



RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4313954	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60	Máster	2013-14	Sí	Sí

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
23/05/2013	24/09/2019	Fundación Madri+d	2015/2016

CURSO 2018-19
OFICINA PARA LA CALIDAD

INDICE

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO.....	3
ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER.....	3
1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO	3
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO.....	7
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO	10
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	12
5. INDICADORES DE RESULTADO	12
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.	25
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS	27
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.	27
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA.....	31

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

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

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

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

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del Título ([enlace](#)). En los siguientes apartados se describen y analizan sus responsables y funcionamiento.

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

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

TABLA 1: COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE FCyT (CURSO 2018/2019)

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

Fuente: Facultad de Comercio y Turismo.

Durante el curso 2018-2019 se han producido los siguientes cambios:

- 26 de junio (Junta de Facultad 5/2019): Se nombra a D^a Yolanda Romero Padilla Coordinadora del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras en sustitución de D. Frank Babinger.
- 14 de junio de 2019: D^a M^a Concepción García Gómez es nombrada Vicerrectora de Empleabilidad y Emprendimiento, fecha en que D^a Francis Blasco López, pasa a ser Decana en funciones.

La relación nominal de la composición de la Comisión de Calidad actualizada se encuentra publicada en la web de la Facultad:

<https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>

Además, existe una Comisión de coordinación del Máster, que se incluye en el apartado 2 de esta Memoria.

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

El Reglamento de funcionamiento fue aprobado por Junta 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) y está publicado en la web de la facultad en el siguiente link: <https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>

En este reglamento se hace referencia a las sesiones, la adopción de acuerdos y 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. 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.
2. La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa de el/la Presidente/a o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros de pleno derecho. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de 48 horas y contendrá el orden del día de la reunión. Por razones de urgencia, el/la Presidente/a, previo acuerdo de la Comisión, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes

- Adopción de acuerdos

1. Las decisiones se tomarán por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. En caso de empate, el Presidente dispondrá de voto de calidad
2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada 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.

- Efectos de los acuerdos

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.

2. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se comunicarán a los interesados, en su caso, para realizar los cambios y mejoras oportunas. Se informará en las siguientes reuniones sobre su nivel de avance o de cumplimiento. Se elevarán a la Junta de Facultad, para su ratificación, los acuerdos que corresponda 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, en el centro 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. A modo de ejemplo, podemos señalar que la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de trabajo fin de grado y, una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha es función de la Comisión Académica.

Por su parte, las cuestiones relativas a las prácticas externas se canalizan a través de la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión; de forma similar, las cuestiones referentes a los intercambios internacionales son competencia de la Comisión Erasmus del Centro.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2018-2019 se han celebrado cuatro reuniones de la Comisión de Calidad, cuyas fechas se detallan a continuación junto con los temas tratados relativos al título Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (MDGEH).

TABLA 2: RESUMEN DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE CALIDAD (CURSO 2018/2019)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
28/11/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de la Presidenta - Aprobación de modificaciones en Memoria Verificada del título Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. 	<p>Se informa del proceso de implantación de la ISO 9001 en la Facultad, cuyo objetivo es la obtención del Certificado Q de Calidad Turística. Lo que ayudará a reforzar la imagen de calidad de la Facultad y sus titulaciones de manera general y específicamente dentro del sector turístico.</p> <p>Se aprobaron por unanimidad las modificaciones propuestas en el Plan de Mejoras de la renovación de la acreditación en la plataforma del Ministerio, se han actualizado diferentes puntos como: normas de permanencia, sistemas de transferencia de créditos, presencialidad de las actividades formativas y responsables de la titulación.</p>
22/01/2019	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de la Presidenta - Aprobación de Memorias de seguimiento de todas las Titulaciones Oficiales de la Facultad de Comercio y Turismo 	<p>Se informa de la aprobación en Comisión Académica del Rectorado de las dos propuestas de modificaciones correspondientes al Máster de Comercio Electrónico y al de Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, que conlleva: (1) actualizar los criterios de selección de candidatos; (2) actualizar enlaces a la normativa de permanencia; (3) actualizar enlaces a la normativa de reconocimiento de créditos por experiencia profesional en prácticas externas. Para el Máster de DGEH, además: (4) se añade un apartado de metodologías docentes; (5) se modifica y actualiza el apartado del profesorado del máster.</p>

		Se aprueban por unanimidad las memorias de seguimiento de todas las Titulaciones Oficiales de la Facultad de Comercio y Turismo.
27/03/2019	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de la Presidenta - Análisis de las observaciones del Informe de seguimiento de la UCM de las memorias de seguimiento de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo. 	<p>Se informa de los avances realizados en el proceso de implantación de la ISO 9001 en la Facultad, y del Certificado Q de Calidad Turística.</p> <p>Se informa de la aprobación por Consejo de Gobierno de las modificaciones de las Titulaciones que presentó la Facultad, del informe de seguimiento de las mismas enviado por la Fundación Madrid+d y del proceso de trabajo que está realizando la Comisión de Calidad con los Coordinadores de las titulaciones para responder a dicho informe, previendo la implantación de las sugerencias planteadas.</p> <p>Respecto al Informe de la UCM de las memorias de seguimiento de los títulos de la Facultad, se propone y acuerda: (1) trabajar conjuntamente Coordinadores de titulaciones y Comisión de Calidad en las alegaciones individuales que correspondan de manera objetiva y razonada; (2) solicitar de forma expresa comentarios propositivos en las evaluaciones.</p>
01/07/2019	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de la Presidenta 	<p>Se informa del cambio en la Coordinación del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. Se incorpora la profesora Yolanda Romero Padilla, que sustituye al profesor Frank Babinger.</p> <p>Se incorpora María Teresa Labrador, encargada de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación de la Facultad de Comercio y Turismo, que prestará apoyo a los Coordinadores de las titulaciones.</p> <p>Se analizan los informes provisionales recibidos sobre las modificaciones de la Memoria Verifica del Grado en Turismo y del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras con aspectos a subsanar, coincidentes en ambas titulaciones: (1) Asignación de horas de dedicación de los profesores a la dirección de los Trabajos de Fin de Grado/Máster, debiéndose incrementar hasta 10 horas cada estudiante. (2) Asignación de horas de dedicación de los profesores a la tutela de Prácticas en Empresas.</p> <p>Ambos aspectos sobrepasan las competencias de la Facultad, pues es el Rectorado quien establece esta asignación, y a tal efecto se ha solicitado indicaciones al Rectorado. En el momento de la reunión, se está a la espera de una respuesta por parte del Rectorado. La Facultad presentará nuevas alegaciones en el periodo que se abrirá a tal efecto.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de las actas de la Oficina de Calidad FCyT

De lo anterior se concluye que la titulación está integrada en un Sistema de Garantía de Calidad que se encuentra consolidado en el centro en el que se imparte. Se trata de un SIGC que funciona de manera eficiente, que se ajusta a las necesidades de control y seguimiento del título, permite la detección de elementos de mejora y facilita la toma de decisiones.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Compromiso de todos los implicados F2. SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras	

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

COORDINACIÓN VERTICAL

Según la memoria de verificación, el mecanismo de Coordinación del Centro se basaba en una Comisión del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras compuesta por el/la Coordinador/a del Máster y otros seis profesores.

Esta Comisión se encarga de cumplir las siguientes funciones:

- Definición de los criterios de baremación para la admisión de los alumnos/as y criterios de valoración de méritos.
- Revisión del currículum de cada alumno/a y entrevistas personales en su caso.
- Establecimiento de los perfiles de los estudiantes seleccionados.
- Proceso de selección de los estudiantes.
- Coordinación del profesorado.
- Elaboración de la Guía Docente. Esta deberá contener:
 - o Relación del profesorado con datos de contacto.
 - o Programas, objetivos y plan docente de cada asignatura (actividades de carácter presencial y no presencial, prácticas, criterios de evaluación...)
 - o Horarios
- Actividades de promoción y difusión del Máster.
- Información periódica a la Junta de Facultad del desarrollo del Máster.

Después de una fase de transición entre los planes 2009 y 2013, desde el curso 2014-2015 se cumple casi totalmente con lo expuesto anteriormente.

La única desviación se produce en el número de profesores que compone la comisión. Como se ha explicado en memorias anteriores y debido a las características del título, existe un número reducido de profesores que imparten docencia en el mismo, por lo que se ha optado por modificar la composición inicialmente propuesta e incluir a todo el profesorado con docencia en las asignaturas del máster en la comisión. Ello favorece el flujo de información entre los profesores y entre éstos y la coordinación, evitando pasos intermedios en la transmisión de las decisiones adoptadas. De la misma manera, se ha optado porque el claustro de todos los profesores que imparten docencia en la titulación sea a su vez comisión académica del máster, además de un representante de la Facultad (coordinador/a designado por Decano/a) y un representante de los estudiantes (delegado de curso elegido cada año).

Como se acaba de mencionar, ello favorece la comunicación y evita tener que convocar un mayor número de reuniones (del claustro y de la comisión) que, en este máster en concreto, implicaría casi siempre a las mismas personas. Se entiende que la característica compacta del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras favorece la toma de decisiones y la buena acogida de esta decisión por parte del profesorado ha mostrado la eficacia de este modelo.

COORDINACIÓN HORIZONTAL

Conforme a lo explicado en el apartado anterior, la composición de la comisión del máster favorece la comunicación, por lo que también muestra su eficacia en la coordinación horizontal. Las reuniones del claustro/comisión académica inciden por lo tanto en la coordinación del profesorado y se celebran al menos tres veces al año, dirigidas por el coordinador de la

titulación. Lo habitual es que se convoquen concordando con las fechas de la admisión al máster y las convocatorias de exámenes, aunque puede haber variaciones en función de la planificación de los cursos. A continuación, se ofrece un resumen de las reuniones mantenidas en el curso 2018/2019.

TABLA 3: RESUMEN DE REUNIONES DEL CLAUSTRO/COMISIÓN ACADÉMICA (CURSO 2018/2019)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
28/09/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Repaso del curso académico 2017-2018 - Perspectivas del Curso 2018-2019 	<p>Respecto al curso 2017/2018 los profesores muestran su satisfacción con el rendimiento del grupo. Los resultados de los TFM han sido altamente satisfactorios: todos los matriculados han optado por la modalidad del Business Game y todos han aprobado en la convocatoria de junio. Se seguirá implementando esta modalidad. El Acto de Graduación se celebró el 7 de septiembre.</p> <p>En lo referente al curso 2018-2019, dada la situación de acciones presuntamente fraudulentas en títulos de otras universidades que están siendo mediáticas se han realizado acciones de información a los estudiantes del máster sobre los mecanismos de control de calidad y la superación del riguroso proceso de acreditación.</p> <p>Se da la bienvenida a los nuevos profesores del claustro.</p> <p>Se informa de la celebración el 7 de septiembre del Acto de Bienvenida.</p> <p>Respecto al proceso de admisión se apunta que, después de las modificaciones introducidas por Rectorado el resultado de selección ha sido satisfactorio. No obstante, siguiendo las instrucciones del Rectorado, se ha dejado cupo de plazas de reserva para un tercer plazo lo que implica que se hayan podido matricular alumnos después de haber empezado las clases. Se informa de alumnos seleccionados y matriculados en los diferentes plazos.</p> <p>Se recuerda al claustro que revisen la ficha de su asignatura en la página web del máster y se piden los CV de los nuevos profesores.</p> <p>Se comenta que el máster cuenta con un presupuesto de 4.100 euros. Se informa de actividades previstas y se anima al claustro a incorporar otras nuevas.</p> <p>Se han aclarado los procedimientos generales de los Trabajos Fin de Máster, incluyendo la modalidad del Business Game.</p> <p>Se acuerda mantener el mismo Tribunal de Reclamaciones del curso pasado.</p>
25/03/2019	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación curso 2018-2019 - Exámenes de recuperación - Presentaciones corporativas y actividades cadenas hoteleras - Información sobre los Trabajos Fin de Máster - Business Game 	<p>Se comenta el buen funcionamiento del grupo en los bimestres desarrollados: bueno, cohesionado y motivado. Han participado activamente en las actividades propuestas por la coordinación y los profesores.</p> <p>Se acuerda que, ante el aumento de estudiantes no presentados o suspensos, se fijen fechas para los exámenes de recuperación que se transmitirán de forma oficial a los estudiantes.</p> <p>Se informa de las actividades realizadas y la buena acogida de las mismas entre los estudiantes, habiendo aumentado su número respecto al curso anterior.</p> <p>Se informa de que los estudiantes han optado por la modalidad de Business Game para su TFM, se fijan los tribunales. Se comenta la necesidad de uniformizar los criterios para las memorias individuales, por lo que se acuerda elaborar un modelo consensuado entre los tutores.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Acto de antiguos alumnos del máster - Curso 2019-2020 	<p>Se comenta la idoneidad de continuar con la actividad “Alumni Day”, fijando como posible fecha mayo.</p> <p>Respecto al próximo curso 2019-2020, se comentan los cambios introducidos en el sistema de admisión desde Rectorado (plazos más amplios seguidos por otro de matrícula). Se comenta el resultado de la selección realizada en la primera fase: 80 solicitudes y 24 admitidos, umbral fijado con Rectorado para dejar cupo en el siguiente plazo.</p> <p>Se informa de los horarios del curso fijados.</p>
4/7/2019	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación del Máster. - Evaluación curso 2018-2019. - Curso 2019-2020 	<p>Cambio en la coordinación: con fecha 26 de junio se nombra a D^a Yolanda Romero Padilla Coordinadora del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras en sustitución de D. Frank Babinger (Junta de Facultad 5/2019).</p> <p>El curso 2018/2019 ha seguido con buena valoración por parte del profesorado y se cierra con resultados de TFM Business Game muy satisfactorios.</p> <p>El Claustro se modifica: salida de M^a Concepción García, incorporación de Pedro López y está pendiente de asignación un nuevo profesor.</p> <p>Se informa de que la Facultad ha aprobado el inicio de curso para el día 9 de septiembre, sin embargo, el máster mantendrá el comienzo de las clases del máster el 2 de Septiembre, siguiendo el calendario establecido por la UCM, dado que los horarios ya estaban publicados con el período de matriculación abierto. Los horarios se mantienen igual que en la anterior reunión.</p> <p>No hay un fijado un acto de bienvenida y aunque hay poco margen se puede realizar el mismo día 2 de septiembre.</p> <p>Se informa de las modificaciones solicitadas que afectan al baremo de admisión, aún en período de alegaciones.</p> <p>En lo que respecta a alumnos matriculados, en el primer período se recibieron 69 solicitudes, se admitieron 25 y se matricularon 7. En el segundo período se recibieron 106 solicitudes, se admitieron 40 y se han matriculado 28. Se está pendiente del tercer plazo.</p> <p>Se va a actualizar la web por lo que se recuerda que se deben enviar las fichas docentes y los currículos actualizados.</p> <p>El presupuesto del máster para 2019/2020 es de 3.363€. Para realizar la planificación de actividades se pide que valoren cuáles han funcionado mejor. La actividad Talent Match es de interés, por lo que puede plantearse su encaje en alguna asignatura.</p> <p>Se seguirá ofertando la modalidad TFM-Business Game, las fechas serán similares a las del este curso y en función de los grupos se hará asignación de tutores y tribunales.</p> <p>Se vuelve a mantener el Tribunal de Reclamaciones, con el cambio de Frank Babinger por Yolanda Romero.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de las actas del Claustro/Comisión Académica MDGEH

Las herramientas de coordinación adoptadas y especialmente los cambios introducidos han contribuido a consolidar una estructura integrada y adaptada a la realidad del funcionamiento del título, que cuenta con un número más reducido de profesores que los títulos de grado. Esta estructura garantiza el flujo de información vertical y horizontal, agiliza la resolución de problemas y facilita la toma de decisiones.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F3. Estructura integrada F4. Coordinación vertical y horizontal del máster efectiva con buen flujo de información.	

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2018-2019, el número total de profesores con responsabilidad docente en el máster fue de 18, incluidos tanto profesores que imparten asignaturas como profesores que tutorizan prácticas y trabajos fin de máster. En la siguiente tabla se detalla la estructura y las características del profesorado:

TABLA 4: ICMRA-1C: ESTRUCTURA DEL PERSONAL ACADÉMICO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS (062U) (FECHA: 30/11/2018)

Categoría	Profesores	% profesores	Créditos Impartidos	% créditos	Sexenios
Asociado	8	44,4%	28,83	46,6%	-
Ayudante Doctor	1	5,6%	3,00	4,9%	-
Catedrático de Escuela Universitaria	2	11,1%	9,00	14,6%	0
Contratado Doctor	1	5,6%	1,30	2,1%	1
Contratado Doctor Interino	2	11,1%	6,90	11,2%	-
Titular de Universidad	3	16,7%	7,40	12,0%	5
Titular de Universidad Interino	1	5,6%	5,40	8,7%	-

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales UCM (Datos extraídos el 04/10/2019)

El número de profesores se ha mantenido estable en los cursos 2016/2017 y 2017/2018, al igual que la proporción de créditos impartidos por profesorado con perfil profesional (asociados), mientras que se ha incrementado el número de sexenios pasando de 4 a 6. Ello garantiza un equilibrio procedente de la experiencia docente, investigadora y profesional del profesorado que enriquece los contenidos impartidos y que como quedó reflejado muy positivamente durante la acreditación del título, es una de sus señas de calidad.

TABLA 5: RESULTADOS DEL PROGRAMA DOCENTIA MDGEH (2018-2019)

	Curso autoinf. acreditación 2015-2016	1º curso seguimiento 2016-2017	2º curso seguimiento 2017-2018	3º curso seguimiento 2018-2019
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	40%	63,64%	54,55%	39%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	40%	54,55%	27,27%	11%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	100%	100%

Fuente: Vicerrectorado de Calidad UCM

IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente

La tasa de participación en el programa de evaluación docente de los profesores ha vuelto a reducirse, aun así, se mantiene en niveles aceptables, similares al curso 2015-2016 y superiores a cursos anteriores al autoinforme de acreditación, cuando apenas se llegaba al 25-27%. Por lo tanto, se considera que los esfuerzos hechos tanto por parte del Rectorado, como desde la Facultad y la coordinación mantienen sus frutos.

Hay que tener en cuenta que el claustro de profesores está constituido por una proporción importante de profesores asociados altamente especializados, muy identificados profesionalmente con los contenidos del máster, pero menos implicados en las tareas habituales del centro universitario. Muchos de ellos solo acuden por la tarde e imparten docencia exclusivamente en el máster objeto de esta memoria. Por lo tanto, su implicación en la evaluación docente es menor que la de otras categorías docentes y, a pesar de ello, su participación se mantiene respecto a 2015-2016.

IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente

De la misma manera, la tasa de evaluaciones en el programa de evaluación docente también mejoró notablemente, aunque haya vuelto a decaer. Se detecta la necesidad de trabajar conjuntamente desde todos los estamentos, coordinación, profesorado y estudiantes, para aumentar la tasa de evaluación hasta 2016/2017 (54'5%), momento en el que empieza a reducirse hasta unos niveles claramente bajos en 2018/2019 (11%).

Dicha disminución se explica por las características del propio Programa Docencia-UCM. Por una parte, se evalúa trienalmente la actividad docente individual de cada profesor, algo que se ajusta bien a las necesidades de evaluación de titulaciones de grado pero no tanto en titulaciones como esta, máster de un sólo curso y en el que intervienen un número mucho más reducido de profesores. Por otra, a lo comentado debe sumarse la menor implicación de los estudiantes para participar en el programa, que dificulta que las encuestas, llevadas a cabo de manera centralizada desde el Rectorado, se celebren siguiendo la lógica del calendario académico general, que no coincide con la organización por tres bimestres del máster, de manera que la campaña de encuestas coincide en fechas reservadas para las prácticas y la elaboración del Trabajo Fin de Máster, con la ausencia física de los alumnos en el centro. De esta manera hay una mayor participación en las encuestas del primer semestre y una inferior en el segundo. Esto explica que en el curso 2018/2019 a pesar de tener un porcentaje de participación del profesorado del 39%, tan sólo el 11% consigue datos suficientes para poder ser evaluado.

IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado

A pesar de lo comentado en los dos apartados anteriores, cabe señalar que todos aquellos profesores que participan en el programa de evaluación docente y consiguen datos suficientes para finalizar el proceso, son evaluados de forma positiva en su totalidad por los alumnos que, a su vez, participan voluntariamente. Lo que demuestra que la calidad docente de los profesores implicados es excelente, ya que es un dato repetido en todos y cada uno de los cursos evaluados.

En definitiva, se cuenta con personal académico especializado y altamente satisfecho y comprometido con el título. Se mantiene un equilibrio óptimo entre profesorado con vinculación completa y profesorado asociado, lo que garantiza la nutrición de contenidos desde la experiencia docente, investigadora y profesional. Sin embargo, se debe mejorar las tasas de participación y de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5. Calidad y especialización del profesorado F6. Equilibrio entre especialización académica-investigadora y profesional	D1. Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente mejorable D2. Baja tasa de evaluaciones

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Durante el curso 2018-2019 el sistema de quejas y reclamaciones no ha variado respecto a cursos anteriores, pudiendo realizarse tanto de forma presencial como por vía telemática. Disponiendo en la página web del máster un enlace de información permanente al sistema de sugerencias y quejas de la Facultad de Comercio y Turismo: <https://comercioyturismo.ucm.es/sugerencia-y-quejas>.

Habitualmente, las sugerencias, quejas y reclamaciones se reciben por las siguientes vías:

- Reclamaciones por escrito presentadas en la secretaría de alumnos. Suponen un porcentaje pequeño de las presentadas en la Facultad y generalmente son temas que afectan a todo el centro, como por ejemplo las aulas informáticas. Dichas reclamaciones se gestionan por las personas competentes en cada caso y se responde por escrito a la/s persona/s reclamante/s.
- Algunas reclamaciones se presentan a la Vicedecana de Política Académica, Profesorado y Estudiantes o la de Estudios y Calidad, que las gestionan dando respuesta al alumno/a, si es posible, o enviándolas al Departamento al que pertenece el profesor para su resolución, principalmente cuando el alumno no está de acuerdo con la calificación recibida en alguna asignatura.
- Reclamaciones presentadas verbalmente o por correo electrónico al coordinador del máster que no suelen ser complejas y que se resuelven habitualmente sobre la marcha en la medida de lo posible.
- A través de un formulario electrónico ubicado en la página web del máster y del centro que se implantó a finales del curso 2012-2013.

En todo caso, los alumnos son poco propensos a utilizar los cauces formales del sistema de quejas y reclamaciones. Lo habitual es que se quejen de forma verbal o por correo electrónico al coordinador, pero sin querer formalizar su queja, ni profundizar en la misma. Por lo tanto, el poco uso del sistema de quejas y reclamaciones no se debe buscar en el sistema en sí, sino en la clara reticencia por parte de los alumnos a formalizar las quejas a pesar de haber sido animados a ello.

Como en cursos anteriores, no se ha recibido queja o sugerencia formal por escrito a pesar de la existencia del sistema. También es cierto que la alta satisfacción de los estudiantes con el máster refrenda la ausencia de quejas formales.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F7. Posibilidad de presentación de quejas y sugerencias por diferentes vías (presencial y telemática) F8. Cercanía del Coordinador/a para solucionar los problemas F9. Ausencia de quejas formalizadas	

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

En general, los resultados académicos del máster se pueden calificar como muy positivos, en cuanto a la evolución en los últimos cuatro cursos, como muestran los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad. Si bien se ofrece a continuación una tabla (6) y una explicación detallada de los mismos, se adelantan las principales conclusiones.

Se cumple con holgura los objetivos fijados en la Memoria de Verificación. En concreto se han mejorado los resultados de las tasas de graduación (ICM-8), abandono (ICM-5) y eficiencia (ICM-

7) respecto al curso 2015/2016, situándose actualmente en el 100%, 0% y 99'31% respectivamente. Estos resultados, como se explica más adelante, tienen que ver con diferentes factores entre los que se destacan: (1) la adecuación del perfil de estudiantes seleccionados en el proceso de admisión, posible gracias a una tasa de demanda elevada (IUCM-5); (2) el óptimo funcionamiento de la docencia ofrecida en el máster que contribuye a alcanzar buenos resultados en las tasas de evaluación (IUCM-16) y éxito (IUCM-1); (3) la incorporación de medidas como la modalidad de Trabajo Fin de Máster-Bussines Game que ha proporcionado resultados excelentes en una de las etapas más críticas del proceso de enseñanza-aprendizaje del máster.

Sin embargo, de los resultados que se detallan también se extraen dos necesidades: (1) implementar medidas para mejorar la tasa de cobertura (ICM-3); y (2) realizar una estrecha vigilancia de la evolución en los próximos años de los resultados de las Prácticas Externas, para descartar desviaciones o en su caso corregirlas.

TABLA 6: INDICADORES DE RESULTADOS MDGEH (2018-2019)

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid</small> <small>*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	Curso autoinforme acreditación 2015-2016	1º curso seguimiento 2016-2017	2º curso seguimiento 2017-2018	3º curso seguimiento 2018-2019
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	40
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	25	36	36	36
ICM-3 Porcentaje de cobertura	62,50%	90%	90%	90%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	92,50%	98,89%	99,45%	96'82%
ICM-5 Tasa de abandono del título	16%	12%	0%	0%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	97,55%	99,40%	98,91%	99'31%
ICM-8 Tasa de graduación	90%	84%	100%	100%
IUCM-1 Tasa de éxito	100%	100%	100%	99'39%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	590%	555%	415%	562'50%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	95,21%	99,45%	99,45%	97'42%

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales UCM (Datos extraídos el 18/10/2019)

En consonancia con la Memoria de Verificación, el número de **plazas de nuevo ingreso (ICM-1)** se ha establecido en 40. Esta cifra se considera apropiada para la docencia en el Máster y no se contemplan modificaciones. La **matrícula de nuevo ingreso (ICM-2)** aumentó significativamente de 25 alumnos en el curso 2015/2016 a 36 en el curso 2016/2017, cifra que se ha mantenido hasta la actualidad. Esta evolución ha sido similar en el **porcentaje de cobertura (ICM-3)** que se

incrementó del 62,50% en el curso 2015/2016 al 90% en el curso siguiente y posteriores. El restante 10% que falta para alcanzar la cobertura total, no corresponde a la falta de demanda (IUCM-5), sino a la caída en estudiantes ya matriculados (por problemas personales o denegación de beca); algo difícil de solucionar, ya que supondría la entrada de nuevos estudiantes con el curso empezado. Sin embargo, dada la estabilidad que este porcentaje presenta en los últimos años, ya se ha intentado introducir mejoras mediante una lista de espera gestionada desde el Rectorado, pero el resultado sigue siendo el mismo. Se seguirá reforzando los mecanismos de gestión de lista de espera con Rectorado.

En el caso de la **tasa de rendimiento del título (ICM-4)**, se ha mantenido por encima del 90% desde el curso 2015/2016, situándose en el curso 2018/2019 en 96'82%, una cifra ligeramente inferior a los años anteriores, pero igualmente satisfactoria. De hecho, la cifra alcanzada durante el curso 2017/2018 del 99,45% es difícilmente mejorable, ya que incorporaba los datos de Prácticas y Trabajos Fin de Máster de cursos anteriores que ya han desaparecido. Este rendimiento tiene su reflejo en la **tasa de abandono del título (ICM-5)**, que se ha corregido favorablemente en tres cursos, pasando del 16% al 0%, cifra que se ha mantenido en el curso 2018/2019, cumpliendo sobradamente lo previsto en la Memoria Verificada (15%). En este caso la mejora no se debe sólo a la progresiva desaparición de los últimos Trabajos Fin de Máster pendientes de cursos anteriores sino también a la introducción de la modalidad *Business Game* como alternativa al Trabajo Fin de Máster tradicional, que viene ofreciendo mejores resultados en esta etapa de aprendizaje del máster. En el curso 2018-2019, al igual que el curso anterior, todos los alumnos han optado por esta modalidad lo que se ha traducido en la ausencia de abandonos. En esta misma línea, la **tasa de eficiencia de los egresados del título (ICM-7)** sigue siendo muy alta, entre el 97,55% en el curso de acreditación hasta el 99'31% del presente curso. En todos los casos, siempre superior al 80% estipulado en la Memoria Verificada.

En lo que respecta a la **tasa de graduación (ICM-8)** se ha situado en el 100% en los dos últimos cursos, habiendo mejorado notablemente después de una bajada del 90% al 84% en el 2016/2017, por causas ya comentadas y subsanadas que tienen que ver con la presencia de estudiantes de cursos anteriores que se matriculaban en el Trabajo Fin de Máster sin tener la voluntad de realmente terminar. En todo caso, siempre ha sido superior al 75% mencionado en la Memoria Verificada. Esta evolución se explica, por una parte, por la elevada **tasa de evaluación del título (IUCM-16)** que durante los cuatro cursos se ha situado por encima del 95%, siendo en el último año del 97'42%, lo que indica que la mayor parte de los estudiantes optan por presentarse a las convocatorias de evaluación de todas las asignaturas. Y, por otra parte, porque lo hacen adecuadamente preparados como se desprende de la también elevada **tasa de éxito (IUCM1)**, que en el conjunto del período analizado se ha situado en el 100%, con excepción de un ligero descenso en el curso académico 2018/2019 que en cualquier caso se ha mantenido por encima del 99%, lo que muestra que prácticamente la totalidad de los estudiantes aprueban en primera convocatoria. Ello muestra un buen ajuste tanto en la preparación de los estudiantes seleccionados, como en la adecuación de la docencia ofrecida en el máster. Sin embargo, existen diferencias entre asignaturas, como se puede observar en la tabla 7.

TABLA 7: ICMRA- 2: RESULTADOS EN LAS ASIGNATURAS MDGEH (2018-2019)

Asignatura	Carácter	Matri.	1ª Matr.	2ª Matr. y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ALOJAMIENTOS ESPECIALES	OB	36	36	0	97,22%	100,00%	2,78%	97,22%	1	0	2	19	14	0
CONTABILIDAD PARA LA GESTIÓN HOTELERA	OB	34	34	0	97,06%	100,00%	2,94%	97,06%	1	0	10	15	7	1
CREACIÓN EMPRESAS HOTELERAS	OB	34	34	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	13	18	0
DERECHO DEL CONSUMO	OB	34	34	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	11	12	10	1

Memoria anual de seguimiento del MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS
FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA HOTELERA	OB	34	34	0	97,06%	97,06%	0,00%	97,06%	0	1	1	13	19	0
ORGANIZACIÓN Y RR.HH EN ENTIDADES HOTELERAS	OB	34	34	0	97,06%	100,00%	2,94%	97,06%	1	0	5	13	14	1
PLAN DE MARKETING DE LA EMPRESA HOTELERA	OB	34	34	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	26	5	0
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA HOTELERA	OB	35	35	0	97,14%	100,00%	2,86%	97,14%	1	0	11	18	5	0
PRÁCTICAS EXTERNAS	PRACT.EXT.	33	31	2	87,88%	100,00%	12,12%	90,32%	4	0	1	11	17	0
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SECTOR HOTELERO	OB	33	33	0	96,97%	96,97%	0,00%	96,97%	0	1	12	14	5	1
RÉGIMEN FISCAL EN EL SECTOR HOTELERO	OB	33	33	0	93,94%	96,88%	3,03%	93,94%	1	1	13	15	3	0
RESTAURACIÓN Y EVENTOS	OB	35	35	0	97,14%	100,00%	2,86%	97,14%	1	0	2	24	7	1
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PFC	29	28	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	13	15	1

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales UCM (Datos extraídos el 18/10/2019)

Para el curso 2018/2019 el Trabajo Fin de Máster es la asignatura que presenta menos matriculados (29) si bien es la que mejores resultados en calificaciones obtiene, con un 100% de estudiantes que alcanza un notable o más. Las Prácticas Externas con un total de 33 matriculados, dos de ellos en 2ª matrícula o sucesivas, muestra cuatro estudiantes no presentados, lo que indica que debe vigilarse la evolución en los próximos cursos para evaluar la necesidad en su caso de adoptar medidas de refuerzo en la tutorización. Otras asignaturas que obtienen muy buenos resultados son Gestión Comercial de la Empresa Hotelera y Creación de Empresas Hoteleras, donde la proporción de estudiantes que alcanzan sobresaliente o matrícula supera el 50%.

Finalmente, el prestigio y el interés por cursar esta titulación se mantiene alto, como se observa en la **tasa de demanda del máster (IUCM-5)**. Aunque ha bajado ligeramente en años anteriores situándose del 590% a 415% debido a la proliferación de másteres y a la cada vez mayor especialización de los estudiantes que solicitan admisión, en el último curso se ha vuelto a incrementar la demanda alcanzado una tasa del 562'5%. Esto muestra que los mecanismos de información y difusión del título siguen funcionando adecuadamente. Además, muestra también la buena imagen y prestigio del máster que se mantiene en el ranking *Eduniversal Best Masters Ranking Worldwide* siendo el mejor máster de universidad pública en España en el ámbito de gestión hotelera, el tercero de España, y encontrándose en el curso 2018/2019 en el número 27 mundial.

En su conjunto se puede afirmar que prácticamente todos los indicadores son excelentes, lo que evidencia la buena evolución del máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F10 Resultados altamente positivos y con buena evolución en todos los indicadores.	

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

En relación con la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título, se utiliza como fuente de datos las *Encuestas de Satisfacción UCM* diseñadas desde el Vicerrectorado de Calidad. Cabe resaltar la baja participación de las respuestas obtenidas tanto en estudiantes (4 respuestas) y, especialmente en PAS (2), tampoco se dispone de datos sobre satisfacción de

servicios y agentes externos. Como punto de partida, se debe continuar invirtiendo esfuerzos para mejorar la participación en las encuestas.

Comentados estos aspectos críticos, se procede a detallar los resultados obtenidos con la cautela que supone su falta de representatividad en los colectivos mencionados.

TABLA 8: INDICADORES DE SATISFACCIÓN MDGEH (2018-2019)

	Curso autoinforme acreditación 2015-2016	1º curso seguimiento 2016-2017	2º curso seguimiento 2017-2018	3º curso seguimiento 2018-2019
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,3	7,2	6,7	8,3
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	9,7	9,4	9,3	9'7
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,1	7,7	2

Fuente: Encuestas de Satisfacción UCM – Vicerrectorado de Calidad.

IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título

El número de estudiantes que han respondido a la encuesta es extremadamente bajo (4), lo que apenas supone un 10% de participación, muy inferior a lo deseado. Como en otros años, se explica en gran medida por las características de la titulación: máster de un solo curso académico y en el que muchos de los estudiantes encuentran rápidamente trabajo, varios en el extranjero, lo que dificulta la repercusión de la encuesta. Se trata de una proporción de participación inferior a otros cursos anteriores, siendo el 100% de las respuestas de mujeres. Dicho esto, se procede a analizar los resultados obtenidos desde la cautela que supone esta baja participación.

La satisfacción global con el título de los estudiantes aumenta respecto a cursos anteriores situándose en un 8'3, la más elevada del período analizado, con una desviación de 0,5 y una mediana de satisfacción de 8. Destacan con una satisfacción sobresaliente (media por encima de 9) diferentes ítems como tener objetivos claros, la adecuación del número de estudiantes por aula, las prácticas o las actividades complementarias. Además, el 50% se informa sobre titulaciones en otras universidades, pero finalmente se deciden por este máster.

Con calificaciones positivas, aunque mejorables (medias entre 5 y 6,9), quedan algunos aspectos relacionados con el contenido práctico de las asignaturas y si son innovadoras o presentan materiales actuales y novedosos. Con la finalidad de mejorar estos aspectos se ofrecen actividades adicionales que refuerzan los contenidos en el máster y en las que las que los profesionales transmiten temas de actualidad a los estudiantes.

En general hay una satisfacción notable para gran parte de los ítems analizados de carácter académico, como la adecuación del plan de estudios y su dificultad, la integración de teoría y práctica, la relación de la formación con las competencias de la titulación o la preparación para el mundo laboral. Todo ello acompañado por calificaciones notables para los profesores y su labor docente, incluyendo las tutorías.

Quedan algo rezagadas preguntas no académicas relacionadas con el funcionamiento de la titulación como la percepción de que no tiene orientación internacional, cuando gran parte de los egresados trabajan en el extranjero. Igualmente, desde el centro se están realizando esfuerzos para incrementar las posibilidades de internacionalización como el recientemente firmado convenio de Dobles Títulos de Másteres en Turismo – UCM – Université Paris 1 Panthéon Sorbonne.

El único ítem que suspende con una media de 4 sigue siendo la disponibilidad de las calificaciones a tiempo, que como se explicó en la anterior memoria, es una percepción habitual por parte del estudiantado, agravado en el caso del máster por su estructura en bimestres, lo que hace que las actas oficiales están disponibles a veces meses después de haber terminado las clases. Esto se solventa con la información directa de las calificaciones a los estudiantes vía Campus Virtual, pero no puede evitar que la sensación sea negativa cuando aparece la nota oficial con las actas en un tiempo muy dilatado.

Finalmente, todas las preguntas referidas a la recomendación de la titulación y la repetición de la misma tienen una calificación notable del 8, lo que concuerda con la satisfacción global de los estudiantes.

IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título

La participación en el curso 2018/2019 por parte del sector PDI se considera aceptable con 7 respuestas obtenidas, se alcanza el 39% del profesorado con responsabilidad docente en el título. El perfil es diverso en cuanto a edad, experiencia profesional (desde 1-5 años hasta 21-25 años) o categoría, si bien son mayoritarias las respuestas procedentes del profesorado asociado (57'14%).

La satisfacción global con la titulación sigue siendo muy alta (9,7) y superior a la satisfacción media para el conjunto de la universidad (7,4).

En general, destacan medias de satisfacción y compromiso sobresalientes en casi todos los ítems de la encuesta: Distribución de créditos (9,14), cumplimiento del programa (9,43), objetivos de la titulación (9,43), orientación internacional (9), coordinación (9,87), tamaño de los grupos (9'29), importancia de la titulación en la sociedad (9,57), grado de dificultad apropiado (9'29), relación calidad-precio (9'60), cumplimiento del programa (9), oferta y desarrollo de prácticas (10). También en los bloques dedicados a recursos de la titulación predominan valoraciones muy positivas como es el caso de la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título (9'71) o la organización de los horarios docentes (9'71) por citar algunos.

La especialización del profesorado del máster en las materias que imparte se refleja también en una valoración alta de la relación de la formación de los profesores con las asignaturas con una media de 9,43.

Otros ítems, aunque tienen también un buen nivel de satisfacción se quedan en una media de notable, como es el caso de la disponibilidad de las calificaciones en un tiempo adecuado (8'86), los fondos bibliográficos (8'50), espacios para prácticas (8'14), el apoyo técnico y logístico (8'33). Siguen aumentando aquellos rubros con inferior valoración en encuestas anteriores, lo que demuestra que las decisiones tomadas para paliar las deficiencias detectadas siguen funcionando: especialmente los recursos administrativos (9), la atención prestada por el PAS (8'50), al igual que la gestión de los procesos administrativos (9'43).

Los alumnos también son calificados satisfactoriamente, siguiendo con la notable subida constatada en el curso anterior, lo que demuestra que los esfuerzos en la selección de los estudiantes también están teniendo sus frutos. De esta manera obtienen resultados muy altos el grado de implicación de los alumnos (9'57), la adquisición de las competencias (9'43), el trabajo autónomo (9), el grado de compromiso con el proceso de aprendizaje (9'14), su implicación con la evaluación continua (9'14) y, sobre todo su aprovechamiento de las clases y los resultados alcanzados (ambos con 9'57). El único ítem que ha obtenido una calificación muy baja en la encuesta pertenece también a este bloque y tiene que ver con el grado de aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (6'29). Esto contrasta con la satisfacción en el resto de ítems, especialmente con el compromiso, implicación o resultados por lo que se deduce que las tutorías es una herramienta que está disponible para los alumnos pero que no han tenido necesidad de utilizarla en la mayor parte de su proceso de aprendizaje.

Finalmente, la satisfacción de la actividad docente en la titulación alcanza también una media muy alta (9'86). El profesorado volvería a elegir la titulación y también la recomendaría a un estudiante (ambos 9,71) que, junto a la satisfacción global, son resultados muy positivos.

IUCM-15 Satisfacción Personal de Administración y Servicios (PAS)

Siguiendo la tendencia de cursos anteriores, la participación del PAS en las encuestas vuelve a ser muy baja, con solo dos encuestados lo que apenas supone un 6'67%, y una desviación típica de 0 en todos los ítems. Al igual que en el caso de los estudiantes supone una clara falta de representatividad de los resultados que a continuación se detallan, se constata la necesidad en volver a insistir en la importancia de participar en las encuestas de calidad. Sin embargo, también se constata que el predominio de respuestas negativas merece ser revisado para aplicar, en su caso acciones de mejora.

Las encuestadas son mujeres, con perfil PDI Laboral y una experiencia de entre 11 a 15 años. La satisfacción del PAS de la Facultad de Comercio y Turismo baja drásticamente respecto a cursos anteriores, calificándose como muy baja, al igual que la satisfacción general con la universidad (media de 2 en ambos casos). Sin embargo, hay notables diferencias entre los ítems de la encuesta.

En general, la comunicación con los diversos estamentos es buena: profesorado (7), responsables académicos (7), otras unidades administrativas (5), gerencia (5), con excepción de Servicios Centrales (1).

Destaca positivamente la relación con los compañeros de servicio (10) y con los alumnos (7), menos la de los espacios de trabajo (5), aunque no se vea reflejada en los recursos disponibles (7) o la seguridad de las instalaciones (7). Se muestra satisfecho con la organización de su trabajo en la unidad a la que pertenece (9) y el tamaño de la plantilla (7).

Los aspectos críticos que causan insatisfacción tienen que ver principalmente con el conocimiento de sus funciones y la adecuación del perfil para el desempeño de sus funciones: plan de formación del PAS (3), conocimiento de sus funciones y responsabilidades (1), otros conocen su tarea y podrían sustituirle (1), adecuación de sus conocimientos y habilidades al trabajo (1), relación de su formación con sus tareas (1), las tareas se corresponden con su puesto (1), definición de funciones y responsabilidades (1).

Estos resultados hacen que se replanteen si volverían a ser PAS en la UCM (2), por tanto, aunque la representatividad de la encuesta es muy baja, es preciso indagar en los aspectos críticos para conocer si se trata de una situación generalizada o si afecta únicamente a determinados puestos y evaluar la necesidad de poner en marcha medidas de mejora.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F11. Buenos resultados de satisfacción en estudiantes y profesores.	D3. Insuficiente participación en las encuestas de estudiantes y PAS D4. Baja satisfacción de PAS

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

Desde el curso pasado se tiene acceso a información relativa a la inserción laboral a partir de encuestas diseñadas para tal y fin por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM y cuyos resultados se recogen en el *Informe de la Encuesta a Egresados sobre inserción laboral*. Los datos corresponden a los estudiantes egresados y son recogidos a los 24 meses de su graduación. También se dispone de una encuesta destinada a los egresados del curso anterior. Por tanto, para el curso 2018/2019 se vuelve a contar tanto con el informe de inserción como los resultados de satisfacción de egresados. Sin embargo, el grado de participación es muy bajo, tan sólo se

han recibido dos respuestas en ambos casos lo que apenas alcanza poco más del 5% del total. Por esta razón, aunque se analizarán los aspectos más relevantes de estos informes, sus resultados no pueden considerarse representativos del colectivo.

Como se comentó en la memoria anterior, los proyectos de innovación y mejora de la calidad docente llevados a cabo en 2015 y en el curso 2016-2017 tuvieron resultados satisfactorios a la hora de profundizar en la situación de los egresados respecto a su inserción laboral. Se resumen sus resultados: de un total de 197 alumni, de los cuales 175 tenían una cuenta en LinkedIn casi el 50% estaba trabajando en un hotel, mientras que otro 30% estaba trabajando en turismo o sectores relacionados con los estudios del máster. Además, más del 50% estaba trabajando como mando intermedio y el 28% como ejecutivos con casi un 30% en el extranjero.

La utilización de la red LinkedIn resultó un método efectivo de seguimiento para cubrir carencia de datos y aportar información complementaria de inserción laboral. Sin embargo, para poder realizar un estudio similar al comentado se requiere la dedicación de recursos de apoyo. En este sentido se estudiará la posibilidad de solicitar una beca de colaboración o vías de financiación adicionales como la solicitada en la convocatoria de proyectos de innovación docente.

Informe de la Encuesta a Egresados del curso 16-17 sobre inserción laboral

Respondieron la encuesta dos mujeres, residentes en Madrid, que eligieron la UCM para cursar sus estudios por el prestigio del máster, una de ellas está realizando o ha realizado estudios de doctorado. La satisfacción global con la titulación alcanza un aprobado (6) al igual que la UCM (6'5), en ambos casos destaca una desviación alta, con una respuesta muy negativa (3) y otra muy positiva (9-10). Al indagar en la satisfacción de los distintos ítems, se comprueba que los correspondientes a la valoración de las competencias al salir de la Universidad en general de manera notable o sobresaliente: asumir responsabilidades y cumplir objetivos (10); trabajar en equipo (9); comunicarse con eficacia, por escrito y verbalmente (10); adaptarse a nuevas situaciones (10); manejar situaciones de presión, dificultades o contratiempo (9'50); analizar o sintetizar (9); puntualidad (9); organizar y planificar (8); capacidad de aprendizaje y liderazgo (8); resolver problemas con conocimientos adquiridos (7'5); receptividad a las críticas (7).

Sin embargo, la percepción de en qué grado la titulación ha contribuido a desarrollar estas competencias es mejorable (5). Esto se ve reflejado también en la satisfacción con la formación recibida y las posibilidades de acceso al mundo laboral e investigador (5'50 en ambos casos), la relación de la formación con las competencias de la titulación y la satisfacción general con la formación recibida (6).

Las prácticas externas reciben una buena valoración por su utilidad para encontrar empleo (7). Respecto a la inserción laboral, se puede calificar de buena. En uno de los casos se encuentra trabajando y en el otro está en situación de búsqueda de empleo pero trabajó después de finalizar los estudios, siendo seis meses la media que tardaron en encontrar un empleo relacionado con su titulación (9).

El grado de compromiso muestra un perfil de egresado orgulloso de ser estudiante UCM (8) pero neutro, destacando los ítems relacionados con fidelidad (9-10) y en menor medida los de preinscripción (6-7) y vinculación (6.5 y 9).

Informe de la Encuesta a Egresados del curso 17-18

La encuesta fue respondida por dos hombres, residentes en fuera de Madrid, que eligieron la UCM para cursar sus estudios por el prestigio del máster. La satisfacción global con la titulación y la UCM alcanza el notable en ambos casos (7'5 y 8 respectivamente). Muestra unos resultados similares a la encuesta de inserción en cuanto a valoración de competencias al salir de la Universidad, situándose todas entre notable y sobresaliente con excepción de la puntualidad (6'5). Lo mismo ocurre con la percepción de en qué grado la titulación ha contribuido a desarrollar estas competencias, siendo un aspecto mejorable (6).

Se logra satisfacer las expectativas (7'5), los egresados tienen una alta valoración de la relación calidad-precio (9) y consideran que los objetivos del máster son claros (7), el grado de dificultad y la cantidad de alumnos por aula también (7), al igual que la integración de teoría y práctica (8'5). Sin embargo, al igual que en el caso de la satisfacción de los estudiantes, vuelven a surgir el tiempo de publicación de las calificaciones (3) y la orientación internacional (5) con valoraciones bajas por motivos ya explicados en el apartado anterior (5.2.).

Se muestran satisfechos con la formación recibida (8'5) y valoran su utilidad para el acceso al mundo laboral (7'5), pero se podría mejorar la organización e innovación de los contenidos de las asignaturas, su componente práctico y la novedad de los materiales utilizados, ya que únicamente alcanzan un aprobado (5 a 6'5).

En lo que respecta a elementos generales de la UCM, las instalaciones (7), recursos y medios (7'5) y las actividades complementarias (9) se valoran satisfactoriamente, pero se muestran insatisfechos con la ayuda de los servicios de atención a los estudiantes (3'5). De nuevo, el grado de compromiso muestra un perfil de egresado orgulloso de ser estudiante UCM (8) pero neutro.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F12. Excelentes resultados en la información obtenida a través del estudio realizado mediante LinkedIn.	D5. No se disponen de datos representativos ni homogéneos que permita analizar la situación actual y la evolución de los egresados del título. D6. Existen dificultades para la obtención de datos mediante métodos alternativos (LOPD, inversión de recursos) D7. Dificultad para obtener datos de satisfacción de empleadores (escasa o nula participación en las encuestas)

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

En lo relativo a los programas de movilidad, las titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo están integradas en el contexto general de la UCM 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 cada uno de los participantes en nuestros programas resulte idéntica, predecible y en consecuencia confiable.

Existe también una Oficina de Movilidad Internacional de la Facultad cuya información se encuentra disponible en este enlace: <https://comercioyturismo.ucm.es/movilidad-internacional>. Se ocupa de todas las fases en el procedimiento de gestión de los programas de movilidad.

Todas las convocatorias de movilidad específicas son publicadas en la web de la facultad y publicitadas a través de las redes sociales como estrategia de mejora del acceso a la información. Entendemos que una información de fácil acceso contribuye de forma clara a la garantía de transparencia y de calidad de nuestros procesos.

En 2013 se aprobó por Junta de Facultad una normativa relativa al principal programa de movilidad del centro, el programa Erasmus. Dicha normativa permite a los beneficiarios saber en cada momento qué normativa les es de aplicación y obtener respuesta a cualquier duda que les pueda surgir relativa a la gestión de su expediente y de su proceso de reconocimiento de estudios ([enlace a normativa](#)).

Inmediatamente después de la publicación de la convocatoria del programa Erasmus, la Oficina de Movilidad Internacional de la Facultad convoca a nuestros alumnos a una reunión informativa en la que se presenta el programa, se informa sobre el proceso de solicitud y de concesión y se resuelven todas las dudas respecto de la conveniencia e idoneidad del programa para cada uno de nuestros alumnos. Tras la adjudicación de las plazas disponibles, se convoca en segunda reunión para explicar a los estudiantes cómo se han de 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 nuestra normativa que nuestros usuarios nos pudieran 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 instrumento de garantía para nuestros usuarios, previniendo la toma de decisiones unipersonales y la arbitrariedad personal que ello pudiera suponer.

Los programas de movilidad son objeto de convocatorias públicas, determinadas desde los vicerrectorados respectivos y que son comunes para toda la universidad. Por parte de la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se realiza el seguimiento y la evaluación de estos programas con el fin de lograr la mejora continua mediante propuestas. La información se recoge, analiza y valora según se detalla a continuación:

- Informes individuales de los estudiantes que hayan participado en los programas de movilidad en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) Grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación o programa, c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.
- Informes de los coordinadores o responsables de dichos programas en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas); b) Tasa de intercambio de las universidades de destino (relación estudiantes acogidos/estudiantes remitidos); c) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad; d) Propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad.

La Comisión de Calidad de la Facultad valora y analiza toda esta información periódicamente y emite propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación. Las propuestas son remitidas a la Junta de Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

En lo que respecta a la titulación, a pesar de estos medios y programas que se ofertan y promueven, no se da movilidad entre los alumnos. Dadas las características del máster, con una duración de un solo curso (60 ECTS), los mayores esfuerzos se realizan en el fomento de prácticas en el extranjero a través del sistema Erasmus Prácticas, para lo que se cuenta con la Oficina Erasmus de la Facultad, en estrecha colaboración con el coordinador del Máster. Sin embargo, al igual que el curso anterior ningún alumno ha participado en el programa de movilidad. Esto contrasta con la inserción de egresados en puestos de trabajo en el extranjero, que llega casi al 30% (apartado 5.3.). En esta misma línea, en conversaciones informales, también se ha podido constatar que varios estudiantes del presente curso 2018/2019 han encontrado trabajo en el extranjero.

Otra de las vías de trabajo que está realizando desde el centro implica que el programa de movilidad no se reduzca únicamente a la duración del máster, sino que se amplía hacia un itinerario formativo que abarca desde el último curso de grado hasta el máster. En este sentido, este máster participa en el reciente convenio firmado a finales de 2018/2019 entre las Universidades Complutense de Madrid y Paris 1 Panthéon Sorbonne a través de la *Facultad de Comercio y Turismo* y del *Institut de Recherche et d'Etudes Supérieures sur le Tourisme*, respectivamente, de reconocimiento de créditos que permite cursar un programa formativo de

2 años: un año en la Universidad Paris 1 y otro año en la Universidad Complutense. Los estudiantes participantes obtendrán a la finalización del mismo dos títulos de máster: uno expedido por la UCM y otro expedido por Paris 1 ([enlace al folleto informativo](#)). A partir del curso 2019/2020 se procederá al intercambio de estudiantes que deseen participar en el programa.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F13. Se dispone de gestión centralizada en la facultad de programas de movilidad.	D8. Escasa participación en programas de movilidad ofertados (ej. Erasmus Prácticas)

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

El plan de estudios propuesto del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras obliga a impartir un contenido de Practicum con carácter obligatorio de 6 créditos, por lo que deben ser realizadas o convalidadas por el 100% de los estudiantes. Este Practicum se define como un conjunto integrado de prácticas a realizar en entidades de hostelería que pongan en contacto a los estudiantes con los problemas de la práctica profesional.

El objetivo general del Practicum es profundizar en los conocimientos, capacidades y actitudes vinculando a los alumnos a la realidad de la Gestión de las Entidades Hoteleras, completando y complementando su formación teórica con la experiencia práctica. Como objetivos formativos específicos se señalan:

1. Aplicar las habilidades, competencias y conocimientos adquiridos durante la titulación, vinculados a la entidad donde se realiza la práctica.
2. Conocer de cerca el entorno laboral interno: relaciones con superiores y compañeros.
3. Conocer de cerca el entorno laboral externo: relaciones con proveedores, clientes y público en general de gran importancia en este sector.

La gestión administrativa se realiza en la oficina de prácticas de la facultad (<https://comercioyturismo.ucm.es/practicas-en-empresas>), que funciona bajo la dependencia funcional de la Delegación de la Decana para el Emprendimiento, Prácticas Externas y Empleabilidad, lo que demuestra la decidida apuesta de la Facultad por estos temas. Actualmente la oficina cuenta con un funcionario administrativo con dedicación a tiempo completo, además de un becario a tiempo parcial.

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 publicadas en web. Esta comisión no es delegada de Junta de Facultad, pero de su composición y de sus acuerdos se informa en este órgano.

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

- Relaciones con las empresas.
- Preparación de convenios, remisión a empresas y al vicerrectorado para los trámites de firma y registro.
- Recepción de ofertas y publicación en la web.
- Coordinación con el OPE-UCM para todas aquellas ofertas que se gestionan por allí.
- Atención personalizada al estudiante. Para ello hay prefijado un horario de atención al público todos los días de lunes a viernes de 12 a 14 horas.
- Coordinación con los profesores tutores de prácticas.
- Gestión de expedientes y calificaciones.

Desde el curso 2015-2016 se encuentra implementado el sistema informático GIPE-UCM (Gestión Integral de Prácticas en Empresas-UCM), aplicación informática que centraliza toda la gestión de las prácticas para todos los implicados: estudiantes, tutores y empresas.

Adicionalmente, al principio de cada semestre, la facultad organiza una reunión informativa sobre prácticas en empresas dirigida a los estudiantes en la que se informa de los procedimientos de gestión y distintas posibilidades que tienen de convalidación de la asignatura. La presentación que se hace a los estudiantes es posteriormente también publicada en la web de la facultad que es enlazada desde el apartado correspondiente de la página web del máster. Todos los alumnos están bajo la tutela de un profesor del centro y de una persona responsable de su formación en la empresa. El tutor del centro mantiene como mínimo dos entrevistas con el alumno, una al comienzo y otra al finalizar las prácticas. El alumno está obligado a presentar una memoria en la que debe reseñar su valoración personal de la práctica, la atención recibida por parte del tutor y la relación entre el contenido de la práctica y los estudios cursados. A su vez el tutor de la empresa elabora un informe, que dirige al tutor de la facultad, realizando la valoración de la labor desempeñada por el alumno.

Para facilitar la gestión de la oficina de prácticas, a través del campus virtual se ha habilitado un espacio de comunicación y seguimiento al que tienen acceso todos los estudiantes matriculados en cualquiera de las titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo, incluida el máster.

La Facultad tiene numerosos acuerdos firmados con empresas hoteleras que demandan a alumnos del máster. Entendemos que con esta oferta el alumno tiene variedad suficiente de entidades para encontrar una práctica adecuada, si bien el Centro está abierto a la firma de nuevos convenios a propuesta del alumno para facilitar su encaje profesional y/o geográfico. La firma de convenios ya formalizados puede consultarse en la web de la oficina de prácticas de la Facultad ([enlace](#)).

La calidad de las prácticas se evalúa por las siguientes vías:

- a) Una pregunta general de satisfacción general en las encuestas de evaluación.
- b) Un apartado específico de opinión en la memoria a entregar.
- c) La charla de conclusión entre el tutor y el alumno.

La consecución de los objetivos formativos de las prácticas es objeto de seguimiento y evaluación por parte de la Comisión de Calidad, para proponer en su caso medidas de revisión y mejorar, para ello utiliza:

- Cuestionarios a los 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, Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- Informe de los tutores internos y externos de las prácticas donde se especifiquen: a) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas, b) Propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

Durante el curso 2018-19 en el Máster de Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras se tramitaron un total de 51 prácticas en empresas, de las cuales 30 fueron de tipo curricular, 19 de tipo extracurricular y 2 fueron canceladas.

Según la encuesta de satisfacción, el valor formativo (8'3), la atención recibida por parte del tutor colaborador (7'3), la gestión realizada por la facultad (8), la utilidad de las prácticas para encontrar empleo (8'3) y la satisfacción global (9) tienen una media muy satisfactoria, reflejo de la calidad de las prácticas ofrecidas en el máster.

La encuesta fue respondida por 29 estudiantes, es decir, prácticamente todos los estudiantes que realizaron las prácticas curriculares. En la misma línea que el curso anterior, los estudiantes consideran que han podido aplicar los conocimientos adquiridos en el máster percibiendo que la formación recibida les prepara para la realización de las prácticas (ambas superan el 50% entre 4-5, 31% 3). Cabe destacar que las prácticas han favorecido de forma sobresaliente la adquisición de conocimientos y el desarrollo de competencias para ejercer la profesión (86% entre 4-5). Mientras que todos los estudiantes coinciden en que las prácticas son un complemento necesario en la formación.

Muy positivamente han sido calificadas la acogida y las instalaciones de las empresas en los que han hecho sus prácticas (ambas más del 90% entre 4-5), como que éstas han proporcionado la formación adecuada (82% entre 4-5) y las tareas han estado bien definidas (75% entre 4-5). Como no puede ser de otra manera, en todos los casos se han respetado las condiciones firmadas y se ha facilitado el cumplimiento de las obligaciones académicas por lo que el 86% de los estudiantes volvería a hacer las prácticas en la misma empresa.

Igualmente, los tutores de la empresa obtienen calificaciones satisfactorias, sea en la explicación de las tareas (65'5% entre 4-5) o de la supervisión y facilitación del aprendizaje (75%). Más del 90% de los estudiantes consideran que las prácticas han aportado valor al curriculum vitae, sin embargo, no son tan optimistas en cuanto a la mejora de las posibilidades de inserción laboral (48%).

Finalmente valoran altamente su capacidad técnica (más del 80% entre 4-5) y de organización y planificación (93% entre 4-5), y las de aprendizaje y sentido de la responsabilidad (100%). También sus habilidades de comunicación oral (93%) y escritas y de creatividad e iniciativa (75%). Otros aspectos valorados son la relación con el entorno laboral, la capacidad de trabajo en equipo y la puntualidad (los tres 100%), la capacidad de adaptación e implicación personal en la entidad (ambos 96%), la receptividad a las críticas (72%) y el grado de motivación también alto (82%). En términos generales, están satisfechos con las prácticas realizadas (93%) y hay una proporción elevada de estudiantes que amplían el período de prácticas curricular (86%).

Al igual que en el caso de los estudiantes, las encuestas a los tutores de las empresas mantienen la buena valoración del curso anterior y reflejan una muy alta satisfacción con los estudiantes recibidos en las prácticas. Las calificaciones relativas a las capacidades y habilidades han recibido todas al menos 80%, o superior, de respuestas entre 4 y 5: técnica, aprendizaje, organización y planificación, reflexión analítica y crítica, trabajo y constancia, comunicación oral y escrita, implicación, trabajo en equipo, de adaptación, relación con el entorno laboral, puntualidad, sentido de la responsabilidad, disciplina y esfuerzo, creatividad e iniciativa, motivación y receptividad a las críticas.

Además, consideran que las prácticas realizadas por el estudiante han contribuido favorablemente a la empresa (93% entre 4-5), y, sobre todo, que la formación del estudiante es adecuada (90%), que se han cumplido las expectativas previstas al ofertar la práctica (93%), y que las tareas realizadas se han ajustado al plan de trabajo previsto (96%).

En términos generales, están muy satisfechos con la práctica realizada por los estudiantes (97%) y dan buenas calificaciones numéricas (un 47% de 9 a 10 y un 23% de 8 a 9). Finalmente, el 100% aceptaría seguir recibiendo estudiantes de la Facultad.

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

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F14. Excelentes relaciones con las empresas y ofertas de prácticas de calidad	
F15. Se dispone de gestión centralizada en la facultad de los programas de prácticas	

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

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

No procede.

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

No procede

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

El Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título, incluía las siguientes recomendaciones:

Criterio 1, Subcriterio 1.- Se recomienda publicar algunos aspectos no disponibles en las siguientes categorías: Sistema de garantía de calidad en el ítem Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC.

- Acción emprendida: se ha incluido en la web del máster un enlace a Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC.

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

El plan de mejora planteado en la última memoria de seguimiento incluía los puntos que se resumen a continuación junto con las acciones de mejora, su estado de ejecución y los resultados obtenidos:

- Indicadores de resultados. Insuficiente participación de los diferentes colectivos en las encuestas (Estudiantes, Profesores, PAS) motivado por una necesidad de refuerzo en el recordatorio sobre su utilidad, el cambio de modelo y un calendario inadecuado a las características del máster. Acciones de mejora: volver a insistir en la utilidad de las encuestas para la mejora de la calidad docente y el buen funcionamiento de la titulación en los tres estamentos. Estado de ejecución y resultados: se han realizado labores de recordatorio fundamentalmente a través de *mailing*, con un buen resultado entre el profesorado pero escaso entre los estudiantes y el PAS. Otra medida que se está trabajando desde la Comisión de Calidad es la redacción de una guía informativa de estas encuestas y su utilidad, si bien no se ha podido poner en marcha durante el curso 2018/2019, se espera que esté finalizada, aprobada y publicada para la campaña de encuestas de 2019/2020.
- Satisfacción de los diferentes colectivos. Baja satisfacción de Estudiantes y PAS como resultado de la escasa participación y la mala interpretación del significado de las encuestas. Acciones de mejora: insistir en la utilidad de la participación y explicar la finalidad de las encuestas. Estado de ejecución y resultados: ídem punto anterior, si bien es preciso señalar que la satisfacción de los estudiantes se ha incrementado, la participación ha sido muy baja y su representatividad es escasas; en el caso del PAS, también la participación ha sido muy baja sin tener representatividad, la satisfacción ha bajado drásticamente porque se ha utilizado las encuestas como medio de queja. Se

espera que estos resultados mejoren con la difusión de la guía comentada en el punto anterior.

- Programas de movilidad. Baja participación en las prácticas en el extranjero motivado por dificultades con el idioma por parte de los estudiantes y por el tipo de ofertas de prácticas. Acciones de mejora: Animar a la participación en las prácticas disponibles y ayudar en la búsqueda de prácticas de calidad en el extranjero. Estado de ejecución y resultados: Se ha promocionado la participación en las becas Erasmus Prácticas en la que la Universidad Complutense es muy activa y tiene acuerdos interesantes para los estudiantes. En paralelo, en la Facultad de Comercio y Turismo se ha creado la Delegación de la Decana para Emprendimiento, Prácticas Externas y Empleabilidad que está consiguiendo nuevas ofertas para los estudiantes y está teniendo sus primeros frutos, como el convenio con la Organización Mundial del Turismo y su red de miembros afiliados. A pesar de estos esfuerzos, los alumnos no han de momento, optado por estas prácticas.

Como conclusión se debe seguir trabajando en la misma línea ya que acciones como la guía de encuestas o el incremento de ofertas de prácticas en el extranjero requieren un período de tiempo para su consolidación y la obtención de resultados satisfactorios.

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 realizado por Fundación para el conocimiento Madri+D con fecha 21 de diciembre de 2017, incluía las recomendaciones que se resumen a continuación junto con las acciones emprendidas y sus principales resultados:

1. Se recomienda obtener información sobre la satisfacción de los empleadores. Acción emprendida: a través del Vicedecanato de Relaciones Internacionales y Gestión Económica, la recién creada Delegación de la Decana para Emprendimiento, Prácticas externas y Empleabilidad y la Oficina de Prácticas de la Facultad se están implementando encuestas de satisfacción de los empleadores, empezando por las empresas que tienen convenios de prácticas, lo que facilita la toma de contacto. Resultados: Se ha empezado con las encuestas a los empleadores, pero las empresas son reacias a comentar la relación que tienen con sus empleados y a compartir esta información con la universidad. Esto es confirmado por las empresas con convenio, mientras que otras declinan contestar.
2. Se recomienda mejorar/obtener información sobre la inserción laboral de los egresados del máster. Acción emprendida: desde la propia Universidad Complutense de Madrid a través de la Oficina de Calidad se ha empezado a ofrecer esta información, cruzando los datos de los egresados de las titulaciones con los de la afiliación de la Seguridad Social. Esta información se complementará con el método introducido en la titulación que consiste en el análisis de la información ofrecida por los propios egresados en sus perfiles de LinkedIn. Resultados: los informes de inserción remitidos por la Oficina de Calidad-UCM son útiles de manera general, sin embargo, para la titulación aún no ofrecen resultados representativos por la escasa participación en las encuestas. Respecto al método interno, sigue siendo una fuente de información de gran interés, pero como se ha reflejado en apartados anteriores, es preciso destinar recursos adicionales para la elaboración de informes de análisis de inserción.
3. Se recomienda establecer sistemas para incrementar la participación de los egresados en las encuestas. Acción emprendida: a través de los contactos establecidos tanto por el Rectorado de la Universidad, como los conseguidos a través de los proyectos de innovación y mejora de la calidad docente, se ha instado a los egresados a participar en las encuestas. Otra vía es el uso de la base de datos del programa Alumni, una vez constatado que haya egresados de la titulación. Resultados: Se ha conseguido mantener el contacto con los egresados desde un

punto de vista personal, pero es complicado mantenerlo desde la perspectiva institucional. Debido a las limitaciones surgidas de la LOPD es prácticamente imposible contactar con los egresados, puesto que no han dado su consentimiento explícito para ser consultado. Hasta que la Universidad Complutense no incluya esta posibilidad a la hora de hacer la matrícula, o en cualquier otro momento, como la solicitud del título, por ejemplo, no se podrá conseguir incrementar la participación.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F16. Resultados satisfactorios en los informes de seguimiento, con pocas recomendaciones, que validan el buen funcionamiento del máster.	

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No procede

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

No procede

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

Como puntos fuertes de la titulación cabe destacar:

- El título está integrado en un SIGC consolidado que garantiza el control de funcionamiento y la mejora continua.
- Los mecanismos de coordinación del máster se han adaptado a las características del título, favoreciendo el flujo de información y la coordinación vertical y horizontal.
- Se cuenta con personal académico especializado y altamente satisfecho y comprometido con el título. Se mantiene un equilibrio óptimo entre profesorado con vinculación completa y profesorado asociado, lo que garantiza la nutrición de contenidos desde la experiencia docente, investigadora y profesional.
- Existe un sistema de quejas y sugerencias en funcionamiento puesto al servicio de estudiantes, profesorado, PAS y otros colectivos relacionados con el máster, que permite la canalización de reclamaciones y propuestas de mejora tanto de manera presencial como telemática.
- Los resultados académicos son excelentes en prácticamente todos los indicadores (graduación, abandono, eficiencia...), mejorando la mayoría de ellos desde el curso de acreditación.
- Los estudiantes se muestran muy satisfechos con el título, lo que es coherente con la ausencia de quejas y reclamaciones formales.
- El Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras de la Universidad Complutense de Madrid tiene una buena valoración internacional, manteniéndose bien posicionado en rankings como el de *Eduniversal Best Masters Ranking Worldwide*. Esto es coherente con la elevada tasa de demanda y cobertura.
- La implantación y mantenimiento de la modalidad de TFM-Business Game tiene unos resultados altamente positivos, permitiendo asegurar el interés por el aprendizaje y que gran parte de los estudiantes terminen con el máster en el tiempo establecido.
- Gestión centralizada en la facultad de prácticas y programas de movilidad.

- Existe una alta demanda profesional para ofertar prácticas, por lo que los alumnos tienen opción de elegir acorde con su orientación personal y profesional y geográfica, se dan facilidades a los alumnos para que realicen prácticas fuera de Madrid, en función de su lugar de origen, especialmente en regiones turísticas, y también en el extranjero a través del programa Erasmus Prácticas. Alta satisfacción entre tutores de empresas y estudiantes.
- Se dispone de contactos con numerosos grupos hoteleros, con reuniones periódicas y espacio para que las entidades difundan sus programas de selección de personal, lo que favorece la oferta de prácticas y la difusión de ofertas de trabajo al finalizar el título.
- Según las relaciones que se han establecido a través de la red social profesional LinkedIn, la mayor parte de los egresados han encontrado trabajo cualificado en el sector.
- Alta demanda por parte de estudiantes de todo el mundo con currículum interesante, aunque no todos formalicen la matrícula.
- Personal del PAS específico para matrícula y gestión de prácticas que agiliza la resolución de problemas y la atención particularizada acorde con las necesidades de la titulación.

TABLA 9: RESUMEN DE FORTALEZAS DEL MDGEH (2018-2019)

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
<u>Estructura y funcionamiento del SGIC</u>	F1. Compromiso de todos los implicados F2.SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras	1.2, 1.3	Reuniones periódicas de la Comisión Académica de la Facultad de Comercio y Turismo.
<u>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</u>	F3. Estructura integrada F4.Coordinación vertical y horizontal del máster efectiva con buen flujo de información.	2	Reuniones periódicas de coordinación del Claustro de Profesores y de la Comisión Académica
<u>Personal académico</u>	F5. Calidad y especialización del profesorado F6. Equilibrio entre especialización académica-investigadora y profesional	3	Seguir en contacto directo con los departamentos que imparten docencia en el máster
<u>Sistema de quejas y sugerencias</u>	F7. Se facilita por diferentes vías (presencial y telemática) F8. Cercanía del Coordinador para solucionar los problemas F9. Ausencia de quejas formalizadas	4	Seguir informando de los mecanismos de quejas y sugerencias. Seguir transmitiendo la cercanía del coordinador, disponible para los alumnos a través de tutorías, correo electrónico, campus virtual y contacto directo con la delegada del curso.
<u>Indicadores de resultados</u>	F10.Resultados altamente positivos y con buena evolución en todos los indicadores.	5.1	Seguir con la buena selección de los candidatos Seguir implicando a los profesores a través de las reuniones periódicas del Claustro y la Comisión Académica Mantener la modalidad TFM-Business Game
<u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u>	F11.Buenos resultados de estudiantes y profesores	5.2	Mantener y reforzar las actividades adicionales con visitas de profesionales al máster y visitas de los estudiantes a las empresas. Seguir con el contacto directo con los profesores a través de las reuniones periódicas del Claustro y la Comisión Académica.
<u>Inserción laboral</u>	F12.Excelentes resultados en la información obtenida a través de LinkedIn	5.3	Seguir aumentando la relación de las empresas hoteleras con el máster para facilitar prácticas de calidad y la posible inserción laboral
<u>Programas de movilidad</u>	F13.Gestión centralizada en la facultad de programas de movilidad.	5.4	Reforzar la difusión de los servicios y programas relacionados con movilidad.

Memoria anual de seguimiento del MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS
FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

			Mantener contacto directo con la Oficina de Movilidad Internacional de la Facultad de Comercio y Turismo.
<u>Prácticas externas</u>	F14.Excelentes relaciones con las empresas y ofertas de prácticas de calidad F15. Gestión centralizada en la facultad de prácticas	5.5	Seguir aumentando la relación de las empresas hoteleras con el máster para facilitar prácticas de calidad Mantener contacto directo con la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo.
<u>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</u>	F16. Resultados satisfactorios, con pocas recomendaciones, que validan el buen funcionamiento del máster.	6	Seguir mejorando en todos los aspectos, teniendo en cuentas las recomendaciones formuladas.

Fuente: Elaboración propia

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.

En consonancia con el análisis hecho del título durante el curso académico 2018-2019 aparecen los siguientes puntos débiles, muy relacionados entre sí:

- Escasa participación en las encuestas de satisfacción por parte de los estudiantes (IUCM-13). Existe un desajuste entre el calendario del máster (tres bimestres con finalización de clases presenciales en marzo) y el de las evaluaciones que no favorece la implicación de los estudiantes en las encuestas.
- Escasa participación en las encuestas de satisfacción por parte del PAS (IUCM-15). Se desconocen los motivos concretos ya que se trata de una encuesta con resultados comunes al centro, pero claramente refleja una falta de motivación para rellenar los cuestionarios, por lo que puede relacionarse con falta de compromiso o apatía respecto a esta herramienta de control y seguimiento.
- Baja tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-7). Se encuentra relacionada con la baja participación de los estudiantes, y las características del programa Docencia, el modelo de evaluación trienal no se ajusta satisfactoriamente a las características de las titulaciones de corta duración como es el caso de este máster.
- Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente mejorable (IUCM-6). La proporción de profesorado que participa en el programa de evaluación docente repercute directamente en la tasa de evaluaciones por lo que debe reforzarse su participación en la medida de lo posible teniendo en cuenta las comentadas características del título y del programa de evaluación.
- Baja Satisfacción del PAS del centro (IUCM-15). Se debe a dos razones fundamentales: por un lado, la reducida participación y, por otro, dado que los aspectos críticos que causan insatisfacción tienen que ver principalmente con el conocimiento de sus funciones y la adecuación del perfil para el desempeño de sus funciones y que no se han recibido quejas ni propuestas de mejora formalizadas, se deduce que se realiza una utilización de la encuesta de satisfacción como mecanismo de transmisión de quejas.
- Dificultades para la obtención de datos de satisfacción de egresados y de inserción (5.3.). Se han realizado esfuerzos por parte del Rectorado para poner en marcha las encuestas de satisfacción a egresados, pero la participación en general es escasa por lo que los datos que se han conseguido para la titulación no son representativos. Tampoco se disponen de datos históricos que permita realizar un análisis evolutivo. Respecto al método interno (análisis de perfiles en la red LinkedIn), supone una aproximación y una radiografía en el tiempo, su actualización implica ciertas dificultades por la inversión de recursos y la LODP.
- Dificultad para obtener datos de satisfacción de empleadores (6.5.). Se ha empezado con las encuestas a los empleadores, pero la participación de las empresas es escasa ya que declinan compartir información sobre sus empleados.
- Ausencia de participación en el programa de movilidad (5.4). Al ser una titulación cuya duración abarca un curso académico, es más difícil gestionar la movilidad de los estudiantes para cursar asignaturas en otras universidades. Las prácticas en el extranjero, sin embargo, tampoco están teniendo la demanda esperada a pesar de los programas disponibles.

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

- Escasa participación en encuestas de satisfacción por parte de los estudiantes (IUCM-13).
 - Publicación y difusión de guía explicativa sobre el funcionamiento y utilidad de las encuestas de satisfacción.

- Continuar con las labores de recordatorio durante la campaña de encuestas.
- Trasladar a la Oficina para la calidad-UCM la necesidad de adaptar las encuestas al calendario real del título, diferente de los Grados.
- Escasa participación en las encuestas de satisfacción por parte del PAS (IUCM-15).
 - Publicación y difusión de guía explicativa sobre el funcionamiento y utilidad de las encuestas de satisfacción.
 - Continuar con las labores de recordatorio durante la campaña de encuestas.
- Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente mejorable (IUCM-6).
 - Volver a insistir en la importancia de las encuestas para la mejora del título y la calidad docente. Todo adaptado al modelo de evaluación trienal.
 - Estudiar la posibilidad de que en el caso de los másteres la participación sea obligatoria para el 100% de los créditos.
- Baja tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-7).
 - Publicación y difusión de guía explicativa sobre el funcionamiento y utilidad de las encuestas de satisfacción.
 - Continuar con las labores de recordatorio durante la campaña de encuestas.
 - Trasladar a la Oficina para la calidad-UCM la necesidad de adaptar el Programa de Evaluación Docente a las características de títulos con menor duración y menor número de profesorado.
- Baja Satisfacción del PAS del centro (IUCM-15).
 - Realizar recordatorio sobre el funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias existente para trasladar las necesidades de mejora, como medio para dar a conocer y corregir las situaciones que causan insatisfacción.
 - Trasladar a la Oficina de calidad-FCyT la posibilidad de realizar un sondeo cualitativo dirigido al PAS del Centro para confirmar o descartar una situación de insatisfacción generalizada.
- Dificultades para la obtención de datos de satisfacción de egresados y de inserción (5.3.).
 - Volver a insistir en la utilidad de las encuestas para la mejora continua del título lo que repercute en el propio prestigio curricular de los egresados.
 - Estudiar con la Oficina de calidad-FCyT las necesidades de recursos, las posibles vías de financiación y las limitaciones de la LOPD para continuar con el método interno (análisis de perfiles en la red LinkedIn).
- Dificultad para obtener datos de satisfacción de empleadores.
 - Volver a insistir en la utilidad de las encuestas para la mejora continua del título en la formación de profesionales adaptados a las necesidades del sector.
- Ausencia de participación en el programa de movilidad (5.4).
 - Reforzar la difusión del programa Erasmus Prácticas y de otros convenios como el recién firmado convenio de Dobles Títulos de Másteres en Turismo – UCM – Université Paris 1 Panthéon Sorbonne.

TABLA 10: PLAN DE ACCIONES Y MEDIDAS DE MEJORA DEL MDGEH

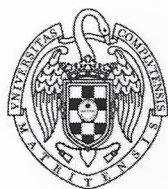
PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Personal Académico	D1. Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente mejorable D2. Baja tasa de evaluaciones	Sistema de evaluación no ajustado a las características del título. Cambio en el sistema de evaluación, siendo ahora trienal	Trasladar la necesidad de adaptar el Programa de Evaluación Docente a las características de títulos con menor duración y menor número de profesorado (p.ej. obligatoriedad de evaluación del 100% de créditos de máster). Insistir en la importancia de participar con las asignaturas del máster en el Programa de Evaluación Docente.	IUCM-6 IUCM-7	Oficina de Calidad FCyT Coordinación del máster Dar traslado a Oficina de Calidad - UCM	Durante el curso académico	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	D3. Insuficiente participación en las encuestas de estudiantes y PAS D4. Baja satisfacción de PAS	Calendario inadaptado Mala interpretación del significado de las encuestas: utilización como mecanismo de queja Escasa participación: datos no representativos	Publicación y difusión de guía explicativa las encuestas de satisfacción. Continuar con las labores de recordatorio durante la campaña de encuestas. Trasladar la necesidad de adaptar campaña de encuestas al calendario real del título. Realizar recordatorio sobre el funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias. Trasladar la posibilidad de realizar un sondeo cualitativo dirigido al PAS del Centro para confirmar o descartar una situación de insatisfacción generalizada.	IUCM-7 IUCM-15 IUCM-13 IUCM-15	Oficina de Calidad FCyT Coordinación del máster Dar traslado a Oficina de Calidad - UCM	Durante el curso académico	En proceso

Memoria anual de seguimiento del MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS
FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

<u>Inserción laboral</u>	<p>D5. Sin datos representativos ni homogéneos que permita analizar la situación actual y la evolución</p> <p>D6. Dificultades de obtención de datos mediante métodos alternativos</p> <p>D7. Dificultad para obtener datos de satisfacción de empleadores</p>	<p>Escasa participación en las encuestas que realiza Rectorado.</p> <p>Los métodos alternativos precisan destinar recursos adicionales para la elaboración de informes y sujetos a limitaciones de la LOPD</p> <p>Los empleadores no se muestran colaborativos a la hora de facilitar información sobre sus empleados</p>	<p>Inserción: Comunicar la utilidad de las encuestas de Rectorado, repercute en el prestigio curricular de los egresados.</p> <p>Inserción: Estudiar necesidades de recursos, vías de financiación y limitaciones de la LOPD para continuar con el método interno (análisis de perfiles en la red LinkedIn).</p> <p>Empleadores: Comunicar la utilidad de las encuestas para la formación de profesionales adaptados a las necesidades del sector.</p>	5.3 6.5	Oficina de calidad-FCyT Coordinación del máster	Durante el curso académico	En proceso
<u>Programas de movilidad</u>	D8. Escasa participación en programas de movilidad (Erasmus Prácticas)	La duración del máster es corta (un año) y no favorece la movilidad	<p>Reforzar la difusión del programa Erasmus Prácticas</p> <p>Dar a conocer otros programas como el recién firmado convenio de Dobles Títulos de Másteres en Turismo – UCM – Université Paris 1 Panthéon Sorbonne.</p>	Apartado 5.4	Oficina de Prácticas FCyT Oficina de Movilidad Internacional FCyT Coordinación del máster	Durante el curso académico	En proceso

Elaboración propia

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



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE COMERCIO Y
TURISMO
SECRETARÍA ACADÉMICA

D^a Lourdes SALINERO GANZO, Secretaria Académica de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid,

CERTIFICA:

Que la Comisión Permanente delegada de la Junta de Facultad, reunida en la sesión 11/2019 de 14 de noviembre, ha informado favorablemente las Memorias Anuales de Seguimiento de los siguientes títulos:

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

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido el presente certificado con el Vº Bº de la Ilma. Sra. Decana de la Facultad de Comercio y Turismo, en Madrid, a 14 de noviembre de 2019.

Vº Bº

LA DECANA,

Francis Blasco López



Oficina de Calidad de la UCM