



VICERRECTORADO DE CALIDAD

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

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60	MÁSTER	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

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: <https://www.ucm.es/gestiondestinos/>

1. La página Web del centro ofrece la información sobre el Título, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.
2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.
3. La información presentada se adecúa a lo expuesto en la memoria verificada del título.

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 2020-2021 se han producido los siguientes cambios:

- Noviembre-20: Se incorpora Yolanda Romero Padilla como Presidenta de la Comisión tras tomar posesión del cargo de Vicedecana de Estudios y Calidad.
- Diciembre-20: Se incorpora Mercedes Rodríguez Paredes como miembro invitado de la Comisión tras ser nombrada Delegada de la Decana para Certificaciones de Calidad
- Diciembre-20: Se incorpora Lourdes Susaeta miembro invitado de la Comisión tras ser nombrada coordinadora del Master en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
- Diciembre-20: Se incorpora María Paula Mantero como Representante de Estudiantes
- Marzo-21 Se incorpora Milagros Serrano Cambroneró como miembro invitado de la Comisión tras ser nombrada coordinadora del Grado en Turismo.
- Abril-21 Se incorpora Clara Martín Duque como miembro invitado de la Comisión tras ser nombrada coordinadora del Doble Grado en Turismo y Comercio.
- Mayo 21 se incorpora Pablo Garrido Pintado como miembro invitado tras ser nombrado Coordinación del Máster en Comercio Electrónico.

Junio-21 Máster se incorpora Adolfo Hernández Estrada como miembro invitado tras ser nombrado Coordinación en Consumo y Comercio Coordinación Máster en 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 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

Memoria anual de seguimiento del Máster

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

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

- Adopción de acuerdos.

1. Las decisiones se tomarán por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión, por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. En caso de empate, el Presidente dispondrá de voto de calidad
2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.

- Efectos de los acuerdos.

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.
2. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se comunicarán a los interesados en su caso para realizar los cambios y mejoras oportunas. Se informará en las siguientes reuniones sobre el nivel de avance o de cumplimiento de las mismas. Se elevarán a la Junta de Escuela para su ratificación los acuerdos que correspondan en su ámbito de competencia, así como los que la Comisión decida dada su especial trascendencia

Adicionalmente en el centro existe la Comisión de Ordenación Académica, si bien sus funciones son relativas a la gestión corriente de la actividad académica: tramitación de plazas o carga docente, mientras que la de calidad aborda las mejoras en los sistemas de funcionamiento y los problemas operativos detectados por lo que no hay una relación entre ambas. A modo de ejemplo señalar, que la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de los Trabajos de Fin de Grado y una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha es función de la Comisión Académica.

Las cuestiones de Prácticas Externas se canalizan a través de la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión. Durante el curso 2016/2017 el equipo Decanal incorporó la figura del Delegado/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.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión extraordinaria 18/08/2020	Resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de prácticas en empresa	Se acuerda la convalidación o reconocimiento de créditos de 7 solicitudes
Reunión ordinaria 29/10/2020	Renovación de la acreditación de titulaciones Guías docentes de las asignaturas Actos de inauguración del curso Talleres de formación del profesorado Resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa Proyectos aplazados por la emergencia sanitaria	Modificación con motivo de la implantación del marco estratégico de docencia semipresencial. Guías revisadas por los coordinadores y disponibles en la web de la Facultad Medidas adoptadas para la adecuación de la docencia al sistema semipresencial Estudio individual de cada caso y concesión de reconocimiento de créditos Repetición de la auditoría interna ISO:9001 debido al periodo de confinamiento. Reunión con delegados de curso para información sobre el SGIC: encuestas de satisfacción y procedimiento de quejas y sugerencias. Acto de graduación de los másteres
Reunión ordinaria 09/12/2020	Informe de la presidenta Aprobación de las memorias de seguimiento de los Másteres y Grados de la Facultad, incluida la memoria del Máster Universitario en Comercio Electrónico	Reanudación del proceso de implantación de la norma ISO 9001. Informes de seguimiento de la Fundación para el Conocimiento Madri+d y evaluación del Marco Estratégico para la docencia aprobado en Junta de Facultad el 22 de julio de 2020

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.

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

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

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
17/09/2020	1.- Aprobación de Acta anterior 2.- Informe del Coordinador del Máster 3.- Propuesta Tribunales Septiembre (5 de octubre) 4.- Presentación del calendario de clases, convocatorias y adecuación según las instrucciones de Decanato. 5.- Actividades Complementarias 6.- Ruegos y Preguntas	<ul style="list-style-type: none"> - Caída de la matriculación en el curso 2020/2021 cuyas causas pueden venir por la crisis acaecida a partir de la pandemia Covid19. - Balance TFM curso 2019/2020 se espera alto grado de participación en la convocatoria de septiembre. - Se realiza repaso de actividades complementarias a la actividad académica en el aula. - Se presentan las comisiones de evaluación de TFM para la convocatoria de septiembre 2020.
16/06/2021	1.- Aprobación de Acta anterior 2.- Informe del Coordinador del Máster. 3.- Propuesta Tribunales julio y septiembre 2021. 4.- Presentación del calendario de clases, convocatorias, exámenes y adecuación según las instrucciones de Decanato. 5.- Actividades Complementarias. 6.- Ruegos y Preguntas.	<ul style="list-style-type: none"> - Se trata cancelación de matrícula de una alumna que a mitad de curso se comprobó que no cumplía con los requisitos de matriculación y, según compromiso firmado, se canceló su matriculación. - Se presentan datos de matriculación en el que el crecimiento en el número de alumnos se espera sea muy alto, hasta cubrir el máximo de plazas. - Las actas de las asignaturas bimestrales tienen un período de espera hasta su apertura en febrero, aunque la asignatura haya terminado en noviembre. Se ha tratado el tema con Secretaría y aún no hay solución. Lo

Memoria anual de seguimiento del Máster

		<p>mismo ocurre con las del tercer bimestre que se cierran en mayo, y la extraordinaria es en junio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El canal de comunicación de coordinación del máster con el profesorado a través de Campus Virtual está funcionando correctamente. - Las reuniones seguirán siendo virtuales siguiendo las instrucciones de Decanato.
--	--	--

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Implicación del profesorado en todos los procedimientos de la titulación. - Adecuación de los plazos y convocatorias y un sistema bien procedimentalizado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Escaso conocimiento de las posibilidades laborales del título.
-	

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Año tras año se sigue identificando que una de las fortalezas del programa es su profesorado por su idoneidad y calidad. No sólo el alto porcentaje de doctores que imparten clase en el máster, sino, sobre todo, la clara orientación de los currícula de la mayoría hacia los temas que se imparten en el mismo avalan 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 en la Facultad de Comercio y Turismo. En el último ejercicio hemos perdido trágicamente, a un Catedrático que impartía clase en el Máster y suponía un fuerte bagaje investigador y de sexenios que supone una gran pérdida personal y profesional.

La tabla de a continuación nos muestra los datos del PDI del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos.

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	5	23,8%	13,98	18,6%	0
Ayudante Doctor	4	19,0%	12,87	17,1%	0
Catedrático de Universidad	2	9,5%	5,08	6,7%	11
Contratado Doctor	3	14,3%	17,80	23,6%	3
Contratado Doctor Interino	1	4,8%	3,82	5,1%	0
Titular de Universidad	6	28,6%	21,78	28,9%	14

Memoria anual de seguimiento del Máster

Téngase en cuenta que las características propias de la Facultad de Comercio y Turismo son similares a las que caracterizan al profesorado de planta del máster, pero no iguales, tal es así en cuanto a la conformación del claustro de profesores, caracterizado de la siguiente manera:

Categoría	Personas	Sexenios
Asociado	123	0
Asociado Interino	23	0
Ayudante Doctor	29	0
Catedrático de Escuela Universitaria	3	0
Catedrático de Universidad	5	18
Colaborador	3	3
Contratado Doctor	27	19
Contratado Doctor Interino	7	1
Titular de Escuela Universitaria	6	0
Titular de Universidad	36	52
Titular de Universidad Interino	1	0

Es necesario reseñar que el propio Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos ha conseguido, desde su implantación, como se ha dicho anteriormente, atraer la atención de profesores de otras facultades que suman un total de 28 Sexenios de investigación, siendo una muy grata noticia para complementar los datos de Sexenios de profesores que están adscritos a la Facultad de Comercio y Turismo, de tal modo que la calidad del profesorado y su idoneidad se ve justificada no sólo en el 100% de las evaluaciones docentes que han pasado, sino también en su trayectoria investigadora.

Respecto de los indicadores que tienen que ver con el profesorado, la Tasa de Participación en el Programa de Evaluación Docente es una cifra mejorable, dado que, aunque las anteriores ya eran unas cifras bajas, las actuales tasas cumplen con el objetivo marcado dos años antes para tratar de aumentar la Tasa de Participación gracias al esfuerzo conjunto del Claustro y de la propia Coordinación, para obtener unas mejores pautas de información interna. Este aspecto seguirá siendo objeto de atención prioritaria en el futuro.

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2018/2019	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2019/2020	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2020/2021	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	47,06%	55,56%	90,00%	-
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	5,88%	5,88%	71,40%	-
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	78,60%	-

Durante los últimos 2 ejercicios académicos, el cambio tecnológico ha sido muy rápido, sobre todo, en el curso 2020/2021 en el que la docencia ha pasado de ser presencial a ser híbrida durante todo el curso. Por ello, el indicador IUCM-8, no calcula el verdadero esfuerzo al que se han visto obligados, tanto el colectivo PDI, PAS como estudiantes. Se hace necesario tener un margen de comprensión hacia la capacidad de adaptación, demostrada por la comunidad universitaria, para poder comprender que las elasticidades de las estructuras universitarias se han puesto a prueba y se ha conseguido mantener, aun con todo, la calidad de la docencia. Los resultados no reflejan este empeño humano realizado y los indicadores no presentan fielmente el arduo interés mostrado por todos y cada uno de los miembros de la comunidad universitaria por tratar de minimizar las carencias que un nuevo sistema educativo nos ha traído. Dicho lo cual, no es menos importante señalar que, nunca hay que cejar en el empeño por la mejora continua y, ahora, los datos de la docencia evaluada presentan una serie de déficits que se han de solventar con más empeño, trabajo y esfuerzo, a través de vías de motivación para la mejora continua, por lo que habrá que tratar de reducir las cargas burocráticas.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Mejora constante para conseguir aumentar la participación de los colectivos en el Programa.	- Falta de motivación para emitir evaluaciones adecuadas porque los estudiantes no visibilizan la utilidad del Programa.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

Durante el curso 2020/2021 existieron algunas cuestiones que, con carácter informal fueron planteadas a la Coordinación del Máster ante circunstancias acaecidas en el día a día del curso, entre las que se encontraban la carga de trabajo, la dificultad para decidir sobre la idoneidad o no de unas prácticas curriculares u otras y la elección de unos tutores de TFM u otros.

Al poco de comenzar el curso y siguiendo las pautas del Marco Estratégico de la Docencia de la Facultad de Comercio y Turismo los estudios de Máster tenían una presencialidad del 100%. Dicho lo cual estaba establecido siguiendo con una serie de normas entre las que se encontraba la distancia de 1,5 m entre estudiantes y el obligatorio uso de mascarilla durante la clase tanto para estudiantes como para profesor, unido a una constante ventilación del aula con las ventanas abiertas. Estas circunstancias provocaron que, existiendo alumnado con necesidades especiales, las primeras semanas existieron dificultades para poder seguir las clases presencialmente de manera adecuada por el ruido del tráfico de la calle en el aula asignada de manera provisional. Se solicitó el cambio de aula, de nuevo (primero aula 21, luego Aula Germán Bernácer y, finalmente, aula 41) hasta que se obtuvo un espacio idóneo para la presencialidad siguiendo con las normas establecidas por el marco de la docencia.

Asimismo, también en base a dicho marco, el profesor de una asignatura pertenece al colectivo de riesgo, por lo que sus clases se impartieron de manera online en el segundo bimestre. Al finalizar las clases del segundo bimestre, en los exámenes, tuvimos comunicación de un positivo entre el alumnado, coincidiendo con las vacaciones de Navidad, por lo que se realizaron las últimas clases de forma online para mantener la cuarentena sanitaria por “contacto estrecho”. En la reanudación de las clases sobrevino otra circunstancia negativa, en este caso climática, que provocó que las últimas clases del bimestre, que tenían que ser presenciales porque ya no había

riesgo por contacto del alumno ya restablecido, la facultad estuvo unos días sin actividad a consecuencia del fenómeno climático Filomena, por el que no pudo abrir sus puertas y las instalaciones estuvieron bajo mínimos durante 2 semanas, en plenas fechas de exámenes del bimestre. Se realizaron de manera online. El tercer bimestre se impartió presencialmente sin mayores alteraciones.

Las principales problemáticas del curso 2020/2021 vinieron dadas por la pandemia dado que las circunstancias del mercado laboral en el sector turístico marcaron la posibilidad de encontrar unas prácticas curriculares de utilidad para el alumnado de este título. De todas formas, se consiguió que la totalidad de los estudiantes realizaran prácticas curriculares de interés y utilidad para los estudios académicos.

Con respecto al canal de comunicación se establecieron llamadas y videoconferencias grupales a través de Google Meet y estaban conectados la mayor parte de los estudiantes matriculados. En dichas sesiones se establecían debates directos entre estudiantes y coordinación para tratar de solventar las dudas que podían tener, y aquellas que no se resolvían de manera inmediata, eran elevadas a Decanato, Secretaría Académica y/o claustro de profesores del máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento directo de las circunstancias del sector turístico. - Capacidad de adaptación a las circunstancias sobrevenidas. - Capacidad de resolución de problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dependencia de decisiones exógenas.

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

INDICADORES DE RESULTADOS

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid</small> <small>*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small> ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	32	31	20	
ICM-3 Porcentaje de cobertura	80%	77,50%	50,00%	
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	89,72%	96,03%	92,49%	
ICM-5 Tasa de abandono-del título	0,00%	0,00%	0.00%	
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	96,47%	94,44%	92,31%	
ICM-8 Tasa de graduación	86,96%	85,19%	100,00%	
IUCM-1 Tasa de éxito	95,77%	98,37%	98,45%	

Memoria anual de seguimiento del Máster

IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	---	---		
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	---	---		
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	---	---		
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	772,50%	547,50%	425,00%	
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	93,69%	97,62%	93,95%	

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

Este último curso la incidencia de la pandemia ha sido especialmente evidente en el número de matrículas finalmente consolidadas en este Máster. El número de preinscripciones hacía prever una menor reducción, pero algunas personas seleccionadas y que preveían realizar el curso tuvieron que renunciar finalmente, la mayoría por no poder salir de su país o no obtener el visado.

ICM-3 Porcentaje de cobertura

En obvia vinculación con lo dicho en comentario de anterior indicador, sólo cabe repetir el descenso, consideramos justificado por la situación especialmente adversa, que sólo permitió formar un grupo de la mitad del máximo establecido.

ICM-4 Tasa Rendimiento del título

La Tasa de Rendimiento del título es del 92,49%. Se mueve esta tasa, a lo largo de estos años en unos valores altos que consideramos muy positivos; la pequeña representación de quienes no superan la totalidad de créditos ordinarios en relación a los matriculados se puede explicar por situaciones específicas que suponen el incremento de dificultad de seguimiento del curso con máximo aprovechamiento para algunos estudiantes, como son la compatibilidad de estudios y empleo.

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 ser del máster. La tasa de abandono es del 0,00% como viene siendo habitual.

ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados

Memoria anual de seguimiento del Máster

La Tasa de Eficiencia de nuestros egresados ha sido en el año académico motivo de esta memoria (2020-21) del 92,31%.

ICM-8 Tasa Graduación

La tasa de Graduación obtenida durante el año académico 2020-21, fue del 100% es un indicador en el que se aprecia una importante implicación, manteniéndose la alta tasa de años anteriores.

IUCM-1 Tasa de éxito

En esta ocasión la tasa de éxito 98,45% está muy cercana a la máxima obtenible; a lo largo del año académico el alumnado se presenta, en la convocatoria ordinaria en las que consideran pueden superar la asignatura convocada. La evaluación continua, la consideración de prácticas y trabajos de preparación de la asignatura durante el curso y el seguimiento del alumnado por parte del profesorado implicado cabe pensar que están detrás de este óptimo resultado.

IUCM-5 Tasa de demanda del Máster

Siendo elevada, esta tasa también ha sufrido una variación a la baja en el año académico analizado.

IUCM-16 Tasa de evaluación del título

Esta tasa baja levemente 93,95% respecto a la ‘tasa de éxito’, 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 presentarse, o no hacerlo, en las convocatorias matriculadas, en función de su expectativa de superación.

Asignatura	Carácter	Matric	1ª matr	2ª Matrí	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	N P	S S	AP	NT	SB	M H
CONCEPTUALIZACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS	OB	20	20	0	95,00%	100,00%	5,00%	95,00%	1	0	3	4	11	1
DIRECCIÓN DE EQUIPOS HUMANOS	OB	20	20	0	95,00%	100,00%	5,00%	95,00%	1	0	0	9	10	0
DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO: DMO	OB	20	20	0	95,00%	100,00%	5,00%	95,00%	1	0	2	7	9	1
EL PRODUCTO TURÍSTICO: CONCEPTUALIZACIÓN, ESTRUCTURA Y DISEÑO	OB	20	20	0	95,00%	95,00%	0,00%	95,00%	0	1	4	11	4	0
ENTORNO LEGAL DE LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA	OB	20	20	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	5	9	0
FACTORES Y POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO	OB	20	20	0	90,00%	94,74%	5,00%	90,00%	1	1	0	7	10	1
GESTIÓN SOSTENIBLE DE DESTINOS TURÍSTICOS	OB	20	20	0	95,00%	100,00%	5,00%	95,00%	1	0	1	9	9	0
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO EN ÁREAS NATURALES Y RURALES	OB	21	20	1	95,24%	95,24%	0,00%	95,00%	0	1	7	12	0	1
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL	OB	20	20	0	95,00%	100,00%	5,00%	95,00%	1	0	7	9	3	0

Memoria anual de seguimiento del Máster

TURISMO EN DESTINOS LITORALES Y ÁREAS COSTERAS															
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO URBANO Y CULTURAL	OB	20	20	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	14	3	1	
IMPLANTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL DESTINO TURÍSTICO: LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE	OB	20	20	0	95,00%	95,00%	0,00%	95,00%	0	1	0	12	7	0	
PLANIFICACIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO	OB	20	20	0	90,00%	90,00%	0,00%	90,00%	0	2	7	8	3	0	
POSICIONAMIENTO Y COMUNICACIÓN INTEGRADA DE DESTINOS TURÍSTICOS	OB	20	20	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	3	15	1	
PRÁCTICAS EXTERNAS	PRACTICAS EXTERNAS	20	20	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	9	11	0	
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	20	20	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	10	8	0	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICAS DEL DESTINO TURÍSTICO	OBLIGATORIA	20	20	0	95,00%	100,00%	5,00%	95,00%	1	0	1	11	6	1	
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	24	19	5	75,00%	100,00%	25,00%	68,42%	6	0	8	6	4	0	

España, en los últimos ejercicios económicos, se había configurado como uno de los países Top-3 para la atracción de turistas extranjeros y no es sólo por su poder de atracción, sino por el modo en que se ha planificado y gestionado desde los destinos turísticos para poder albergar ese crecimiento. Las estadísticas de actividad turística en el curso 2020/2021 han caído de manera estrepitosa, a causa de la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2 (Covid-19). Estas circunstancias han provocado la paralización total del sector turístico durante un trimestre entero del año 2020 (marzo a junio) y, el trimestre de verano ha tenido una serie de aperturas y reactivaciones asimétricas entre los diferentes territorios tanto en España como en el resto del mundo.

Los condicionantes de este sector provocados por la falta de movilidad de las personas y la caída en masa del turismo internacional provocó también el cierre de muchos negocios turísticos, unos con carácter temporal a través de la aplicación de ERTE masivos, y otras empresas directamente no han podido aguantar la situación y no volverán a abrir sus puertas. Esto durante el curso provocó muchas dificultades para que los estudiantes encontrasen motivación hacia un sector que precisa de nuevos profesionales formados y especializados en la planificación y la gestión en los destinos turísticos.

Esta falta de movilidad internacional también se ha visto en las aulas del máster, dado que en los últimos ejercicios nos habíamos caracterizado por una riqueza cultural muy edificante, aunque hemos tenido varios casos de estudiantes extranjeros que, a pesar de las circunstancias, han conseguido llegar a Madrid para poder llevar a cabo sus estudios de postgrado con nosotros (casos de Colombia, Corea, China).

El máster ha bajado su matrícula dada esta situación provocando que nos hemos quedado en el 50% de matriculados con respecto al número total de plazas ofertadas. Desde la coordinación se ha trabajado para tratar de cumplir unas perspectivas de matrícula inmediata y, a su vez, se ha tratado de buscar que los perfiles fueran los más adecuados a las necesidades de la titulación en lo que a la parte académica se refiere. Del mismo modo, a pesar de realizar una efectiva labor

de selección de perfiles, la matrícula no se materializa finalmente. Se preselecciona a los candidatos idóneos y luego ellos son los que deciden si matricularse o no.

Los resultados de demanda superaron ampliamente la oferta de plazas disponibles, pero la memoria verificada del título establece claramente que los perfiles de los estudiantes que han de cursarlo tienen que tener una formación académica y/o profesional adecuada porque el nivel de exigencia y la especialización de sus contenidos, unido al período de tiempo tan corto, es preferible que los estudiantes comiencen con una alta adecuación a los estudios, pues si no, la calidad y las tasas de éxito decaerían.

Los resultados por asignaturas no difieren mucho en cuanto a los niveles de superación de las mismas. En primera matrícula, salvo en aquellas asignaturas más técnicas y específicas en las que el conocimiento del idioma se revela fundamental para poderlas superar. Cabe destacar que algunas asignaturas que obtienen calificaciones muy altas, probablemente por el alto contenido especializado. Las asignaturas pertenecientes al primer bimestre son consideradas el elemento fundamental en cuanto a la conceptualización del máster, y las asignaturas de los otros 2 bimestres sirven para la profundización en muchos aspectos concernientes a la realidad de la planificación y la gestión de los destinos turísticos.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Perfiles muy afines a las necesidades académicas del título. - Adecuación de los contenidos a la realidad del mercado turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento del mercado laboral público de las competencias de los egresados. - Descenso de matrícula y tasa de cobertura en el título.

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

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

La participación en las encuestas ha sido de apenas un 20% de los estudiantes matriculados en el título, por lo que se hace manifiesta la necesidad de buscar metodologías adecuadas para medir la satisfacción con el título en el que el estudiante vea la viabilidad de poder expresar su opinión y que ello tiene una repercusión directa tanto en el título como en el legado que los estudiantes dejan tras su paso por los estudios de postgrado.

Como resultado del esfuerzo realizado y de las mejoras introducidas, a lo largo de los cursos del Máster, los ratios estaban mejorando, pero en lo referido a éxito de graduación, como en lo que respecta a la satisfacción con el título, deja mucho que desear la información que se extrae de los resultados de una encuesta con unos valores de significancia exiguos y, probablemente, interesados por parte de los participantes. A modo de ejemplo, se puntúa de forma muy negativa la falta de carácter internacional de los estudios cuando se ha hecho un importante esfuerzo por contar con conferenciantes internacionales a través de sistemas online, se han buscado opciones de prácticas en el extranjero, y se han incluido modelos y casos en los temarios de las asignaturas de proyectos internacionales, por lo que se puede entender que hay un interés en denostar los esfuerzos realizados durante los últimos años para posicionar el título tanto en el medio nacional como en el internacional. También empeora la participación del Personal de Administración y Servicios al igual que el PAS.

Tenemos que reseñar la participación del agente externo que, ante la solicitud de información sobre la calidad realizada en la Facultad de Comercio y Turismo afirmó que la misma se establece en una puntuación de 8 puntos de 10 posibles, por lo que se ha de seguir trabajando por mejorar tanto la participación, para que sea más amplia, como para obtener calificaciones mayores.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de un sistema de recogida de datos. - Alta participación del PDI. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de recogida de datos de satisfacción dirigido a estudiantes es ineficiente (baja participación continuada) - Falta de capital humano para hacer un seguimiento más cercano para la recopilación de datos cualitativos para que sean mucho más útiles que unos datos cuantitativos que no reflejan todas las aristas de una situación vivida en el ejercicio 2020/2021. - Baja participación de los colectivos de PAS.

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

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

Este sistema se estableció en el curso 2017/2018 pero no tuvo continuidad posteriormente, de manera anual, por lo que en el curso 2021/2022 se pondrá en marcha una encuesta interna de inserción laboral aprobada por la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo.

Además de las encuestas sobre inserción laboral gestionadas por el Rectorado, está previsto que, pasado un año tras la finalización de los estudios, el Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo enviará por correo electrónico encuestas internas a los egresados, con el fin de realizar

un seguimiento específico de su inserción laboral y de la adecuación de las enseñanzas recibidas para ello, con el fin de plantear propuestas de revisión y mejora en la titulación. Para ello, se están llevando a cabo, de manera continuada, varios PIMCD (Proyectos de Innovación para Mejora de la Calidad Docente) en los que están involucrados los diferentes grupos de interés que son partícipes en el título y que son financiados por el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid.

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

Los datos recibidos de la información que se ha obtenido a través del estudio del Rectorado sobre inserción laboral es, francamente, insuficiente, por lo que el comentario sobre el mismo, ante una respuesta con una puntuación de 6 puntos es meramente testimonial.

Se ha creado durante el curso 2020/2021 una base de datos de egresados conseguida a través del perfil de LinkedIn del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos a partir de la cual se ha conseguido obtener el contacto de un 60% de los estudiantes egresados.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Capacidad para mantener el contacto a través de las redes sociales profesionales tanto con egresados, profesionales de interés.	- Carencia y exigua utilidad de estos resultados en la actualidad.

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 / Memorias 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 2020-2021 se desarrollaron las entrevistas para los estudiantes que querían realizar su doble titulación en el curso 2021-2022. 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.

Incluso se les ha ofertado a los estudiantes del máster, durante el curso 2020-2021 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, previamente a la pandemia. A aquellos estudiantes cuyas prácticas no se habían llevado a cabo, se les ha dado la opción de reconocer los créditos pero sin evaluación según las instrucciones de la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo; también se han obtenido prácticas telemáticas para algunos estudiantes, y se han ofertado Seminarios prácticos evaluables ofertados por el Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo.

También se ha conseguido gracias a un convenio del Vicerrectorado de Empleabilidad 2 plazas de prácticas en una consultora que trabaja para la Unión Europea, pero el comienzo de dichas prácticas, a pesar de haber comenzado el plazo de selección en el curso 2020/2021 han dado comienzo con el curso 2021/2022 ya comenzado.

Además de ello, las más de 25 conferencias de profesionales externos, más de la mitad de carácter internacional, son un punto a tener en cuenta, aunque de ello no haya ítem para recoger la información sobre la búsqueda de internacionalización del título.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Red internacional variada para la realización de movilidades internacionales.	- En un curso académico que dura el máster es imposible realizar los trámites de movilidad ERASMUS según están establecidos.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Con un programa y calendario de reuniones con instituciones, tanto públicas como privadas se ha conseguido, durante el curso 2020-2021 han dado un resultado altamente positivo, en cuanto a la cantidad y variedad de convenios nuevos firmados teniendo en cuenta las especiales circunstancias en las que nos hemos encontrado en el curso.

Así, la receptividad de los alumnos en las instituciones y empresas con las que se firmaron convenios en años anteriores se ha conseguido mantener, pero realizando las prácticas de manera online en gran parte de los casos.

Durante el curso se han cancelado 4 prácticas, lo que tiene un especial significado, dadas las especiales circunstancias que se han vivido. En este sentido, percibimos como fortaleza el interés, la motivación y la implicación de todos los colectivos para llevar a buen término el

programa de prácticas, aunque ha habido 5 casos de estudiantes que no han realizado las prácticas porque han preferido la realización de los seminarios formativos ofertados por la facultad. En otros 4 casos las competencias profesionales y su labor profesional ha permitido su convalidación.

Las opciones que se propusieron fueron diferenciadas respecto a las de otras titulaciones, dado que el sector turístico es el que más ha sufrido las consecuencias del cierre y confinamiento de la población en España.

La insatisfacción de los estudiantes se cifra en un 17,65%, siendo las puntuaciones de satisfacción muy altas con un 82,35%, pero habiendo aumentado el número de personas y casuísticas de los que han realizado las prácticas, supone un aliciente para seguir trabajando en la misma línea. En este curso 2020-2021 una de las fortalezas ha residido en la colaboración continuada obtenida desde la Oficina de Prácticas para la consecución de los convenios que eran necesarios para aquellas entidades que no lo tenían previamente, y la agilidad para la preparación de la documentación y tramitaciones necesarias.

La evaluación que los empresarios han hecho de los estudiantes recibidos es muy clarificadora, ya que la adecuación de la institución y el perfil del estudiante ha sido evaluado previamente, por la coordinación del máster para poder conseguir que el resultado tuviera menos riesgo de error. De todas formas, se ha permitido que los estudiantes puedan elegir, y fruto de ello, varias ofertas de prácticas para estudiantes del Máster han quedado desiertas, de modo que, se puede afirmar que en el curso 2020-2021 ha habido plazas de prácticas que no se han cubierto por elección de los propios estudiantes. Un 100,00% de los empresarios han valorado tan positivamente las prácticas completadas por los estudiantes que aceptan volver a recibir estudiantes del máster en próximas ediciones.

El grado de satisfacción de los empresarios y tutores con las prácticas externas fue uno de los puntos recomendados en el informe favorable recibido de la comisión evaluadora de la Fundación Madri+d, manteniéndose en estos momentos más dificultosos, dado que un 88,89% estaría dispuesto a contratar al estudiante que ha realizado las prácticas en otras circunstancias económicas y laborales diferentes.

Las expectativas que se habían planteado los empresarios, previamente a la oferta de prácticas se cumplen en un 100% de manera muy satisfactoria, así como la evaluación de dichas prácticas como un elemento que contribuye favorablemente en sus empresas, también el 100% está por encima de los 3 puntos, pero no sólo eso, puntúan con 5 puntos un 75% de los empresarios/tutores de prácticas.

En cuanto al alumnado, el porcentaje sobre la insatisfacción es bastante exiguo, 17,65% están poco satisfechos y un 0,00% pertenece al grupo Nada Satisfecho, el resto están entre Bastante Satisfechos (23,53%), Muy satisfecho (35,29%) y Totalmente satisfechos (23,53%). téngase en cuenta que las prácticas en este título pueden ser en lugares muy dispares y con funciones muy distintas en función del lugar, el puesto y el perfil del estudiante. Por otro lado, se puede decir que las opiniones positivas, en un porcentaje ponderado son de un 82,35%.

La reciprocidad entre la opinión de los empresarios y los estudiantes se comprueba con un 82,35% (superior al curso 2019-2020, 81,25%) que afirman que repetirían las prácticas en la misma empresa con un 100% de cumplimiento en cuanto a horarios, pactados y permitir cumplir las obligaciones del título a los estudiantes (como en el curso anterior).

Se ha mejorado la formación e información sobre las tareas que se llevan a cabo en el lugar de prácticas pues si en el curso 2019-2020 hubo un 12,50% que puntuaron por debajo de 3 puntos en este curso 2020-2021 no ha habido nadie que haya puntuado por debajo de 3 puntos otorgando esos mismos 3 puntos un escaso 5,88%, el resto puntúan entre 4 y 5 puntos (35,29% + 58,82%). En cuanto a la adecuación de las prácticas con las competencias adquiridas en el

Máster para la realización de dichas prácticas, el porcentaje es mejorable con un 88,23% (superior al porcentaje del curso anterior) y además puntúan que las prácticas son adecuadas para aportar valor al curriculum vitae de los estudiantes, así como mejorarán sus posibilidades de inserción laboral en un 94,11%.

El seguimiento que lleva a cabo el profesorado que tutoriza las prácticas, a pesar de resultar ser una carga docente más, al profesorado le resulta de bastante interés no sólo por permitirles contactar con las empresas para conocer los pormenores de las expectativas de las prácticas de los estudiantes, los avances realizados y los objetivos alcanzados una vez finalizadas las mismas, sino también por constituir un contacto directo con los propios empresarios y con los estudiantes.

La opinión de los tutores de las empresas es muy elocuente sobre la adecuación de los perfiles recibidos, siendo ellos los que puntúan muy positivamente a los estudiantes, pero reflejando que la calificación no es un regalo, sino que los propios estudiantes se lo ganan con su actitud ante el reto y sus aptitudes ante los objetivos que se marcan previamente. La proactividad de los estudiantes dentro de las instituciones, su capacidad de empatizar e integrarse con el resto de integrantes de las entidades, así como el cumplimiento con las expectativas es digno de elogio por parte de los empresarios y directivos que realizan la tutorización institucional. entidades solicitan seguir recibiendo estudiantes en prácticas de este título.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Adecuación de competencias e instituciones y empresas con las que hay convenio en vigor.	- Disparidad de perfiles académicos con respecto a la realidad del mercado laboral.

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

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

No procede

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

No procede

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

Durante el curso 2019-2020, a pesar de las circunstancias sobrevenidas, se ha demostrado que el SGIC funciona correctamente y es, francamente, un sistema formal superado por el potencial y profesionalidad del claustro de profesores del título. Las decisiones que era preciso tomar se han realizado de manera flexible, dinámica y acertada. Además, se ha conseguido cumplir con las recomendaciones recibidas, no sólo en el curso anterior, sino que se ha seguido con una dinámica alcanzada a partir de los informes recibidos en el curso 2017-2018, ya que, en la memoria del 2019-2020 se nos pidió cumplir con una serie de ítems valorados como mejorables. Podemos resumir como sigue la respuesta y las acciones implementadas en relación con las recomendaciones recibidas:

Punto 1.- Considerando que cumplíamos con lo fundamental requerido a la información publicada en la web propia del Máster, se solicitó la revisión de la calificación otorgada a este apartado en la versión definitiva del informe.

Punto 2.- Estimamos que la información en la web y su estructura está del todo correcta, dado que cumple con los requisitos implementados y corregidos según requerimiento de la Fundación Madri+d en el proceso de Verificación del título 2 cursos atrás, por lo que no se estima oportuno cambiar la estructura.

Punto 3.- La información se ha revisado durante el curso 2020/2021 para poder tener actualizada la web propia del Máster. Ante lo cual, hemos de añadir que se hace necesario contar con personal especializado para el mantenimiento de la misma, puesto que cada vez es más complicado poder estar al día de los cambios tecnológicos que lo sustentan.

Punto 5.- Se nos recomendó tanto en el epígrafe 5.1 y 5.3 tener en cuenta los indicadores que han de ser analizados con una información cualitativa mucho más amplia que, en la actual memoria esperamos haber conseguido.

Punto 9.- Se nos conminó a mejorar la información sobre los egresados, esa información se está trabajando a través de una base de datos propia que el propio título ha realizado a través de un seguimiento particularizado de los que ya se han titulado. Las dificultades para poder contar con apoyo administrativo para llevarlo a cabo ralentiza sobremanera la obtención de información que pueda ser utilizada en la actual memoria pero, esperamos que en la próxima sea posible poderla dar publicidad.

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

Se establecieron varios puntos de mejora ante una serie de Debilidades que eran evaluables como tal en el título, de tal modo que:

- Se ve necesario mejorar la coordinación de la carga de trabajo, sobre todo en las asignaturas compartidas y más en aquellas que están impartidas por profesores de diferentes departamentos. Se realizó comunicación con el profesorado a través de las reuniones en Claustro en el repaso del curso al finalizar en el que se solicitó una mayor implicación a la hora de coordinar acciones entre profesores de una misma asignatura para evitar solapamientos y mejora en el desarrollo del contenido de las clases.
- El uso del canal informal de quejas y sugerencias era uno de los caballos de batalla para que los estudiantes hagan uso de él. A través de charlas del Coordinador con los alumnos del Máster se ha dado a conocer, pero no se ha conseguido mejorar. Las quejas por el espacio del aula y las condiciones de la misma ante el 100% de presencialidad llegaron antes de poder explicar los fundamentos del canal formal de quejas y sugerencias. Se ha de seguir mejorando en este aspecto.
- Se veía necesario ampliar la matriculación, en tanto en cuanto, el porcentaje en el curso 2020/2021 había bajado de manera importante con respecto a años anteriores. Se establecieron diferentes acciones a través de los perfiles propios del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos para poder dar a conocer y visibilizar la actividad del título. Se ha conseguido que estas publicaciones tengan en menos de 48 horas un máximo de 1.500 visualizaciones en la red LinkedIn. Esto tendrá sus frutos en los procesos de matriculación para el curso 2021/2022.
- Aumentar la mejora en las tasas de rendimiento a través de un seguimiento continuado de los procesos de tutorización de los TFM, para aumentar así el ritmo de trabajo para la evaluación de los mismos. Esto se ha podido ir realizando gracias a la implicación de los profesores del máster que colaboran en todo aquello que es necesario para la tutorización, la evaluación y el desarrollo de TFM de calidad.

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.

Recogido en la memoria del curso 2018/2019.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No procede

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

No procede

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

El título está consolidado como un nuevo actor dentro del amplio abanico de oportunidades de crear 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. En el sector académico no existía un postgrado dedicado a esta temática en toda la geografía española y ahora hay varios que ya significan una competencia por la idoneidad de la titulación en la actualidad.

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

La dedicación a un entorno en el que el sector público tiene tanta importancia depende, en gran medida, de la creación de puestos de trabajo en el ámbito público, oposiciones, para este tipo de puestos, cuyas funciones están llevando a cabo funcionarios con una formación muy limitada en temática turística y están exclusivamente reservados a auxiliares administrativos, administrativos y técnicos con conocimientos de carácter jurídico y económico, en absoluto adecuados, salvo en puestos de información turística, donde se exigen varios idiomas y cuyo nivel de contratación es el más bajo de la escala salarial de personal de administraciones públicas. No conformes con ello, 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.

Además, se está participando en eventos de diferente índole, en los que se está poniendo de manifiesto, ante las instituciones públicas, la necesidad de crear puestos de trabajo con un perfil marcadamente formado en materia de planificación turística, sobre todo en un momento en el que los efectos adversos del turismo están trasladándose a la opinión pública y es necesario atajarlos con planificación y toma de decisiones adecuadas.

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

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

El nivel de exigencia es adecuado con los perfiles de alta preparación y expedientes de altas calificaciones se obtienen gracias a una marcada didáctica 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	Sistema consolidado. Implicación de los actores participantes en el mismo.	Desarrollo de un sistema adecuado para el seguimiento de los procedimientos en el que, junto con la implicación del profesorado y coordinadores de los títulos se ha conseguido incluso apostar por la acreditación de la propia Facultad de Comercio y Turismo.	Motivación para que los actores vean recompensado el esfuerzo por conseguir que se sigan cumpliendo las expectativas en los títulos gracias al apoyo de la Facultad y del resto de integrantes en la comunidad universitaria.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Multidepartamentalidad representativa en la Comisión Académica de Coordinación del máster.	La representación de los diferentes departamentos que forman parte del máster tiene una representación en las reuniones de la comisión académica para la propuesta y toma de decisiones previamente a su aprobación por el Claustro.	Conseguir la implicación de los profesores que forman parte del profesorado para que, a través de la comisión de coordinación, se puedan canalizar las acciones a llevar a cabo dentro de la titulación a través de un canal directo de comunicación como son los profesores del mismo departamento.
Personal académico	Profesores a tiempo completo con currícula especializado en las materias impartidas.	El profesorado que imparte clase en el máster tiene vinculación con las temáticas impartidas ya sea por dedicación docente en Grado/Postgrado, investigación a través de grupos y proyectos de investigación, y dedicación profesional a través del desarrollo laboral.	Mostrar las necesidades a los departamentos implicados en el máster de facilitar la elección de la docencia en el título a profesores que tengan una relación directa con las temáticas a impartir, dado que eso mejorará la calidad en la docencia impartida, la actualización de los contenidos y la facilidad para mostrar vías de investigación y desarrollo profesional con datos de primera mano.
Sistema de quejas y sugerencias	Existe un sistema de quejas y sugerencias de fácil acceso.	El procedimiento está abierto para que cualquier miembro de la comunidad académica pueda ser partícipe y colaborar en el crecimiento y desarrollo de la titulación.	Seguir presentándolo en las reuniones de coordinación con los estudiantes las posibilidades y procedimientos a su alcance.
Indicadores de resultados			
Satisfacción de los diferentes colectivos			
Inserción laboral			
Programas de movilidad			

Memoria anual de seguimiento del Máster

Prácticas externas	Variedad y competitividad de las empresas e instituciones en las que pueden llevar a cabo las prácticas curriculares.	El trabajo de coordinación del título conlleva que el posicionamiento del título como un actor más en el ámbito turístico conlleva la atracción de más y mejores empresas para ofertar plazas de prácticas.	Participación del máster no sólo en el ámbito académico, sino también en foros de carácter investigador, profesional e institucional.
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	Consecución de la Verificación.	Las diferentes recomendaciones y felicitaciones por el funcionamiento interno del título.	Mantener el nivel e incluso aumentar la implicación para ser cada vez más competitivos y posicionar el máster en los rankings internacionales.

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.

Se carecen de datos estadísticos reales y significativos sobre la inserción laboral de los egresados en el Máster en Gestión y Planificación de Destinos Turísticos. A pesar de tener localizados o, al menos, situados, es preciso poder contar con la participación y voluntad de los egresados para poder realizar un estudio claro sobre la situación laboral en la que se encuentran.

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

Se está trabajando en un proyecto de captación de información a través de las redes sociales profesionales para conocer la realidad profesional de los egresados en el título dado que los mecanismos implantados y utilizados por otras instancias universitarias están teniendo un escaso éxito en la consecución de sus objetivos.

Se ha de mejorar la información sobre el sistema de Quejas y Sugerencias formal, para que así pueda existir una mayor utilidad del mismo, ya que la resolución de las problemáticas cotidianas por vías no formales han de abandonarse para procedimentalizar todo bajo la presión burocrática de la administración universitaria.

Mejorar la comunicación sobre la percepción del título entre profesorado que imparte asignaturas y estudiantes que perciben que el título no tiene la utilidad por los datos que dejan plasmados en las estadísticas. Año a año se va comprobando que el título tiene cada vez más afluencia e importancia en el panorama académico a nivel nacional e internacional. No sólo eso, sino que la realidad laboral se está adaptando y generando opciones para la creación de puestos laborales en las instituciones públicas y empresas que den cabida a un perfil que hasta ahora no existía.

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							
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación							
Personal Académico							
Sistema de quejas y sugerencias	Uso del canal informal para tratar asuntos de interés por queja o sugerencia directamente con el coordinador del máster	a) Facilidad y cercanía con la coordinación del máster para poder tratar cualquier asunto de manera directa. Falta de maniobra del coordinador para realizar cambios internos de un curso a otro.	a) Informar a los estudiantes para que utilicen los cauces creados a tal efecto. b) Informar a los departamentos de la necesidad de cambio de profesorado, si procede en cursos siguientes.	a) Aumento en el uso del canal de quejas y sugerencias formal. b) Mediación y generación de informes a los departamentos que proceda.	Coordinador del máster		En proceso
Indicadores de resultados							
Satisfacción de los diferentes colectivos	Disparidad entre la satisfacción percibida por PDI y por Estudiantes.	a) Existe una importante disparidad entre lo que perciben los estudiantes y los profesores a la hora de plasmarlo en sus indicadores.	a) Aumentar la información sobre las competencias que adquieren los estudiantes y que el profesorado ha de presentar de manera más adecuada como útiles para su futuro profesional.	Incluirlo en los contenidos de la ficha docente de la asignatura.	Profesorado del máster	Presentación de las asignaturas.	
Inserción laboral	Ausencia de datos	Existe un sistema de recopilación de datos que ha conseguido 0 participantes de egresados del título.	Plantear programas propios de seguimiento de los egresados de manera más personalizada.	Aumento en los indicadores de datos.	Coordinación del máster	Durante el curso.	En proceso
Programas de movilidad							
Prácticas externas							
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO EL DÍA
19 DE NOVIEMBRE DE 2021



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE COMERCIO Y
TURISMO
SECRETARÍA ACADÉMICA

D^a Coral ILLANA RODRÍGUEZ, Secretaria Académica de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid,

CERTIFICA:

Que la Junta de Facultad, reunida en la sesión ordinaria 10/2021 de 19 de noviembre, ha informado favorablemente las Memorias Anuales de Seguimiento de los siguientes títulos:

- Grado en Comercio
- Grado en Turismo
- Máster en Consumo y Comercio
- Máster en Comercio Electrónico
- Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
- Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido el presente certificado con el V^o B^o de la Ilma. Sra. Decana de la Facultad de Comercio y Turismo, en Madrid, a 22 de noviembre de 2021.

V^o B^o

LA DECANA,

Francis Blasco López

Oficina de Calidad de la UCM

Vicerrectorado de Calidad de la UCM

Código Seguro De Verificación	346F-7254-4B37P7252-3141	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Francisca Blasco Lopez - Decana Facultad Comercio y Turismo	Firmado	22/11/2021 13:22:34	
	Maria Coral Illana Rodriguez - Secretaria Académica Facultad Comercio y Turismo	Firmado	22/11/2021 10:44:32	
Observaciones		Página	1/1	
Uri De Verificación	https://sede.ucm.es/verificacion?csv=346F-7254-4B37P7252-3141			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			