



VICERRECTORADO DE CALIDAD

<b>RUCT</b>	<b>MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO</b>
4315221	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

<b>Universidad/es participantes</b>	<b>Centro</b>
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO Y FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA

<b>Créditos</b>	<b>Doble grado/máster</b>	<b>Curso de implantación</b>	<b>Prácticas externas</b>	<b>Programas de movilidad</b>
60	MÁSTER OFICIAL	2015-16	SÍ	SÍ

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
11/12/2015	28/01/2020	Fundación Madri+d	15/10/2019

## INDICE

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

## INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: [www.ucm.es/gestiondestinos](http://www.ucm.es/gestiondestinos)

- La página web del centro ofrece información de todos los títulos implantados y ofertados en la Facultad de Comercio y Turismo, siendo información suficiente y relevante para la elección de estudios en el proceso de toma de decisiones. La Facultad garantiza la validez de la información pública disponible.
- La información del título está actualizada directamente por la coordinación del máster y busca la mayor accesibilidad en el acceso a la misma.
- La información presentada se adecúa a las estructura y contenidos exigidos en el proceso de verificación del título, así como en los procesos de acreditación y seguimiento llevados a cabo por la Fundación Madri+d.

## 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 relación nominal de la Comisión de Calidad actualizada se encuentra publicada en la web de la Facultad: <https://comercioyturismo.ucm.es/file/relacion-nominal-de-los-responsables-del-sgic>

Durante el curso 2022-2023 los cambios realizados tienen que ver con nombramientos en el Equipo Decanal y la colaboración en la coordinación en el Máster de Consumo y Comercio.

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

Toda la información sobre las normas de funcionamiento se encuentra publicada en la web de la Facultad de Comercio y Turismo en la sección de calidad <https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>

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.

#### EFFECTOS 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 Fin de Máster y una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha es función de la Comisión Académica. Especialmente se destaca en el curso 2022-2023 la elaboración del Protocolo para la defensa de Trabajos Fin de Máster en modalidad Business Game, la elaboración de Directrices y recomendaciones para la evaluación en convocatoria ordinaria y extraordinaria, las Directrices para la evaluación fuera de convocatoria oficial por incidencias y el trabajo de análisis y mejora durante el proceso de preparación de documentación para el seguimiento ordinario del título por parte de la Fundación Madri+d.

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/a de la Decana para Prácticas y Empleabilidad y Emprendimiento de la Facultad de Comercio y Turismo 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.**

En todas las reuniones celebradas en la Comisión de Calidad, los puntos tratados que se repiten en todas ellas es la Lectura y aprobación de las actas de reuniones anteriores, recibiendo el acta en el momento de convocatoria de la reunión y realizando las correcciones si es necesario al comienzo de cada comisión.

## Memoria anual de seguimiento del Máster

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
21/09/2022	Lectura y aprobación Actas Informe Presidenta Informe de autoevaluación de seguimiento ordinario de títulos de Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. Ruegos y preguntas	Se exponen los criterios de valoración y las recomendaciones y observaciones que se han de mejorar de los diferentes criterios de evaluación durante el seguimiento voluntario de los títulos de máster. Se aprueban los informes de autoevaluación presentados.
28/10/2022	Lectura y aprobación Actas Informe Presidenta Aprobación de las memorias de seguimiento anuales Ruegos y preguntas	Presenta avances en reglamentos de TFG y TFM para la defensa online, cambios en la composición de los tribunales de TFG y en la categoría en los de TFM. Se informe de las fechas de renovación de acreditación de títulos que pasan a realizarse en el curso 2022/2023. Se informa de las novedades del Vicerrectorado de Estudios para la adaptación de los planes de Estudios al nuevo Real Decreto. Se informa sobre el resultado de la consulta realizada a la Asesoría Jurídica sobre evaluación continua y convocatorias ordinaria y extraordinarias: la Asesoría Jurídica se remitió a un informe de 2020 con una consulta similar. Se analizan las memorias de seguimiento anual de los títulos que se presentan a Comisión y se aprueban todas ellas, entre ellas la memoria de seguimiento del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos.
12/12/2022	Análisis de informes provisionales de seguimiento voluntario de títulos de máster presentados. Análisis de informe provisional de seguimiento anual de la UCM.	Se evalúan las valoraciones de los Informes de Seguimiento Voluntario que se han recibido por parte de la Fundación Madri+d, que en general han tenido resultados satisfactorios. Para el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, se acuerda presentar alegaciones en la dimensión valorada con "C", dado que se hace alusión a recomendaciones ya atendidas por la facultad (implantación de encuesta a empleadores y datos sobre satisfacción de egresados). Se analizan los informes de seguimiento de la UCM en los que el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos tiene que aportar información sobre los proyectos de innovación docente de su profesorado, así como la tasa concreta de profesorado doctor del título. Propuestas de la reunión: Información pública, evaluar destinar recursos para fomentar la participación en las encuestas de egresados; incorporar un formulario para los datos de participación del profesorado en los proyectos de innovación docente; información sobre el porcentaje de profesores; así como acciones para disminuir la tasa de abandono en Grado y hacer seguimiento en asignaturas con peor rendimiento; acciones de mejora para reducir el profesorado no permanente y aumento del número de sexenios.
07/02/2023	Lectura y aprobación de actas Informe de la Presidenta Análisis de los informes de seguimiento y acciones de mejora. Propuesta de directrices y recomendaciones del sistema de evaluación en convocatorias ordinaria y extraordinaria. Ruegos y preguntas	Se informa sobre las fechas de renovación de la acreditación de los títulos adelantándose 1 curso académico. En este caso MPGDT será revisado en el curso 2023/2024. También hay que modificar los planes de estudio de las titulaciones de Grado y Máster antes de junio de 2024 para su adaptación al RD 822/2021. El Análisis de los informes de seguimiento depara que la mayoría de las alegaciones han sido admitidas. Directrices de sistema de evaluación en convocatorias ordinaria y extraordinaria en la que, según los datos recibidos de asesoría jurídica y sobre la recomendación del Defensor del Universitario UCM sobre la evaluación en el EEES. La decisión es la siguiente: El sistema de evaluación ha de ser igual en convocatoria ordinaria y extraordinaria, respetando los % de la Memoria de la guía docente; establecer qué es evaluación continua con actividades realizadas durante el período de impartición de las clases; marcar un porcentaje de recuperación en convocatoria extraordinaria mínimo al que se le pueda sumar la evaluación continua; además incluir la posibilidad de recuperar las pruebas no superadas en la evaluación continua.

## Memoria anual de seguimiento del Máster

30/03/2023	Lectura y aprobación de actas Informe de la Presidenta Directrices sistema de evaluación en convocatorias ordinaria y extraordinaria. Ruegos y preguntas	Se informa de los temas de interés, como la formulación de unas instrucciones sobre actividades fuera de la facultad; ampliación del plazo de conservación de exámenes y documentación de asignaturas a 5 años; así como la necesidad de unificar los calendarios de los másteres.  Se debate sobre las diferentes casuísticas que se han de tener en cuenta a la hora de la realización de las instrucciones o recomendaciones sobre la evaluación de las asignaturas.
16/05/2023	Aprobación si procede de directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatorias ordinaria y extraordinaria.	Se presenta y aprueba el documento realizado en función del debate seguido por la COCADE como consecuencia de las últimas reuniones mantenidas sobre las directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatorias ordinaria y extraordinaria y se presentará en Junta de Facultad el 18 de mayo 2023.
08/06/2023	Plazos de renovación de acreditación.  Aprobación de informes de autoevaluación de seguimientos ordinarios de títulos de máster.	Se informa que se ha producido un adelanto en la renovación de la acreditación de los títulos de la Facultad con respecto a la previsión que hace unos meses envió el Rectorado. En una primera fase los títulos a renovar serán: Grado en Comercio, Grado en Turismo, Máster en Comercio Electrónico, y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, para estos títulos la fecha límite de entrega de la documentación será el 15 de julio. En una segunda fase serán sometidos a renovación el Máster en Consumo y Comercio y el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, indica además que plazos posibles para la visita del panel, y tipología del informe de autoevaluación y de la visita según los últimos informes de acreditación, seguimiento ordinario y cambios en la Memoria Verifica desde la última renovación de acreditación.  Se somete a votación la fecha más idónea para la visita del panel de renovación de acreditación de los títulos de la fase primera (septiembre u octubre de 2023) y de la fase segunda (enero, febrero o marzo de 2024). Se aprueba en el caso de la fase primera el mes de octubre de 2023, y en el caso de la fase segunda, el mes de marzo de 2024.  Se analiza y aprueba el informe de autoevaluación para seguimiento ordinario de MPGDT.
12/07/2023	Lectura y aprobación de actas Informe de la Presidenta  Revisión de informes de autoevaluación títulos de la facultad.  Revisión del Protocolo de defensa TFM en modalidad Business Game.  Ruegos y Preguntas	Se informa de la aprobación en Junta de Facultad (mayo) las directrices y recomendaciones de evaluación (C. Ord y Extr.) y evaluación por incidencias.  Se informa que la nueva Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario afectará al proceso de renovación de profesorado asociado y a la gestión de plazas de profesorado a tiempo completo. También establece limitaciones para la realización de tareas de gestión por parte del profesorado asociado (ej. coordinación de asignaturas).  Se analizan y aprueban los informes de autoevaluación para la renovación de acreditación de los títulos Grado en Comercio, Grado en Turismo, Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras.  Se destacan tres temas globales a los que se les debe hacer seguimiento durante los próximos cursos: la estructura del PDI que imparte clase en los títulos, la adaptación de las aulas a lo establecido en el RD 640/2021 y la evolución de la participación de los grupos de interés, especialmente de estudiantes.  Se informa de la problemática: la modalidad de TFM Business Game (TFM-BG): cuando el programa de trabajo del TFM-BG comienza y se desarrolla todavía no se sabe si los estudiantes superarán todas las asignaturas. Desde Sección de Régimen Académico de la UCM permiten que el centro establezca un acuerdo para gestionar los casos específicos de TFM-BG. La comisión aprueba un protocolo específico para la defensa del TFM-BG y su elevación a Junta de Facultad para su revisión y aprobación.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Alta coordinación entre los miembros de la comisión participantes tanto con voz y voto, como únicamente con voz.	Tiempo limitado para la amplia carga burocrática de la coordinación.

<p>Implicación de los coordinadores en un trabajo coordinado con la labor de gestión del equipo decanal. Compromiso de desarrollo de modificaciones siempre en beneficio de los estudiantes presentes y futuros.</p>	<p>Falta de acuerdo entre departamentos para la puesta en común de sistema de evaluación en convocatorias ordinaria y extraordinaria.</p>
--	---

## 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 del Coordinador/a 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.

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.

## Memoria anual de seguimiento 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, una sobrecarga de trabajo. A este respecto, se está trabajando en un sistema que aúne la coordinación vertical y horizontal, para obtener una mayor coordinación no sólo de contenidos, sino de actividades y de carga de trabajo de los alumnos.

Tras la pandemia la toma de decisiones en el título se ha agilizado a través de comunicaciones constantes por mail y reuniones por videollamada. Una vez que el profesorado ha afianzado el uso de este tipo de herramientas se trata de seguir haciendo esfuerzos por mantener la coordinación tanto horizontal como vertical.

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 correcto del título, independientemente de quién ostente el puesto de profesor de las asignaturas, o la coordinación del máster.

Se mantiene una línea mejorable en la comunicación bidireccional con los departamentos a los que pertenece el profesorado del máster, dado que la rotación en los departamentos es frecuente, pero aún los es más el profesorado que se incorpora a impartir clase en el máster, es por ello que se ha de seguir profundizando en la bidireccionalidad entre los departamentos y la coordinación del máster.

Así, durante el curso 2022/2023 se han realizado varias reuniones con los representantes de los departamentos que tienen participación en el máster para establecer la representatividad de los mismos en la Comisión Académica del título ante los cambios que va a tener que acometer sobre el Plan de Estudios y así ver las opciones de modificación y transformación del máster hacia una constante actualización del temario, asignaturas y objetivos en función las condiciones del entorno en el que se desarrolla.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
23/09/2022	Composición tribunales TFM convocatoria septiembre 2022. Actividades complementarias TFM	Recordatorio composición tribunales TFM convocatoria de septiembre. Puesta en marcha de acciones coordinadas de evaluación de los TFM para evitar el plagio y la valoración de la defensa del trabajo de manera oral como un elemento identificativo de autoría del TFM. Presentación de actividades complementarias para los primeros días del curso.
12/06/2023	Aprobación de Acta anterior Informe del Coordinador del Máster Propuesta Tribunales julio y septiembre 2023 Presentación del calendario de clases, convocatorias y adecuación según las instrucciones de Decanato Ruegos y Preguntas	Aprobación del acta anterior. Informe del coordinador sobre el informe de Seguimiento Ordinario en el que se han recogido las acciones puestas en marcha para atender las modificaciones necesarias y recomendaciones recibidas en el último informe de renovación de acreditación. Entre ellas, se ha realizado modificación de la Memoria Verificada incluyendo como requisito obligatorio C1 nivel de español a los estudiantes de habla no hispana no titulados en el sistema universitario español. Se pide mayor coordinación entre profesores de asignaturas compartidas. También se presentan los resultados del estudio propio de empleabilidad llevado a cabo de los egresados en el máster. La participación en las Memorias de Aprendizaje es muy positivo pero hay que hacer un esfuerzo mayor para participar en las encuestas de satisfacción de la UCM. Se anuncia la reincorporación de profesores a asignaturas y nuevos profesores y también se informa del número y calidad de las actividades complementarias en el máster y las fechas que se realizará la graduación del curso 2022/2023.

## Memoria anual de seguimiento del Máster

		<p>Se presentan los tribunales de las convocatorias de junio y septiembre para evaluar TFM.</p> <p>Se presenta y se aprueba por unanimidad el calendario de clases, exámenes y convocatorias oficial del máster que se presentará en Junta de Facultad para su aprobación. Dando comienzo las clases el día 18 de septiembre 2023.</p> <p>En ruegos y preguntas piden la modificación del calendario de impartición de una asignatura de tercer bimestre a primer bimestre, lo que no concuerda con la memoria verificada y el plan de estudios.</p>
--	--	--

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Compromiso del profesorado para una mejora constante y continua con el título.</p> <p>Instalaciones adecuadas para el desarrollo e impartición de las clases de las asignaturas del máster.</p> <p>Riqueza de contactos profesionales exógenos para implementar acciones de complemento a la docencia reglada.</p>	<p>Escasa comunicación con los departamentos participantes en el MPGDT, tanto para la coordinación en la asignación de profesores ya sea por causa de fuerza mayor, por nuevas incorporaciones o por cambios en horarios, etc.</p> <p>Participación escasa en las reuniones colectivas de coordinación.</p>

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

El profesorado del título tiene una proporción de 92,31% de profesores doctores, y un 7,69% de profesores que, no teniendo el título de doctor, son profesionales de probada experiencia y conocimiento de las materias de imparten en el máster. Bien es cierto que uno de los profesores que no tenía el título de doctor, realizando un gran esfuerzo para desarrollar su labor profesional externa, además de la docencia en el máster, presentó la tesis doctoral en el año 2021 y con una interesante relación con la docencia que imparte en nuestro título.

Año tras año se sigue identificando que una de las fortalezas del programa es su profesorado por su idoneidad y calidad. La clara orientación de los currícula de la mayoría hacia los temas que imparten en sus asignaturas, avala esta afirmación. Su formación académica, así como su labor profesional externa al sector universitario y su experiencia docente e investigadora, les proporciona una notable adecuación para impartir las asignaturas seleccionadas por ellos mismos en sus respectivos departamentos. El profesorado que imparte clase en el máster no está, en su totalidad, adscrito a la Facultad de Comercio y Turismo y, lo que podría significar una debilidad, en realidad es una fortaleza, por el poder que tiene esta titulación para atraer el interés de los docentes para impartir clases en él a pesar de no estar adscritos al centro.

La tabla ICMRA-1c nos muestra los datos del PDI del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos.

ICMRA-1c: Estructura del Personal Académico del Título

Categoría	Personas	%	Sexenios
Asociado	2	15,38	0
Ayudante Doctor	2	15,38	0
Catedrático de Universidad	1	7,69	4
Contratado Doctor	4	30,76	7
Contratado Doctor Interino	0	0	0
Emérito	1	7,69	6
Titular de Universidad	2	15,38	4

En la tabla ICMRA-1c podemos observar 2 aspectos de interés, la importancia que tienen los Catedráticos que imparten clase en nuestro título por la relevancia de su investigación y el peso

en sexenios que tienen, así como el peso que van asumiendo también los profesores que se van incorporando. También se puede observar que ha desaparecido la figura de Profesor Contratado Doctor interino. A partir de ahora tendremos que ir viendo la adaptación a las categorías que la LOSU, ya implantada, vaya realizando. Lo más importante, los profesores tienen en su mayoría (84,61%) dedicación a tiempo completo, aunque de carácter permanente el porcentaje queda en un 69,23. Bien es cierto que, en un plazo de tiempo corto este porcentaje aumentará, dado que los profesores de tiempo completo que no son permanentes tienen ya la acreditación para poder optar a la consolidación en una plaza de carácter permanente, en función de las convocatorias que la UCM lleve a cabo.

En el caso del máster en este curso 2022/2023 hemos tenido mejoras en la categoría de nuestro profesorado, pasando de Profesor Contratado Doctor interino a Profesor Contratado Doctor (2), lo que sumado a la defensa de la tesis doctoral de uno de nuestros profesores asociados es una clara muestra de la preparación de nuestro profesorado. Del mismo modo, los Profesores Ayudantes Doctores cuentan con la acreditación que les permite poder aspirar a una plaza de dicha categoría y están a la espera de que el plan de la UCM para Consolidación de su puesto laboral como PDI de carácter permanente se pueda materializar a la mayor brevedad posible.

Porcentualmente, el profesorado del Máster cuenta con un número de sexenios vivos que supone casi una cuarta parte (23,86%) de los que tiene la facultad.

	2019 / 2020	2020 / 2021	2021 / 2022	2022 / 2023
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	55,56%	90,00%	63,2%	100,0%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	5,88%	71,40%	50,0%	100,0%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	78,60%	100,0%	100,0%

En el Programa Docencia-UCM, el profesorado se evalúa cada 3 años. Durante estos tres años el profesorado participa en el Plan Anual de Encuestas (PAE) siendo el tercer año cuando se obtiene una evaluación global de la actividad docente solicitada por lo que en el curso 22-23 la tasa de participación ha sido de un 100% por parte del profesorado seleccionado por el sistema de evaluación DOCENTIA de la UCM. Se han evaluado 9 profesores, de los que 2 han recibido evaluación POSITIVA, y 7 han recibido PAE Válido.

La información sobre proyectos liderados por personal adscrito a la Facultad de Comercio y Turismo está publicada en la web del centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/proyectos-de-innovacion-docente-y-calidad-de-la-facultad>). En los últimos cuatro cursos, se han liderado una media de 5'8 proyectos por curso en el centro. Desde 2015 se han liderado una acumulado de 39 proyectos de innovación docente cuyos informes pueden consultarse en el repositorio de la UCM (<https://eprints.ucm.es/view/tipocentroagrupa/pimcd/25/>). Los proyectos liderados por la Facultad en el curso 2022-23 están disponibles en este enlace: [https://comercioyturismo.ucm.es/file/convocatoria-2022-proyectosinnova\\_concedidos](https://comercioyturismo.ucm.es/file/convocatoria-2022-proyectosinnova_concedidos).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
El profesorado considera que su participación en el máster es muy positiva. Profesorado altamente cualificado y especializado en las materias que imparten en el máster.	

<p>Trayectoria investigadora consolidada del profesorado del título que muestra el alto número de sexenios.</p> <p>Participación activa del profesorado en proyectos de innovación docente</p>	
--	--

#### 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 primer bimestre se realizaron 2 sesiones formales del coordinador con los estudiantes del máster de primera matrícula, para explicarles los pormenores de asuntos relacionados con Prácticas, Tutores TFM, y horarios. En ellas se estableció la representatividad de los estudiantes con un delegado de Máster que realizaba las tareas de interlocución durante el curso con el coordinador y los profesores.

Los estudiantes solicitaron información a lo largo del curso sobre la posibilidad de realizar estancias ERASMUS, así como la participación en prácticas en el extranjero dentro de la convocatoria ERASMUS o de manera independiente.

En el segundo bimestre surgió un problema en una asignatura en el penúltimo día de clase ante lo que parecía ser un cambio en las condiciones de evaluación de la misma por unas instrucciones verbales de la profesora que no concordaban con la información publicada en la Guía Docente de la asignatura. Dicha información se unió a que las calificaciones que esperaban los estudiantes no fueron como ellos esperaban, reflejando su malestar a través de quejas informales al coordinador que les informó de los cauces formales. Esta queja fue formalizada por el Delegado.

Ante esta información, el coordinador del máster se puso en contacto con la persona responsable para conocer las condiciones de evaluación y supervisar si la documentación y las instrucciones dadas eran consecuente con la información recibida por parte del alumnado. La Guía Docente era correcta y la información que se había transmitido fue la que aparecía en el documento, por lo que no había concordancia con lo recibido. Lo que el coordinador sí pudo constatar es que los contenidos de la asignatura impartidos no coincidían en su totalidad con lo expuesto en el temario, por lo que se tuvo que informar que no se tenía que repetir dicha situación.

Surge también la queja de que al tener las clases con un horario tan largo (3 horas seguidas) provoca que sean 6 semanas con 6 únicas clases, por lo que el contenido es demasiado denso para un horario tan recargado. Los alumnos sugieren la posibilidad, para que se estudie por parte de la Comisión Académica, la conversión del calendario y horario de clases de manera que éstas sean de 2 horas teóricas y 1 práctica a la semana, pero en días diferentes, asimilando las mismas a los horarios que tiene el Grado, u otros másteres de la facultad. Esta información se tendrá en cuenta en el desarrollo de las reuniones que la Comisión Académica afrontará durante el curso 2023/2024 ante los cambios en el Plan de Estudios que se acometerán.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Cercanía y trato directo de los estudiantes con los profesores y la coordinación del máster.</p> <p>Interlocución fluida entre el aula y el profesorado a través de los canales formales e informales.</p> <p>Capacidad de resolución de problemas sobrevenidos.</p>	<p>Número de clases muy reducido.</p> <p>Calendario muy sobrecargado.</p> <p>Falta de flexibilidad para adaptar temarios/contenidos durante el curso.</p>

5. INDICADORES DE RESULTADO

**5.1 Indicadores académicos y análisis de estos**

**INDICADORES DE RESULTADOS**

<b>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid</b>	<b>2019 /2020</b>	<b>2020 / 2021</b>	<b>2021 / 2022</b>	<b>2022 / 2023</b>
<b>*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</b>				
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	40
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	31	20	28	25
ICM-3 Porcentaje de cobertura	77,50%	50,0%	70,0%	62,50%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	96,03%	50,0%	92,18	82.94%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	0,0%	0,0%	5%	0%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	94,44	92,31%	96,59%	98,52%
ICM-8 Tasa de graduación	85,19%	100,00%	92,31%	34,78%
IUCM-1 Tasa de éxito	98,37%	98,45%	97,50%	
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	547,00%	425,00	385%	327,50%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	97,62	93,95	94,55%	

De los indicadores de resultados se destaca el comportamiento de la tasa de cobertura y la tasa de demanda. Aunque la tasa de cobertura se incrementó hasta el 70% en el curso 2021/22 ha vuelto a descender en curso 2022/23, por lo que todavía queda lejos de la cobertura total. Este resultado tiene una relación directa con la bajada en la tasa de demanda del máster que ha quedado en la mitad con respecto a los cursos pre-pandemia. Supone un constante descenso, como se ve en los últimos cuatro cursos académicos. En los últimos años, desde el vicerrectorado se está realizando una importante misión de filtrado de las candidaturas que llegan al máster, por lo que podría entenderse la reducción de la tasa de demanda, dado que al filtrarse más y mejor, sólo llegan perfiles muy relacionados con los requisitos de acceso al máster. Lo que sí que es cierto es que existe una tasa de evaluación muy alta, como una característica constante en el máster. Además, la Modificación realizada y aprobada por la Fundación Madri+d en el que se incluía como requisito a los estudiantes de países de habla no hispana contar con un certificado C1 de nivel de español procedente de escuelas homologadas tales como el Instituto Cervantes o similar. A los estudiantes de estas nacionalidades, pero que han cursado y superado sus estudios de Grado en el sistema universitario español, se les tiene en cuenta el nivel de conocimiento lingüístico suficiente como para seguir el ritmo de las clases.

**ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas**

En consonancia con la Memoria de Verificación, el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas se estableció en 40 para este Máster de 60 créditos (Plan 2015). Es una cifra que se sigue

considerando adecuada, como límite máximo de conformación del grupo para la docencia en el Máster y por ello no se contemplan modificaciones.

### ICM2-Matricula de nuevo ingreso

El número de preinscripciones ha vuelto a crecer volviendo a contar con un número similar a la media de los cursos previos a la pandemia, aunque, de nuevo, el número de matriculados disminuyó en 3 personas con respecto al curso 2021-2022.

### ICM-3 Porcentaje de cobertura

En obvia vinculación con lo dicho en el comentario del indicador anterior, sólo cabe repetir esfuerzos para tratar de incidir en la necesidad de buscar completar el aforo de plazas ofertadas a través de la promoción en la propia facultad y a través de los perfiles de redes sociales del propio máster (LinkedIn / Facebook) y la página web.

### ICM-4 Tasa Rendimiento del título

La Tasa de Rendimiento del título ha caído 10 puntos desde el 92,18% del curso 2021-2022. Nos hemos de comprometer a volver a la tasa de dicho curso, con unos valores altos que considerábamos muy positivos; encontramos que en el curso 2022-2023, de nuevo, hemos contado con una representación de estudiantes que no superan la totalidad de créditos ordinarios en relación a los matriculados, e incluso que tenían matrícula a tiempo parcial y una alumna que dejó de asistir a las clases del último bimestre por baja por maternidad. A su vez, también ha habido un crecimiento de estudiantes que han suspendido una o varias asignaturas, lo que ha reducido esta tasa.

### ICM-5 Tasa de Abandono del máster

No se tiene constancia de abandono de los estudios de forma voluntaria, salvo un caso que, de carácter extraordinario dejó de tener la condición de alumno por no cumplir con los requisitos formales para cursar el máster. La tasa de abandono es del 0,00% como viene siendo habitual.

### ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados

La tasa de eficiencia de los egresados se sitúa en el curso 2022-23 en el 98,52% vuelve a crecer, en tanto en cuanto la superación de créditos es muy alta en los alumnos que han superado el título.

### ICM-8 Tasa Graduación

La tasa de Graduación obtenida durante el año académico 2022-2023, es un indicador no fiable en el momento de realización de la memoria de seguimiento, dado que no aparecen los estudiantes que presentan su TFM en la convocatoria de septiembre, es por ello que la tasa de 34,78% no se refiere a la imagen final de egresados, ya que defenderán 12 personas más su TFM en dicha convocatoria. Dicho lo cual, en el Claustro de Profesores del Máster ya se ha tratado la cantidad de personas que están pendientes de finalizar el máster por no haber defendido aún su TFM ante la Comisión Evaluadora.

### IUCM-1 Tasa de éxito

Las asignaturas han tenido un porcentaje muy alto de superación salvo en alguna asignatura que se considera de alta importancia conceptual dentro del temario del máster. Los alumnos se han presentado en convocatoria extraordinaria en julio, y algunos de dichos estudiantes tampoco han conseguido superar la asignatura, por lo que tienen que volver a matricular en el curso 2023-2024.

### IUCM-5 Tasa de demanda del Máster

Siendo elevada, esta tasa vuelve a sufrir una variación a la baja en el año académico analizado.

### IUCM-16 Tasa de evaluación del título

Esta tasa subió levemente en el curso 2021-2022 y en este curso 2022-2023, manteniéndose en unos valores que sobrepasan lo previsto en la memoria del título. Esto refuerza la interpretación apuntada en el comentario al resultado en IUCM-1: el realismo de los alumnos a la hora de

## Memoria anual de seguimiento del Máster

presentarse, o no hacerlo, en las convocatorias matriculadas, en función de su expectativa de superación.

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matriculada	2ª Matriculada y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	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	25	25	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	2	10	13	0
DIRECCIÓN DE EQUIPOS HUMANOS	OBLIGATORIA	24	24	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	0	0	24	0
DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO: DMO	OBLIGATORIA	25	25	0	92,00%	95,83%	4,00%	92,00%	1	1	6	15	2	0
EL PRODUCTO TURÍSTICO: CONCEPTUALIZACIÓN, ESTRUCTURA Y DISEÑO	OBLIGATORIA	25	25	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	3	20	2	0
ENTORNO LEGAL DE LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA	OBLIGATORIA	24	24	0	95,83%	95,83%	0,00%	95,83%	0	1	17	5	0	1
FACTORES Y POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO	OBLIGATORIA	24	24	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	9	15	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	24	24	0	95,83%	100,00 %	4,17%	95,83%	1	0	3	16	4	0
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO EN ÁREAS NATURALES Y RURALES	OBLIGATORIA	28	25	3	92,86%	92,86%	0,00%	92,00%	0	2	9	11	5	1
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO EN DESTINOS LITORALES Y ÁREAS COSTERAS	OBLIGATORIA	28	26	2	85,71%	88,89%	3,57%	84,62%	1	3	6	15	3	0
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO URBANO Y CULTURAL	OBLIGATORIA	24	24	0	95,83%	95,83%	0,00%	95,83%	0	1	6	14	3	0
IMPLANTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL DESTINO TURÍSTICO: LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOSNTO DE	OBLIGATORIA	24	24	0	87,50%	87,50%	0,00%	87,50%	0	3	0	18	3	0
PLANIFICACIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO	OBLIGATORIA	29	24	5	79,31%	79,31%	0,00%	79,17%	0	6	7	12	4	0
POSICIONAMIENTO Y COMUNICACIÓN INTEGRADA DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	23	23	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	0	14	8	1
PRÁCTICAS EXTERNAS	PRACTICAS EXTERNAS	24	24	0	83,33%	100,00 %	16,67 %	83,33%	4	0	1	5	14	0
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	23	23	0	95,65%	95,65%	0,00%	95,65%	0	1	1	12	8	1
SISTEMAS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICAS DEL DESTINO TURÍSTICO	OBLIGATORIA	25	25	0	96,00%	96,00%	0,00%	96,00%	0	1	2	10	12	0
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	29	16	13	34,48%	90,91%	62,07 %	56,25%	18	1	3	4	3	0

La matrícula ha descendido levemente con respecto al curso 2021/2022, pero ello no es óbice para pensar que, los estudios a los que se dedica este plan están íntimamente relacionados con las necesidades del mercado laboral. Sí que es cierto que, en el ámbito de matriculación de la universidad, cuantitativamente ha descendido, por lo que es un elemento que se repite en diferentes ámbitos. El máster seguirá haciendo esfuerzos en materia de comunicación a través de las diferentes redes sociales en las que tiene perfil para poder llevar a cabo una mayor promoción que permita aumentar el número de estudiantes. También contamos con un número alto de personas que, con el paso de los años, han realizado todo el proceso del máster, menos el trabajo de fin de máster, por lo que no se han egresado aún. Estamos hablando de un número aproximado a 30 estudiantes, de los que estamos pendientes y les enviamos información para que puedan retomar, cuando sus posibilidades personales/profesionales se lo permitan sus estudios de postgrado.

Los porcentajes de éxito de las asignaturas es muy alto. Son reseñables las calificaciones emitidas en las asignaturas que se consideran parte fundamental del plan de estudios, con unos resultados muy satisfactorios, sobre todo en aquellas asignaturas que pertenecen al primer bimestre. Con el paso de los meses y, en el momento en el que los estudiantes tienen que compatibilizar clases con prácticas externas, ven mermado el tiempo disponible para la realización y desarrollo de las prácticas y la evaluación continua, por lo que los resultados se ven perjudicados. Así, también encontramos una discrepancia entre los plazos administrativos y la organización docente. En este caso el máster está organizado en tres (3) bimestres, mientras que el sistema administrativo de calificaciones está dividido en cuatrimestres. Esta diferencia en la organización del calendario conlleva que la oficialidad de las calificaciones de algunas asignaturas no están disponibles hasta que han pasado 3 meses desde la finalización de la asignatura. Esta problemática es recurrente en el título, pues todos los años se han referido, sin llegar a ser quejas oficiales, sobre ello los estudiantes al profesorado. Así, se puede ver en las Encuestas de Satisfacción de los Estudiantes que puntúan de manera negativa este epígrafe, como se comentará más adelante.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Adecuación de las prácticas externas al perfil del plan de estudios. Temario y contenidos adecuados a las necesidades del mercado laboral. Alta preparación e importantes resultados en materias fundamentales del plan de estudios.	Alta densidad de clases y prácticas en un período de tiempo muy escaso. Falta de tiempo suficiente para la elaboración de TFM de perfil profesional/investigador. Discrepancia entre organización del máster y calendario oficial de actas.

**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).**

	2019 /2020	2020 / 2021	2021 / 2022	2022 / 2023
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	5,5	7,1	8,2	6,8
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,0	8,9	9,2	8,8
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	2,0	8,0	6,3	8,8

Como viene ocurriendo de manera continuada, la participación de estudiantes en los procesos de evaluación y satisfacción de los títulos es muy exigua en el título. La publicación de las encuestas se tiene que realizar en los momentos en los que los estudiantes ya han finalizado o están a punto de finalizar las clases regladas, para que se pueda llevar a cabo una evaluación más completa. Estos momentos son aquellos en que los estudiantes no centran su atención en este tipo de procedimientos y la carga burocrática del profesorado aumenta exponencialmente, unido al período de exámenes, finalización de proyectos de investigación. Para paliar este tipo de carencias, en el Máster contamos con el sistema de Memorias de Aprendizaje. Es un sistema interno que tiene una media de un 90% de participación en todas y cada una de las asignaturas del plan de estudios. Todos los cursos se realiza un importante esfuerzo de recordatorio tanto en clase, de manera directa por parte de la coordinación del máster, por parte del profesorado y también por vía escrita tanto desde los canales internos a través del Campus Virtual, como por correo electrónico directo y tratar de mejorar los resultados de participación en las encuestas de satisfacción de la comunidad universitaria. Sigue siendo uno de los puntos débiles y se tienen que realizar mayores esfuerzos y encontrar vías alternativas para obtener mejores resultados.

En el curso 2022-2023 se encuentra, de manera sorprendente una alta variación en las calificaciones obtenidas dentro de los diferentes colectivos, coincidentes entre sí grupalmente. En este caso, llama la atención que tanto el PDI, como los estudiantes, están claramente satisfechos con el título 9,3 PDI y 7,3 Estudiantes, mientras que ambos colectivos disminuyen su puntuación con respecto a la Recomendación de la titulación a otros: 8,8 PDI, 6,0 Estudiantes. Es preocupante que haya disminuido esta puntuación, por lo que en el curso 2023/2024 se tendrá que hacer especial énfasis para mejorar el sentido de pertenencia y que el estudiante y el profesor tenga mejor impresión para ser los mejores embajadores de la titulación.

### *Aspectos de la titulación*

El PDI considera que el número de alumnos por aula es inadecuado otorgando una puntuación de 6,8 y siendo la calificación más baja que contrasta con el mismo punto del año 2021-2022 en el que con una participación muy superior de profesores en las encuestas de satisfacción le otorgaron una puntuación de 8,5. Así, comparando ambos años, las puntuaciones fueron mucho más positivas en todos los ítems relacionados con la formación académica (9,4 en 2021-2022, 9,2 en el 2022-2023), o la trascendencia de los estudios del máster en la sociedad, en el que han otorgado un 9,3 en el año 2022-2023, mientras que en el año 2021-2022 fue de un 9,4). Mientras los estudiantes han puntuado de manera muy baja el tiempo empleado en la publicación de calificaciones con 3,8 puntos y consideran de manera muy baja la adecuación del plan de estudios con una puntuación de 6,0 puntos, contrasta con la puntuación que los estudiantes otorgaron el año anterior con 8,0 puntos. Esto ayuda en el esfuerzo que se ha de realizar en el curso 2023-2024 en la planificación del nuevo plan de estudios del máster que se ha de acometer, en el que se tienen que tomar decisiones sobre la necesaria modificación del temario y su contenido, aún más actualizado y que apueste por modelos más internacionales y más tecnologizados. Esta idea se apoya también en la puntuación que han otorgado los estudiantes sobre la Orientación Internacional del título, con 7,3 puntos. Bien es cierto que, al contar con un colectivo de estudiantes en el que había representación de 11 países, puede resultar recurrente que el profesorado adapte los contenidos para poder mostrar modelos que provengan de todos y cada uno de esos países, pero, teniendo en cuenta que han venido a estudiar al segundo país del mundo en importancia en turismo internacional, los modelos de planificación y gestión son mucho más competitivos y variados en España y pueden ser replicables en dichos países de procedencia. También los estudiantes han hecho una crítica a la relación calidad/precio de los estudios al otorgar un 5,3 puntos, teniendo en cuenta que la inversión que la UCM realiza en este tipo de postgrados es muy superior al precio de las tasas públicas que pagan los estudiantes significa que no hemos conseguido hacer ver de qué modo incide la inversión que se realiza en la universidad pública en la formación de profesionales altamente cualificados.

### *Satisfacción de la titulación*

En el número de estudiantes por aula tanto el colectivo PDI como estudiantes tampoco coinciden en otorgar una puntuación similar. Contábamos con menos de 30 estudiantes, cuando el máximo es de 40, por lo que la docencia ha podido ser más personalizada. Los estudiantes le han otorgado 10 puntos y los profesores, en cambio, han visto con 6,8 puntos que no era adecuado ese número.

La puntuación 6,8 es la otorgada por los estudiantes a su paso por el Máster, siendo la puntuación más alta con respecto a los ítems relacionados con el prestigio de estudiar en la UCM (5,5 puntos) y han valorado por debajo de 5 puntos los ítems de satisfacción con la UCM, y no valoran el Orgullo de ser estudiantes UCM (4,8 puntos). Llama la atención que las actividades complementarias se han valorado con 4,3 puntos a una agenda que ha contado con 26 actividades entre las que se cuentan conferencias con profesionales externos de primer nivel tales como el Gerente de Costa Blanca, el más importante investigador en Turismo Gastronómico español, responsables de turismo de otros países tanto de manera presencial (Guinea Ecuatorial) como de manera online (ProColombia); también se han realizado varias salidas de trabajo de campo tanto en Madrid, como a Valencia, Geoparque Villuercas Ibores y no se han organizado más por la falta de disposición a participar en más actividades, de este modo se suspendió una actividad de campo con visita a destinos turísticos portugueses. Este último detalle contrasta, de nuevo, con la puntuación otorgada a la Orientación Internacional del título, dado que lo puntúan solo con 7,3 puntos, pero la actividad internacional de trabajo in situ en destinos de Portugal no les resultó de interés y se tuvo que cancelar por falta de participación.

Del mismo modo, la puntuación otorgada en el ítem Calificaciones en tiempo adecuado, a la que ya nos hemos referido en el punto anterior, refiere lo que ya se ha visto en cursos anteriores y que no se ha podido solucionar porque desde Secretaría Administrativa de la Facultad de Comercio y Turismo y desde el Vicerrectorado, no se ve posibilidad de publicar las calificaciones en las actas en períodos que no coincidan con las convocatorias oficiales ordinarias y extraordinarias.

### *Recursos*

La puntuación otorgada a los recursos y medios por parte de los estudiantes ha sido de 3,0 puntos, lo que supone una declaración de un inadecuado uso y aprovechamiento de las instalaciones que pone a disposición la Facultad de Comercio y Turismo. También se ha de tener en cuenta que, durante el año 2022-2023 se han acometido algunas reformas en el edificio para mantener y poner en valor los recursos materiales con los que contamos. Se ha remodelado el Salón de Actos, la Sala Germán Bernácer y coincide que las obras se han llevado a cabo cerca de la ubicación del aula del máster. Es un hándicap que ha perjudicado por igual tanto a estudiantes como a profesores, pero el PDI ha puntuado los Recursos y Medios de la facultad y de uso para el máster con 7,8 puntos. También se añade que el horario vespertino del máster (horario de tarde) y acorde con estudiantes que lo hacen compatible con un trabajo de media jornada, precisaban de un espacio para comer en la facultad y no contamos con servicio de cafetería desde hace 18 meses. Aunque hay disponible una sala con hornos microondas y mesas para que los estudiantes puedan comer allí, se ha visto de manera manifiesta que era claramente insuficiente, lo que puede responder a esta calificación tan baja y que se recuperará cuando se realice la reforma del espacio y la licitación posterior del servicio de cafetería, lo que no se verá solucionado en el curso 2023-2024.

### *Satisfacción con los alumnos / con los profesores*

En este caso la puntuación que otorgan el PDI a los Estudiantes es mejor que de manera recíproca. Las puntuaciones sobre el contenido de las asignaturas en las que las puntuaciones sobre la adecuación, actualización o la organización del trabajo en clase o de manera autónoma,

no han superado los 7,5 puntos en el epígrafe de Objetivos propuestos alcanzados, lo que contrasta con la puntuación otorgada por el PDI en el que no baja de 9,0 puntos.

*Compromiso*

La puntuación que otorgan a la Orientación Internacional de la titulación (7,3) y la Adecuación del Plan de Estudios (6,0) contrasta de manera importante con el modo en el que el profesorado prepara, gestiona y se involucra en el contenido de sus clases y cómo desarrollan una labor de investigación y de innovación docente como demostración de compromiso con el título. Su participación en proyectos de Innovación Docente, por prácticamente el 100% de profesores de tiempo completo, así como las horas que dedican a la presentación de comunicaciones en congresos internacionales y la impartición de conferencias, clases espejo en otras universidades y eventos relacionados con las materias impartidas.

*Gestión de la titulación*

La puntuación de los estudiantes con respecto a la gestión de la titulación otorga unas puntuaciones que, como se ha comentado anteriormente contrasta con la actividad realizada (4,3 puntos), como muestran las 25 actividades complementarias organizadas tanto dentro de las asignaturas, como desde la coordinación del título. Por ejemplo, la puntuación otorgada a la orientación internacional del título, contrasta con las actividades complementarias en las que han participado varios conferenciantes internacionales de países como Egipto, Irán, Colombia, Bolivia además de la organización de una visita de campo a Portugal con conferencias y entrevistas con profesionales y representantes de instituciones turísticas de diferentes destinos del país, tales como Nazaré (destino de surf), Fátima (destino religioso), Alcobaca (destino cultural) que tuvo que ser suspendida por falta de interés por parte del alumnado.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Organización procedimentalizada y estandarizada. Compromiso del PDI con la actualización, la innovación y el desarrollo de contenidos a partir de investigaciones propias.	Infravaloración del trabajo que se realiza en el ámbito de la gestión. Comunicación mejorable con estudiantes para comprensión de la dificultad de la gestión.

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

	2019 /2020	2020 / 2021	2021 / 2022	2022 / 2023
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	6,0	6,25	7	8,0
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	100%	n.d.	100%	80%

El colectivo de egresados ha tenido, en el Máster, una participación mejorable a través del sistema elaborado por el Vicerrectorado (17.6%). Desde la Coordinación del Máster se ha realizado un estudio propio a través de un seguimiento realizado por las redes sociales profesionales como LinkedIn, siguiendo el modelo propuesto por el PIMCD dirigido por el Profesor Babinger en la Facultad de Comercio y Turismo. Este estudio realizado con dicha metodología, en el que se contacta uno por uno con los egresados que están dados de alta en dicha red social y conocer en qué puesto de trabajo están empleados y cuál puede haber sido su trayectoria. De este modo se ha encontrado prácticamente al 80% de los egresados en el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. Los egresados de nacionalidad china son los que menos participan en dicha red social, por lo que es donde existe un déficit

importante de información laboral de estas personas. En cambio, de las otras nacionalidades, se ha encontrado que tienen perfil profesional en LinkedIn el porcentaje anteriormente citado. De dichas personas, cabe destacar que, más del 70% de las personas localizadas están empleadas en el sector turístico, prácticamente un 10% no tiene empleo, y el resto se reparte en estar empleados en puestos no relacionados con los estudios.

Así, también encontramos que la puntuación de los egresados contrasta con algunas puntuaciones otorgadas por los estudiantes que se gradúan en este curso 2022-2023. Esto es, sobre la importancia que le dan a los contenidos que cursaron. Lo valoran más, tanto su contenido como las actividades realizadas durante su paso por las aulas del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. Una vez que el egresado tiene contacto con el mundo laboral, es muy probable que hayan visto que los materiales utilizados en las asignaturas tienen una aplicabilidad directa en su labor profesional.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Alto porcentaje de empleabilidad en puestos directamente relacionados con el título. Valoración muy positiva de su paso por el título.	Base de datos de egresados mejorable en homogeneidad y muestra.

#### **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 Panthéon Sorbonne París 1, por el que en el curso 2020/2021 se ha conseguido mantener el intercambio de estudiantes que han llegado a la UCM. Las entrevistas personales con las estudiantes que demandaron esta doble

titulación superior se realizaron en el curso 2019-2020, y cuyo paso durante el curso 2020-2021 ha sido plenamente satisfactorio, con una interesante relación entre los equipos de coordinación del Máster UCM y del Máster Sorbonne París 1, para la evaluación de los TFM / Memories de tal modo que la evaluación ha sido satisfactoria para las 2 estudiantes que pasaron por las aulas de la Facultad de Comercio y Turismo. Del mismo modo, durante el curso 2021-2022 se desarrollaron las entrevistas para los estudiantes que querían realizar su doble titulación en el curso 2022-2023. De esas entrevistas, solo 1 estudiante realizó todos los trámites para poder llevar a cabo su estancia en el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. Además, el máster acogió a 2 estudiantes mediante el programa Erasmus incoming, procedentes de Francia, de los que uno de ellos pidió ampliación de matrícula para finalizar todas las asignaturas del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, salvo prácticas curriculares y TFM; y otro de ellos realizó las asignaturas que había matriculado pero fue muy participativo tanto en las actividades complementarias académicas y su inscripción en el Deporte Universitario inscribiéndose en el equipo de rugby de la facultad.

Se les ha ofertado a los estudiantes del máster, durante el curso 2022-2023 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, incluso fuera de España, tanto en Tulum (México), Guinea Ecuatorial, Portugal o Francia.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Red de contactos internacionales de alto interés. Oferta atractiva para estudiantes incoming.	Imposibilidad de movilidad outgoing por limitación de tiempo.

### **5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.**

La gestión administrativa de las prácticas se realiza en la Oficina de Prácticas de la Facultad, a través de la aplicación informática GIPE que permite la gestión telemática integral de las mismas y que opera bajo la tutela del/la Delegado/a de la Decana para emprendimiento, prácticas externas y empleabilidad.

A su vez, como apoyo institucional, dentro de la facultad existe una Comisión de Prácticas en empresas, formada por profesores con docencia en el centro, cuyas funciones están delimitadas en la Guía de prácticas. Aunque esta Comisión no es delegada de Junta de Facultad, se informa puntualmente a este órgano tanto de su composición como de sus acuerdos.

La Oficina de Prácticas se ocupa de todas las fases del procedimiento de gestión de las prácticas de los estudiantes. Entre otras funciones realiza las siguientes:

- Relaciones con empresas y otras entidades.
- Preparación de convenios, remisión a empresas/entidades y al Vicerrectorado para los trámites de firma y registro.
- Recepción de ofertas y publicación en la web.
- Coordinación con la OPE para aquellas ofertas que se gestionan a través de dicho organismo.
- Atención personalizada al estudiante en horario prefijado.
- Coordinación con los profesores tutores de prácticas.
- Gestión de expedientes y calificaciones.

La página web constituye el principal punto de información para el estudiante de la Facultad de Comercio y Turismo. Adicionalmente, la Facultad organiza una reunión informativa sobre prácticas externas donde se informa de los procedimientos de gestión y distintas posibilidades que tienen de convalidación de la asignatura. Todos los estudiantes están bajo la tutela de un profesor/a del centro y de una persona responsable de su formación en la entidad donde

desarrolla las prácticas. El tutor/a del centro mantiene como mínimo dos entrevistas con el estudiante, una al comienzo y otra al finalizar las prácticas. El estudiante está obligado a presentar una memoria en la que debe reseñar su valoración personal de la práctica, de la atención recibida por parte del tutor y de la relación entre el contenido de la práctica y los estudios cursados. A su vez el tutor de la entidad elabora un informe que recoge la valoración de la labor desempeñada por el estudiante.

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

- A través de cuestionarios a estudiantes: grado de satisfacción de los estudiantes que realicen la práctica, grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa y grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- A través del informe de los tutores internos y externos de las prácticas donde se especifiquen: a) el grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas b) las propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

La Comisión de Calidad de la Facultad analiza los resultados y propone las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua del plan de estudios de la titulación. Asimismo, esta información se remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

Desde el año académico 2016-17 se realizan encuestas de evaluación a través de GIPE, tanto dirigidas a las empresas como a los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y que, por tanto, son objeto de seguimiento al tratarse de una formación importante para los estudiantes de grado y máster.

Los convenios de prácticas se suscriben con toda la Universidad y para todas las titulaciones. Suele ser habitual que las empresas establezcan contacto con el Centro para acoger estudiantes en prácticas y es la Oficina de Prácticas quien gestiona y realiza la propuesta para establecer el Convenio de Cooperación Educativa con la UCM.

El proceso de asignación de prácticas se resume en los siguientes pasos:

- Paso 1. Es obligatorio matricularse en la asignatura de prácticas para poder superarla.
- Paso 2. El estudiante forma parte y se da de alta en GIPE, plataforma de la OPE de la UCM. En GIPE se pueden visualizar todo el banco de ofertas disponibles en cada momento para cada programa. El estudiante solo tiene acceso a las ofertas de su programa y no a las demás porque son las que se ajustan a su titulación.
- Paso 3. El estudiante sube su CV en formato libre. Desde la oficina de prácticas se le ofrecen recomendaciones, pero no se imponen un modelo único. Muchas veces los perfiles están incompletos, cuando se detecta en la oficina de prácticas se comunica al estudiante para que lo complete, pero no es obligatorio.
- Paso 4. Las entidades publican sus ofertas con una breve descripción de las funciones y requisitos previos (ejemplo nivel B2 de portugués).
- Paso 5. El estudiante puede seguir diariamente las ofertas publicadas. Las ofertas solo se publican por las entidades que tienen convenio con la UCM y se dan de alta en GIPE. A veces los estudiantes proponen sus propias entidades y no las proporcionadas por la UCM, por lo que se gestiona el convenio con las empresas propuestas. El estudiante solicita las ofertas que le interesan con un máximo de 5 a la vez.
- Paso 6. La entidad recibe los CV de los estudiantes que lo solicitan, el proceso de selección es realizado íntegramente por la entidad sin influencia por parte de la oficina de prácticas.

- Paso 7. Seleccionado el estudiante, se firma un acuerdo de aceptación para el inicio de la práctica

El máster cuenta con 36 convenios de colaboración para prácticas curriculares con empresas y entidades con competencias en materia turística. En el curso 2022-2023 no se hizo uso de puestos en cada una de dichas empresas, sino que sólo realizaron prácticas en algunas de ellas, en función del perfil de los candidatos, así como a sus propios intereses y necesidades, tanto de horario, temática, área dentro de la planificación y la gestión de los destinos turísticos.

Las instituciones, tanto públicas como privadas que tienen convenio en vigor son:

- 8415 Banco de España ()
- 10379 Nuba Expediciones, S.L. ()
- 28459 Sardi 2020, S.L. ()
- 21811 Junta de Comunidades de Castilla la Mancha (D.G. Turismo, Comercio y Artesanía)
- 27971 Voiash Discover International S.L.U. ()
- 18370 Auren Consultores SP, S.L.P. ()
- 1352 Viajes El Corte Inglés, S.A. ()
- 31903 VANRAYS S.L. (RESERVAS)
- 30364 Chen Cui ()
- 23861 Mystreetbook Technology for Emotive Environments, SL ()
- 31758 Mapa Tours, S.A. ()
- 5232 Sismotur, S.L. ()
- 12302 Euroforum Escorial, S.A. ()
- 23963 Gestora Chamberí, S.L.U. ()
- 15688 DINAMIZA ASESORES, SLNE (Consultoría)
- 13639 NH Hoteles España, S.A. ()
- 32273 Viajes Singulares In and Out, S.L. ()
- 32525 Studiainitalia Cursos y Viajes, S.L. ()
- 29660 Revenue Labs, S.L. ()
- 27556 Adore Maldivas, S.L. ()
- 32516 Amistat International, S.L. ()
- 18349 Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física ()
- 32696 Asociación de Marcas y Bicicletas de España (AMBE) ()
- 21775 Vista Oriente Trading , SL ()
- 19431 JTB Viajes Spain, S.A. (VENTAS)
- 32464 Red Peregrina, S.L. ()
- 32496 JAJA Educación Internacional, SL ()
- 26762 Real Jardín Botánico (CSIC)
- 204 Fundación de Casas Históricas y Singulares (Patronato de la Fundación)
- 32851 Ayuntamiento de Cazorla ()
- 30218 Edificio Plaza de las Cortes 10, S.A. ()
- 31173 We the club, S.L. ()
- 32401 Vuela Viaja Travels y Services, CIA LTDA (Quito // VIAJES ALKOSTE)
- 33145 Integral de Servicios Turísticos Sostenibles, SL (TURISMO Y CULTURA)

- 33155 Ideas y Soluciones Prácticas, SAC (Limas)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Sistema de prácticas con un procedimiento claro. Adecuación de prácticas en función de los perfiles y gustos de los estudiantes.	Constante variación de empresas e instituciones que acogen prácticas curriculares.

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 o modificación del Título, realizado por la Agencia externa.**

No procede.

**6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las “Recomendaciones” o “Recomendaciones de Especial Seguimiento” 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.**

La información recogida en la Memoria de seguimiento refleja aquellos datos cuya consulta está disponible para poder hacer referencia a ello. Al contar con profesores de diferentes facultades, la información sobre los proyectos se diversifica por la procedencia de varios de los profesores que son de la Facultad de Geografía e Historia, donde están adscritos. Por otro lado, profesores de tiempo parcial no participan en PIMCD de la Facultad de Económicas y Empresariales, mientras que los profesores adscritos a la Facultad de Comercio y Turismo participan, todos ellos en PIMCD. La información recibida no es de la totalidad de profesores participantes en el máster, sin embargo, se ha incorporado la información disponible en el apartado 3. Correspondiente al personal académico.

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

De la memoria del curso 2021-2022 se ha comenzado a tratar el seguimiento de los temarios de las asignaturas y, en tanto en cuanto hay que realizar cambios en el plan de estudios durante el para su implementación en el curso 2024-2025, dichos cambios conllevan el debate que ya se ha abierto durante el curso 2023-2024. Del mismo modo que el debate sobre la modificación del calendario ya ha comenzado en las reuniones del Claustro, donde hay profesores que han solicitado el cambio de ubicación temporal de las asignaturas que imparten, para adecuarlo a una idoneidad mucho más adecuada a los contenidos de asignaturas con las que coincidiría.

Asimismo, se han aumentado las comunicaciones tanto a estudiantes, como a profesorado para promover la participación en los procesos de evaluación del título, con resultados mejorables, por lo que se establece en el curso 2023-2024 que se ha de realizar un llamamiento a la responsabilidad y la participación activa en todos los procedimientos concernientes al máster.

Se ha conseguido un aumento en el número de egresados que han participado en el estudio de empleabilidad realizado desde el propio máster a través de las redes sociales profesionales, obteniendo una participación del 80% de egresados localizados, que son más del 60% del total de egresados.

Se ha informado de posibilidades de realización de prácticas internacionales y movilidades outgoing, dado que incoming hemos contado con hasta 4 estudiantes procedentes de universidades europeas que han querido estudiar nuestro título, e incluso han aumentado la temporalidad de un cuatrimestre al curso completo.

**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.**

Durante el curso 2022/23 se llevó a cabo el proceso de Seguimiento Ordinario de la Fundación Madri+d, en cuyo informe de autoevaluación se han detallado las acciones puestas en marcha para las recomendaciones y modificaciones necesarias recibidas y que está disponible en web. En septiembre de 2023 se ha recibido informe provisional de la Fundación Madri+d con la valoración de estas y otras medidas puestas en marcha, y cuyo contenido es:

**CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO**

*El Informe de renovación de la acreditación calificaba este criterio con una D e incluía la siguiente modificación necesaria:*

*"Es necesario incorporar medidas para asegurar que todos los alumnos tienen el nivel de español adecuado para la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos en el título".*

*La Universidad realizó una modificación de la Memoria de verificación en el 2020 en la que se recoge, entre otros aspectos, la necesidad de presentación de un certificado de nivel de español C1 para los estudiantes de habla no hispana que procedan de sistemas universitarios extranjeros, como requisito de acceso obligatorio. Esta información está publicada en la web del título como requisito del proceso admisión. Por todo ello, queda atendida la modificación necesaria.*

*El Informe de renovación de la acreditación incluía también la siguiente recomendación:*

*"Se recomienda reorganizar los plazos de matriculación de los alumnos para evitar la incorporación tardía de estudiantes que dificulta la programación de recursos materiales y humanos".*

*Aunque el calendario de matriculación se establece para toda la UCM, la Facultad de Comercio y Turismo ha realizado cambios en el calendario para retrasar el inicio de clases en los títulos de máster. Así, los estudiantes pueden incorporarse la misma semana del plazo de matriculación en el período de septiembre. Además, han establecido un procedimiento de seguimiento del alumnado. Por tanto, se considera subsanada la recomendación.*

*Por todo lo anterior, la valoración del criterio se eleva a una B.*

**CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

*En el Informe de renovación de la acreditación se calificaba este criterio con una C y se incluía la siguiente recomendación:*

*"Es necesario garantizar la continuidad y buen funcionamiento de todos los enlaces".*

*Tras comprobar diversos enlaces de la web del título, toda la información está disponible y accesible, bien directamente o bien mediante enlaces que redirigen a otras fuentes de la propia UCM, por lo que se da por atendida la recomendación.*

*Por tanto, se califica este criterio con la letra B.*

**CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD**

*En el Informe de renovación de la acreditación se calificaba este criterio con una C y se incluían las siguientes recomendaciones:*

*1. "Se recomienda tomar medidas para fomentar la participación de estudiantes y profesores en las encuestas de satisfacción".*

*La participación del profesorado ha sido en el último curso superior al 50%. No ocurre lo mismo con la de los estudiantes que se mantiene entorno al 14% en los últimos tres cursos académicos. Por otra parte, tampoco se indican las acciones que se han realizado para mejorar esta participación. Por tanto, se da por parcialmente atendida esta recomendación.*

## Memoria anual de seguimiento del Máster

2. "Se deberían establecer procedimientos para conseguir información sobre la satisfacción de los egresados y de los empleadores y/o tutores de prácticas".

La Universidad ha recabado información de los egresados, pero los resultados muestran un escaso éxito. Adicionalmente, se incluye un informe interno en el que se ofrece información sobre el porcentaje de egresados trabajando, pero no hay referencias a la satisfacción con el título. Por lo que respecta a empleadores/tutores de prácticas, la Universidad señala que ha puesto en marcha en el año académico 2016/2017 un procedimiento para obtener información de la satisfacción de los tutores de entidades que colaboran en las prácticas externas. Se valora el esfuerzo hecho por la Universidad, pero se deben buscar nuevos mecanismos para conseguir una mayor participación en las encuestas a egresados y tutores de prácticas.

Por tanto, se mantiene en este criterio la valoración de C.

### CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

El Informe de renovación de la acreditación calificaba este criterio con una C e incluía la siguiente recomendación:

"Es necesario incorporar medidas para asegurar que todos los alumnos tienen el nivel de español adecuado con el objetivo de evitar distorsiones en la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos en el título".

La Universidad ha realizado una modificación de la Memoria verificada para incrementar el nivel de español exigido a los estudiantes de habla no hispana, buscando eliminar la barrera del idioma y elevar el nivel de exigencia y el aprendizaje de los estudiantes. Además, la información sobre el nivel de idioma para los estudiantes no hispanohablantes está publicada en la página web del título. Por tanto, se da por atendida la recomendación.

Se eleva la calificación de este criterio a una B.

Los resultados de las acciones implementadas como muestra el informe de seguimiento ordinario han sido satisfactorios, si bien en el Criterio 3 se mantiene la valoración de C (estando sujeto a la valoración de la alegación presentada) por lo que se deberá seguir reforzando las acciones puestas en marcha para atender las recomendaciones con cumplimiento parcial.

FORTALEZAS	DEBILIDADES

## 7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

### **7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación sustancial.**

No procede.

### **7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación no sustancial.**

No procede.

## 8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

El título está consolidado y sigue creciendo la red de contactos entre la universidad y el sector turístico, trascendiendo al sector público y privado dedicados a la gestión y planificación de destinos turísticos, ya no sólo en España, sino también a nivel internacional. La capacidad de atracción fuera de las fronteras españolas se ha de tener en cuenta, ya que, aunque haya disminuido, de nuevo, la matrícula, nos encontramos con que existe la representación de 11 nacionalidades entre las que había 2 estudiantes del programa ERASMUS, y 1 alumna más procedente del convenio de colaboración para la realización de la doble titulación con la Université Paris Panthéon 1 Sorbonne.

En el sector académico los postgrados dedicados a esta temática eran minoritarios, en la actualidad se ha incrementado la oferta y, por tanto, suponen una competencia por la idoneidad de la titulación en la actualidad, por lo que la matrícula tiende a estancarse en un número

inferior al total de plazas ofertadas. Ahora, en todo el sistema universitario, estamos viendo que la matrícula está disminuyendo, por lo que hay plazas que se quedan desiertas y las notas de corte se reducen enormemente, lo que no quiere decir que la calidad de la titulación impartida se vea deteriorada.

La dedicación a un entorno en el que el sector público tiene tanta importancia depende, en gran medida, de la creación de puestos de trabajo en el ámbito público, cuyas funciones están llevando a cabo personal, en muchas ocasiones, 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. Los puestos de información turística son una excepción, donde se exigen varios idiomas. Desde la coordinación del título se han establecido nuevas redes de contacto con instituciones internacionales y supranacionales, fruto de las mismas son las visitas de trabajo que se han realizado a Portugal, o webinars en directo con conferenciantes internacionales, o el convenio firmado entre la facultad y la Organización Mundial de Turismo para que alumnos del máster puedan realizar prácticas en sus servicios en la sede de la OMT en Madrid.

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 dirigida a la consecución de objetivos sin bajar el nivel, sino exigiendo el esfuerzo y trabajo necesarios para poder conseguirlo, lo que proporciona 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
Estructura y funcionamiento del SGIC	<p>Alta coordinación entre los miembros de la comisión participantes tanto con voz y voto, como únicamente con voz.</p> <p>Implicación de los coordinadores en un trabajo coordinado con la labor de gestión del equipo decanal.</p> <p>Compromiso de desarrollo de modificaciones siempre en beneficio de los estudiantes presentes y futuros.</p>	<p>Desde la implantación del máster en el curso 2015/2016 hay una base de profesorado que imparte clases, existe, por lo tanto una constante labor y compromiso con la docencia.</p> <p>La Comisión de Calidad es un órgano en el que los coordinadores más veteranos resuelven las dudas de los menos experimentados para el bien de toda la facultad.</p>	<p>Mantener las dinámicas de colaboración, trabajo colaborativo y apoyo en momentos de mayor demanda de trabajo burocrático.</p> <p>Participación activa en los procesos de evaluación de los títulos, debates productivos y búsqueda de la mejora constante.</p>
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	<p>Compromiso del profesorado para una mejora constante y continua con el título.</p> <p>Instalaciones adecuadas para el desarrollo e impartición de las clases de las asignaturas del máster.</p>	<p>Los profesores están en constante actualización, participando en actividad científica y generando conocimiento y transferencia al sector productivo a través de proyectos de investigación, participación en congresos y aplicación de los conocimientos en los temarios de las asignaturas.</p> <p>La facultad está dotada de tecnología docente y cuenta con unas infraestructuras, aunque limitadas, muy bien gestionadas y coordinadas para el mayor aprovechamiento de las mismas.</p>	<p>Apoyo de la facultad para financiar la participación de los profesores en congresos nacionales e internacionales y promover la investigación para beneficio del profesorado y de la propia facultad.</p> <p>Los equipos de PDI y de PAS están muy coordinados para un trabajo común de aprovechamiento y gestión de los recursos de espacio limitados que tiene la Facultad de Comercio y Turismo.</p> <p>Uso de las herramientas tecnológicas para poder solicitar espacios y recursos para la docencia con antelación.</p>
Personal académico	<p>Riqueza de contactos profesionales exógenos para implementar acciones de complemento a la docencia reglada.</p> <p>El profesorado considera que su participación en el máster es muy positiva.</p> <p>Profesorado altamente cualificado y especializado en las materias que imparten en el máster.</p> <p>Trayectoria investigadora consolidada del profesorado del título que muestra el alto número de sexenios.</p>	<p>Amplia red científica y profesional del profesorado por la experiencia de años dedicados a las materias impartidas.</p> <p>Compromiso y visión de la importancia de su labor en el título.</p> <p>Alta especialización en las materias que imparten tanto en materia de investigación como en docencia.</p>	<p>Seguir manteniendo los incentivos para participar en la actividad congresual e investigadora a través de la consecución de proyectos de investigación.</p> <p>Seguir incentivando que los departamentos faciliten que el profesorado dedicado a las temáticas relacionadas con el máster envíen al profesorado más adecuado para impartir las asignaturas correspondientes.</p>

## Memoria anual de seguimiento del Máster

		La investigación del profesorado y su especialización es fundamental en las materias tan específicas que se imparten y por el alto nivel de especialización que obtienen los estudiantes al finalizar.	
Sistema de quejas y sugerencias	Cercanía y trato directo de los estudiantes con los profesores y la coordinación del máster. Interlocución fluida entre el aula y el profesorado a través de los canales formales e informales. Capacidad de resolución de problemas sobrevenidos.	El contacto académico y profesional, unido a empatía y trabajo colaborativo y cercano de los profesores permite una intercolaboración entre departamentos y profesores. Crear un ambiente de trabajo en positivo, en búsqueda de mejora constante y de búsqueda de consecución de objetivos colectivos. Flexibilidad para poder asumir cambios y adaptación a las condiciones de cada momento.	Crear lazos de comunicación formales y también informales para crear grupo. Las actividades de campo fuera de la facultad permiten abrir esas vías de interlocución más cercana y facilitan la resolución de problemáticas incluso antes de que puedan llegar a producirse. Crear un ambiente de trabajo en positivo es fundamental para la consecución de objetivos, de orgullo de pertenencia, etc.
Indicadores de resultados	Adecuación de las prácticas externas al perfil del plan de estudios. Temario y contenidos adecuados a las necesidades del mercado laboral. Alta preparación e importantes resultados en materias fundamentales del plan de estudios.	Búsqueda de prácticas adecuadas a cada perfil de manera personalizada a través de la Oficina de prácticas y la coordinación del máster. La actualización constante de los contenidos, el contacto con el empresariado y las instituciones, así como la participación con el resto de la comunidad científica especializada permite una mayor adecuación de los contenidos.	Mantener un constante diálogo con las empresas e instituciones a través de invitaciones para impartir conferencias, abrir vías de colaboración y convenios y cuidar los ya existentes.
Satisfacción de los diferentes colectivos	Organización procedimentalizada y estandarizada. Compromiso del PDI con la actualización, la innovación y el desarrollo de contenidos a partir de investigaciones propias.	Sistema de calidad muy asentado y estandarizado, por lo que el título mantiene siempre una base constante.	Continua mejora en función de las Memorias de Aprendizaje.
Inserción laboral	Alto porcentaje de empleabilidad en puestos directamente relacionados con el título. Valoración muy positiva de su paso por el título.	La alta especialización de los egresados les permite poder acceder a puestos de trabajo y en un plazo corto de tiempo. Los egresados comprenden y valoran de mejor manera su paso por el máster y los conocimientos adquiridos una vez que ya	Mantener líneas y vías de comunicación para conocer el estado laboral de los egresados.

## Memoria anual de seguimiento del Máster

		están en el mercado laboral de manera activa.	
Programas de movilidad	Red de contactos internacionales de alto interés. Oferta atractiva para estudiantes incoming.	Contactos muy competitivos y un reconocimiento mutuo de ventaja de colaboración mutua.	Buscar alternativas fuera de las convocatorias oficiales de movilidad Erasmus.
Prácticas externas	Sistema de prácticas con un procedimiento claro. Adecuación de prácticas en función de los perfiles y gustos de los estudiantes.	Contactos muy competitivos y un reconocimiento mutuo de ventaja de colaboración mutua.	Capacidad de mostrar ventajas de la colaboración con instituciones públicas y privadas con el título.
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación			

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.**

Ver tabla

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

Ver tabla

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
Estructura y funcionamiento del SGIC	Tiempo limitado para la amplia carga burocrática de la coordinación. Falta de acuerdo para la puesta en común de sistema de evaluación en convocatorias ordinaria y extraordinaria.	Disparidad de criterios entre departamentos a la hora de evaluar a los estudiantes.	Informar de los acuerdos tomados en la Comisión de Calidad y su aprobación por la Junta de Facultad.	Incluirlo en el primer claustro del curso 2023/2024.	Coordinador del Máster	Octubre 2023	En proceso
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Escasa comunicación con los departamentos participantes en el MPGDT, tanto para la coordinación en la asignación de profesores ya sea por causa de fuerza mayor, por nuevas incorporaciones o por cambios en horarios, etc.	Falta de interlocución con los departamentos por cambios en los cargos de representación.	Establecer un canal de comunicación directo con los Secretarios de Departamento a través de correo electrónico.	Comunicación y respuesta con los departamentos.	Coordinador del Máster	Julio-Septiembre 2023	Realizado
Personal Académico	Escasa participación en las reuniones colectivas de coordinación.	Los profesores permanentes y los asociados no asisten en su totalidad a las reuniones del Claustro.	Convocar las reuniones en horarios menos saturados y coincidentes con compromisos laborales de los asociados.	Aumentar la participación en las reuniones del Claustro.	Todo el profesorado	Curso 2023/2024	En proceso
Sistema de quejas y sugerencias	Número de clases muy reducido. Calendario muy sobrecargado. Falta de flexibilidad para adaptar temarios/contenidos durante el curso.	Los estudiantes han reiterado que el calendario está demasiado saturado y ven que el horario de clases de otros másteres oficiales está diseñado con otro modelo y distribución de clases.	Se estudiará por la Comisión Académica del Máster la posibilidad de modificar la distribución de las clases.	Cambios o no en el horario.	Comisión Académica del Máster	Curso 2023/2024	En proceso

## Memoria anual de seguimiento del Máster

Indicadores de resultados	Alta densidad de clases y prácticas en un período de tiempo muy escaso. Falta de tiempo suficiente para la elaboración de TFM de perfil profesional/investigador.	Ha disminuido el número de egresados en el máster y las calificaciones en el tercer bimestre han bajado por solapamiento con Prácticas y TFMs. Modelo de TFM con un marcado perfil investigador que provoca la carencia de tiempo suficiente para poder realizarlo en el plazo establecido.	Estudiar posibilidades de instauración de modelos de TFM con perfil profesional, con menos carga de investigación, tales como Business Game o similares. Todo ello bajo el estudio de la Comisión Académica del Máster y aprobación del Claustro de Profesores del título, dentro de las condiciones que permita la Memoria Verificada.	Aumentar el % de egresados. Publicar diferentes modelos de TFM a desarrollar, siguiendo instrucciones de la Comisión Académica del Máster.	Comisión Académica del Máster	Curso 2023/2024	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	Discrepancia organización del máster y calendario oficial de actas. Infravaloración del trabajo que se realiza en el ámbito de la gestión.	Las calificaciones de las asignaturas, prácticas y TFM se publican en períodos de tiempo demasiado largos. Las calificaciones de los estudiantes en las encuestas no reflejan el grado de esfuerzo realizado desde la coordinación.	Comunicar con mayor detalle la disparidad entre calendario académico y calendario administrativo. Solicitar a los profesores que publiquen las calificaciones con mayor antelación.	Incluir información en Campus Virtual. Envío de comunicaciones en varias fases del curso. Tutorías de la coordinación exclusivamente sobre este tema.	Coordinador del máster. Profesorado de asignaturas del máster.	Curso 2023/2024	En proceso
Inserción laboral	Base de datos de egresados mejorable.	Los resultados de respuesta de los egresados son mejorables. El estudio realizado por el máster para conocer el estado laboral de los egresados ha sido gracias a las RRSS profesionales.	Seguir incentivando la conectividad a través de las RRSS tanto personales como profesionales (LinkedIn) para mantener el contacto y seguimiento de su labor profesional.	Incentivar el uso de las RRSS para conectividad entre Título y estudiantes y egresados.	Coordinador del Máster	Constante	En proceso
Programas de movilidad	Imposibilidad de movilidad outgoing por limitación de tiempo.	Estudiantes han pedido poder realizar alguna asignatura en el mismo	Informar de la posibilidad de realizar las prácticas en el extranjero aunque no	Crear una bolsa de entidades interesantes para	Coordinador del Máster.	Curso 2023/2024	En proceso

## Memoria anual de seguimiento del Máster

		curso del máster, los plazos de adjudicación de movilidad se realizan antes del comienzo del curso.	sean dentro del programa ERASMUS.	realizar prácticas en el extranjero durante el período que dura el curso finalizando las mismas antes de julio para el cierre de actas.	Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo. Oficina Erasmus de la Facultad de Comercio y Turismo.		
Prácticas externas	Constante variación de empresas e instituciones que acogen prácticas curriculares	Existe una bolsa de prácticas constante pero hay momentos en el curso en el que existen picos de demanda de prácticas que nos impiden atenderlo de manera más eficiente.	Facilitar que los estudiantes puedan realizar las prácticas durante todo el curso y que no esperen a finalizar el calendario de clases, para evitar esos picos de demanda.	Reducir el período de respuesta a la hora de atender la realización de prácticas por los estudiantes.	Coordinador del Máster. Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo.	Curso 2023/2024	En proceso
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							