labor durante los cursos y su actuación ha resultado extremadamente útil para garantizar el correcto desarrollo de los diferentes másteres de la facultad y en particular del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. Sus reuniones, tanto las oficiales como las informales, han permitido ir solventando las diferentes problemáticas surgidas durante los cursos que afortunadamente no han sido de gran entidad. Las decisiones se han tomado prácticamente siempre de forma consensuada tras oírse las opiniones de los miembros que han querido expresarlas. Además, la Comisión de Calidad de Estudios de Máster ha servido también para informar a los coordinadores de los diferentes másteres de todas las novedades provenientes del Rectorado de la UCM que pudieran tener repercusión sobre aquellos.

Cierto es que, dada la carga docente del profesorado y, sobre todo, la participación en diferentes facultades, algunas decisiones han pasado a tomarse, de manera colegiada a través de las nuevas tecnologías. Estas decisiones han tenido que ver con la información sobre alguna modificación de horario, cambio en el calendario de exámenes, e incluso, para valorar, previamente, la organización de los tribunales y comisiones de evaluación de los trabajos fin de máster. El SGIC desarrollado nos permite tener todo procedimentalizado, lo que impide que se queden sin realizar cualquier tipo de acciones necesarias para el normal funcionamiento del título. El SGIC permite llevar a cabo el funcionamiento del título, independientemente de quiénes ostenten el puesto de profesor de las asignaturas, o la coordinación del máster. Uno de los elementos a mejorar, en este caso, pueden ser los canales de comunicación de los diferentes departamentos, dado que, en caso de permisos sabáticos, bajas médicas o incluso elección de otras asignaturas no relacionadas con este máster, la información no llega por canales formales, sino por canales informales. En un momento en el que las TIC nos permiten generar vías de comunicación, de manera automatizada, es técnicamente viable que, desde los departamentos, al realizar la Organización Docente, envíen comunicaciones formales a los coordinadores de las titulaciones, de tal manera que, al tomar la decisión, la información fluya de manera directa, y no por comentarios informales.

Fortalezas	Debilidades
F1. Multidepartamentalidad representativa en la Comisión Académica de Coordinación del máster F2. Multidepartamentalidad representativa en la Comisión Académica de Coordinación del máster.	D3. Es necesario mejorar la coordinación de la carga de trabajo

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

La estructura del PDI en el máster durante el curso 2018/2019 es la siguiente:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos
Asociado	3	17,6%	6,63	12,9%
Ayudante Doctor	3	17,6%	5,17	10,0%
Catedrático de Universidad	1	5,9%	1,50	2,9%
Contratado Doctor	2	11,8%	11,12	21,6%
Contratado Doctor Interino	1	5,9%	4,49	8,7%
Emérito	1	5,9%	2,40	4,7%
Titular de Universidad	6	35,3%	20,14	39,1%

De los cuales el % de profesores no doctores es del 17,6% y el resto son profesores doctores. Del mismo que cabe reseñar que un 65,71% del profesorado es permanente, aunque no todos están adscritos a la Facultad de Comercio y Turismo, lo que constata el importante peso que tienen en el título dado que imparten un 72,3% de los créditos, lo que se ve complementado con una planta de profesores asociados de gran experiencia laboral en el sector, que sigue teniendo un interesante papel en la impartición de un 12,9% de los créditos, y nuevas incorporaciones con la figura de Profesor Ayudante Doctor que vienen a rejuvenecer una plantilla de profesorado con conocimientos teórico – prácticos muy actualizados y en constante cambio.

Téngase en cuenta que las características propias de la Facultad de Comercio y Turismo son similares a las que caracterizan al profesorado de planta del máster, tal es así en cuanto a la conformación del claustro de profesores, caracterizado de la siguiente manera:

Categoría	Personas	Créditos Impartidos
Asociado	104	1.137,03
Ayudante Doctor	24	117,55
Catedrático de Escuela Universitaria	6	93,40
Catedrático de Universidad	3	23,50
Contratado Doctor	18	215,92
Contratado Doctor interino	15	192,49
Titular de Universidad	36	384,64

De lo que podemos deducir que el peso del profesorado Asociado es muy importante, y sobre todo, el peso de créditos ECTS impartidos es muy superior al que se imparte por profesorado permanente, ya sean adscritos a la facultad, o a otras facultades.

	1º curso de seguimiento	2º curso de seguimiento	3º curso de seguimiento	4º curso de seguimiento
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	38,89%	66,67%	47,06%	40%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	5,56%	66,67%	5,88%	33,33%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	100%	100%

Creemos que una de las fortalezas del programa es su profesorado. No sólo el alto porcentaje de doctores que imparten clase en el máster, sino, sobre todo, la clara orientación de los currícula de la mayoría hacia los temas que se imparten en el mismo. Su formación académica, así como su labor profesional externa al sector universitario y su experiencia docente e investigadora, le presupone una adecuación muy acertada a la hora de impartir las asignaturas seleccionadas por ellos mismos en sus respectivos departamentos.

Respecto de los indicadores que tienen que ver con el profesorado, la Tasa de Participación en el Programa de Evaluación Docente es una cifra inferior al curso anterior que ya era una cifra baja pero que, cumple con el objetivo marcado dos años antes para tratar de aumentar la Tasa de Participación gracias al esfuerzo conjunto del Claustro y de la propia Coordinación, para obtener unas mejores pautas de información interna. Este aspecto seguirá siendo un elemento muy importante en el futuro.

La Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente aun siendo muy baja, lo que confiere especial relevancia para años próximos por las mismas razones, en la que hay que hacer un esfuerzo mayor para concienciar de la importancia de la participación activa en este tipo de procedimientos. La Tasa de evaluaciones positivas son datos que, como en años anteriores, nos animan a redoblar esfuerzos para motivar en la participación al personal docente para mejorar dicho porcentaje.

Como durante estos años, se viene repitiendo un fenómeno claro y problemático para obtener unas tasas de respuesta que permitan reconocer una significación de muestras tan pequeñas, durante el curso 2018/2019 se ha mantenido en marcha otro mecanismo para apoyar el programa Docencia de manera interna, que se había implantado ya en el curso 2016-2017:

- a) Este otro sistema que ha permitido un seguimiento del proceso son las Memorias de Aprendizaje, en los que los estudiantes sintetizan lo aprendido en cada una de las asignaturas, con espacio para críticas, sugerencias y mejoras. Dichas memorias llegan tanto a la Coordinación, como a cada profesor o profesora del programa.

A diferencia con el curso 2017-2018, aunque ha habido cambios sustanciales de profesorado en varias asignaturas, la coordinación del máster ha hecho un esfuerzo por reforzar la importancia del sistema interno creado para poder conocer, de primera mano, las expectativas y cumplimiento de las mismas en cada una de las asignaturas del título. Se ha incorporado un Profesor Ayudante Doctor, sin experiencia en docencia en titulaciones relacionadas con el turismo, pero el sistema de la memoria de aprendizaje se convierte en un procedimiento más dentro de su adecuación a la docencia en el máster. Como fortaleza se encuentra que desde la coordinación se informa de las debilidades esgrimidas por los estudiantes el curso pasado y así el nuevo profesorado puede tratar de solventarlo, pues tiene información directa de hacia dónde se encaminaban los intereses del alumnado del curso anterior y pueda poner solución a dichas debilidades. Achacables, por ejemplo, a la diferente opinión que pueden tener ambos colectivos sobre un mismo tema, como es en este caso la orientación internacional de los estudios y de los casos estudiados en las clases, por un lado, los profesores lo puntúan con un 8 un 9 y 10 puntos un 14%, 43% y un 14% respectivamente, mientras que los estudiantes lo puntúan con 8 y 10 puntos, apenas un 8% cada uno, mientras que un 51% lo puntúan por debajo de 5 puntos. Esta diferencia de opinión puede suponer un cisma entre las expectativas y lo que se encuentra en el título, pero no se ha de achacar a una problemática tan grave, sino a la ocasión en la que las encuestas fueron realizadas por los estudiantes, tras un problema surgido en 2 asignaturas impartidas por un mismo profesor que supuso la intervención de la coordinación para mediar entre las partes implicadas. La disparidad de criterios y la descarga fue hecha por los estudiantes directamente en los cuestionarios de satisfacción del título, siendo probable que, si no hubiera ocurrido este hecho polémico, los resultados habrían sido mucho mejores. La encuesta fue utilizada como vía de protesta por lo acontecido con dicho profesor.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El sistema publicado y puesto a disposición de toda la comunidad académica a través de la web propia del máster está dirigido al sistema de gestión de quejas y sugerencias de la Facultad de Comercio y Turismo. Está disponible para que, desde la Comisión de Calidad se pueda actuar, de manera procedimentalizada para la puesta en marcha de los mecanismos que sean necesarios ante las quejas o sugerencias planteadas.

Durante el curso 2018/2019 existieron algunas cuestiones que, con carácter informal fueron planteadas a la Coordinación del Máster ante circunstancias acaecidas en el día a día del curso, entre las que se encontraban la carga de trabajo, la dificultad para decidir sobre la idoneidad o no de unas prácticas curriculares u otras y la elección de unos tutores de TFM u otros.

La queja que planteó el colectivo nada más comenzar el curso estaba referida al espacio en el que se impartía el título. Un aula con una capacidad para, al menos, 42 estudiantes. El número era muy amplio y se veían muy agobiados por lo que se tramitó un posible cambio de ubicación ante el equipo decanal, que de manera rápida y eficiente propuso un aula de mayores dimensiones. Presentada la alternativa al profesorado y alumnado, el profesorado mostró su preferencia por el aula de siempre, dado que el mobiliario no está fijo al suelo, por lo que se pueden hacer cambios de ubicación y de organización de mesas y sillas para las prácticas en clase por equipos. Es por ello que el grupo siguió en la misma aula, dotada con ordenador, conexión a internet, sonido y proyector multimedia de alta resolución.

Llegando al final del tercer bimestre se produjo una situación en la que el alumnado presentó una queja sobre el funcionamiento de una asignatura, compartida entre 2 departamentos. El coordinador al habla con el alumnado y con el profesorado afectado, recondujo una situación entre ambas partes a falta de 2 clases para finalizar el período docente. Las 2 clases tuvieron un seguimiento por parte del coordinador que, al tanto de lo que acontecía, conocía de la consecución de la finalización del período docente sin mayores problemas. Los alumnos tras el examen realizaron una queja formal ante el decanato de la facultad, y alguno de ellos ante el departamento del profesor al que se refería la problemática, por un cambio, según los alumnos en los criterios de evaluación y en los contenidos a evaluar en el examen de la parte de la asignatura que le correspondía. En reuniones posteriores en las que se explicaba los procedimientos disponibles, los propios estudiantes reclamaban una mayor intervención de la coordinación del máster, ante la que no se podía sino tramitarlo a través de las comisiones de reclamaciones de exámenes del departamento correspondiente y ante el decanato para que interviniera en caso de que lo estimara oportuno. No siendo necesario llegar a este punto.

Como Debilidad hemos de establecer que, en caso de surgir un conflicto entre estudiantes – profesores, la posición de la coordinación dista mucho de ser cómoda. Es la imagen y el representante de la titulación, pero no tiene margen de maniobra, a la hora de tomar decisiones. Su carácter de mediación depende, sobremanera, de la actitud y aptitud de la persona que se encuentre en ese momento en el puesto de coordinador. En tanto en cuanto surge un conflicto, en algunas ocasiones, la mayoría de ellas, la mediación permite encauzar las situaciones, pero, en otras, las alternativas vienen amparadas en el Estatuto del Estudiante y en los sistemas de reclamaciones previstos por la titulación. Como ejemplo, en el que el conflicto pueda estar relacionado sobre la idoneidad del profesorado para impartir una asignatura específica y especializada, como son las de máster universitario, desde la coordinación del máster no se puede decidir quién imparte qué asignatura, sino que depende de la asignación de los

departamentos y, en muchos de ellos, de la voluntariedad del profesorado y prioridad de unos sobre otros en la elección de asignaturas.

Fortalezas	Debilidades
F3.Existe un sistema de quejas y sugerencias de fácil acceso.	D4.Uso del canal informal para tratar asuntos de interés por queja o sugerencia directamente con el coordinador del máster

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento	2º curso de seguimiento	3º curso de seguimiento	4º curso de seguimiento ó curso auto-informe acreditación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	40
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	18	18	23	32
ICM-3 Porcentaje de cobertura	45%	45%	57,50	80%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	89,27%	93,10%	90,78%	89,72%
ICM-5 Tasa de abandono del título	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	--	98,94%	98,02%	96,47%
ICM-8 Tasa de graduación	--	55,56%	100,00%	86,96%
IUCM-1 Tasa de éxito			99,77%	95,77%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster			452,50%	772,50%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título			90,98%	93,69%

Memoria anual de seguimiento del Máster

El paso de los cursos está siendo una ventaja para un título que nació para darse a conocer en un momento en el que la oferta de postgrados era muy alta, pero en el que se echaba de menos un tema de alto interés, sobre todo en España, un país con un alto porcentaje de destinos turísticos dentro de sus fronteras.

Muy probablemente el pico de demanda de los títulos de postgrado vaya disminuyendo con el paso de los años, pero en ese momento, el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos se habrá asentado entre una oferta de calidad y desarrollo de una mejor preparación para un futuro laboral esperanzador.

La tasa de demanda del máster, aun siendo muy amplia, tiene una connotación negativa, y es el gran número de personas que demandan este título, sin cumplir los requisitos que se buscan para formar con una verdadera especialización superior en un tema de tanta actualidad como es el campo de la planificación y la gestión turística. Bien es cierto que, tanta demanda, nos presupone una interesante imagen ante las personas interesadas en este tema. Pero también es cierto que la acepción del turismo, su gestión y su planificación, tienen un significado o, mejor dicho, una percepción muy diferente entre diferentes lugares.

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matriculada	2ª Matriculada y sucesivas	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	N P	S S	A P	N T	S B	M H
CONCEPTUALIZACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	34	34	0	94,12%	0	2	16	14	2	0
DIRECCIÓN DE EQUIPOS HUMANOS	OBLIGATORIA	33	33	0	96,97%	1	0	10	13	8	1
DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO: DMO	OBLIGATORIA	34	34	0	97,06%	0	1	1	15	17	0
EL PRODUCTO TURÍSTICO: CONCEPTUALIZACIÓN, ESTRUCTURA Y DISEÑO	OBLIGATORIA	35	35	0	100,00 %	0	0	16	13	5	1
ENTORNO LEGAL DE LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA	OBLIGATORIA	33	33	0	81,82%	1	5	9	8	9	1
FACTORES Y POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO	OBLIGATORIA	35	35	0	88,57%	0	4	2	12	17	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	33	33	0	96,97%	1	0	17	13	2	0
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO EN ÁREAS NATURALES Y RURALES	OBLIGATORIA	34	34	0	82,35%	0	6	10	15	3	0
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO EN DESTINOS LITORALES Y ÁREAS COSTERAS	OBLIGATORIA	33	33	0	93,94%	1	1	16	13	2	0

Memoria anual de seguimiento del Máster

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matriculada	2ª Matriculada y sucesivas	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	N P	S S	A P	N T	S B	M H
IMPLANTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL DESTINO TURÍSTICO: LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOSNTO DE	OBLIGATORIA	34	34	0	88,24%	1	3	28	2	0	0
PLANIFICACIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO	OBLIGATORIA	34	34	0	88,24%	0	4	6	20	3	1
POSICIONAMIENTO Y COMUNICACIÓN INTEGRADA DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	34	34	0	97,06%	1	0	4	16	12	1
PRÁCTICAS EXTERNAS	PRACTICAS EXTERNAS	33	33	0	93,94%	2	0	3	9	19	0
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	34	34	0	97,06%	1	0	6	17	10	0
SISTEMAS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICAS DEL DESTINO TURÍSTICO	OBLIGATORIA	34	34	0	97,06%	1	0	13	9	10	1
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	36	28	8	78,57%	10	0	7	16	2	1

Esta misma ventaja para establecer esta titulación, se ha convertido en un valor añadido, dado que España en estos ejercicios se ha configurado como uno de los países Top-3 para la atracción de turistas extranjeros. Estas estadísticas con altos crecimientos ha provocado que España sea un buen escaparate de gestión turística, por lo que, en el curso que repasamos se ha producido un cambio en la demanda de matriculación del máster, siendo ahora un porcentaje muy importante de estudiantes procedentes de otras nacionalidades (hasta 9 nacionalidades diferentes) entre los 34 matriculados de nueva matrícula (32 desde preinscripción), y con una petición expresa para cursar este título en primera y en varios casos, única opción de matriculación. El máster cuenta durante el curso 2018-2019 con una primera matrícula muy alta, y una acumulación de estudiantes de la promoción anterior que no han leído su TFM ante el tribunal, por lo que se llega a tener 43 matriculados.

El problema que ello ha contraído no ha sido por motivos del idioma, dado que los perfiles seleccionados demostraban, documentalmente, un nivel adecuado y perfeccionado para poder seguir unas clases de alto nivel de exigencia en cuanto al análisis, con un mínimo certificado de nivel de español B2, debate y demostración de conclusiones tanto por escrito como en presentaciones orales, esta demostración documental, en el desarrollo de las clases se ha mostrado como imperfecto, irreal e incluso una mera ilusión, pues a pesar de contar con un documento de nivel de idioma español adecuado, en el día a día la fluidez no llegaba a los mínimos exigidos los que conllevó que el profesorado planteara dudas sobre la idoneidad del sistema utilizado para la admisión de dichos candidatos. La falta de fluidez conlleva, en grupos pequeños la ralentización del ritmo de las clases, dado que el intercambio de ideas, el debate y el enriquecimiento de los contenidos a partir del trabajo de los alumnos es imprescindible. Los ratios de eficiencia, en cuanto a la consecución del título son muy altos, así como la tasa de éxito,

porcentualmente son menores que en el curso anterior, pero cuantitativamente conllevan un mayor número de casos exitosos, pues son más alumnos los que lo han conseguido. El número de créditos matriculados y luego no superados coinciden con los TFM que no se han presentado, dado que, aunque está establecido un período suficiente para poderlos realizar, se extienden en el tiempo dado que tienen que ser compatibilizados con prácticas curriculares, exámenes extraordinarios, y la realización de prácticas extracurriculares voluntarias de los estudiantes que invierten un período mayor de tiempo para poder conocer más de cerca el sector al que se quieren incorporar profesionalmente. Esta dedicación a las prácticas y la búsqueda o consecución de un primer empleo, provoca que el TFM quede en un segundo plano y no se defiende ante el Tribunal, por lo que han de matricularlo de nuevo en el curso siguiente. En el curso 2018-2019 se ha producido una avalancha de TFM ante la comisión de evaluación, dado que se presentaron hasta 18 trabajos de finalización, pero de los cuales, un 40% pertenecían a estudiantes del curso 2017-2018 que no habían presentado el TFM en el curso correspondiente.

Los resultados de demanda se elevaron sobremanera sobre la oferta de plazas disponibles, pero la memoria verificada del título deja muy claro que los perfiles de los estudiantes que han de cursarlo tienen que tener una formación académica y/o profesional adecuada porque el nivel de exigencia y la especialización de sus contenidos, unido al período de tiempo tan corto, es preferible que los estudiantes comiencen con una alta adecuación a los estudios, pues si no, la calidad y las tasas de éxito decaerían. La gran mayoría de las matrículas del curso se obtuvieron en la convocatoria de septiembre, llegando hasta 25 personas. El gran desequilibrio lo encontramos en el número de estudiantes femeninas que es muy superior al número de estudiantes masculino.

Los resultados por asignaturas no difieren mucho en cuanto a los niveles de superación de las mismas. En primera matrícula, salvo en aquellas asignaturas más técnicas y específicas en las que el conocimiento del idioma se manifiesta como fundamental para poderlas superar. Es, por ello, que hay asignaturas que han tenido un porcentaje menor de superación de la asignatura en primera matrícula, pasando a engrosar los listados de matriculados para el curso 2019-2020 en varias asignaturas concretas de diferentes departamentos como Geografía, Derecho Administrativo. También encontramos asignaturas que obtienen calificaciones muy altas, por el alto contenido especializado. Las asignaturas pertenecientes al primer bimestre son consideradas el elemento fundamental en cuanto a la conceptualización del máster, y las asignaturas de los otros 2 bimestres sirven en la profundización en muchos aspectos concernientes a la realidad de la planificación y la gestión de los destinos turísticos.

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

	1º curso de seguimiento	2º curso de seguimiento	3º curso de seguimiento	4º curso de seguimiento ó curso auto-informe acreditación
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,6	6,56	6,9	5,5
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	--	8,13	8,0	8,0
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14	7,7	2,0

El Máster en estos cursos se está asentando, de tal modo que, con el paso de los cursos está mejorando sus ratios, tanto en lo referido a éxito de graduación, en la satisfacción con el título, que, en casos como la satisfacción del profesorado está por encima de la media con respecto a la UCM. También mejora la satisfacción del Personal de Administración y Servicios que, tras un año en el que las carencias en personal durante varias fases han valorado los esfuerzos de la Facultad de Comercio y Turismo para mejorar las condiciones de trabajo.

La satisfacción del alumnado es una ratio que, ante el panel de verificación, fue de carácter muy satisfactorio donde, de manera espontánea profesaron un grado de satisfacción extraordinario, tanto estudiantes actuales, como egresados que fueron partícipes de las mesas de verificación. En cambio, la encuesta de satisfacción se ha utilizado como vía de reclamación y de canalización de una insatisfacción desmedida contra un profesor concreto que, desajusta, distorsiona y modifica la opinión que, en otros foros, los propios estudiantes han expresado de manera directa. Esta situación no hace sino apuntar hacia dónde ha de caminar la coordinación del título, para evitar, de nuevo, desagrazos y mala praxis a la hora de resolver situaciones de conflicto en entre los colectivos principales de la titulación: estudiantes y profesorado. La participación situada en un 27,66% es una clara muestra de desafección hacia las herramientas de captación de información que la universidad pone en manos de los estudiantes. Y las opiniones recogidas a través de ellos son para analizar de manera sosegada. El grado de satisfacción de los estudiantes que han participado ha situado la satisfacción en 5,5 puntos, lo que no hace sino preguntarnos si las soluciones que se tomaron, podrían haber ido en otra dirección, dado que la mediación y las soluciones aportadas no fueron reconocidas ni por el alumnado, ni tampoco por un profesor que distorsiona también, sobremanera, las encuestas de satisfacción del PDI. Es de reseñar que la opinión mayoritaria del profesorado sea manifiestamente positiva, que la valoración del trabajo propio y del alumnado siempre camine por valoraciones sobre 8 puntos, y un profesor muestre, de manera continuada en toda la encuesta una clara, directa y manifiesta insatisfacción con el título, la coordinación, la actitud y trabajo de los estudiantes, etc.

La opinión del PAS no es medible, en tanto en cuanto, la situación del PAS y de la Facultad de Comercio y Turismo durante todo el curso 2018-2019 fue difícil de gestionar, dada la falta de recursos humanos suficiente para una facultad que está situada entre las 10 más amplias en cuanto a número de estudiantes matriculados, y una de las últimas en cuanto a PAS contratado en la facultad. Ello unido a una RPT completamente anacrónica y no regenerada una vez que se

configuró como facultad, conlleva un claro y manifiesto déficit de trabajadores PAS, incluso redundando en dicha deficiencia, dejando plazas dotadas sin cubrir por funcionarios o personal laboral, sin justificación para ello. Dichas carencias y amplias deficiencias conllevan una opinión que es compartida por todos los miembros de la comunidad universitaria en la facultad, dada su multiplicación de tareas, funciones y falta de planificación adecuada de su trabajo. Ante dicha situación la docencia, el trabajo del profesorado y la actitud ante la excesiva carga laboral conlleva unos resultados como los que se encuentran en dicha encuesta, apenas realizada por 2 personas de un colectivo que cuenta con una treintena de miembros en la Facultad de Comercio y Turismo.

Una de las más importantes fortalezas que tiene el plantel de PDI y de PAS es que en el momento en el que se tiene una necesidad, actúan al unísono para poder obtener el mayor rédito colectivo posible. En cambio, esta unión tiene una discrepancia sobre quién ha de actuar y como en la parcela correspondiente, existiendo, más allá de lo personal, una importante distancia entre el conocimiento de lo que se considera importante para el área docente y para el personal de administración. Del mismo modo, ante la debilidad presentada anteriormente, y que se ha repetido en todos los colectivos de la comunidad universitaria del máster, se ha de actuar para potenciar la comunicación y la información sobre los cauces adecuados y más acertados, a la hora de hacer críticas al sistema, que lo único que hacen es mermar la imagen y el trabajo que se realiza en las aulas y desde la coordinación para obtener una mejor visibilización del título y de los resultados que a futuro van a poder conseguir los estudiantes que cursen el máster.

Respecto a los agentes externos, el centro cuenta con dos miembros de la Comisión de Calidad, uno representando al área de Comercio y otro en representación de Turismo dado sus perfiles profesionales. Durante el curso, la satisfacción de los agentes externos asciende a 8 sobre 10. La participación de los miembros externos en la Comisión es bastante satisfactoria basada en sus aportaciones fundamentalmente en el área de la empresa y, la comunicación con el centro es bastante fluida, aunque a algunas sesiones no puedan asistir presencialmente.

5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.

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

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

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

Aún no se han recibido los datos de esta herramienta de captación de datos, ya que durante el curso 2018-2019 se ha puesto en marcha, y aún no hay una muestra por la que hayan pasado egresados a recoger su título de máster, para poder llevar a cabo dicho análisis. Sí que, durante este curso, para llevar a cabo el proceso de análisis y verificación del título, desde la coordinación del título se ha contactado con egresados que están trabajando. La participación de los mismos en el panel de titulados fue, según los miembros del panel, una demostración de buena calidad del título por la forma en que se expresaron, por cómo llevaban a gala su titulación, y el buen poso y recuerdo que habían dejado los profesores y contenidos del máster en su presente laboral. Entre ellos se puede destacar 2 becas FPU para realizar el doctorado, una persona trabajando en el Museo Arqueológico Nacional, varias personas trabajando en empresas de gestión de calidad y consultoras, así como en entidades que desarrollan campañas de comunicación para destinos turísticos.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

El procedimiento de seguimiento y evaluación de los programas de movilidad se realiza de la siguiente manera:

- Las titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo están integradas en el contexto general de la Universidad Complutense de Madrid y se desarrollan fundamentalmente dentro de las actuaciones de los programas ERASMUS, SICUE, y algunos otros de carácter internacional (Fórmula Santander, Becas Iberoamérica, etc.).
- Estos programas son objeto de seguimiento y evaluación con el fin de lograr la mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad. La información, es recogida, analizada y valorada tanto por los estudiantes, como por los coordinadores.

Como orientación, la facultad organiza una puesta en común de experiencias de estudiantes que han realizado estancias en universidades extranjeras con los estudiantes que se disponen a participar en programas de movilidad. La información de las oportunidades sobre prácticas se da de primera mano a los estudiantes en las reuniones grupales que la coordinación del máster realiza periódicamente, así como se les remite a la Oficina de Movilidad de la propia Facultad de Comercio y Turismo para conocer, pormenorizadamente, los procedimientos para poder llevar a cabo una movilidad en el extranjero a través de las diferentes convocatorias.

Del mismo modo, durante el curso se publican a través del Campus Virtual las convocatorias que pueden resultar de interés a los estudiantes para poder concurrir a becas FPU, a becas de postgrado, a becas públicas de prácticas (Turespaña), de tal manera que aquellas convocatorias que pueden ser de utilidad e interés para los estudiantes les es facilitada de primera mano por la coordinación.

La toma de decisiones derivada de la Evaluación y Seguimiento de los programas de movilidad se realiza en la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo que valora y analiza toda esta información periódicamente y emite propuestas de revisión y mejora del plan de

estudios de la titulación. Estas propuestas son remitidas a la Junta de Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

En el curso 2017-2018 se firmó un convenio con la Université Pantheón Sorbonne París 1, por el que en el curso 2019-2020 ha dado comienzo un intercambio de estudiantes entre ambas universidades para obtener una doble titulación con la UCM. Las entrevistas personales con las estudiantes que demandaron esta doble titulación superior se realizaron en el curso 2018-2019, siendo una entrevista a través de Skype en el que se pudo comprobar el nivel de idioma, y el cumplimiento de todos los requisitos como el resto de estudiantes que quieren cursar el máster oficial.

Incluso se les ha ofertado a los estudiantes del máster, durante el curso 2018-2019 la posibilidad de realizar las prácticas en las entidades que han participado activamente en las actividades complementarias del curso a través de conferencias o visitas de campo. La preferencia esgrimida por los estudiantes variaba en función de la posibilidad de finalizar el máster antes del verano para ir a la búsqueda de un empleo relacionado con la titulación, o bien, finalizar las prácticas y luego viajar para perfeccionar otros idiomas.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Con un programa y calendario de reuniones con instituciones, tanto públicas como privadas se ha conseguido, durante el curso 2018-2019 un resultado altamente positivo, en cuanto a la cantidad y variedad de convenios nuevos firmados, así como la receptividad de alumnos en las instituciones y empresas con las que se firmaron convenios en años anteriores. Se han cancelados 0 prácticas, siendo el 100% de los alumnos los que las han realizado, satisfactoriamente, a través de la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo. Incluso se han recibido propuestas y ofertas de prácticas que no han podido ser atendidas, por falta de demanda, o que se han cubierto con prácticas extracurriculares, con un total de 14 de este tipo. El grado de satisfacción obtenido por parte de los empleadores es clarificador sobre el acierto en el trabajo previo que se realiza para adecuar los perfiles a las posibles plazas de prácticas que surgen, con un 88,89%. Siendo el porcentaje insatisfactorio de un 3,23% por causas puntuales.

El 3,23% restante es también un caso puntual de satisfacción neutra. La insatisfacción de los estudiantes está en un bajísimo 9,37% siendo las puntuaciones muy altas con un 68,75%, menor que la satisfacción del pasado curso, pero habiendo aumentado el número de personas que han realizado las prácticas. En este curso 2018-2019 una de las fortalezas ha recaído en la colaboración continuada obtenida desde la Oficina de Prácticas para la consecución de los convenios que eran necesarios para aquellas entidades que no lo tenían previamente, y la agilidad para la preparación de la documentación y tramitaciones necesarias para que antes de llegar al mes de junio los 32 alumnos que tenían matriculadas las prácticas curriculares las hubieran terminado. Asimismo, cabe resaltar que sólo hicieron prácticas extracurriculares 14 personas, pero del resto, existe conocimiento informal por parte de la coordinación del máster de la contratación de, al menos, 7 estudiantes, previamente a finalizar el máster, que luego han podido finalizar presentando el TFM en la convocatoria de septiembre, haciéndolo compatible con su nueva situación laboral. Téngase en cuenta que los visados de estudiante les impiden poder buscar y obtener un puesto de trabajo en nuestro país, y al regresar a su lugar de origen, perdemos su contacto.

Del mismo modo la evaluación que los empresarios han hecho de los estudiantes recibidos es muy clarificadora de ello, ya que la adecuación de la institución y el perfil del estudiante ha sido evaluado, previamente, por la coordinación del máster para poder conseguir que el resultado tuviera menos riesgo de error. Este fue uno de los puntos recomendados en el informe favorable recibido de la comisión evaluadora de la Fundación Madri+d, en el que los resultados durante el curso 2018-2019 han sido de un 88,89% como muy satisfactorias. Siendo una mejora bastante sustancial, con respecto a la valoración del curso anterior que se obtuvo un 72,73%. En cuanto al alumnado, el porcentaje sobre la insatisfacción es bastante exiguo, téngase en cuenta que las prácticas en este título pueden ser en lugares muy dispares y con funciones muy distintas en función del lugar, el puesto y el perfil del estudiante. Por otro lado, se puede decir que las opiniones positivas, en un porcentaje ponderado son de un 90,73%.

La reciprocidad entre la opinión de los empresarios y los estudiantes se comprueba con un 84,38% que afirman que repetirían las prácticas en la misma empresa con un 96,88% de cumplimiento en cuanto a horarios, pactados y permitir cumplir las obligaciones del título a los estudiantes. Sí que hay que mejorar aspectos como la formación que se les imparte a los estudiantes en el lugar de prácticas que se considera adecuado con 5 puntos por un 56,25% y 4 puntos por un 31,25% mientras que un 6,25% expresan que la formación recibida no fue suficiente, elemento este que se achaca, tras varias entrevistas con los estudiantes por el poco tiempo disponible para poder realizar las prácticas curriculares, apenas son 150 horas. Pero una gran mayoría, 90,73% afirman que las prácticas curriculares son un complemento necesario en su formación. En cuanto a la adecuación de las prácticas con las competencias adquiridas en el Máster hacia dichas prácticas, es mejorable el porcentaje de casi un 30% que piensan que no son adecuadas las competencias, no están alineadas con las competencias ofertadas o los puestos no se estiman como completamente adecuadas a lo que estiman los estudiantes, por lo que habrá que hacer un esfuerzo tanto en la adecuación de los puestos, como la adecuación de los perfiles a las prácticas, para mejorar el grado de satisfacción en todas sus facetas.

Otro de los puntos a tener en cuenta son las prácticas curriculares no remuneradas, lo que supone un punto importante de insatisfacción para los estudiantes. Un 53,12% no tuvieron remuneración por llevar a cabo funciones y tareas en empresas e instituciones en situaciones de aprendizaje. En cambio, el resto que fueron remuneradas cumplieron escrupulosamente con los compromisos pactados.

Es de reseñar que más de la mitad de los estudiantes que cursaron prácticas curriculares, 59,38% realizaron otras prácticas con posterioridad de carácter extracurricular. En varios de los casos fueron en entidades diferentes, gracias a la variedad existente de oferta de prácticas disponible a través de la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo.

El seguimiento que el profesorado que tutoriza las prácticas, a pesar de resultar ser una carga docente más, al profesorado le resulta de bastante interés no sólo contactar con las empresas para conocer los pormenores de las expectativas de las prácticas de los estudiantes, los avances realizados y los objetivos alcanzados una vez finalizadas las mismas, en contacto directo con los propios empresarios y con los estudiantes. La mayoría de los casos se realizan varios contactos presenciales y online, salvo alguna excepción de última hora con un 9,38% en el que las circunstancias de algunas empresas internacionales en España, no permite llevar a cabo un seguimiento muy cercano (empresas de prácticas chinas).

De la totalidad de alumnos que han realizado prácticas sólo 1 ha comunicado una incidencia en cuanto al seguimiento de sus prácticas, por resultar no entender adecuadamente las tareas o funciones a realizar. Los propios tutores valoraron negativamente la actitud del estudiante ante la práctica, a pesar de los buenos resultados obtenidos en satisfacción, lo que nos puede dar a

entender que las funciones realizadas no se adecuaban a las expectativas previas del estudiante y pueden suponer una decepción, y así lo reflejaron los estudiantes y los propios tutores académicos. La opinión que los propios tutores facilitan sobre la adecuación de las prácticas a los estudios que realizan los estudiantes es bastante alta con más de un 90% en puntuaciones de 4-5. Al igual que con un 93,75% los profesores afirman que se han cumplido los objetivos de las prácticas. En cambio, la parte formal de las prácticas, las memorias, los estudiantes suelen olvidar que este es un documento oficial en el que se han de recoger la esencia de su aprendizaje en la entidad que le acoge. No es un canal de quejas, ni un canal a mayor gloria de la institución que le ha dado la oportunidad, y así sólo son altamente satisfactorias un 46,88% de las memorias.

La opinión de los tutores de las empresas es muy elocuente sobre la adecuación de los perfiles recibidos, siendo ellos los que puntúan muy positivamente a los estudiantes, pero reflejando que la calificación no es un regalo, sino que los propios estudiantes se lo ganan con su actitud ante el reto y sus aptitudes ante los objetivos que se marcan previamente. La proactividad de los estudiantes dentro de las instituciones, su capacidad de empatizar y simpatizar con el resto de integrantes de las entidades, así como el cumplimiento con las expectativas es digno de elogio por parte de los empresarios y directivos que realizan la tutorización institucional. Un 93,75% puntúa de 7 a 10 puntos las prácticas realizadas por los estudiantes del máster en sus entidades, y no sólo eso, sino que un 87,50% afirman que tendrán en cuenta las candidaturas de estos estudiantes en el momento de poder formalizar una vacante en su institución para realizar un contrato laboral. Un 96,88% de las entidades solicitan seguir recibiendo estudiantes en prácticas de este título.

Fortalezas	Debilidades
F4.Firma de convenio con la Université Panthéon París 1. F5. Firmas de convenios ERASMUS+	
F6.Existe una coordinación adecuada entre la universidad y las entidades e instituciones para realizar prácticas.	

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

6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.

En la Memoria de Seguimiento 2015-2016 se dio la siguiente respuesta:

Respecto de las recomendaciones contenidas en el informe de evaluación de la solicitud de verificación del plan de estudios hechos por la ANECA en fecha de 12/3/2015 (8146/2014) todas se han ido solucionando. Se pedía que se justificaran los procedimientos de consulta que habían ayudado a la definición y planificación del título, cosa que se hizo en el documento. Se pedía que algunas competencias CE5 (Manejar instrumentos legales, políticos y económicos para la planificación y gestión de destinos turísticos) se desglosarán concretando contenido y alcance. A esto se ha prestado especial atención con la elaboración de los programas de las asignaturas que tienen esta competencia entre sus objetivos de aprendizaje. Se recomendaba ampliar la información referente a los criterios que se utilizarían a la hora de evaluar el currículum y la

adecuación del perfil de los candidatos a los objetivos y contenidos del programa. En este sentido, se propusieron como criterios específicos los siguientes: 1. Graduados en Turismo. 2. Graduados en Geografía y Ordenación del Territorio. 3. Licenciados en Geografía. 4. Diplomados en Turismo. 5. Otros graduados en Ciencias Sociales y Jurídicas siempre que los alumnos acrediten vinculación con la titulación (ya sea experiencia profesional o cursos específicos de formación). Los criterios de baremación serán los siguientes: a) Expediente académico en la titulación de acceso: hasta 500 puntos. b) Experiencia profesional previa (relacionada con la materia): hasta 200 puntos. c) Conocimientos de idiomas extranjeros acreditados: hasta 100 puntos. d) Formación académica complementaria (otras titulaciones oficiales): hasta 100 puntos. e) Otra formación (cursos y seminarios relacionados con la materia): hasta 100 puntos. TOTAL: 1000 puntos. El órgano de la universidad encargado de valorar las solicitudes de admisión de acuerdo a los criterios arriba indicados será la “Comisión del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos” que se creará el primer curso académico en que arranquen las enseñanzas del mismo. Dicha comisión concretará con más detalle la forma de aplicar el baremo en el marco del proceso de selección y podrá contar con el apoyo de asesores externos para situaciones específicas. Se recomendaba especificar los mecanismos de coordinación docente. Cuenta el título, cosa que se hizo. Y por último se recomendaba tener convenios suficientes. Como se ha argumentado, a pesar de la dificultad, se ha conseguido.

6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.

No procede

6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.

Durante el curso 2018-2019 se ha conseguido cumplir con las recomendaciones recibidas, no sólo en el curso anterior, sino que se ha seguido con una dinámica alcanzada a partir de los informes recibidos en el curso 2017-2018, ya que, en aquella ocasión se consiguió cumplir prácticamente con el 90% de los elementos exigidos en la memoria de seguimiento.

En el punto 2, subcriterio 1.- En la memoria del curso 2018-2019 se ha intentado realizar un análisis sobre el SGIC implantado en la titulación. De este modo, aun cumpliendo con el resto de requisitos de este apartado, se pretende cumplir en toda su extensión.

En el punto 5, en el subcriterio 2, sobre los resultados obtenidos relativos a la satisfacción del título, se ha intentado mostrar, no sólo los datos numéricos de satisfacción de los colectivos de la comunidad universitaria con el título. En esta ocasión se ha incluido un breve análisis sobre ello y ahondar en las fortalezas y debilidades del mismo, reseñando que se utilice este mecanismo como vía de canalización de quejas del colectivo del PAS contra el funcionamiento y falta de coordinación de sus servicios centrales y la falta de cumplimiento de las obligaciones con este colectivo. Lo que viene a dañar la imagen del título, sin tener nada que ver con sus exigencias, por muy de acuerdo que se esté con las mismas por parte del resto de colectivos PDI, estudiantes.

Punto 5, subcriterio 3, sobre el análisis de la inserción laboral. El desarrollo de una encuesta para aquellos estudiantes que regresan para recoger el título académico, una vez que se graduaron

en el máster lo consideramos positivo, aunque insuficiente, dado que el título llega en menos de 6 meses, lo que no supone que el recién titulado en un máster haya alcanzado un puesto de trabajo adecuado a la titulación y nivel que se le presupone por su formación. Bien es cierto que esta herramienta, implantada por el Vicedecanato de Calidad de la facultad, tiene que dar sus frutos con el paso de los años.

Punto 5, subcriterio 5. En cuanto a la participación de estudiantes y profesores en las encuestas de satisfacción de las prácticas curriculares, en este curso 2018-2019 han participado el 100% de los estudiantes matriculados en las mismas y que han llevado a cabo las mismas. En este caso es de destacar la labor realizada por la Oficina de Prácticas de la facultad, así como la coordinación del título ha conseguido multiplicar los lugares para la realización de prácticas de los estudiantes del máster, que se planteaba como un aspecto a mejorar en el curso 2017-2018 y se sigue mejorando día a día.

6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.

Se ha conseguido aumentar el grado de compromiso de los estudiantes y de los profesores para conseguir que el título cuente con un mayor número de TFM presentados al final del curso.

Durante el curso 2018-2019 se presentaron un total de 27 trabajos de fin de máster. En esta ocasión era más de un 50% de los TFM matriculados, aunque no todos eran de primera matrícula. También es de reconocer que la carga docente de los profesores con los TFM no defendidos también son tenidos en cuenta en su carga.

En cuanto al calendario común por bimestres se ha comunicado en los informes de la coordinación del máster en los claustros de profesores, y durante el curso 2019-2020 veremos de qué manera se está consiguiendo una mayor coordinación entre los profesores de diferentes asignaturas. Bien es cierto que el calendario, tan corto, en bimestres, impide poder establecer un mayor calendario para impedir la acumulación en poco espacio de tiempo.

6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.

El informe de la Renovación de la Acreditación se recibió el 10/07/2019. Las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones y modificaciones necesarias se realizarán en el curso 19/20.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.

No procede

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.

No procede

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

El título está consolidándose como un nuevo actor dentro del amplio abanico de oportunidades de crear red de contactos entre la universidad y el sector turístico, trascendiendo mucho más allá de los alojamientos hoteleros. En el sector académico no existía un postgrado dedicado a esta temática en toda la geografía española y ahora hay varios que ya significan una competencia por la idoneidad de la titulación en la actualidad. El título recoge una serie de fortalezas que se van consolidando con el paso de los años, aunque no es posible afirmar que, antes de obtener un rendimiento, se pueda plantear una fortaleza, sino una oportunidad o diferenciación con respecto a otros.

Fruto de ello es que, durante el proceso de evaluación y verificación del título, uno de los aspectos que fueron resaltados por el panel evaluador fue la alta participación de los diferentes colectivos de la comunidad universitaria, tanto PDI, como PAS y estudiantes y egresados que participaron de manera extraordinaria en el mismo.

La dedicación a un entorno en el que el sector público tiene tanta importancia depende, en gran medida, a la creación de puestos de trabajo en el ámbito público, oposiciones, para este tipo de puestos, cuyas funciones están llevando a cabo funcionarios con una formación muy limitada en temática turística y están exclusivamente reservados a auxiliares administrativos, administrativos y técnicos con conocimientos de carácter jurídico y económico, en nada tienen que ver, salvo en puestos de información turística, donde se exigen varios idiomas y cuyo nivel de contratación es el más bajo de la escala salarial de personal de administraciones públicas.

La coordinación en la Comisión Académica del título permite que, desde diferentes áreas de conocimiento se pueda dar una perspectiva de desarrollo interno mucho más pormenorizado y con un prisma mucho más amplio. Es por ello que, desde la coordinación del título, se está participando en eventos de diferente índole, en el que se está poniendo de manifiesto ante las instituciones públicas la necesidad de crear puestos de trabajo con un perfil marcadamente formado en materia de planificación turística, sobre todo en un momento en el que los efectos adversos del turismo están saliendo a la opinión pública y es necesario atajarlos con planificación y toma de decisiones adecuadas.

La posibilidad de realizar prácticas en instituciones de primer nivel permite un verdadero incentivo para seguir creciendo académica y profesionalmente dentro de este título. A decir verdad, se intenta que los lugares de prácticas no sean los mismos en los que realizan prácticas los estudiantes de grado, para que la empresa no confunda a unos estudiantes y otros como un mismo nivel de preparación y, con ello, de exigencia.

La riqueza y variedad del alumnado han permitido generar un sinfín de oportunidades dentro del aula, no sólo en la consecución de las competencias marcadas en la memoria verificada del título, sino también porque se está consiguiendo una competencia que no está recogida y es el trabajo en entornos multiculturales que les será de gran ayuda una vez que estén en el mercado laboral.

El nivel de exigencia es adecuado con los perfiles de alta preparación y expedientes de altas calificaciones se obtienen gracias a una marcada didáctica a la consecución de objetivos sin bajar el nivel, sino exigiendo el esfuerzo y trabajo necesarios para poder conseguirlo, lo que conlleva unos frutos muy destacables.

El programa de actividades complementarias con profesionales de primer nivel supone una oportunidad de crear una red de contactos en altos niveles previamente a la entrada en el mercado laboral, y aprendiendo de los mejores se obtienen mejores modelos de éxito.

Memoria anual de seguimiento del Máster

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
<u>Estructura y funcionamiento del SGIC</u>			
<u>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</u>	F1.Multidepartamentalidad representativa en la Comisión Académica de Coordinación del máster.	La representación de los diferentes departamentos que forman parte del máster tiene una representación en las reuniones de la comisión académica para la propuesta y toma de decisiones previamente a su aprobación por el Claustro.	Conseguir la implicación de los profesores que forman parte del profesorado para que, a través de la comisión de coordinación, se puedan canalizar las acciones a llevar a cabo dentro de la titulación a través de un canal directo de comunicación como son los profesores del mismo departamento.
<u>Personal académico</u>	F2.Profesores a tiempo completo con curricula especializado en las materias impartidas y asociados con experiencia profesional dedicados al sector turístico y las materias que imparten en el título.	El profesorado que imparte clase en el máster tiene vinculación con las temáticas impartidas ya sea por dedicación docente en Grado/Postgrado, investigación a través de grupos y proyectos de investigación, y dedicación profesional a través del desarrollo laboral.	Mostrar las necesidades a los departamentos implicados en el máster de facilitar la elección de la docencia en el título a profesores que tengan una relación directa con las temáticas a impartir, dado que eso mejorará la calidad en la docencia impartida, la actualización de los contenidos y la facilidad para mostrar vías de investigación y desarrollo profesional con datos de primera mano.
<u>Sistema de quejas y sugerencias</u>	F3.Existe un sistema de quejas y sugerencias de fácil acceso.	El procedimiento está abierto para que cualquier miembro de la comunidad académica pueda ser partícipe y colaborar en el crecimiento y desarrollo de la titulación.	Presentar en las reuniones de coordinación con los estudiantes las posibilidades y procedimientos a su alcance.
<u>Indicadores de resultados</u>			
<u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u>			
<u>Inserción laboral</u>			
<u>Programas de movilidad</u>	F4.Firma de convenio con la Université Panthéon Paris 1.	a) La firma del convenio para la creación de una doble titulación entre ambas universidades facilitará la creación de un mayor cariz de movilidad al título.	a) En el curso 2019/2020 llegarán 2 estudiantes de la Université Pantheón Paris 1, y desde la Facultad de Comercio y Turismo saldrán 2 estudiantes con destino Francia.

Memoria anual de seguimiento del Máster

	F5. Firmas de convenios ERASMUS+	b) Captar estudiantes ERASMUS interesados en la temática del máster.	b) Permitir la matriculación de estudiantes ERASMUS+ que cumplan con los mismos requisitos de admisión recogidos en la memoria verificada del máster.
Prácticas externas	F6.Existe una coordinación adecuada entre la universidad y las entidades e instituciones para realizar prácticas.	La comunicación entre las empresas e instituciones con las que se cuenta con convenio en vigor, o las que se firman durante el curso es fluida, y adecuada. La coordinación existente entre el coordinador del máster y la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo y el Delegado de la Decana para prácticas y emprendimiento es una verdadera fortaleza a la hora de obtener buenos resultados en la justificación, mejora de las prácticas y aumento de la oferta de las mismas año tras año.	Conseguir que las funciones y tareas de cada una de las prácticas realizadas por los estudiantes del máster estén y sean adecuadas a los conocimientos adquiridos durante la titulación, y sean útiles para la obtención de un aprendizaje positivo en el campo del sector de la planificación y la gestión turística.
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación		En el informe oral del panel evaluador se destacaron los puntos fuertes de la titulación. La modificación necesaria que la Fundación Madri+d realiza tiene que ver con un aspecto fundamental para el buen funcionamiento interno de la titulación, el nivel de idioma español ha de ser un criterio imprescindible.	Se va a realizar una modificación de la Memoria Verificada del título en el que se va a aumentar la exigencia en el requisito del conocimiento del idioma español, para ser una exigencia de manejo y fluidez del mismo.

9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

9.1 Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.

Los TFM presentados en las convocatorias ordinaria y extraordinaria aun habiendo mejorado, con respecto al curso 2017-2018 sigue siendo una tasa demasiado baja, teniendo en cuenta que es un título de puede y debe realizarse en un curso académico. El profesorado también es consciente de las dificultades de poder llevar a cabo un TFM con un grado de profundidad más amplio, y es por ello que se están planteando alternativas en conversaciones aún de carácter informal para ser planteadas en la comisión académica y con posterioridad poderse plantear como una modificación de la memoria verificada.

Del mismo modo se plantea una debilidad en cuanto a la capacidad de maniobrabilidad de la coordinación del título con respecto a posibles aspectos relacionados con la resolución de conflictos dentro del aula, en tal caso que no sean de excesiva gravedad. Bien es cierto que la cercanía con el alumnado y con el profesorado, como mediador en ciertas situaciones puede resultar beneficioso, pero no contar con ningún mecanismo de decisión para poder realizar modificaciones o cambios, puede obstruir las posibilidades de crecimiento del propio título. El que la elección de la docencia en el título sólo dependa del profesor, basado en la antigüedad es un mecanismo anacrónico, y la imposibilidad de generar cambios ante este tipo de situaciones puede suponer un verdadero obstáculo para el título, hoy en día que la información, sobre todo la negativa, fluye por las redes sociales, lo que puede repercutir en la reputación online del título.

9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

La implicación del profesorado en el título ha mejorado sobremanera en los últimos cursos, el profesorado ha podido comprobar que, ante las circunstancias en las que se están moviendo sus egresados, en la recepción de información de antiguos alumnos supone un verdadero ánimo para el desarrollo de su actividad docente. Pero el aumento en la matrícula también ha supuesto un aumento en la carga docente, sobre todo en lo referido a su área de conocimiento más especializada, y máxime cuando el seguimiento tiene que ser muy detallado, en lo referido a la tutorización de trabajos fin de máster.

El número de TFM tutorizados son demasiado amplios en algunas especialidades, pero se han de plantear herramientas que traten de mejorar la capacidad de sacar adelante los TFM dentro del mismo curso académico en primera matrícula. En ello se está trabajando para plantear alternativas en la Comisión Académica del máster y, con posterioridad, al Claustro de Profesores. Entre ellas podemos destacar la elaboración de TFM en equipo, de manera paralela a aquellos que quieran realizarlo de manera individual, y también se está buscando alternativas similares a lo que se denominan “business game” para que, desarrollando un seguimiento de un plan estratégico en un destino turístico. Una vez valorado por los mecanismos internos se planteará la modificación de la memoria verificada.

Memoria anual de seguimiento del Máster

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
<u>Estructura y funcionamiento del SGIC</u>	D1.Sería necesario aumentar la tasa de matrícula D2.Sería necesario mejorar la tasa de rendimiento	a) Los alumnos que se postulan como candidatos en realidad no conocen bien los contenidos del curso b) Todos los alumnos no elaboran el TFM dentro del curso académico	a) Desarrollar el proceso de selección algún mecanismo que garantice que saben el objetivo central del programa b) Desarrollar con el conjunto profesores tutores de TFM una estrategia para conseguir aumentar el ritmo de trabajo	a) Mejora en la tasa de matrícula. b) Decisiones en las reuniones de coordinación.	a) Coordinador del programa b) Comisión de coordinación de claustro de profesores	a) Fechas de apertura de selección b) Reuniones establecidas	a) En proceso c) En proceso
<u>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</u>	D3.Es necesario mejorar la coordinación de la carga de trabajo	a)Hay asignaturas con más de un profesor y no hay comunicación adecuada. b) Mejorar la información sobre los plazos y calendario de trabajo.	a) Facilitar que la coordinación entre el profesorado, sobre todo en las asignaturas con 2 profesores sea aún mayor. b) Generar un calendario común por bimestre.	a) Reuniones de coordinación académica y claustro de profesores. b) Adecuar la carga de trabajo al calendario.	Comisión de coordinación y claustro de profesores	Reuniones establecidas	En proceso
<u>Personal Académico</u>							
<u>Sistema de quejas y sugerencias</u>	D4.Uso del canal informal para tratar asuntos de interés por queja o sugerencia directamente con el	a) Facilidad y cercanía con la coordinación del máster para poder tratar cualquier asunto de manera directa.	a)Informar a los estudiantes para que utilicen los cauces creados a tal efecto.	a)Aumento en el uso del canal de quejas y sugerencias formal.	Coordinador del máster	a)Inicio de curso.	a)Realizado.

Memoria anual de seguimiento del Máster

	coordinador del máster	b) Falta de maniobra del coordinador para realizar cambios internos de un curso a otro.	b) Informar a los departamentos de la necesidad de cambio de profesorado, si procede en cursos siguientes.	b) Mediación y generación de informes a los departamentos que proceda.		b) Final de curso.	b) En proceso.
Indicadores de resultados							
Satisfacción de los diferentes colectivos							
Inserción laboral							
Programas de movilidad							
Prácticas externas							
Informes de verificación , seguimiento y renovación de la acreditación							

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE LA FACULTAD DE
COMERCIO Y TURISMO CELEBRADA EL 14 de noviembre de 2019