

RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN INFORME FINAL

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	4315221
Denominación Título:	Máster Universitario en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos
Universidad responsable:	Universidad Complutense de Madrid
Universidades participantes:	-
Centros de la Comunidad de Madrid en los que se imparte:	Facultad de Comercio y Turismo, Facultad de Geografía e Historia
Nº de créditos:	60
Idioma:	Español
Modalidad:	

MIEMBROS DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Presidente/a del Pleno:	Federico Morán Abad
Experto/a externo/a:	Rosa de Couto Gálvez, Ángel Garrido García
Vocal estudiante:	Andrea Paricio Henares
Presidente/a Comité Artes y Humanidades:	Javier de Navascues Martín
Presidente/a Comité Ciencias:	Juan Antonio Vallés Brau
Presidente/a Comité Ciencias de la Salud:	Vicente Soriano Vázquez
Presidente/a Comité Ciencias Sociales y Jurídicas 1:	Cristina Mayor Ruiz
Presidente/a Comité Ciencias Sociales y Jurídicas 2:	Luis Vázquez Suárez
Presidente/a Comité Ingeniería y Arquitectura:	Enrique Masgrau Gómez
Presidente/a Comité de Evaluación y Acreditación de Doctorado:	Susana Rodríguez Escanciano
Secretario/a:	Oscar Vadillo Muñoz

La Fundación para el Conocimiento Madrimasd, órgano de evaluación en el ámbito universitario de la Comunidad de Madrid, ha procedido a evaluar el seguimiento del título oficial arriba citado en el marco establecido por el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

La evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con los criterios y directrices establecidos en la *Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster* de la Fundación y teniendo en cuenta la evaluación externa realizada por el Panel de expertos que ha visitado la universidad y el Informe provisional emitido por el Comité de rama.

VALORACIÓN GLOBAL DEL TÍTULO

Transcurrido el plazo de veinte días para la presentación de alegaciones al Informe provisional y considerando la información disponible del título incluida en el dossier de acreditación y, en su caso, las alegaciones y/o Plan de Mejora presentadas por la universidad, este Comité de Evaluación y Acreditación emite el siguiente Informe final de renovación de la acreditación en términos de **FAVORABLE**. Este informe debe hacerse público en la página web del propio título de forma fácilmente accesible.

CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1.:

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración:

El Máster Universitario en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos por la Universidad Complutense de Madrid (UCM) fue verificado por ANECA el 12 de marzo de 2015, vinculándose a la Facultad de Geografía e Historia y a la de Comercio y Turismo, siendo esta última la que actualmente coordina el Título. La Memoria está verificada en modalidad presencial y en lengua castellana para 40 plazas. La primera edición del Máster se impartió en el curso 2015/16.

El plan de estudios está implantado conforme a lo establecido en la Memoria Verificada y consta de 60 créditos, con 45 obligatorios, 6 de prácticas académicas externas y 9 de Trabajo Fin de Máster (TFM). No tiene asignaturas optativas. Se organiza en 15 asignaturas pertenecientes a cuatro materias, además de las prácticas y el TFM. Contiene tres módulos: "Planificación avanzada del destino turístico", de 18 créditos; "Sistemas de gestión avanzada del destino turístico", de 27 créditos, y "Desarrollo de capacidades", que incluye las Prácticas Externas (6 créditos) y el TFM (9 créditos).

El porcentaje de cobertura se ha mantenido por encima del 50% durante los últimos cursos, siendo el más alto el 77,5%, alcanzado en el curso 2019/20. El número de alumnos ha oscilado en los últimos cuatro cursos, desde 31 en el curso 2019/20 a 25 en el 2022/23, estando siempre por debajo del límite recogido en la Memoria (40 estudiantes). El tamaño del grupo es adecuado para el desarrollo de las actividades formativas.

Se publican los listados de alumnos que realizan cada curso las prácticas externas, así como las empresas en las que se realizan estas prácticas. También es público el proceso de gestión y la asignación de las prácticas y de los tutores académicos y de empresa. Existen suficientes convenios para el desarrollo de las prácticas externas, desarrolladas a través de un procedimiento dependiente del Vicedecanato de Relaciones Institucionales a través de la plataforma GIPE (Gestión Integral de Prácticas en Empresas). Actualmente cuentan con convenio en 23 entidades.

Las guías docentes son accesibles y presentan una estructura común que incluye: información general del Título, objetivos formativos, relación de competencias, contenidos, actividades docentes, evaluación, bibliografía y datos de identificación del profesorado. Las competencias que aparecen en las guías son coherentes a los objetivos de la titulación y acordes al nivel MECES 3. Se han detectado ciertas divergencias entre el contenido de las guías y lo establecido en la Memoria. A modo de ejemplo, en algunas guías se indica que la presencialidad de las clases teóricas y prácticas es del 50%, cuando en la Memoria está contemplado un 100% de presencialidad. Igualmente, se ha constatado que las prácticas académicas curriculares se realizan durante todo el curso, si bien en la Memoria están previstas para el segundo cuatrimestre.

Existe un procedimiento para la realización, seguimiento y evaluación de las prácticas externas que facilita el seguimiento y la evaluación de las prácticas realizadas por los estudiantes y articula la coordinación entre el tutor académico y el tutor profesional en la empresa/organización. La lista de entidades disponibles para realizar las prácticas es suficiente.

La normativa de permanencia que se aplica al Título es la genérica para toda la UCM, y se ajusta a lo previsto en la Memoria Verificada. De igual modo ocurre con el sistema de transferencia y reconocimiento de créditos, que se aplica en general para todos los títulos de la UCM. No constan casos de transferencia y reconocimiento de créditos.

Los mecanismos de coordinación docente vertical y horizontal son adecuados y evitan que se produzcan lagunas o solapamientos. En un primer nivel, el órgano responsable de garantizar la calidad del Título es la Comisión de Calidad del Centro. En un segundo nivel se encuentran el Coordinador/a del Título y la Comisión de Coordinación del Título. Se celebran reuniones periódicas a las que asisten los profesores del Título. La satisfacción con la coordinación de estudiantes y profesores es adecuada.

En relación con los requisitos de acceso y admisión, las titulaciones de acceso preferente al Máster y los criterios de admisión propuestos se corresponden con lo recogido en la Memoria Verificada. El perfil de los estudiantes admitidos, en términos generales, se corresponde con el recogido en la Memoria. No obstante, algunos de los estudiantes proceden de titulaciones que no guardan relación con el Título, como 'Arquitectura', 'Archivística', 'Arte', o 'Ingeniería', entre otras. En cuanto a la competencia idiomática, en la web del Título se especifica que es requisito para la admisión un nivel C1 de castellano. Se ha articulado un procedimiento singular para medir el nivel de dominio de idioma con el fin de garantizar el nivel de acceso exigido: Si el estudiante solo puede acreditar un nivel de castellano B2, se procede a realizar a una entrevista telefónica para constatar si efectivamente cuenta con un nivel real de castellano equivalente al C1.

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

La UCM pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva, suficiente y actualizada sobre las características del Título y los procesos de gestión que garantizan su calidad a través de las páginas web de la Facultad y la propia universidad. Entre la información publicada se incluye: la correcta denominación del Título, información sobre el acceso con perfiles de ingreso recomendados y los criterios de admisión, coincidentes con los establecidos en la Memoria, así como el nivel de idioma castellano exigido y becas. En la sección "plazos de inscripción" se puede acceder a los plazos de preinscripción en la web de UCM para procesos de admisión de los másteres; y periodo y requisitos de formalización de matrícula. La web también recoge la estructura del plan de estudios, el número total de ECTS, el idioma y modalidad de impartición, el número de plazas verificadas, el centro de impartición y la Universidad responsable, y las normativas de permanencia y reconocimiento y transferencia de ECTS. Las competencias del Título son públicas en la web.

Se publican la mayoría de las guías docentes de las asignaturas de forma detallada, aunque existen dos modelos diferentes y hay algunas asignaturas para las que no están publicadas las guías.

Se publican también los horarios, información sobre recursos, e instalaciones y servicios, y el calendario académico y periodo de exámenes.

Es posible acceder a información sobre el personal académico vinculado al Título. El apartado de profesorado del Máster recoge un cuadro que contiene el número y porcentaje de profesores por categoría, y por doctor/no doctor. Se facilita acceso al CV del profesorado, así como a los horarios de tutorías.

Se encuentra también en la web la información sobre las prácticas externas, incluyendo su procedimiento general a través de la Oficina de Prácticas, acceso a la aplicación GIPE, directrices para la realización de la memoria y reconocimiento de prácticas. Se incluye también un listado de entidades con convenio de prácticas.

Se dispone de información sobre Calidad, como el SIGC (responsables y representantes, funciones y funcionamiento), memorias anuales de seguimiento de varios cursos, y resultados (encuestas de satisfacción del Título). El buzón de quejas y sugerencias también se encuentra disponible en la sección "Sistema Calidad", así como el enlace al registro RUCT.

Se dispone de un procedimiento para obtener información de los egresados y su inserción laboral, estando los resultados disponibles en la web del Centro.

No existe información individualizada de los miembros de la Comisión de Calidad ni de los de la Comisión Académica.

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

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El Sistema de Garantía Interno de Calidad (SIGC) de la Facultad de Comercio y Turismo cumple con los objetivos básicos previstos en la Memoria de Verificación del Título. El SIGC está plenamente implantado y se sustenta sobre la Comisión de Calidad del Centro, que es la responsable del seguimiento y análisis de la calidad del Título. Entre 2022 y 2023, esta comisión se ha reunido ocho veces, lo que se ha documentado en las correspondientes actas. La Comisión de Calidad del Centro se apoya en las correspondientes Comisiones Académicas de Coordinación, en este caso la del Máster analizado, integrada por su Coordinador y representantes del claustro. En los dos últimos cursos, esta última comisión se ha reunido una vez al finalizar cada curso, lo que se ha documentado en las correspondientes actas.

La información generada sobre el Título se analiza en las Memorias de Calidad y de Seguimiento, que recogen los principales indicadores y resultados del Máster. El Título cuenta con planes de mejora que parten de sus puntos débiles para proponer acciones, fechas, responsables e indicadores. Existe un documento de mejoras implantadas que resume lo más relevante de cada curso, y a modo de síntesis también facilita el seguimiento.

Los procedimientos seguidos garantizan la recogida de datos y la elaboración de indicadores de forma continua, lo que se refleja en diversos informes y memorias. Se recoge información objetiva de estudiantes, profesores, personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) y egresados. El porcentaje de participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción debe mejorar, pues solo ha alcanzado un 14% en 2022/23. El porcentaje de participación del profesorado fue del 50%. La tasa de participación de los egresados fue del 80%. Se han promovido acciones para aumentar la participación en las encuestas de los diferentes grupos de interés.

En cuanto a los datos de empleabilidad, la Memoria de seguimiento anual indica un 80% de tasa de inserción. Sin embargo, para confeccionar estos datos, la tasa de participación apenas ha sido del 17,6%. Para completar la información sobre la empleabilidad del Título se ha recurrido a otras alternativas más informales, como las redes sociales.

La Universidad tiene implantado el programa Docencia y se aportan los resultados del Centro y del Título. Asimismo, la Universidad cuenta con un sistema de quejas y reclamaciones. Durante el curso 2022/23, en el Máster no se recogieron quejas ni reclamaciones.

DIMENSIÓN 2. Recursos

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El 15,8% del personal académico del Título pertenece al cuerpo de funcionarios universitarios, un porcentaje que se eleva al 63,2% si se considera al profesorado contratado doctor. Concretamente, el Máster cuenta con una plantilla de profesorado de 19 personas, con la siguiente distribución: un catedrático de universidad (6,2% de los créditos), dos profesores titulares de universidad (14,9% de los créditos), nueve profesores contratados doctores (48,6% de los créditos), tres profesores ayudantes doctores (14,8% de los créditos), tres profesores asociados (9% de los créditos) y un profesor emérito (9,6% de los créditos). Esta distribución del profesorado difiere parcialmente de la prevista en la Memoria Verificada, pues en esta se prevé que todo el profesorado del Título pertenezca a los cuerpos de funcionarios universitarios o sean profesores contratados doctores. No obstante, el personal académico del Título es suficiente y reúne el nivel de cualificación académica requerido para el Máster, y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.

El porcentaje de doctores se sitúa en el 94,7% (18 del total de 19). Respecto a su experiencia investigadora (medida como número de sexenios), el conjunto del profesorado del Título tiene reconocidos 21 sexenios, lo que supone, por término medio 1,17 sexenios/profesor.

El nivel de satisfacción de los estudiantes con el profesorado es alto. Así, en el curso 2020/21 fue de 9/10, 7,8/10 en el curso 2021/22 y 7,5/10 en el 2022/23. Asimismo, la satisfacción de los estudiantes con la labor docente del profesorado ha sido de 9; 7,8 y 7,5 en los cursos 2020/21, 2021/22 y 2022/23, respectivamente. No constan quejas sobre el profesorado.

En la evaluación de la actividad docente del programa DOCENTIA-UCM para el profesorado del Máster, participaron cuatro profesores, aunque solo dos fueron evaluados, obteniendo una calificación de "Positivo" y otra de "Muy Positivo".

Existe un programa de formación para el profesorado que le permite acceder a una oferta amplia de cursos y actividades de formación permanente (herramientas TIC, perfeccionamiento en lengua inglesa, etc.).

Se dispone de incentivos a la movilidad internacional, desarrollo de proyectos de investigación y publicaciones científicas.

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Para el desarrollo del Título, el Centro en el que se imparte y la propia UCM cuentan con suficiente personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS), así como recursos adecuados. Entre los servicios de apoyo a la docencia se incluyen aulas de informática, biblioteca, conserjería, medios audiovisuales y la Oficina de Prácticas Externas. Asimismo, se cuenta con una cafetería y un gimnasio. También se dispone de la plataforma Campus Virtual. Esta estructura está sometida a todos los mecanismos de control, revisión y mejora del SGIC. Se considera que el personal de apoyo tiene la capacidad adecuada para colaborar en tareas de soporte de la docencia.

El Centro pone al servicio de los estudiantes unidades para fomentar la orientación, empleabilidad y emprendimiento, como la Oficina de Prácticas para las prácticas curriculares y la preincubadora de nuevas empresas. La UCM pone también a disposición de los estudiantes una serie de servicios como la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE), además de los portales ICARO UCM y el sistema informático GIPE. En la web del Centro existe información sobre los dos programas principales de movilidad que se ofertan a los estudiantes, SICUE y ERASMUS.

Los recursos materiales e infraestructuras se adecuan al tamaño medio y características del grupo, a las necesidades de organización docente del Título y a las actividades formativas programadas. De igual forma, la UCM tiene una Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad y actualmente no existen barreras arquitectónicas en el Centro de impartición del Título. El grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos y medios se ha mantenido en los últimos cursos en torno a 6,9 sobre 10, aunque en el curso 2021/22 se elevó a 8 sobre 10.

En los informes de seguimiento que están publicados en la web del Centro no existen recomendaciones de incorporación de personal de apoyo, recursos materiales y servicios para el Título.

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

La metodología docente, las actividades formativas y los sistemas de evaluación empleados en el Título aseguran unos adecuados resultados de aprendizaje.

En el curso 2022/23 ha habido una alta homogeneidad en los rendimientos de la mayoría de las asignaturas. En la mayor parte de estas el porcentaje de aprobados supera el 80%. Las tasas de éxito y rendimiento han sido superiores al 80% en todos los casos. Respecto al TFM, los estudiantes que lo realizan en primera convocatoria alcanzan una tasa de éxito y de rendimiento del 100% y 83,33%, respectivamente. Sin embargo, en los estudiantes que lo realizan en cursos siguientes, esos porcentajes descienden hasta el 50% y el 23,08%, respectivamente. Para la realización del TFM se dispone de unas directrices informativas. Esa guía contiene los aspectos normativos y formales del TFM, presentación y defensa. Para la asignación de tutor del TFM se tienen en cuenta la preferencia de estudiante. No se especifica la composición de los tribunales ni la distribución de los TFM entre los tutores, aunque se han presentado las rúbricas de evaluación correspondientes a las dos convocatorias celebradas en el curso 2022/23.

La satisfacción media del estudiantado con las prácticas externas ha sido alta, aunque decreciente, pasando 9/10 en el curso 2020/21, a 8,5/10 en el curso 2021/22 y 7,8/10 en el curso 2022/23. La mayoría de las calificaciones de esta asignatura son superiores a 8, con solo una inferior a este valor, y no hay estudiantes suspensos.

La evolución de los principales indicadores del Título es adecuada con las previsiones recogidas en la Memoria de Verificación. En los cursos 2020/21, 2021/22 y 2022/23, la tasa de graduación se situó en 92,31%, 92,86% y 87,5%, respectivamente. Las tasas de rendimiento, eficiencia y abandono han mostrado una evolución positiva durante los últimos cursos. Los valores de las tasas

de graduación y eficiencia han sido superiores a los fijados en la Memoria (70% y 80%, respectivamente), y los valores de la tasa de abandono han sido inferiores a lo previsto en la Memoria (10%). Asimismo, la tasa de rendimiento se ha situado en 92,49%, 92,18% y 87,80%, respectivamente, en los cursos 2020/21, 2021/22 y 2022/23.

La valoración global del Título por parte del estudiantado ha sido de 7,8/10 en el curso 2020/21, 8,2/10 en el curso 2021/22 y 6,8/10 en el curso 2022/23.

La satisfacción media de los egresados con el Título ha sido de 6,25/10, 7/10 y 8/10, en los cursos 2020/21, 2021/22 y 2022/23, respectivamente. Los aspectos mejor valorados han sido la claridad de objetivos (9/10) y el número de alumnos por aula. Los aspectos peor valorados han sido la orientación internacional (6/10), las calificaciones en tiempo adecuado (6,7/10) y la relación calidad/precio (5,2/10).

El grado de satisfacción del profesorado con el Título es, por término medio, más elevado que el del estudiantado. Los profesores muestran una satisfacción general con los distintos aspectos de la organización y recursos docentes académicos. Los valores alcanzados en el curso 2022/23 se sitúan por encima de 6/10 en todos los aspectos, destacando la satisfacción con los resultados (8,3/10). Los aspectos con menor valoración son el aprovechamiento de las tutorías (6,2/10) y el compromiso del alumnado (7,8/10).

Para los responsables de la tutorización de las prácticas en empresas y otras organizaciones, la valoración de los estudiantes es muy positiva, destacando la puntualidad, la capacidad técnica de los alumnos, su capacidad de aprendizaje y adaptación, la implicación y la adecuación de su formación a las características de las prácticas.

La tasa de respuesta a las encuestas del PTGAS del Centro es baja (16,7% en 2022/23). El aspecto mejor valorado es el de "Tareas que corresponden al puesto de trabajo" (9,5/10) y la relación "formación/tareas" (8,71). En cambio, en el "tamaño de la plantilla existente" solo se alcanza una valoración de 4,2/10.

Se ha realizado un seguimiento de los egresados del Título para conocer su empleabilidad e inserción laboral. De la muestra de egresados de los que se ha obtenido información, más de un 85% se encuentran trabajando. De las 97 respuestas obtenidas, solo un egresado se encontraba en situación de búsqueda activa de empleo. De entre las distintas ocupaciones, un 14,28% estaban dedicados al sector del alojamiento, un 28,56% a la intermediación, un 47,61% al desarrollo de proyectos, y un 17,85% a la planificación turística.

RECOMENDACIONES:

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

- 1.- Se recomienda ajustar las guías docentes a lo recogido en la Memoria de Verificación, especialmente en cuanto a actividades formativas y su presencialidad.
- 2.- Se recomienda desarrollar las prácticas académicas curriculares en el cuatrimestre contemplado en la Memoria para asegurar que los estudiantes no vean alterado el seguimiento de otras actividades docentes del Título.

En Madrid, a 30 de septiembre de 2024



Fdo.: Federico Morán Abad

El/la Presidente/a del Comité de Evaluación y Acreditación