



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

<b>ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA</b>			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
2015	2020	2023	2024

CURSO 2024-25  
OFICINA PARA LA CALIDAD

## ÍNDICE

### INFORMACIÓN PÚBLICA 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
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
5. INDICADORES DE RESULTADO
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

## **INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO**

**URL:** <https://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 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>

#### **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 esta 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 Memoria anual de seguimiento 4315221 MÁSTER UNIVERSITARIO EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS CURSO 2024-25

TURÍSTICOS FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO 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 existen otras comisiones que, en principio no tienen relación directa con la Comisión de Calidad, excepto en cuestiones puntuales o relacionadas con reclamaciones. En este sentido, existe una Comisión de Ordenación Académica, cuyas funciones se refieren básicamente a la gestión ordinaria 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 directa entre ambas. Ahora bien, en algunos casos, la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de trabajo fin de grado o fin de máster o bien elabora directrices y protocolos que afectan al funcionamiento de los títulos, por lo que, una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha y organización es función de la Comisión de Coordinación Académica.

#### 1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
8/10/2024	Informe: Estado de modificación no sustancial de títulos.  Informe: Informes definitivos de renovación de acreditación.	La solicitud de modificación para la adscripción de los títulos al ámbito de conocimiento correspondiente según el Real Decreto 822/2021 a "Ciencias económicas, administración y dirección de empresas, marketing, comercio, contabilidad y turismo", ha sido aprobada por la Fundación Madri+d y ya se está volcando la información a la plataforma del RUCT.  Se presentaron alegaciones al informe provisional del Máster de Consumo y Comercio, que fueron aceptadas y todos los criterios han quedado valorados con B.  En el caso del Máster de Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, únicamente se presentaron alegaciones en el Criterio 3 SIGC que fueron aceptadas y quedaron evaluadas con una B. No se presentaron alegaciones para el Criterio 1 pues las recomendaciones incluidas son aspectos que necesitan revisión y mejora: ajuste de guías docentes a memoria verificada y ajuste de la temporalidad de prácticas curriculares.  Se realiza un balance de todas las recomendaciones recibidas en los informes de acreditación de todos los títulos y de las acciones de mejora.

	<p>Memorias anuales de seguimiento de títulos de grado y máster oficiales.</p> <p>Adaptación de directrices de TFG</p>	<p>Se revisan las debilidades y fortalezas de los títulos. Se debaten las acciones de mejora. Se aprueban las memorias de seguimiento.</p> <p>Se revisan las directrices de TFG de la Facultad de Comercio y Turismo para su adaptación a la nueva normativa de TFG de la UCM. Se aprueba el documento y su elevación a Junta de Facultad.</p>
18/02/2025	<p>Informe: modificaciones y propuestas de nuevo título.</p> <p>Informe: oferta de plazas y grupos</p> <p>Revisión y aprobación de modificaciones en el SIGC.</p> <p>Estado de acciones de mejora de los títulos.</p>	<p>Se ha aprobado en Junta de Facultad dos comisiones, una para desarrollar la modificación sustancial del Grado en Turismo y otra para estudiar la propuesta de un nuevo título de Grado en Comercio Internacional.</p> <p>Se ha debatido ampliamente en Junta de Facultad la oferta de plazas y grupos a proponer para el curso 25/26 en lo que respecta a Grado en Turismo y Doble Grado en Turismo y Comercio. Dicho debate ha sido motivado por la bajada de estudiantes que ha experimentado Grado en Turismo en los cursos 23/24 (158) y 24/25 (172), también se ha reducido la demanda en primera opción y dispone de una nota de corte de acceso de 5. Se ha acordado estudiar la viabilidad de reducir un grupo en Grado en Turismo y aumentar en Doble Grado en Turismo y Comercio, por lo que la oferta de plazas y grupos para grados todavía no se ha cerrado. Se ha aprobado la oferta para máster sin variaciones respecto a años anteriores.</p> <p>Se ha realizado una propuesta de revisión por parte del Vicerrectorado de Calidad del documento de SIGC, principalmente en el apartado de reclamaciones, que sustituye dicha palabra por sugerencias y quejas para evitar confusión con las reclamaciones de procedimientos administrativos. La Comisión acuerda incorporar también otros cambios: integración de coordinadores de títulos oficiales como miembros con voz y voto. Se acuerda especificar en el documento que el procedimiento de quejas y sugerencias de estudiantes es gestionado por el Vicedecanato con competencias en Estudiantes.</p> <p>Se realiza una revisión de las acciones de mejora puestas en marcha para las recomendaciones recibidas en los informes de acreditación de los títulos oficiales. Se hace especial mención al caso de la acreditación de nivel de idioma para cursar asignaturas en inglés que ha repercutido en una bajada significativa de estudiantes matriculados en dichas asignaturas. Ante ello se han realizado reuniones y consultas con Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Vicerrectorado de Estudios para proponer acciones complementarias, como facilitar la matriculación a estudiantes que hayan superado las asignaturas de idioma inglés impartidas en nuestro centro, si bien estas acciones están sujetas al estudio de su viabilidad y todavía no se consideran para su aprobación.</p>
22/07/2025	<p>Informe: acuerdos Junta de Facultad</p> <p>Informe: próximas modificaciones de memorias de títulos.</p>	<p>Se ha aprobado el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Comercio y Turismo, antes de su entrada en vigor tiene que ser revisado y aprobado en Consejo de Gobierno.</p> <p>Oferta de plazas y grupos: tras evaluar la propuesta de viabilidad de reducir un grupo en Grado en Turismo e incrementar uno en Doble Grado en Turismo y Comercio se ha concluido que el cambio requiere una adaptación progresiva para no comprometer los recursos de infraestructura y de docentes, especialmente en un momento en que se está produciendo la adaptación del profesorado a la LOSU. Se ha acordado que para el curso 2025/26 se reducirá la oferta para Grado en Turismo a 180 estudiantes manteniendo los 4 grupos, mientras que para Doble Grado en Turismo y Comercio se incrementará a 60 estudiantes manteniendo 1 grupo.</p> <p>Se informa que durante 2025/26 se iniciarán modificaciones no sustanciales para la adaptación de las memorias a la normativa TFG/TFM de la UCM. También se realizará una modificación sustancial de Grado en Turismo. Se</p>

	<p>Informe: seguimiento especial Grado en Turismo.</p> <p>Informe: actualización SIGC.</p> <p>Sistema de recogida de información para la realización de actividades.</p>	<p>indica a los coordinadores de los títulos que comuniquen cualquier otra necesidad de cambios que hayan podido detectar.</p> <p>Se indica que se han iniciado la preparación de documentación para el seguimiento especial de Grado en Turismo, cuyo plazo estará abierto hasta septiembre.</p> <p>Se informa que el documento actualizado del SIGC ya se encuentra publicado en la web del centro.</p> <p>Se elabora y aprueba un Sistema de recogida de información para la realización de actividades de docencia, formación del profesorado, investigación y extensión universitaria. Los objetivos que se pretenden cubrir son: 1) evitar pérdida de información, 2) agilizar su recopilación para la elaboración de memorias y presentación de evidencias, 3) mejorar la visibilización de las actividades (antes, durante y después de su desarrollo). La recogida de información se realizará mediante formulario habilitado en web.</p>
--	--	--

El SGIC de la Facultad está perfectamente implantado y no se han detectado problemas en su funcionamiento. Se aprecia una alta coordinación entre los miembros de la Comisión y destaca que hay representación y participación de todos los colectivos. La Comisión del título permite discutir, proponer, organizar y trabajar temas y mejoras de carácter operativo y específico de la titulación durante el curso, en el marco de las normas vigentes del centro y del plan de estudios. Por su parte, la Comisión de Calidad permite discutir, proponer, organizar y trabajar temas de carácter transversal y estratégico, que puede implicar, en su caso, la elevación de propuestas de modificación de normas del centro o de los planes de estudio.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Alta coordinación entre los miembros de la comisión.</p> <p>SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras</p> <p>Implicación de los coordinadores en su trabajo y en realizar la labor de manera coordinada con el equipo decanal.</p> <p>Compromiso de desarrollo de modificaciones en beneficio del estudiantado.</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 verticales y horizontales. La coordinación vertical se basa en el trabajo del coordinador/a del programa y su participación en, entre otras, en las reuniones de Comisión de Calidad y Junta de Facultad. Así, el primer nivel del SGIC corresponde a la Comisión de Calidad del Centro, como órgano responsable de garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo, actuando como Comisión Delegada de la Junta de Centro. La Comisión de Calidad del Centro está presidida por la Vicedecana de Estudios y Calidad. Su composición y normas de funcionamiento se encuentran en la web, tal y como se ha indicado en el apartado anterior de esta memoria.

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

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 de coordinación 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 desarrolle 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) La Comisión de Coordinación del Máster, formada por profesores del máster en representación de las asignaturas de cada departamento y el coordinador del máster, se encarga de la coordinación y coherencia académica y del funcionamiento interno del máster. Entre sus funciones destacan la definición de criterios de baremación para la admisión de estudiantes y criterios de valoración de méritos, la selección de estudiantes, la coordinación del profesorado, revisión de guías docentes, realización de actividades de promoción y difusión del máster, así como la información periódica a la Junta de Facultad y a la Comisión de Calidad del centro del desarrollo del Máster.

Se reúne, al menos, dos veces al año 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 acta. A lo largo del curso 2024-2025 se han celebrado dos reuniones, con una participación mayor de los docentes, manifestada tanto en la asistencia a las reuniones como en la colaboración con las tareas planteadas. Las fechas y contenidos de dichas reuniones se detallan en la siguiente tabla.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
17/02/2025	1.-Lectura y aprobación del acta anterior. 2.- Informe de la Coordinación del Máster. 3.- Información sobre la actualización de las guías docentes. 4.- Propuesta de fechas para la convocatoria extraordinaria de las asignaturas del máster. 5.- Propuesta de fechas para las defensas de los TFM de julio y septiembre de 2025. 6.- Información y aprobación, si procede, de los criterios de selección de los estudiantes para el curso 2025-2026. 7.- Aprobación, si procede, de una comisión de selección de los candidatos para el curso 2025-2026. 8.- Aprobación de la publicación de los resúmenes de los TFM en DOCTA. 9.- Ruegos y preguntas.	<p>Atendiendo a las recomendaciones de los evaluadores de la Fundación para el Conocimiento Madrid+D se comprobó que había erratas en las guías docentes. Una vez identificadas se informa que se va a proceder a su subsanación, de manera que irá quedando personalmente con cada profesor/a afectado para este fin.</p> <p>Se aborda el problema del nivel de español de los estudiantes y se remite a la normativa en la que se incluye que: "Punto c): Por un lado, para aquellos estudiantes que no cuentan con una acreditación de B2 de español válida, la coordinación del máster, si así lo considera, puede emitir una acreditación donde "se haga constar la superación por parte del estudiante de una entrevista personal en español y referencia a que el candidato podrá hacer un correcto seguimiento de las clases". Punto h): Por otro lado, en casos de elevado número de solicitudes, la coordinación del máster podrá decidir "realizar una entrevista preferentemente online o presencial a cualquier alumno con acreditación válida de B2 de español, para verificar que dicho nivel es correcto y el mínimo necesario para un correcto seguimiento de las clases. En caso de no alcanzarse un mínimo de comprensión oral, la coordinación del máster podrá dar prioridad en el proceso de admisión a otros candidatos o decidir su no admisión".</p> <p>Se acuerda realizar entrevistas para la validación del nivel de español a todos los candidatos que no presenten un certificado oficial C1, tal y como exige el máster. Para ello se aprueba una comisión de selección de los candidatos para el curso 2025-2026, compuesta por la coordinadora, y los profesores: Susana Ramírez, Diana Gómez, Francisco Femenia. La coordinadora estará presente en todas las entrevistas, acompañada por alguno de los miembros de la Comisión.</p> <p>Se ha observado que no hay ningún TFM publicado en la plataforma DOCTA. Se aprueba la publicación de los resúmenes de los TFM en DOCTA, siguiendo las normas de la UCM. Asimismo, se aprueba diseñar una ficha, siguiendo el modelo de la Red INTUR para que los estudiantes suban resúmenes de sus trabajos a la plataforma DOCTA y a la web del máster para aumentar la difusión y transparencia.</p>
22/07/2025	1.- Lectura y aprobación del acta anterior.	Se ha detectado que varios estudiantes, avalados por varios profesores del Máster, han solicitado becas predoctorales. Desde la coordinación del

	<p>2.- Informe de la Coordinación del Máster.</p> <p>3.- Información cierre curso 2024/2025 y tribunales TFM septiembre 2025.</p> <p>4.- Información curso 2025/2026</p> <p>5.- Presupuesto año 2025</p> <p>6.- Ruegos y preguntas.</p>	<p>Programa de Doctorado en Turismo, se señala que todas las candidaturas han quedado excluidas por problemas en la presentación de la documentación, lo cual requiere un seguimiento mayor por parte de los docentes. Se acuerda implicarse más en los procesos de solicitud de las becas.</p>
--	---	---

2.1.3) 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.

2.1.4) 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 alumnado 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. Además, 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.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Compromiso del profesorado para una mejora constante y continua con el título.</p> <p>Adecuación e integración de los mecanismos de coordinación.</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>Comunicación fluida con el claustro y con los representantes de estudiantes.</p>	

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Según los datos procedentes del indicador ICMRA-1c: Estructura del Personal Académico del Título, con fecha de actualización del 01/11/2024, correspondientes al Máster Universitario en Planificación y gestión de destinos turísticos (064W) de la Facultad de Comercio y Turismo, el 73,7% del personal académico cuenta con el grado de doctor. Este porcentaje se obtiene al sumar los Catedráticos y Titulares de Universidad, Contratados Doctores y algunos asociados, así como los catedráticos eméritos, que en conjunto representan 14 doctores en un equipo total de 19 profesores. Además, se acumulan 35 sexenios de investigación entre Contratados Doctores, Titulares y Catedráticos de Universidad, lo que refuerza la calidad académica e investigadora del cuerpo docente. Aunque los Asociados y Asociados Interinos no tienen sexenios, su papel principal es docente y de acercamiento al ámbito profesional, mientras que los doctores aportan un equilibrio entre enseñanza e investigación.

ICMRA-1c: Estructura del Personal Académico del Título

Categoría	N.º de personas	%	N.º de sexenios
Asociado	6	31,6	0
Ayudante Doctor	3	15,8	2
Catedrático de universidad	2	10,5	11
Contratado Doctor	4	21,1	5
Emérito	1	5,3	6
Titular de universidad	3	15,8	11

Se observan dos aspectos de interés: (i) la importancia que tienen los Catedráticos, activos o eméritos, que imparten clase en el título. Estos destacan por la relevancia de su investigación y el peso en sexenios que aportan, y (ii) la promoción constante de los docentes, ya que en el curso 2023/2024 una de las docentes pasó de Profesora Contratada Doctora a Profesora Titular y en el curso 2024/2025 una profesora Titular ha ascendido a Catedrática. Se prevé que esta tendencia continúe puesto que varios Profesores Ayudantes Doctores cuentan con la acreditación a Contratado Doctor y Contratados Doctores a Titular, lo que les permitirá promocionar y consolidarse cuando corresponda según el plan de la UCM para Consolidación de su puesto laboral como PDI de carácter permanente se pueda materializar a la mayor brevedad posible.

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	80,00%	100,00%	88,90%	
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	100,00%	100,00%	100,00%	
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100,00%	100,00%	100,00%	

En el Programa Docentia-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 2023/2024 la tasa de participación ha sido del 88,90% (IUCM-6), mientras que la tasa de evaluación es del 100% (IUCM-7). Durante este curso se han evaluado 6 docentes, de los que 2 han recibido evaluación POSITIVA, 2 MUY POSITIVA Y 2 EXCELENTE, al tiempo que 9 han recibido PAE Válido, registrándose una tasa de evaluación positiva del 100% (IUCM-8).

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 proyectos por curso en el centro, muchos de ellos con un enfoque interdisciplinar. Desde 2015 se han liderado un total de 50 proyectos de innovación docente cuyos informes pueden consultarse en Docta, repositorio de la UCM. Los proyectos liderados por la Facultad en el curso 2024/2025 están disponibles en este enlace: <https://comercioyturismo.ucm.es/file/convocatoria-2024-proyectosinnova>. A ellos hay que añadir los que se han solicitado por docentes del Máster vinculados a otras facultades.

En el ámbito de los proyectos de innovación docente, en la convocatoria 2024/2025 docentes de la Facultad de Comercio y Turismo de la UCM han impulsado varios proyectos de innovación docente entre los que destacan las iniciativas centradas en la mejora de la calidad educativa, y abordar temáticas actuales. Entre ellas destacan proyectos como "Accesibilidad como materia transversal en los Grados y Másteres en Turismo y Comercio: un análisis prospectivo", orientado a integrar criterios de accesibilidad en los programas formativos; el cortometraje documental "Echoes of Emotion", que explora narrativas afectivas entre los estudiantes universitarios a través del cine, la voz y el sonido; o el "Libro Blanco para una tutorización colaborativa de TFGs y TFM", diseñado para fortalecer el acompañamiento académico mediante la cooperación entre profesores y estudiantes. También se desarrolla el proyecto "Implementación de un sistema CRM para el seguimiento de la empleabilidad de los egresados de los Grados, Dobles Grados y Másteres oficiales de la Facultad de Comercio y Turismo". Relacionado directamente con el máster destaca el proyecto titulado "Accesibilidad como materia transversal en los Grados y Másteres en Turismo y Comercio: un análisis prospectivo", liderado por el profesor Frank Babinger, miembro del claustro de profesores del máster. Ese proyecto destaca, entre otras cuestiones, porque es una línea fundamental de la planificación y la gestión de los destinos, dando lugar a un TFM.

Hay que destacar que durante el curso 2024/2025, la Facultad de Comercio y Turismo ha impulsado diversas actividades orientadas al profesorado, con el objetivo de fortalecer la formación académica, la actualización metodológica y la creación de redes de colaboración. Entre ellas destacan la celebración del XXIII Congreso de la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT), con una amplia participación de docentes y de antiguos estudiantes del máster. Asimismo, se organizaron jornadas y cursos dirigidos a la mejora docente, como las I Jornadas de Buenas Prácticas Docentes, concebidas para compartir experiencias innovadoras y favorecer el desarrollo profesional del profesorado, o el seminario "Neurociencia y Tecnología para la Innovación Docente", que ha incidido en la necesidad de dotar al profesorado de herramientas prácticas basadas en la neurociencia y el uso de tecnologías digitales. Estas iniciativas, junto con la participación en proyectos de innovación docente, consolidan el compromiso de la Facultad de Comercio y Turismo y, en concreto, del profesorado del máster, con la excelencia académica y con la actualización permanente de sus docentes.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>El profesorado considera que su participación en el máster es muy positiva.</p> <p>El perfil del profesorado está altamente cualificado y especializado en las materias que imparten en el máster.</p> <p>La trayectoria investigadora consolidada del profesorado del título que muestra el alto número de sexenios y en la presencia en destacados medios de comunicación.</p> <p>Participación del profesorado en proyectos de innovación docente es muy activa, tanto en los que se solicitan desde la facultad como desde otras facultades.</p> <p>Tasa de un 100% en la evaluación positiva de los docentes del máster.</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. Este no ha variado respecto a cursos anteriores, pudiéndose tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones por las siguientes vías:

- Incidencias formalizadas: mediante una instancia presentada en la Secretaría de Alumnos de la Facultad o de manera telemática o a través de un formulario electrónico ubicado en la página web del máster y del centro: <https://comercioyturismo.ucm.es/sugerencia-y-quejas>.
- Otras vías: mediante sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas verbalmente o por email al Equipo Decanal. Igualmente, se pueden realizar sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas verbalmente o por correo electrónico al/la coordinador/a del máster.

Durante el primer bimestre se realizaron 4 sesiones formales del coordinador con los estudiantes del máster, para explicarles los pormenores de asuntos relacionados con Prácticas, Tutores TFM, representantes y horarios. Para la sesión de Prácticas se contó con la colaboración y presencia de Dolores Botella, responsable de la Oficina de Prácticas. En ellas se estableció la representatividad de los estudiantes con dos delegados de Máster que realizaban las tareas de interlocución durante el curso con el coordinador y los profesores.

Los estudiantes del curso 2024/2025 han trasladado una incidencia relacionada con el trato profesor-estudiante y por la disconformidad con el desarrollo de una asignatura y su examen. La coordinadora actuó de mediadora con la docente, asimismo, los delegados se reunieron con el Vicedecano de Estudiantes y Extensión Universitaria para conocer cuáles son las vías de reclamación de los estudiantes. Finalmente, los estudiantes decidieron no formalizar la queja.

Durante el curso los delegados han realizado sugerencias, no quejas, puntuales a docentes en relación con sus materias, especialmente vinculadas al exceso de carga en trabajos y presentaciones, de algunas asignaturas.

En noviembre de 2024 la coordinadora comunicó verbalmente una queja recibida por los estudiantes del curso 2023/2024, a través de su delegada, relacionada con el transcurso del acto de graduación. La coordinadora comunicó esta incidencia en clave de sugerencia para ser tenida en cuenta en próximas ediciones.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
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. Capacidad de resolución de las quejas del curso anterior.	

#### 5. INDICADORES DE RESULTADO

##### ***5.1 Indicadores académicos y análisis de estos***

De los indicadores de resultados se destaca el comportamiento de la tasa de cobertura y la tasa de demanda. Tras una caída de la tasa de cobertura en el curso 2022/2023 se inició un aumento de estudiantes en el curso 2023/2024, valorado como muy satisfactorio, todavía superado en el curso 2024/2025. Se han alcanzado en estos dos últimos cursos unos valores adecuados y satisfactorios para el máster. Este resultado tiene una relación directa con la tasa de demanda del máster que, tras varios cursos bajando respecto a datos prepandemia, en los dos últimos cursos ha aumentado muy notablemente.

Tras la Modificación realizada y aprobada por la Fundación Madri+d en 2020 el que se incrementaron los requisitos de idioma español a estudiantes de países de habla no hispana (certificado C1 de nivel de español o haber cursado y superado estudios de Grado en el sistema universitario español) se garantiza un nivel de conocimiento lingüístico suficiente como para seguir el ritmo de las clases.

## INDICADORES DE RESULTADOS

<b>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</b>	<b>1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación</b>	<b>2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación</b>	<b>3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación</b>	<b>4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación</b>
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	26	34	32	
ICM-3 Porcentaje de cobertura	65%	85%	80%	
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	87,80%	91,32%	84,57%	
ICM-5 Tasa de abandono-del título	Cohorte de entrada 2021-22 25%	Cohorte de entrada 2022-23 26,92%	Cohorte de entrada 2023-24 0%	
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	97,30%	94,12%	92,20%	
ICM-8 Tasa de graduación	Cohorte de entrada 2021-22 92,86%	Cohorte de entrada 2022-23 77,78%	Cohorte de entrada 2023-24 81,25%	
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	362,50%	332,50%	250%	
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	93,06%	92,50%	88,43%	

En cuanto al rendimiento académico, la tasa de rendimiento baja del 91,32 % al 84,57 %, lo que indica menor eficiencia en el aprovechamiento de los créditos matriculados respecto al curso anterior, aunque todavía se mantiene en un nivel satisfactorio. Por otro lado, la tasa de eficiencia de egresados, aunque también ha descendido respecto a los dos cursos anteriores, se sigue manteniendo en unos niveles muy positivos (92,20%). Por su parte, la tasa de graduación experimenta una notable mejora respecto al curso 2023/2024, pasando del 77,78% al 81,25%, cifra todavía con margen de mejora. Hay que resaltar que la tasa de abandono ha sido nula, lo cual es un indicador muy favorable.

### 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.

### ICM2-Matrícula de nuevo ingreso

Tras los años de la COVID-19 el número de preinscripciones sigue creciendo, volviendo a números similares a los cursos previos a la pandemia.

### ICM-3 Porcentaje de cobertura

En relación con el indicador anterior, el grado de cobertura es satisfactorio. Aunque no llega al 100% y se ha visto reducido ligeramente respecto al curso anterior. Este dato hace que sea necesario seguir aunando esfuerzos para incidir en la necesidad de buscar completar el aforo de plazas ofertadas a través de la promoción en la propia facultad, de la web y de las redes sociales del propio máster, especialmente LinkedIn.

### ICM-4 Tasa Rendimiento del título

La Tasa de Rendimiento del título, que había caído 10% entre los cursos 2021-2022 y 2022-2023 ha vuelto a subir ya que los valores altos, en torno al 85%, son muy positivos. Esta fluctuación en muchas ocasiones se escapa a la labor de coordinación, puesto que obedece a la tasa de suspenso de alguna asignatura y a

cuestiones personales de los estudiantes, que deciden matricularse a tiempo parcial, o dejar las prácticas y el TFM para un segundo año.

**ICM-5 Tasa de Abandono del máster**

Se ha constatado una bajada de la tasa de abandono durante los últimos años. Este año ha sido nula, no existiendo abandono en la titulación.

**ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados**

La tasa de eficiencia de los egresados se sitúa en el curso 2024/2025 en el 92,20%, reduciéndose muy ligeramente respecto al curso anterior, debido a que 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 2024/2025 se ha situado en el 81,25%, por lo que sigue estando por encima del 80%, siendo una cifra satisfactoria, ya que la memoria de verificación la situaba en un 70%.

Respecto a los indicadores de éxito académico, la tasa de evaluación sigue siendo alta, como una característica constante en el máster, si bien ha descendido ligeramente respecto a los cursos anteriores, aunque se sigue situando por encima del 88%. Igualmente, la tasa de demanda del máster, aunque continúa siendo elevada, ha bajado del 332,50 % al 250 % lo que indica una menor presión en la demanda, sin desmerecer el prestigio del programa.

**IUCM-1 Tasa de éxito**

Las asignaturas han tenido un porcentaje muy alto de superación, lo que sitúa la tasa de éxito en el 95,64%, manteniéndose bastante constante respecto a los últimos años.

**IUCM-5 Tasa de demanda del Máster**

Esta tasa ha descendido notablemente respecto al curso anterior, situándose en el 250%. Esta tendencia es común a otras titulaciones de la Facultad. Esta disminución de la demanda no se ha traducido en un incremento de matriculaciones equivalente.

**IUCM-16 Tasa de evaluación del título**

Esta tasa ha descendido respecto al curso anterior, manteniéndose en unos valores que sobrepasan lo previsto en la memoria del título (80%). Esto muestra el realismo del alumnado a la hora de presentarse, o no hacerlo, en las convocatorias matriculadas, en función de su expectativa de superación.

Pese a que la matrícula ha crecido en los últimos años y se mantiene en cifras satisfactorias 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 candidatos para ser seleccionados, cifra que ha descendido notablemente, y en consecuencia de estudiantes.

En la tabla siguiente se observa una alta tasa de segunda matrícula en la asignatura Trabajo Fin de Máster, una constante en este Máster. Esto es consecuencia de la decisión personal de algunos estudiantes de aplazar la defensa del TFM a la convocatoria extraordinaria de febrero (nuevo año académico), lo que explica la bajada en el porcentaje de superación del curso. Esta situación no es excepcional de este máster, y no se considera negativo puesto que demuestra la actividad de muchos de los estudiantes, que trabajan, y su responsabilidad, ya que la mayoría lo prolongan con el fin de hacer un buen trabajo.

Los porcentajes de éxito de las asignaturas son muy altos. Son reseñables las calificaciones emitidas en las asignaturas que se consideran parte fundamental del plan de estudios, con unos resultados muy satisfactorios. No se observa una relación directa con el bimestre en el que se imparte, sino más bien con el tipo de materia. Destacan sobre el resto dos materias con una tasa de suspenso mayor, ambas impartidas en el segundo bimestre.

Se puede decir que, aunque los resultados del curso 2024/2025 muestran pequeños descensos en los indicadores de rendimiento y demanda respecto al curso 2023/2024, el programa mantiene en conjunto niveles de éxito, eficiencia y graduación muy elevados, confirmando su solidez académica y su capacidad de garantizar la formación y empleabilidad de los estudiantes.

Tabla de asignaturas ICMRA-2

Asignatura	Carácter	Matriculados	1º matrícula	2º Matrícula </BR>y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1º Mat. / </BR>Mat. 1º Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
CONCEPTUALIZACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	33	33	0	0,90909091	1	0,09090909	0,90909091	3	0	7	10	12	1
DIRECCIÓN DE EQUIPOS HUMANOS	OBLIGATORIA	31	31	0	0,96774194	1	0,03225806	0,96774194	1	0	3	10	17	0
DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO: DMO	OBLIGATORIA	32	31	1	0,90625	1	0,09375	0,90322581	3	0	5	20	4	0
EL PRODUCTO TURÍSTICO: CONCEPTUALIZACIÓN, ESTRUCTURA Y DISEÑO	OBLIGATORIA	32	32	0	0,9375	0,9375	0	0,9375	0	2	1	10	18	1
ENTORNO LEGAL DE LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA	OBLIGATORIA	32	32	0	0,71875	0,76666667	0,0625	0,71875	2	7	17	4	2	0
FACTORES Y POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO	OBLIGATORIA	35	33	2	0,88571429	0,96875	0,08571429	0,87878788	3	1	7	17	7	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	32	32	0	0,90625	0,96666667	0,0625	0,90625	2	1	7	15	6	1
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO EN ÁREAS NATURALES Y RURALES	OBLIGATORIA	37	33	4	0,72972973	0,77142857	0,05405405	0,75757576	2	8	7	14	6	0
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO EN DESTINOS LITORALES Y ÁREAS COSTERAS	OBLIGATORIA	34	33	1	0,94117647	1	0,05882353	0,93939394	2	0	6	21	5	0
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO URBANO Y CULTURAL	OBLIGATORIA	32	32	0	0,90625	0,96666667	0,0625	0,90625	2	1	7	17	4	1
IMPLANTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL DESTINO TURÍSTICO: LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS NTDO DE	OBLIGATORIA	31	30	1	0,90322581	1	0,09677419	0,9	3	0	7	14	7	0
PLANIFICACIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO	OBLIGATORIA	33	32	1	0,90909091	1	0,09090909	0,90625	3	0	9	17	3	1
POSICIONAMIENTO Y COMUNICACIÓN INTEGRADA DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	32	32	0	0,9375	0,9375	0	0,9375	0	2	0	14	15	1
PRÁCTICAS EXTERNAS	PRACTICAS EXTERNAS	32	29	3	0,8125	1	0,1875	0,82758621	6	0	0	4	22	0
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	33	33	0	0,93939394	1	0,06060606	0,93939394	2	0	0	21	10	0
SISTEMAS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICAS DEL DESTINO TURÍSTICO	OBLIGATORIA	34	33	1	0,91176471	0,96875	0,05882353	0,90909091	2	1	7	18	5	1
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	39	18	21	0,66666667	0,96296296	0,30769231	0,77777778	12	1	11	8	5	2

CURSO 2024-25

Es reiterada la 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. Esto afecta esencialmente a las calificaciones del segundo bimestre y de las prácticas, muchas de las cuales se extienden hasta julio. Esta diferencia en la organización del calendario conlleva que las calificaciones oficiales 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. La coordinadora manifestó este desajuste a la Vicedecana de Ordenación Académica y Profesorado, con la petición expresa de que las asignaturas del segundo bimestre se considerarán en las actas de junio y no de febrero.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Adecuación de las prácticas externas al perfil del plan de estudios. Alta preparación e importantes resultados en materias fundamentales del plan de estudios.	Descenso de la tasa de demanda.

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

En el curso 2024/2025 se produce variación en las calificaciones obtenidas dentro de los diferentes colectivos. El grado de satisfacción de los docentes (9,1), estable en los últimos años, es muy superior al de los estudiantes cada vez menos satisfechos (5,2). En este sentido, la participación de estudiantes en la encuesta de satisfacción del título en 2024/2025 ha sido del 22,4% (13 de 58), aunque tiene margen de mejora sigue en tendencia creciente respecto al curso de acreditación 2021-22 (9,3%) y el curso anterior 2022/23 (16%). La satisfacción global alcanza una media de 5,2 (5 en 2023/2024), con mediana de 5 y desviación típica muy alta, de 3,5, lo que indica poco consenso en las valoraciones. Por su parte, han participado 7 profesores del máster, con una satisfacción global muy buena tal y como reflejan la media (9,1), la moda y la mediana (9) y la desviación típica, muy baja (0,7) que manifiesta consenso.

Ya en el curso 2022-2023 se remarcaba que era preocupante que hubiera disminuido la valoración de los estudiantes y se proponía que para el siguiente curso se haría especial énfasis en el sentido de pertenencia y que el estudiante y el profesor tengan mejor impresión para ser los mejores embajadores de la titulación.

Como mecanismo complementario, el Máster cuenta 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, con el fin de mejorar los resultados de participación en las encuestas de satisfacción de la comunidad universitaria. Dada la participación mejorable de los estudiantes en el sistema de evaluación del rectorado y los ítems evaluados, poco representativos, para el curso 2025/2026 se va a diseñar una evaluación de las asignaturas por bimestres, lo que permitirá un seguimiento más detallado, y una global del título.

	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	6,8	5,0	5,2	
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,8	9,3	9,1	

IUCM-15 Satisfacción del PTGAS del Centro	8,8	7,0	7,0	
--	-----	-----	-----	--

#### *Aspectos de la titulación*

El PDI mantiene su valoración respecto al año anterior. Siendo en esta ocasión la adecuación del plan y el número de alumnos por aula los ítems con valoración más baja, un 8,6. Esta cifra ha superado el 6,8 que tenían en el curso 2021-2022. Además, el resto de las variables han mejorado, llegando a puntuar la formación académica con un 9,7 y la importancia para la sociedad con un 9,6. El valor más repetido es el 9 para puntuar la organización y coordinación, el grado de dificultad y la orientación internacional.

Por su parte los estudiantes han puntuado de manera muy baja la orientación internacional. Este ítem ya bajó el curso pasado de 4,1 frente a los 7,3 del curso anterior y en esta ocasión es todavía menor, con 3,5 puntos, que es la peor valorada de todas. Hay que considerar que el estudiantado procede de muchos países y los docentes son todos españoles y han de impartir y adaptar sus contenidos para poder mostrar modelos que provengan de todos y cada uno de esos países. También ha sido peor valorada la relación calidad precio (4,9), la valoración del tiempo empleado en la publicación de calificaciones (5,2) que es uno de los ítems peor valorados siempre. La puntuación de la relación calidad/precio suele ser baja ya 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. En el extremo contrario hay que destacar que ha mejorado la valoración de la adecuación del plan de estudios (de 4,8 a 5,5) y la claridad de los objetivos (6).

#### *Satisfacción de la titulación*

El grado de satisfacción de los docentes con la titulación es alto y el PDI puntúa con un 9,1 la actividad docente de manera general. Este valor es muy elevado y se ve ligeramente reducido el orgullo de la UCM y la satisfacción con la institución, pero aun así la valoración global de los docentes es muy positiva. Hay que destacar que el grado de satisfacción con el alumnado ha sido valorado con 9 puntos. Paralelamente, los estudiantes de este curso han mejorado muy débilmente la valoración de los ítems relacionados con la institución, respecto al año anterior, que a su vez era algo mejor que en el curso 2022/2024. Así, se otorga un valor de 6,1 al prestigio de la UCM, un 6,3 a las actividades complementarias y al orgullo de ser estudiantes de la UCM, un 6,0 a la satisfacción con la institución y el valor más bajo sigue recayendo en la atención a los estudiantes 5,3. La valoración de las actividades complementarias ha mejorado ligeramente respecto a los cursos anteriores (5,7), pese a que se ha realizado un ciclo de metodologías, varias conferencias y visitas institucionales.

#### *Recursos*

La puntuación otorgada a los recursos y medios por parte del PDI ha sido muy positiva. Por ejemplo, los Recursos y Medios, como el Campus Virtual se califica con un 9,3 y las aulas o fondos bibliográficos, todo dependiente de la Facultad se valora entre 8,3 y 8,7, con valores más bajos que el curso pasado. La puntuación más baja, 8,1, está relacionada con los recursos administrativos, mejorando su calificación respecto al 7,6 del curso pasado. Por su parte, los miembros del PTGAS han valorado muy positivamente los recursos en general y más especialmente los recursos materiales y tecnológicos (9,4), los espacios de trabajo y la seguridad de las instalaciones (ambos con 8,8). Recibiendo menor puntuación el Servicio de Riesgos Laborales (6) y el plan de formación de PTGAS (5,4).

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

En este caso la puntuación que otorga el PDI a los estudiantes es mucho mejor que de manera recíproca. Los docentes valoran altamente todos los ítems, pero más concretamente los resultados globales del curso (9), la adquisición de competencias, implicación del alumnado y el aprovechamiento de las clases (8,7), seguido de cerca por el compromiso del alumnado, la implicación con la evaluación continua y el nivel de trabajo (8,6). Y lo que menos, aunque con mejor valoración que en cursos anteriores, el aprovechamiento de las tutorías (7,4). Las puntuaciones ofrecidas por los estudiantes sobre las asignaturas, las tareas y materias son bajas y en ningún caso han superado los 6,2 puntos que les han adjudicado al epígrafe de contenidos y de objetivos.

Este valor es semejante al curso pasado que se caracterizó por ser inferior al del curso anterior. En el curso 2024/2025 el valor más elevado lo recibe la utilidad del trabajo no presencial (6,2), mientras que la coordinación de los contenidos (4,8) y la componente práctica (4,6) son los más bajos. Claramente, estas valoraciones contrastan con la puntuación otorgada por el PDI.

#### *Compromiso*

Nuevamente se observan diferencias en el grado de satisfacción de los docentes, mucho más alto, que de los estudiantes. El PDI valora todos los ítems relacionados con el compromiso con puntuaciones superiores al 9, demostrando su interés en seguir impartiendo docencia en la titulación (9,4) y recomendar la titulación (9,3), así como repetir como PDI (9,3). Sin embargo, las valoraciones de los estudiantes, relacionadas con el compromiso son peores, superando los 6 puntos los ítems de recomendar la UCM (6,5), de repetir estudios superiores (6,3) y repetir la titulación (6). Por el contrario, el único valorado con menos de 5 puntos es seguir con la misma titulación (4,7). Este año, aunque la valoración general es ligeramente mayor que en el curso anterior, siendo de 5,2, la recomendación de la titulación es mejor, con una puntuación de 5,5.

El PTGAS también muestra su compromiso con la UCM, valorando todos los ítems por encima de 6, siendo el más alto el de recomendar estudiar en la universidad (8,2) y el que menos recomendar las titulaciones de la UCM (6,2).

#### *Gestión de la titulación*

En este apartado también se observan diferencias en el grado de satisfacción de los docentes y los estudiantes. El PDI valora altamente, por encima de 8, entre el 8,9 de los aspectos administrativos al 8 de la atención del PTGAS. Sin embargo, los estudiantes otorgan valores más bajos en cuanto a los aspectos relacionados con la gestión como es la formación recibida y la matriculación o las prácticas. En todos los casos el rango de valoración se sitúa en torno al 6.

#### *Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios*

La participación del PAS en esta encuesta ha sido del 15,6% del total. La satisfacción media global es de 7 puntos sobre 10.

#### *Agente externo*

Los resultados de la encuesta a los agentes externos tienen una satisfacción global con el trabajo realizado en la Comisión de Calidad y su participación en la toma de decisiones que afectan a la evolución de la titulación de notable (8), otorgando una valoración sobresaliente (9) a la metodología de trabajo de la Comisión y al desarrollo y evolución del título.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Organización proceduralizada y estandarizada. Compromiso del PDI con la actualización, la innovación y el desarrollo de contenidos a partir de investigaciones propias. Excelentes resultados de satisfacción del profesorado tanto en los aspectos relacionados con el título, la gestión de este, los estudiantes, los recursos y el compromiso. Buenos resultados de satisfacción del PTGAS. Estudiantes, Profesorado y PTGAS comprometidos con la UCM.	Participación de alumnos en las encuestas de satisfacción mejorable. Resultados de satisfacción de los estudiantes mejorables.

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

El Vicerrectorado de Calidad de la UCM ha establecido un procedimiento para recabar información sobre los egresados y su inserción laboral. Este procedimiento se fundamenta en una encuesta online de satisfacción dirigida a los egresados sobre su titulación, que se envía un año después de finalizar sus estudios, mientras

que la encuesta de inserción laboral se realiza dos años después de la finalización de los estudios. El periodo de trabajo de campo para estas encuestas se efectúa entre mayo y junio.

Las encuestas online que se apoyan en un sistema CAWI propio del Vicerrectorado de Calidad. El proceso incluye el envío de correos electrónicos de invitación con un enlace de acceso individualizado para el encuestado, seguido de un correo recordatorio a aquellos egresados que no han contestado el cuestionario hasta la fecha de dicho recordatorio. Y para aumentar la participación general en las encuestas de satisfacción, desde el Vicerrectorado se implementaron acciones para lograr aumentar los resultados obtenidos, como han sido las encuestas telefónicas y se han otorgado incentivos, como sorteos de artículos

Los resultados de las encuestas llevadas a cabo por la UCM y los informes correspondientes están disponibles en la web de la Facultad de Comercio y Turismo (<https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-de-insercion-laboral-egresados>).

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	8	8	6,5	
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	80,00%	50,00%	10,00%	

El colectivo de egresados ha tenido, en el Máster, una participación mejorable, incluso menor de lo habitual, a través del sistema elaborado por el Vicerrectorado (10,0%). Según estos datos oficiales hay una tasa de inserción laboral del 50%. Para paliar la falta de información, por la escasa participación, desde la Coordinación del Máster se dispone de un estudio propio elaborado en 2022 a través de un seguimiento realizado por las redes sociales profesionales como LinkedIn, que ha permitido evaluar la trayectoria profesional de los egresados. Se ha encontrado prácticamente al 80% de los egresados en el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, siendo los de nacionalidad china los que menos participan en dicha red social, por lo que es donde existe un déficit importante de su información laboral. Se observa así que la mayoría de los egresados están trabajando en consultoras, en agencias de promoción de países de América Latina, en agencias mayoristas de viaje e incluso, un porcentaje importante cada año se decanta por realizar la tesis doctoral.

La puntuación de los egresados contrasta con algunas puntuaciones otorgadas por los estudiantes que se gradúan en el curso 2024/2025, siendo el máster, en líneas generales, muy bien valorado por los egresados. Es cierto que la representación de los estudiantes es baja y todavía menor de los egresados, pero siempre es mejor valorado el máster por quienes están ya egresados que por los que todavía son estudiantes. La mayoría de los ítems relativos a las competencias adquiridas y a la titulación reciben una puntuación superior a 9. La valoración más alta las recibe el aprendizaje y la capacidad técnica de resolución de problemas (9,5), mientras que solo suspenden dos ítems: la comunicación bilingüe (4,5) y las competencias adquiridas en la titulación (4). De manera general todas las variables de cada uno de los apartados establecidos para medir el grado de innovación, los materiales, los objetivos, la organización, las prácticas y el trabajo presencial son puntuadas con un 7, al igual que todos los ítems para medir la satisfacción con la titulación y con la UCM.

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. Participación de los egresados en las encuestas muy escasa.

#### **5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.**

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.). Los procedimientos de selección de estudiantes para cada periodo de movilidad están regulados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación de la UCM. Todos los procesos están pautados y son verificables en cada uno de sus pasos, de tal manera que la gestión de cada proceso y para que cada uno de los participantes en nuestros programas resulte idéntico, predecible y, en consecuencia, confiable. También, se dispone de una Oficina de Movilidad Internacional de la Facultad (<https://comercioyturismo.ucm.es/movilidad-internacional>), que se ocupa de todas las fases en el procedimiento de gestión de los programas de movilidad.

Todas las convocatorias de movilidad y las especificaciones son publicadas en la web de la facultad y publicitadas a través de las redes sociales como estrategia para mejorar el acceso a la información. Se trata de información de fácil acceso, lo que contribuye claramente a garantizar la transparencia y la calidad de los procesos. Inmediatamente después de la publicación de la convocatoria del programa Erasmus, la Oficina de Movilidad Internacional de la facultad convoca a los alumnos a una reunión informativa en la que se presenta el programa, se informa sobre el proceso de solicitud y concesión, y se resuelven dudas respecto a la conveniencia e idoneidad del programa para cada uno de los alumnos. Tras la adjudicación de las plazas disponibles, se convoca una segunda reunión para explicar a los estudiantes cómo realizar todos los trámites relativos a su estancia Erasmus. Tanto para la resolución de expedientes de convalidación como para resolver cualquier asunto no contemplado en la normativa que los usuarios puedan plantear, la facultad dispone de una Comisión de Movilidad y Relaciones Internacionales encargada de resolver estos asuntos. Esta toma de decisiones en comisión está prevista como un instrumento de garantía para los usuarios, previniendo la toma de decisiones unipersonales y la arbitrariedad personal que ello pudiera suponer. Los programas de movilidad son objeto de convocatorias públicas, predeterminadas desde los vicerrectorados respectivos y que son comunes para toda la universidad.

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.

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.

Se les ha ofrecido a los estudiantes del máster la posibilidad de realizar estancias y se han recibido dos estudiantes de movilidad procedentes de Italia y Francia.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Red de contactos internacionales de alto interés. Oferta atractiva para estudiantes incoming.	

### ***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. 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. Además, durante el curso 2024/2025 el delegado de la Decana para empleabilidad y la técnico de la oficina de prácticas de la facultad se reunieron con los coordinadores de los máster para comentar la situación de cada uno de ellos. Unas semanas más tarde la responsable de la Técnico de la Oficina de prácticas y la coordinadora organizaron una reunión informativa específica para los estudiantes del máster en horario de tarde, tras las clases. Esta tuvo lugar debido al alto número de estudiantes que en ese momento no estaban cursando esta asignatura y se identificaron perfiles e intereses concretos, al tiempo que se les informó de cuestiones administrativas tanto para las prácticas curriculares como las extracurriculares.

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 desarrollan 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. 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 datos del Máster en Planificación y gestión de destinos turísticos para el curso 2024/2025 revelan que realizaron prácticas externas 26 estudiantes de los 34 estudiantes, habiendo sido registradas 41 ofertas, lo que muestra que muchas de las empresas fueron contactadas directamente desde la coordinación del Máster y/o por los estudiantes. De ellos 8 realizaron prácticas extracurriculares y 2 fueron contratados directamente. La selección de las prácticas se realizó 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. Entre las que acogieron estudiantes durante ese curso destacan:

- ONU-Turismo
- Madrid Destino -Madrid Convention Bureau
- GEOCyL Consultoría, S.L.
- World Experience

- TUR4all, turismo accesible
- SISMOTUR SL
- Open-Ideas | Digitalización & Marketing
- Ayuntamiento San Lorenzo de El Escorial
- INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA Y LA SOSTENIBILIDAD (ICTES)
- GEOCyL Consultoría | Consultoría estratégica territorial y ambiental
- Amigo Tours
- VIAJES MJM SL
- Oriente Viajes
- Programa Campus Rural del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

El grado de satisfacción general es alto, tanto de los estudiantes como de los tutores y de las empresas e instituciones. El análisis de la información desagregada indica que, nuevamente los estudiantes son más exigentes que los tutores de la UCM y de las empresas. En la encuesta los estudiantes valoran por encima de 6 puntos, la atención de los tutores y colaboradores (6,2), la valoración formativa (6,2) y la satisfacción general con las prácticas externas (6), mientras que en el extremo contrario lo que peor valoran es la utilidad percibida para la empleabilidad (3,8) y la gestión del centro (3,5). Lo primero de ello se contrarresta con la tasa de empleabilidad de los estudiantes, habiendo sido cinco de ellos contratados por las empresas de prácticas y dos más por empresas facilitadas desde la coordinación del máster, nada más terminar sus TFM. Por otro lado, la puntuación del centro, la más baja de todas, contrasta con la dedicación y esfuerzo realizado desde el centro, con reuniones ad hoc para el máster y con una intensificación del trabajo para conseguir convenios con una carga administrativa notable, como el de ONU-turismo. Aun así, de manera general se puede afirmar que la evaluación de las prácticas por parte de los estudiantes refleja un nivel de satisfacción elevado.

En la encuesta específica a los estudiantes que han realizado prácticas destaca que todos los ítems son muy bien valorados. Se puede destacar que los estudiantes han puntuado muy positivamente los aspectos que hacen referencia a la relación de las prácticas y su formación, así como su vinculación con los conocimientos y habilidades adquiridos en el máster. También valoran positivamente las características y condiciones del lugar en el que las han realizado las prácticas y sobre todo con su autoevaluación. Hay que destacar que el 92,31% repetirían en el mismo lugar (mejorando 9 puntos respecto a los estudiantes del curso anterior) y que la satisfacción del 80,77% es total o muy alta, en contraposición al 3,83% que están poco satisfechos. Asimismo, el 80,7% otorga la máxima puntuación al valor añadido de las prácticas en su currículum, y el 57,62% destaca su impacto en la empleabilidad y en la creación de contactos profesionales. La contratación inmediata es mayor que en otras titulaciones y con una cifra relevante, el 15.38%, que debe ser todavía mejorada.

Por su parte, los tutores de la UCM han puntuado con valores altos, entre el 4 y el 5 sobre 5, todos los aspectos (actitud de los estudiantes, relación de la práctica con la titulación, cumplimiento de objetivos, comunicación, relación con los estudiantes, implicación, aprovechamiento, satisfacción general...), algo parecido a lo que han respondido los tutores de las empresas e instituciones. Precisamente, el 88,46 % de los tutores académicos mantuvo contacto frecuente con los estudiantes, una cifra muy elevada que muestra la dedicación de los docentes al programa. Además, el 100 % consideró cumplidos los objetivos del programa y el 96,15 % calificó la experiencia con notas superiores al 7, reflejando un seguimiento cercano y altamente positivo.

Por su parte, los tutores de las empresas valoran positivamente la capacidad de los estudiantes y han quedado muy satisfechos de manera global, con una puntuación superior a 7 por parte del 92,31 %. La mayoría considerarían al estudiante para contratarlo en caso de que pudieran. Es reseñable que el 100% aceptan seguir recibiendo estudiantes en prácticas en la próxima edición del máster, mejorando la puntuación del curso pasado que ya era alta (93,33%).

En comparación con 2023/2024, los resultados muestran una mejora general en la tasa de finalización, la satisfacción estudiantil y la empleabilidad potencial, consolidando las prácticas externas como un pilar esencial en la formación del máster y en la vinculación con el sector profesional.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Sistema de prácticas con un procedimiento claro.	

Gestión centralizada en la facultad de los programas de prácticas. Adecuación de prácticas en función de los perfiles y necesidades y demanda de los estudiantes. Excelentes relaciones con las empresas y ofertas de prácticas de calidad Excelente nivel de satisfacción de empleadores con los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y extracurriculares. Excelente nivel de satisfacción de los estudiantes con el programa de prácticas. Excelente consideración de los estudiantes para futuras ofertas laborales.	
---	--

## 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.**

En el informe de seguimiento interno del pasado curso 2023/2024 se establecieron las siguientes recomendaciones que han sido atendidas:

Apartado 3.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.: “Se recomienda incluir el porcentaje de profesores doctores que imparten docencia en el título.”. Acción: Esta información ha sido incorporada en este documento, destacando que 14 de 19 docentes son doctores, lo que supone el 73,7 % del total (Apartado 3).

Apartado 4.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.: “Se recomienda describir el funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias.” Acción: Se ha incluido el proceso en el documento (apartado 5.4).

Apartado 5.2- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal técnico, de gestión y de administración y servicios y agentes externos): “Se recomienda aportar los datos cuantitativos que respalden los datos comentados, teniendo en cuenta las encuestas realizadas a través de GIPE que no se han comentado.” Acción: Se ha incorporado análisis con datos cuantitativos de las encuestas de GIPE en dicho apartado (5.5).

Apartado 6.4.- Se han realizado las acciones de mejora planteadas en la última memoria de seguimiento de la UCM, a lo largo del curso a evaluar. “Se recomienda analizar las acciones vinculadas al plan de mejora del

curso académico 2022 – 2023 en el caso de que se hayan llevado a cabo. En caso contrario, se recomienda incluirlas en el plan de mejora de la presente memoria de seguimiento.” Se ha hecho mención los aspectos recogidos en el plan de mejora del curso pasado y cómo han sido resueltos.

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

Durante el año académico 2023/2024 se llevaron las siguientes acciones como parte del Plan de Mejoras propuesto para la titulación:

- Se ha informado al claustro de los acuerdos tomados por la Comisión de Calidad en las reuniones celebradas con ellos.
- Se ha adaptado el horario de las reuniones a los docentes, con el fin de aumentar su participación.
- Se ha considerado la carga del alumno, a la hora de diseñar actividades extraordinarias y no saturarles.
- Se ha fomentado la participación del alumnado en las encuestas.
- Se ha seguido gestionando las redes sociales profesionales, con el fin de mantener contacto con los egresados y captar a nuevos estudiantes.
- Se han firmado nuevos convenios de prácticas.

En el curso anterior los estudiantes manifestaron incidencias relacionadas con los problemas derivados del cambio de personal en la oficina de prácticas y en la coordinación del máster durante los primeros meses del año 2024. Cuestión que este año no ha sucedido. También sugirieron la necesidad de nuevos convenios con instituciones/empresas pilares en el sector como el ejemplo concreto de ONU Turismo. Este curso se han firmado nuevos convenios, entre ellos uno con ONU Turismo. También se recibieron incidencias sobre la docencia relacionadas con la coordinación de asignaturas impartidas por más de un profesor y con la carga de trabajo de las distintas asignaturas, distribuidas de manera desigual entre los tres bimestres. Este curso no ha habido quejas al respecto tras haberse insistido desde la coordinación en la necesidad de tener en cuenta estas cuestiones. También solicitaron mejorar la información relativa a la entrega de los compromisos de tutela y otras gestiones del TFM, incorporando esta información a la que ya existe sobre fecha de entrega y directrices de presentación. Este año se realizó una sesión intensiva dedicada a estas cuestiones, más un taller de metodología, compuesto por tres tardes, una de las cuales estaba orientada a cómo elaborar un TFM. Ha sido un reclamo habitual de los estudiantes la necesidad de participar en actividades como FITUR, que consideran que es fundamental para los estudiantes. En esta ocasión, desde la coordinación, gracias a la AECIT, se consiguieron entradas para los días de profesionales, para todos los estudiantes que las solicitaron.

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

El informe final de renovación de la acreditación del 14 de mayo de 2024 otorgó una valoración B en todos los criterios, salvo en el Criterio 1, que indicaba desajustes en guías docentes a memoria Verifica. En este año se ha ajustado entre la coordinación del máster y los coordinadores de las asignaturas.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
El título ha sido evaluado favorablemente en todos sus criterios durante el proceso de renovación de acreditación.	

## 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.

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. De ahí que sea tan importante la formación como la que se ofrece en esta titulación. Desde la coordinación del título se lleva tiempo trabajando en establecer nuevas redes de contacto con instituciones internacionales y supranacionales, fruto de estas son las visitas de trabajo o webinars con conferenciantes internacionales, o el convenio firmado entre la facultad y ONU-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. Se busca diferenciar los lugares en los que realizan las prácticas respecto a otras titulaciones de la facultad para demostrar la especificidad de este máster. De esta manera, además, las empresas no confunden a los estudiantes del máster con otros de menor o diferente nivel de preparación y, con ello, de exigencia.

La riqueza y variedad del alumnado, en cuanto a procedencias y titulaciones, han permitido generar un gran número de oportunidades en el aula. Esto ha permitido la consecución de las competencias marcadas en la memoria verificada del título, a las que hay que añadir una competencia que no está recogida, que consiste en el trabajo en entornos multiculturales, lo cual será de gran ayuda a los estudiantes una vez estén egresados e incorporados 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.

	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. SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras.</p> <p>Implicación de los coordinadores en su trabajo y en realizar la labor de manera coordinada con el equipo decanal.</p> <p>Compromiso de desarrollo de modificaciones en beneficio del estudiantado.</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. 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>Adecuación e integración de los mecanismos de coordinación.</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>Comunicación fluida con el claustro y con los representantes de estudiantes.</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. Además, su calidad profesional está relacionada con sus contactos en el ámbito empresarial e institucional, que revierten positivamente en el máster.</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 estas.</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>El profesorado considera que su participación en el máster es muy positiva.</p> <p>El perfil del profesorado está altamente cualificado y especializado en las materias que imparten en el máster.</p> <p>La trayectoria investigadora consolidada del profesorado del título que muestra el alto número de sexenios y en la presencia en destacados medios de comunicación.</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>

	<p>La participación del profesorado en proyectos de innovación docente es muy activa, tanto en los que se solicitan desde la facultad como desde otras facultades.</p> <p>Tasa de un 100% en la evaluación positiva de los docentes del máster.</p>	<p>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.</p> <p>Implicación con el máster y también con la UCM y su programa de evaluación Docentia.</p>	
Sistema de quejas y sugerencias	<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>Capacidad de resolución de las quejas del curso anterior.</p>	<p>El contacto académico y profesional, unido a empatía y trabajo colaborativo y cercano de los profesores permite una intercolaboración entre departamentos y profesores.</p> <p>Crear un ambiente de trabajo positivo, en búsqueda de mejora constante y de búsqueda de consecución de objetivos colectivos.</p>	<p>Crear lazos de comunicación formales y también informales para crear grupos.</p> <p>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.</p>
Indicadores de resultados	<p>Adecuación de las prácticas externas al perfil del plan de estudios.</p> <p>Alta preparación e importantes resultados en materias fundamentales del plan de estudios.</p>	<p>Búsqueda de prácticas adecuadas a cada perfil de manera personalizada a través de la Oficina de prácticas y la coordinación del máster.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>
Satisfacción de los diferentes colectivos	<p>Organización proceduralizada y estandarizada.</p> <p>Compromiso del PDI con la actualización, la innovación y el desarrollo de contenidos a partir de investigaciones propias.</p> <p>Excelentes resultados de satisfacción del profesorado, tanto en los aspectos relacionados con el título, la gestión de este, los estudiantes, los recursos y el compromiso. Buenos resultados de satisfacción del PTGAS. Estudiantes, Profesorado y PTGAS comprometidos con la UCM.</p>	<p>Sistema de calidad muy asentado y estandarizado, por lo que el título mantiene siempre una base constante.</p> <p>*</p>	<p>Continua mejora en función de las Memorias de Aprendizaje.</p> <p>Continuar con un proceso riguroso y exigente en la selección de los candidatos.</p> <p>Seguir implicando a los profesores a través de las reuniones periódicas del Claustro y la Comisión de Coordinación Académica.</p>
Inserción laboral	<p>Alto porcentaje de empleabilidad en puestos directamente relacionados con el título.</p> <p>Valoración muy positiva de su paso por el título.</p>	<p>La alta especialización de los egresados les permite poder acceder a puestos de trabajo y en un plazo corto de tiempo.</p> <p>Los egresados comprenden y valoran de mejor manera su paso por el máster y los</p>	<p>Mantener líneas y vías de comunicación para conocer el estado laboral de los egresados.</p>

		conocimientos adquiridos una vez que ya 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.	Buscar alternativas fuera de las convocatorias oficiales de movilidad Erasmus.
Prácticas externas	Sistema de prácticas con un procedimiento claro. Gestión centralizada en la facultad de los programas de prácticas. Adecuación de prácticas en función de los perfiles y necesidades y demanda de los estudiantes. Excelentes relaciones con las empresas y ofertas de prácticas de calidad Excelente nivel de satisfacción de empleadores con los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y extracurriculares. Excelente nivel de satisfacción de los estudiantes con el programa de prácticas. Excelente consideración de los estudiantes para futuras ofertas laborales.	Contactos muy competitivos y un reconocimiento mutuo de ventaja de colaboración.	Capacidad de mostrar ventajas de la colaboración con instituciones públicas y privadas con el título. Identificar instituciones de mayor interés y establecer relaciones. Implicar a los docentes en la búsqueda de contactos nuevos.
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	El título ha sido evaluado favorablemente en todos sus criterios durante el proceso de renovación de acreditación	Acreditación favorable.	Velar por el buen funcionamiento del título y poner en marcha las acciones de mejora para las recomendaciones detectadas.

## 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

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Indicadores de resultados	Descenso de la tasa de demanda.	Descenso del número de estudiantes en general. Aplicación de manera más restrictiva el control del nivel de idioma (C1) con entrevista adicional al certificado.	Campaña de difusión a través de más medios y antes en el tiempo.	Tasa de demanda.	Coordinación del máster  Facultad de Comercio y Turismo	2025/2026	<i>En proceso</i>
Satisfacción de los diferentes colectivos	Participación de alumnos en las encuestas de satisfacción mejorable.  Resultados de satisfacción de los estudiantes mejorables.	Falta de concienciación de la importancia de las encuestas.  Descontento generado por el malestar de una asignatura y las dificultades para encontrar prácticas de algunos estudiantes con limitaciones del idioma.	Continuar con las labores de concienciación mientras son estudiantes e intensificar las campañas recordatorias tanto es el plazo de cumplimentación de las encuestas  Pedagogía de la importancia de las encuestas y de cuáles son los canales de queja, diferentes a los de valoración general de la titulación.	Diseñar e implementar un sistema de valoración global del máster.  Mejorar las valoraciones generales de los estudiantes.	Coordinación del máster  Vicedecanato de Estudios y Calidad	Constante	<i>En proceso</i>
Inserción laboral	Base de datos de egresados mejorable en homogeneidad y muestra.  Participación de los egresados en las encuestas muy escasa.	Falta de concienciación de la importancia de las encuestas. Además, el método para contestar las encuestas no resulta muy accesible en general y menos para los egresados.	Continuar con las labores de concienciación mientras son estudiantes.  Continuar haciendo estudios en LinkedIn y a través de la coordinación.  Enriquecer la base de datos de egresados existente.	Mejorar la participación de los egresados e incentivar el uso de las RRSS para conectividad entre Título y estudiantes y egresados.	Coordinación del máster y Vicedecanato de Estudios y Calidad	Constante	<i>En proceso</i>