



<b>RUCT</b>	<b>MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO</b>
4313954	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

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

<b>Créditos</b>	<b>Doble grado/máster</b>	<b>Primer curso de implantación</b>	<b>Prácticas externas</b>	<b>Programas de movilidad</b>
60	MÁSTER	2013-14	SÍ	SÍ

<b>ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA</b>			
<b>Verifica</b>	<b>Modificación Verifica</b>	<b>Seguimiento externo</b>	<b>Acreditación</b>
17/01/2014	24/09/2019	Fundación Madrid+d	23/02/2018

CURSO 2019-20  
OFICINA PARA LA CALIDAD

## 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 (<https://goo.gl/ebm1Yh>). 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 responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo es la Decana de la Facultad o persona en quien delegue, que presidirá la Comisión de Calidad de la Facultad.

La Comisión de Calidad, aprobada por la Junta de Centro, tienen como objetivo principal garantizar la calidad de las titulaciones y funciona con un reglamento específico aprobado por dicha Junta (ver apartado 1.2.). Se trata de una Comisión delegada de la Junta de Centro.

La composición de la Comisión de Calidad fue aprobada por la Junta de Facultad 5/2018 de 16 de julio y se encuentra publicada y actualizada en la web de la Facultad de Comercio y Turismo: (<https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>).

TABLA 1: COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE FCyT

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Mercedes	Rodríguez Paredes	Presidenta Vicedecana de Alumnos y Calidad
Amparo	Carrasco Pradas	Representante PDI
Adolfo	Millán Aguilar	Representante PDI
Ana Isabel	Rosado Cubero	Representante PDI
Javier	Curriel Díaz	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
Francisca	Blasco López	Decana (invitada)
Herbert	González Zymla	Coordinador del Grado en Turismo (invitado)
Pilar	Gómez Aparicio	Coordinadora del Grado en Comercio (invitada)
Gema	Martínez Navarro	Coordinadora del Doble Grado en Turismo y Comercio (invitada)
Yolanda	Romero Padilla	Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (invitada)
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)
Ramón	Carrasco González	Coordinador del Máster en Comercio Electrónico (invitado)
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 2019-2020 se han producido los siguientes cambios:

- 1 de Enero de 2020: Se incorpora Herbert González Zymla como miembro invitado de la Comisión tras ser nombrado coordinador del Grado en Turismo.
- 2 de junio de 2020: Se incorpora Ramón Carrasco González como miembro invitado de la Comisión tras tomar posesión del cargo de Coordinador del Máster en Comercio Electrónico.

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: <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**

- 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.
- 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**

- 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/a. 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/a dispondrá de voto de calidad
- 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/a, se considerará aprobada por asentimiento si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
- Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente/a, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando.

#### **- Efectos de los acuerdos**

- 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.
- 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 correspondan en su ámbito de competencia, así como los que la Comisión decida dada su especial trascendencia.

En el Centro existe una Comisión de Ordenación Académica, cuyas funciones son relativas a la gestión corriente de la actividad 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 2019-2020 se han celebrado diez reuniones de la Comisión de Calidad, cinco de carácter ordinario y cinco de carácter extraordinario. Las reuniones de carácter extraordinario se celebraron entre mayo y septiembre, y estuvieron dedicadas al análisis y resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa conforme a lo establecido en las “*Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20*” (<https://comercioyturismo.ucm.es/file/medidas-extraordinarias-practicas-externas>). Las fechas y contenidos de las reuniones de carácter ordinario se resumen en la siguiente tabla (se ha incluido el contenido más relevante para el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras).

**TABLA 2: RESUMEN DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE CALIDAD (CURSO 2019/2020)**

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
<b>13/11/2019</b>	Avances en el proceso de implantación de la ISO 9001 en la Facultad.  Cursos impartidos por Biblioteca de la Facultad.  Memorias de seguimiento de las titulaciones impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo.	Finalizando la redacción de procedimientos y programación de auditorías interna y externa. Se ha evidenciado la necesidad de que la Facultad disponga de un plan de formación interno para PDI y PAS.  Se ha impartido curso de formación de uso de sus instalaciones, dirigido al alumnado del centro.  Se aprueban por asentimiento las memorias de seguimiento del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, del Máster en Consumo y Comercio, del Máster en Comercio Electrónico, del Grado en Turismo y del Grado en Comercio.  Se comentan los principales resultados y la participación en las encuestas de satisfacción y se propone hacer una reunión monográfica sobre este tema.
<b>18/02/2020</b>	Resultados del programa Docencia  Avances en el proceso de implantación de la ISO 9001 en la Facultad  Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de titulaciones (estudiantes, profesores y PAS)	Tres profesores de la Facultad han obtenido la valoración de profesores excelentes  Realizada auditoría interna (7/02/2020). En el plazo de un mes se ha previsto realizar auditoría externa. De manera previa se convocará reunión con los coordinadores de titulaciones para organizar los respectivos procedimientos.  <u>Análisis de las debilidades:</u> la variedad de encuestas crea confusión en los estudiantes sobre el contenido que se evalúa; baja participación por parte del alumnado; las puntuaciones emitidas por los estudiantes en algunas titulaciones son bajas y muy variables (desviaciones estándar superiores a 2 y 3 puntos en muchos ítems); las quejas y sugerencias están siendo utilizadas para objetivos distintos de su función.  <u>Plan de mejoras:</u> concienciar a los alumnos de la importancia de las encuestas, y transmitirles correctamente el por qué y para qué se hacen las mismas; transmitir claramente los aspectos que la Facultad puede cambiar y cuáles no; difundir el procedimiento de las quejas y sugerencias, para evitar usos incorrectos.  <u>Medidas a adoptar:</u> vídeo explicativo de las encuestas de satisfacción y del Programa Docencia (ya elaborado); informar sobre el funcionamiento de las encuestas en las aulas e incentivar su cumplimentación; fomentar que los estudiantes opinen y realicen propuestas de mejora; convocar una reunión con los delegados y representantes de alumnos de la Facultad para tratar todos estos puntos.
<b>04/03/2020</b>	Organización de la reunión con los estudiantes de los grados y doble grado de la Facultad que se celebrará el 11 de marzo a las 12:45h	Se programa una primera reunión para las titulaciones de grado y se detallan los destinatarios de la reunión, sus objetivos y contenidos. Posteriormente se realizará otra para máster.  Reparto y explicación de las tablas-resumen de los resultados de las encuestas que incluye elementos relativos a satisfacción con la titulación, medidas transversales, sistema de quejas y rol de los coordinadores.

	Análisis de propuestas para mejorar la encuesta de satisfacción de las titulaciones	Se acuerda analizar detalladamente este punto en una reunión posterior y realizar una propuesta de mejora en algunas preguntas de las encuestas a la Oficina de Calidad de la UCM.
07/05/2020	Emergencia sanitaria (Covid-19)  Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20, documento elaborado por la Facultad de Comercio y Turismo	Se cancela la reunión programada con los estudiantes. Desde el Vicerrectorado de Calidad se ha dado posibilidad al profesorado de cancelar la participación en la evaluación de Docencia sin que suponga incumplimiento del Programa por situación anómala. Análisis de situación de la adaptación de la docencia: la adaptación de la docencia presencial a la docencia <i>on line</i> se ha hecho por medio de una adenda general aplicable a las guías docentes de manera ajustada a las pautas marcadas por el Rectorado y por el Decanato. El equipo decanal ha recibido y está resolviendo quejas de estudiantes que han manifestado su desacuerdo con la forma de impartir las clases online de algunos profesores; el equipo decanal ya ha creado grupos de apoyo para ayudar a estos profesores. Este documento recoge la variedad de casos de estudiantes matriculados en la asignatura de prácticas externas y una serie de medidas alternativas para que puedan finalizar y superar la asignatura como la gestión de prácticas on-line, el Programa de Talleres de Empleabilidad o el proceso para el reconocimiento y/o convalidación de experiencia previa y otro tipo de actividades formativas relacionadas con las competencias de aprendizaje de prácticas externas (por ejemplo, las organizadas en el marco de actividades complementarias de los másteres). Se analizan 16 casos de alumnos que aportan documentación y solicitan la convalidación o el reconocimiento de prácticas.
23/07/2020	Programa de talleres para la Empleabilidad de la Facultad  Programa de formación para el profesorado de la Facultad  Cursos del Centro de Formación Permanente (UCM)  Proyectos aplazados por la emergencia sanitaria  Matrícula de Másteres  Ranking Universum  Marco estratégico para la Docencia en el Curso 20/21  Ceremonia de graduación del curso 2019-20  Balance del curso académico en los Grados y Másteres	En aplicación de las "Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19 Curso 2019-20", la Facultad organizó programa para la empleabilidad compuesto por seis talleres de 10 horas cada uno. La Facultad ha organizado dos cursos para cubrir las posibles carencias del profesorado en lo relativo a la evaluación online, específicamente sobre cuestionarios en Moodle y firma de actas con certificado digital. El Centro de Formación Permanente (UCM) ha organizado un ciclo de cursos en formato <i>webinar</i> para ayudar al profesorado a planificar, desarrollar y evaluar sus asignaturas a distancia. Se informa que todos los cursos fueron grabados y el material está disponible para la comunidad complutense. Se informa que por la emergencia sanitaria el proceso de implantación de la ISO 9001 y la reunión prevista con los delegados de curso para analizar las encuestas de satisfacción y el Programa Docencia han quedado aplazados para el curso 2020/2021. Se analiza el estado de matriculaciones en los másteres y se plantea abrir el tercer plazo de matriculación únicamente para el Máster en Consumo y Comercio y para el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. Se informa sobre el informe del Ranking Universum que analiza la empleabilidad de las titulaciones y que incluye resultados sobre alumnos de la Facultad. Este informe se analizará al inicio del próximo curso. Se informa sobre el <i>Marco Estratégico para la Docencia en el Curso 2020-2021</i> propuesto por el Rectorado y el Marco Estratégico que la Facultad de Comercio y Turismo ha elaborado a partir de las directrices establecidas por el Rectorado. Se informa además del documento elaborado por la Facultad sobre recomendaciones preventivas. Las clases combinarán la docencia presencial y la docencia on-line. Se sondean las distintas posibilidades para su celebración en condiciones de seguridad. Se estudiará la posibilidad de realizar el acto a finales de octubre en formato <i>on line</i> o en espacio al aire libre. Los coordinadores de titulación destacan los aspectos más relevantes del curso: (i) El curso ha acabado razonablemente bien, dadas las circunstancias, se destaca el compromiso del profesorado, la cooperación entre coordinadores de títulos y la implicación de los estudiantes. (ii) En el caso de los másteres, la mayor parte de la docencia ya estaba impartida por lo que la emergencia sanitaria ha afectado sobre todo a prácticas externas y exámenes, desarrollándose sin incidencias la elaboración y defensa de los TFM. (iii) La falta de presencialidad ha dificultado la cercanía del profesorado con el alumnado. (iv) La implicación de los estudiantes en el Sistema de Calidad se ha visto dificultada por la situación. (v) Una de las principales actividades que han podido hacer los

	Resolución de solicitudes de Convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa.	coordinadores es atender las preguntas de una variedad muy amplia de usuarios (alumnos, PDI, PAS), canalizando sus preguntas. (vi) Las guías docentes se han adaptado a la situación generada por la pandemia COVID 19 y, en general, se han cumplido por los docentes, siendo muy destacable el esfuerzo hecho para mantener la calidad de la enseñanza. (vii) Pese a que se han recibido algunas quejas, sobre las cuales se debate, éstas se han resuelto y la valoración global de la gestión que se ha hecho para la adaptación y la continuidad de la actividad docente es positiva. Conforme a lo establecido en las “Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20”, la comisión analiza y resuelve: 16 solicitudes de convalidación.
--	--	---

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1.1. Compromiso de todos los implicados F1.2. SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras F1.3. Flexibilidad del SGIC para su adaptación a la situación de crisis.	

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

Según la memoria de verificación, el mecanismo de Coordinación del Centro se basaba en dos Comisiones (<https://sede.educacion.gob.es/cid/98309641135889506508211.pdf>):

**Coordinación vertical.** 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 currículo 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.

### **Coordinación Horizontal**

El claustro de profesores del Máster reunido como mínimo tres veces al año que se encarga de la coordinación y coherencia académica y del funcionamiento interno del Máster presidido por el/la Coordinador/a del mismo.

Después de una fase de transición entre los planes 2009 y 2013, desde el curso 2014-2015 se cumple con lo expuesto anteriormente habiendo introducido algunos ajustes. 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 el/la coordinador/a, 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.

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/la Coordinador/a 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 2019/2020.

TABLA 3: RESUMEN DE REUNIONES DEL CLAUSTRO/COMISIÓN ACADÉMICA (CURSO 2019/2020)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
28/10/2019	<p>Estado de solicitud de Modificaciones de la Memoria Verifica</p> <p>Memoria de seguimiento del Máster para el curso 2018-2019</p> <p>Inicio del curso 2019/2020</p> <p>Calendario de exámenes</p> <p>Fichas de asignaturas y CV profesores.</p> <p>Actividades (conferencias, visitas, etc.)</p> <p>Trabajo Fin de Máster/Business Game</p> <p>Prácticas Externas</p>	<p>Durante el curso 2018/2019 se han solicitado modificaciones que ya han sido aprobadas, los cambios introducidos: actualización de enlaces a normas de permanencia y al SGIC y datos de responsables; ajuste de requisitos de acceso y criterios de admisión; se han incluido metodologías docentes; ajuste de presencialidad de actividades formativas; actualización del profesorado y procedimiento aplicable para impartir asignaturas en inglés.</p> <p>Se adelanta el plazo de presentación de las memorias. Se comentan los principales resultados extraídos del análisis de indicadores. Baja participación en las encuestas de inserción de egresados y satisfacción de empleadores.</p> <p>Escasa participación en programas de movilidad y prácticas en el extranjero. Si bien se trabaja en programas de Dobles Títulos de Másteres en Turismo – UCM – Université Paris 1 Panthéon Sorbonne.</p> <p>Para el curso 2019/2020 se incorporan al Claustro de profesores Pedro López y Jorge Cruz.</p> <p>El 2 de septiembre tuvo lugar una breve sesión de bienvenida antes de empezar las clases.</p> <p>El profesorado transmite buenas impresiones en lo que respecta a la evolución del primer bimestre, en general el grupo es bueno y participativo.</p> <p>Se apunta también que el primer bimestre la carga de contenidos teóricos es bastante alta mientras los estudiantes solicitan que el contenido sea más práctico y aplicado.</p> <p>Ya se ha publicado el calendario de la convocatoria ordinaria y es preciso concretar el calendario para la extraordinaria, que posiblemente sean en abril o mayo.</p> <p>Se recuerda a todo el profesorado que deben enviar las fichas docentes y cv lo antes posible para la actualización de la web.</p> <p>Se ha abierto un espacio de trabajo en el campus para agilizar la gestión de información del claustro/Comisión Académica. Aquí se anunciarán las actividades que se vayan programando, como la Visita a Costa Blanca y la actividad de Talent Match. Se anima al profesorado a realizar propuestas de actividades para el curso.</p> <p>Se informa que la modalidad de Business Game se desarrollará en los meses de marzo a junio de 2020. Se esperan aproximadamente 9 grupos, en noviembre se confirmará si todos los estudiantes optan por esta modalidad. En diciembre-enero se asignarán los tutores. Se prevé la formación de dos tribunales en junio y uno en septiembre. Se sorteará de manera pública la composición de los Tribunales del TFM. El Tribunal de Reclamaciones estará formado por Rafael Aguilera, Lourdes Susaeta, Yolanda Romero.</p> <p>Se están tramitando ya ofertas de prácticas externas, se anima al profesorado a proponer empresas que consideren de interés para el máster.</p>
21/04/2020 Celebrada virtualmente	<p>Crisis COVID-19: situación actual y necesidad de adaptación de la actividad académica y de evaluación</p>	<p>Se detalla la secuencia de normativas y directrices que se han publicado desde el anuncio de la suspensión de la docencia presencial en el ámbito universitario, el retraso de calendario y la reanudación de la actividad docente mediante sistemas no presenciales.</p> <p>Dado que el período lectivo de clases en el máster ya había finalizado, quedaron suspendidos los exámenes y las prácticas externas, con excepción de aquellas realizadas mediante teletrabajo, el TFM-Business Game continuó su calendario previsto por tratarse de una actividad planificada para su desarrollo <i>on line</i>.</p>

	<p>Situación de evolución del curso</p> <p>TFM: desarrollo de primeras rondas, criterios de valoración y defensa</p> <p>Adaptación de calendario docente y de exámenes</p> <p>Adaptación de fichas docentes de asignaturas</p> <p>Resultados del primer plazo de preinscripción para el curso 2020/2021</p> <p>Fecha de inicio prevista y calendario provisional del curso 2020/2021</p>	<p>Tras la publicación el 17 de abril la Facultad de Comercio y Turismo de la propuesta de adaptación del modelo de actividad académica y de evaluación junto con un documento de adenda para la adaptación de las guías docentes. Entre otras cuestiones se establece: retrasar el calendario académico 15 días, la docencia y la evaluación presencial se sustituye por la docencia y evaluación online, los Trabajos Fin de Máster (TFM), pasan a realizar la defensa pública a través de los medios de presentación a distancia, se establecen distintas vías para superar la asignatura de prácticas externas (superación a partir del 50% de horas realizadas, teletrabajo, ampliación del período de realización de prácticas, reconocimiento/convalidación a estudiar por parte de la Comisión de Calidad de la Facultad).</p> <p>El grupo ha evolucionado favorablemente, especialmente hay un núcleo de estudiantes bastante activo en clase e implicados en la asistencia a las actividades, que este año ha tenido como novedad las salidas técnicas con pernoctación celebradas conjuntamente con el Máster de Planificación y Gestión de Destinos Turísticos.</p> <p>La paralización de la docencia presencial ha tenido un impacto menor dado que el período lectivo del tercer bimestre ya había finalizado, afectando únicamente a la celebración de los exámenes ordinarios de las asignaturas impartidas en este período. Preocupa la situación del desarrollo de las prácticas externas siendo el sector turístico uno de los sectores más afectados por el cierre de establecimientos.</p> <p>El desarrollo del TFM continua conforme a lo programado, pues se caracteriza por su desarrollo mediante plataforma on line. Como novedad de este año se ha desarrollado un documento que contiene la plantilla para los hitos de entrega, junto con las indicaciones y los criterios a seguir para su evaluación. Este documento ha sido revisado por todo el profesorado participante en la tutorización.</p> <p>Las sesiones informativas sobre el funcionamiento de la aplicación inicial tuvieron lugar el 23 de marzo y hasta el momento se han desarrollado sin incidencias dos rondas de prueba y una primera ronda evaluable.</p> <p>Se establece nuevo calendario de exámenes para las convocatorias ordinaria y extraordinaria.</p> <p>Se revisa el proceso para adaptar las fichas docentes conforme a las directrices marcadas por la Facultad. Estas fichas adaptadas deben publicarse en el campus virtual dentro del plazo establecido, aunque haya finalizado el período de impartición de clases, pues el sistema de evaluación para las convocatorias ordinaria y extraordinaria quedan afectados.</p> <p>Se han presentado un total de 63 solicitudes, de los cuales han sido admitidos 18. En este primer plazo no se genera lista de espera, por lo que en función de los matriculados, las plazas no repartidas se sumarán al reparto del segundo plazo donde sí se podrá gestionar lista de espera. También existe la posibilidad de abrir el tercer plazo.</p> <p>La previsión para el próximo curso académico es retrasar su inicio aproximadamente un mes, hasta el 5 de octubre de 2020 finalizando el 16 de julio de 2021.</p>
<p>23/09/2020 Celebrada virtualmente</p>	<p>Resultados del proceso de preinscripción y matriculaciones. Curso 2020/2021</p> <p>Actividades en el marco del Proyecto Innova</p> <p>Resultados de reunión de coordinación de titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo</p>	<p>En total en ambos plazos se preinscribieron 148 estudiantes, 77 candidatos superaron la puntuación mínima y se admitieron 54, de los cuales se matricularon 33.</p> <p>Adicionalmente se han admitido tres estudiantes de programas de intercambio. Según acuerdo de Comisión de Calidad del 23 de julio, no se ofertará tercer plazo.</p> <p>En la convocatoria 2020-2021 de proyectos de innovación se ha concedido el proyecto nº 52 <i>Soft Skills y empleabilidad: La capacidad de análisis y la comunicación escrita como herramientas clave en la empleabilidad de los estudiantes de Turismo</i>, liderado por la profesora Lourdes Susaeta. Se van a organizar varios talleres que se ofertarán como actividades complementarias del máster.</p> <p>Se recuerda la importancia de leer y aplicar los documentos puestos a disposición del profesorado y del alumnado en julio: marco estratégico UCM, marco estratégico de la Facultad y documento de prevención. En caso de cualquier duda, deben contactar con la coordinación del máster para trasladar la consulta, en su caso, a Decanato.</p> <p>Se informa que la responsable Covid del Centro es la Decana. En caso de detectar caso sospechoso o vulnerable es preciso comunicar a la responsable Covid y a la Coordinadora del Máster.</p>

<p>Incidencia con las actas y con información en GEA</p> <p>Balance del curso anterior 2019/2020</p> <p>Inicio de curso 2020/2021</p> <p>Calendario de exámenes. Curso 2020/2021</p> <p>Marco estratégico para docencia en el curso 2020/2021</p> <p>Fichas de asignaturas y CV</p> <p>Actividades (conferencias, visitas, etc.). Curso 2020/2021</p>	<p>Se advierte al profesorado que se están produciendo incidencias con las actas, mayoritariamente por errores del programa al cargar incompatibilidad de calificaciones, especialmente se han visto afectadas las Actas de TFM.</p> <p>En general el TFM-Business Game se ha desarrollado satisfactoriamente.</p> <p>El aspecto más problemático ha sido la asignatura de prácticas externas: bastantes estudiantes anulaban matrícula y vuelven a cursarlas este curso.</p> <p>En general el grupo ha sido muy bueno y el profesorado muestra una satisfacción generalizada.</p> <p>Se realiza recordatorio del calendario y planificación de horarios.</p> <p>Para el curso 2020/2021 se incorpora al Claustro de profesores Ana Romero.</p> <p>Se informa que el Acto de inauguración tendrá lugar el 2 de octubre a las 18.00 por Google meet y la sesión de Bienvenida tendrá lugar el día 5 de octubre a las 17.00 en el aula.</p> <p>Se acuerda desplazar una semana el calendario de exámenes de la convocatoria extraordinaria para ampliar el espacio respecto a la convocatoria ordinaria del tercer bimestre.</p> <p>Para la Facultad de Comercio y Turismo se ha previsto que los másteres oficiales realicen su docencia presencial. Sin embargo, existen dos escenarios adicionales: semipresencial y <i>on line</i>. Se remarca la necesidad de revisar las guías docentes para su adaptación ante un más que probable escenario de presencialidad intermitente (por renovación de Estado de Alarma y suspensión de las clases, por necesidad de confinamiento del aula, etc.).</p> <p>Se informa también de la disponibilidad de herramientas para impartir clases en <i>streaming</i>.</p> <p>Se recuerda la importancia de enviar las fichas de asignaturas y CV actualizados.</p> <p>Se informa de actividades propuestas como <i>Talent Match</i>, los <i>Talleres Innova</i> y confirmar este año el desarrollo de talleres de <i>Revenue Management</i>. Se anima al profesorado a proponer actividades que puedan desarrollarse en las condiciones actuales.</p>
---	---

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

Además de las reuniones presenciales, se utiliza la vía telemática para agilizar y facilitar labores de coordinación del título. En octubre de 2019 se puso en marcha de manera piloto un espacio de trabajo en el campus virtual de la UCM para disponer de un punto de información para el Claustro.

En general, las herramientas de coordinación adoptadas y especialmente los cambios introducidos en los cursos anteriores 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. Ello se ha demostrado durante el curso 2019/2020, que ha sido especialmente anómalo por tener que hacer frente a una crisis sanitaria sin precedentes que ha obligado a la paralización de la docencia presencial y a adaptar calendarios, metodologías docentes y de evaluación. A pesar de ello, estos mecanismos de coordinación descritos han seguido funcionando eficazmente. Adicionalmente se ha reforzado el uso de herramientas telemáticas para la coordinación y el apoyo al profesorado en esta adaptación docente mediante la puesta en marcha por parte de la Facultad de Comercio y Turismo de un grupo de trabajo para el conjunto de másteres oficiales compuesto por: la Decana, la Coordinadora del Campus Virtual, un miembro del Equipo Decanal, y los coordinadores de los másteres.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F2.1. Compromiso de todos los implicados en la coordinación del título</p> <p>F2.2. Adecuación e integración de los mecanismos de coordinación.</p>	

<p>F2.3. Adaptación de la organización y funcionamiento en una situación de crisis</p> <p>F2.4. Agilidad en la adaptación de las guías docentes y los criterios de evaluación debido a la COVID 19</p> <p>F2.5. Sinergias con otros Programas Máster que posibilitan la realización de actividades conjuntas</p>	
--	--

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2019-2020, el número total de profesores con asignación docente en el máster fue de 19, incluidos tanto profesores que imparten asignaturas (10) como profesores que tutorizan prácticas y trabajos fin de máster (Tabla 4):

TABLA 4: ICMRA-1C: ESTRUCTURA DEL PERSONAL ACADÉMICO DEL TÍTULO MDGEH (FECHA: 30/11/2019)

Categoría	Profesores	% profesores	Créditos Impartidos	% créditos impartidos	Sexenios
Asociado	10	52,6%	43,03	58,6%	0
Ayudante Doctor	2	10,5%	7,00	9,5%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	1	5,3%	3,00	4,1%	0
Contratado Doctor	1	5,3%	5,40	7,4%	0
Contratado Doctor Interino	1	5,3%	6,90	9,4%	0
Titular de Escuela Universitaria	1	5,3%	0,30	0,4%	0
Titular de Universidad	3	15,8%	7,80	10,6%	6

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales UCM (Datos extraídos el 01/11/2020)

La proporción de créditos impartidos por profesorado con perfil profesional (asociados) ha aumentado en 12 puntos respecto al curso anterior, mientras que el número de sexenios se mantiene en 6. La proporción de profesorado que imparte las asignaturas (10) que cuenta con el grado de doctor (6) es del 60%. En general se mantiene el equilibrio procedente de la experiencia docente, investigadora y profesional del profesorado, lo que enriquece los contenidos impartidos y es una de sus señas de calidad.

TABLA 5: RESULTADOS DEL PROGRAMA DOCENTIA MDGEH (2019-2020)

	1º curso seguimiento 2016-2017	2º curso seguimiento 2017-2018	3º curso seguimiento 2018-2019	4º curso seguimiento 2019-2020
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	63,64%	54,55%	39%	37%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	54,55%	27,27%	11%	26%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	100%	100%

Fuente: Vicerrectorado de Calidad UCM

La **tasa de participación en el programa de evaluación docente (IUCM-6)** se sitúa en el 37% siendo ligeramente inferior que el curso anterior. Durante el curso 2016/2017 se consiguió incrementar notablemente la participación, sin embargo, en los siguientes cursos no se ha logrado mantener esta tendencia. No obstante, se mantiene en niveles aceptables, siendo superiores a cursos anteriores al autoinforme de acreditación, cuando apenas se llegaba al 25-27%. Para entender estos datos, debe considerarse que el número total de profesores del máster (19) aquéllos que únicamente tiene carga docente en prácticas externas y trabajos fin de

máster, por lo que si consideramos el número de participantes (7) respecto al profesorado que imparte el resto de asignaturas (10) estaríamos en una tasa de participación mucho más elevada (70%). Por lo tanto, se considera que los esfuerzos hechos tanto por parte del Rectorado, como desde la Facultad y la coordinación mantienen sus frutos.

De la misma manera, la **tasa de evaluaciones en el programa de evaluación docente (IUCM-7)** ha conseguido revertir la tendencia decreciente de cursos anteriores, pasando del 11% en 2018/2019 al 26% 2019/2020. Estos resultados son positivos teniendo en cuenta las propias características de los estudios de máster que difieren en gran parte de los grados, con una menor duración (un año), un calendario diferente (organizado por bimestres) y un número más reducido de profesores que imparten docencia. En cualquier caso, se debe seguir trabajando que el porcentaje de profesorado que consigue datos suficientes para poder ser evaluado se aproxime a la proporción de profesorado que participa.

A pesar de lo comentado en los dos apartados anteriores, la **tasa de evaluaciones positivas del profesorado (IUCM-8)** se mantiene en el 100%, por lo 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 estudiantes. Lo que demuestra que la calidad docente de los profesores implicados.

En la convocatoria 2019/2020 de Proyectos Innovación se concedieron siete proyectos liderados por profesorado de la Facultad de Comercio y Turismo. En particular se destaca el proyecto *“Soft Skills y empleabilidad: Estudio de las habilidades blandas de los estudiantes en prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo para su mejor inserción laboral”* en el que participaron profesores del claustro.

En definitiva, se cuenta con personal académico especializado y comprometido con el título. Se mantiene un equilibrio entre profesorado con vinculación completa y profesorado asociado, lo que garantiza la nutrición de contenidos desde la experiencia docente, investigadora y profesional. Las tasas de participación y de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente han mejorado respecto al curso anterior.

La crisis y paralización de la docencia ha puesto de manifiesto ciertas necesidades relacionadas con el refuerzo de competencias para la docencia online. En este sentido, cabe mencionar que el profesorado se ha volcado en la adaptación de su docencia y ha participado en los programas de formación que desde la Facultad se han realizado relacionados con la docencia y la evaluación online.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F3.1. Calidad y especialización del profesorado F3.2. Equilibrio entre especialización académica-investigadora y profesional F3.3. Implicación del profesorado en la adaptación de la docencia a la situación de crisis F3.4. Implicación del claustro en Proyectos de innovación F3.5. Participación mayoritaria del claustro en la Formación para la Docencia online impartida para los profesores de la Facultad.	D3.1. Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente mejorable D3.2. Baja tasa de evaluaciones D3.3. Necesidad de reforzar la utilización de herramientas disponibles en el campus virtual y las competencias de docencia online

#### 4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El sistema de quejas y reclamaciones no ha variado respecto a cursos anteriores, pudiéndose tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones por las siguientes vías:

- Incidencias formalizadas:
  - Instancia presentada en la secretaría de alumnos o de manera telemática.

- 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:  
<https://comercioyturismo.ucm.es/sugerencia-y-quejas>.
- Otras vías:
  - Sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas verbalmente o por correo electrónico al Equipo Decanal.
  - Sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas verbalmente o por correo electrónico a coordinador/a del máster.

Durante el curso 2019/2020, ha prevalecido la vía *on line* como principal canal de recepción de incidencias. En total se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo 26 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas o sugerencias formalizadas por estudiantes. Ninguna de ellas dirigida al Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras.

Adicionalmente, se han recibido escritos por correo electrónico dirigido al equipo de Decanato y a la coordinadora procedentes de delegados/as de curso, representantes de la Delegación de Estudiantes y de otros/as estudiantes. En este curso destacan las que han tenido como motivo principal la adaptación de la docencia a la situación de excepcionalidad provocada por la crisis sanitaria (horarios, metodología, evaluación, calendario, prácticas externas).

En el caso concreto de este máster, la mayoría de las incidencias recibidas por correo electrónico tuvieron carácter de consulta o petición y fueron resueltas por la Coordinadora contestando por la misma vía al estudiante interesado o derivando la consulta a las personas responsables de su resolución. Se destaca una incidencia presentada por correo electrónico a Decanato con copia a los Coordinadores por parte de los delegados de curso de tres másteres de la Facultad de Comercio y Turismo, incluyendo éste, con motivo de la petición de información y sugerencias para la adaptación de la docencia y la evaluación, que fue resuelta mediante escrito de respuesta coordinado con los coordinadores y Decanato. Dada la excepcionalidad de la situación, se optó también por reforzar la comunicación con los estudiantes, mediante escritos generales informativos y aclaratorios, enviados y publicados a través del campus virtual, y utilizando la video-reunión como vía para la resolución grupal de consultas frecuentes.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F4.1. Posibilidad de presentación de quejas y sugerencias por diferentes vías (presencial y telemática) F4.2. Cercanía del Coordinador/a para solucionar los problemas F4.3. Funcionamiento efectivo del sistema de quejas y sugerencias	D4.1. Mejorar la comunicación con los alumnos en momentos de máxima incertidumbre

## 5. INDICADORES DE RESULTADO

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

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 (Tabla 6). Se cumple con holgura los objetivos fijados en la Memoria de Verificación en cuanto a las tasas de graduación (ICM-8), abandono (ICM-5) y eficiencia (ICM-7), situándose actualmente en el 100%, 0% y 97'72% 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. En términos generales el curso ha evolucionado y finalizado favorablemente

teniendo en cuenta la situación de excepcionalidad en la que se ha desarrollado debido a la crisis sanitaria. El punto crítico se ha observado en la asignatura de Prácticas Externas pues el cierre de establecimientos turísticos ha imposibilitado su habitual desarrollo motivando la adopción de medidas extraordinarias (<https://comercioyturismo.ucm.es/file/medidas-extraordinarias-practicas-externas>).

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

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid	1º curso seguimiento 2016-2017	2º curso seguimiento 2017-2018	3º curso seguimiento 2018-2019	4º curso seguimiento 2019-2020
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	40
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	36	36	36	33
ICM-3 Porcentaje de cobertura	90%	90%	90%	82,50%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	98,89%	99,45%	96'82%	96,10%
ICM-5 Tasa de abandono del título	12%	0%	0%	0%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	99,40%	98,91%	99'31%	97,72%
ICM-8 Tasa de graduación	84%	100%	100%	100%
IUCM-1 Tasa de éxito	100%	100%	99'39%	99,80%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	555%	415%	562'50%	477,50%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	99,45%	99,45%	97'42%	96,29%

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales UCM (Datos extraídos el 12/11/2020)

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)** ha bajado ligeramente respecto a años anteriores, pero sigue manteniéndose superior a 30. En consecuencia, el **porcentaje de cobertura (ICM-3)** baja hasta el 82,5%. Como en cursos anteriores, la proporción que falta para alcanzar la cobertura total no corresponde a la falta de demanda (IUCM-5), sino a la caída en estudiantes ya matriculados; algo difícil de solucionar, ya que supondría la entrada de nuevos estudiantes con el curso empezado y en cualquier caso muchas anulaciones de matrícula se realizan con el plazo extraordinario de preinscripción cerrado. 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 2016/2017, situándose en el curso 2019/2020 en 96,10%, una cifra ligeramente inferior a los años anteriores, pero igualmente satisfactoria, lo que muestra la adecuación de los contenidos del máster y del perfil de ingreso. Este rendimiento tiene su reflejo en la **tasa de abandono del título (ICM-5)**, que sigue manteniéndose en el 0%, cumpliendo sobradamente lo previsto en la Memoria Verificada (15%) y habiendo corregido las cifras anteriores a 2016/2017. En este caso la mejora no se debe sólo a la progresiva desaparición de los últimos Trabajos Fin

de Máster (TFM) pendientes de cursos anteriores sino también a la introducción del *TFM-Business Game* como modalidad alternativa, que viene ofreciendo mejores resultados en esta etapa de aprendizaje del máster. En el curso 2019-2020, 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)** si bien es ligeramente inferior a cursos anteriores, sigue siendo muy alta situándose por encima del 95%, cifra 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 tres últimos cursos, habiendo mejorado notablemente la cifra de 2016/2017 (84%). 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 96'29%, 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 99-100%, 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 (2019-2020)

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	35	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	16	20	0
CONTABILIDAD PARA LA GESTIÓN HOTELERA	OB	37	36	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	9	24	3	1
CREACIÓN EMPRESAS HOTELERAS	OB	36	36	0	97,22%	97,22%	0,00%	97,22%	0	1	8	17	9	1
DERECHO DEL CONSUMO	OB	37	37	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	25	10	0
GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA HOTELERA	OB	38	37	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	26	6	0
ORGANIZACIÓN Y RR.HH EN ENTIDADES HOTELERAS	OB	37	36	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	25	10	1
PLAN DE MARKETING DE LA EMPRESA HOTELERA	OB	37	37	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	26	8	0
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA HOTELERA	OB	36	35	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	11	17	7	1
PRÁCTICAS EXTERNAS	PRACT.EXT.	26	24	2	53,85%	100,00%	46,15%	50,00%	12	0	0	4	10	0
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SECTOR HOTELERO	OB	38	37	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	18	16	3	1
RÉGIMEN FISCAL EN EL SECTOR HOTELERO	OB	40	38	2	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	14	22	4	0
RESTAURACIÓN Y EVENTOS	OB	37	36	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	33	4	0
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PFC	27	24	3	96,30%	100,00%	3,70%	100,00%	1	0	1	22	3	0

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales UCM (Datos extraídos el 12/11/2020)

Para el curso 2019/2020 las asignaturas que tienen el mayor número de matriculados son las que corresponden al primer bimestre, esto en parte se debe a que el plazo extraordinario de admisión del curso anterior motivó que algunos estudiantes fuesen admitidos con el primer bimestre muy avanzado. Sin embargo, la mayor desviación se ha producido en las Prácticas Externas debido a que la situación de crisis sanitaria ha dificultado su desarrollo pues el sector turístico ha sido uno de los más afectados por el cierre de establecimientos. Si bien se habilitaron diferentes vías para lograr la superación de esta asignatura, algunos estudiantes optaron por

cursarlas en el siguiente curso, pues esta vía de entrada al mercado laboral tiene un valor muy importante para los estudiantes. Las restantes asignaturas no presentan grandes desviaciones respecto a cursos anteriores porque como se ha comentado en apartados anteriores, la situación de suspensión de la docencia presencial se produjo una vez finalizado el período lectivo de los tres bimestres y el TFM-*Business Game* está programado para desarrollarse de manera *on line*.

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)**, alcanzando la cifra de 477,5% en 2019/2020. 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 en 2019 el mejor máster de universidad pública en España en el ámbito de gestión hotelera, el tercero si se incluyen centros privados, y encontrándose en el puesto número 27 en el ranking mundial.

En su conjunto se puede afirmar que el conjunto de indicadores sigue presentando muy buenos resultados. Esto es especialmente importante teniendo en cuenta las dificultades que se han tenido que afrontar con motivo de la crisis sanitaria. Ello refuerza la consolidación de la evolución positiva del máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5.1.1 Resultados altamente positivos y con buena evolución en todos los indicadores.	D5.1.1. Participación en otros Rankings internacionales

### **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 los diferentes colectivos, si bien en este curso se ha conseguido incrementar con respecto al curso anterior los estudiantes y el PAS. 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 (2019-2020)

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

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 se ha incrementado respecto al curso anterior (pasa de 4 a 10) pero sigue siendo bajo (22'7%, por debajo de la participación general en la UCM), siendo equilibrado la proporción de respuestas de mujeres y hombres (50%-50%). Se procede a analizar los resultados obtenidos desde la cautela que supone esta baja participación.

La satisfacción global con el título de los estudiantes ha bajado notablemente respecto a cursos anteriores situándose en un 5'6, la más baja del período analizado, con una desviación alta entre respuestas, de 3,34 puntos y una mediana de 7. Esto se ha traducido en que los aspectos que reciben una puntuación de satisfacción insuficiente (medias inferiores a 5) o que reciben una puntuación de aceptable con necesidades de mejorar (medias entre 5 y 6,9) se han incrementado hasta alcanzar el 68% de los ítems.

El primer bloque referente a desarrollo académico del máster presenta resultados dispares, aprueban la claridad de los objetivos de la titulación (5,2), la integración entre teoría y práctica (5,8) y la publicación de las calificaciones en un tiempo aceptable (5,1), pero suspenden ítems como la adecuación del plan de estudios (4,8), el grado de dificultad (4,7), la relación calidad-precio (4,78) y la orientación internacional (2,5). Únicamente la cantidad de alumnos por aula se considera altamente satisfactoria (9). Como resultado, debe revisarse la información disponible para divulgación del título y reforzar la claridad en su transmisión.

El bloque de asignaturas, tareas y materiales tiene resultados aceptables y otros que necesitan mejorar. Los ítems que no alcanzan la satisfacción mínima (medias inferiores a 5) están relacionados con la adecuación de los objetivos de las asignaturas (4,3), el grado de innovación (4,4) y de práctica (4,5) de sus contenidos. En este sentido, las actividades complementarias realizadas en el máster van encaminadas a reforzar estos aspectos, pero el grado de participación en las mismas es habitualmente bajo (entre el 30-35%). Estos aspectos deben ser analizados y reforzados por el Claustro/Comisión académica del máster.

Los aspectos relacionados con la formación recibida y el proceso de matrícula alcanzan, en general, valoraciones positivas aunque mejorables (medias entre 5 y 6,9): satisfacción con el proceso de matrícula (5,6), relación de la formación con las competencias de la titulación (6), la adecuación de la formación para el acceso al mundo laboral (5,1), la satisfacción con la formación recibida (5,4) y con el profesorado (5,6) y la utilidad de las prácticas (6,38). El único ítem que suspende en este bloque es la percepción de que la formación recibida para el acceso al mundo investigador no es suficiente (4,22). En este sentido, aunque el máster ha tenido tradicionalmente vocación profesionalizante, se deduce de esta valoración que todavía se desconoce que la titulación da acceso a los programas de doctorado. Una de las actividades complementarias organizadas durante el curso fue la presentación del Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo que se inicia por primera vez en 2020/2021, también se puso a disposición de los estudiantes que los solicitaron video-tutorías para trabajar en un planteamiento de tesis a las que únicamente acudió un estudiante. Para próximos cursos, debe reforzarse la difusión de esta vía de continuidad de los estudios.

En lo referente a las prácticas externas la situación de paralización derivada de la crisis sanitaria se refleja en las respuestas dado que el 80% de los que respondieron no realizaron prácticas. Suspenden ítems como la percepción de su valor formativo para encontrar un empleo (4) y la atención recibida por parte del tutor/a colaborador/a (4), si bien debe tenerse en cuenta que esta valoración es fruto de que únicamente dos personas de los diez que han respondido han podido desarrollar sus prácticas. Por otra parte, las prácticas externas son un elemento formativo bien valorado en general por los estudiantes (7,5) y, aquéllos que sí pudieron realizarlas, valoran muy positivamente la gestión desarrollada por la Facultad (9) y tienen una alta satisfacción con la experiencia obtenida (9).

El bloque de movilidad no presenta resultados porque ningún estudiante ha realizado ningún programa de intercambio. En cuanto a las quejas y sugerencias, sigue existiendo

desconocimiento, ya que únicamente un tercio conoce los canales que puede utilizar y tan sólo el 10% indica que realizó alguna queja o sugerencia. Deberá seguir reforzándose la difusión de los canales de quejas y sugerencias.

Los aspectos generales de la Universidad Complutense de Madrid también presentan aspectos a mejorar. Si bien el prestigio de la universidad sigue teniendo una buena valoración (7), los recursos y medios (6,78), las actividades complementarias (6) y el servicio de atención a estudiantes (5,25) son aspectos cuya evolución debe vigilarse en próximos cursos. En cuanto al grado de compromiso, los resultados son más positivos, aunque el ítem de recomendación de la titulación tiene una valoración más baja (5,6), los restantes alcanzan una valoración notable, incluido los ítems de si volvería a realizar estudios superiores (7,44) y si volvería a elegir la misma titulación (7,44) y la misma universidad (7,50).

#### **IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título**

La participación en el curso 2019/2020 por parte del sector PDI se considera algo baja con 5 respuestas obtenidas (26'3% del profesorado con responsabilidad docente en el título), aunque proporcionalmente se sitúa por encima respecto a las recibidas en el conjunto de la UCM. Al igual que en el caso de los estudiantes, la baja participación hace que tengamos que valorar los resultados con la cautela que supone una baja representatividad. En este sentido, deberá reforzarse la difusión durante la campaña de encuestas para incrementar la cuota de participación.

La satisfacción global con la titulación sigue siendo muy alta (9,8) con una desviación típica inferior al 0,5. También se valora muy satisfactoriamente la experiencia en la UCM (9,2). En general, destacan medias de satisfacción y compromiso sobresalientes en casi todos los ítems de la encuesta. En lo referente a la satisfacción con la titulación, se valoran aspectos como la adecuación del plan de estudios (9,2), cumplimiento del programa (9,6), objetivos de la titulación (9,6), coordinación (9,6), tamaño de los grupos (9'4), grado de dificultad apropiado (9'4), relación calidad-precio (9'5), la integración de teoría y práctica (9,4), el tiempo de publicación de calificaciones (9,4). La orientación internacional si bien tiene también una valoración positiva, es algo más baja (8,4).

En la valoración de los ítems relacionados con recursos, predomina una satisfacción buena si bien no alcanzan resultados excelentes en fondos bibliográficos (8,8), recursos administrativos (8,8) y las aulas para la docencia teórica y práctica (8,4). El Campus Virtual es la herramienta más valorada (9,8). La gestión también tiene resultados muy satisfactorios en todos los ítems: atención prestada por el PAS (9,2), apoyo técnico y logístico para el desarrollo de la docencia (9,2), gestión de los procesos administrativos del título (9,6) y comunes (9,2). La valoración que realiza el profesorado de los estudiantes también es muy positiva, tanto en el general con los resultados alcanzados (9,6), como en el grado de implicación y trabajo autónomo (9,6), el aprovechamiento de las clases y adquisición de competencias (9,4) y, especialmente, en el compromiso con su proceso de aprendizaje (9,8). El aprovechamiento de las tutorías se ha incrementado respecto a cursos anteriores (8). Estos resultados muestran en general la adecuación de los perfiles de los estudiantes que superan el proceso de selección.

Finalmente, el profesorado tiene una alta valoración de la importancia que la titulación tiene para la sociedad (9,4). Se muestra en general satisfecho con la actividad docente en la titulación (9,8) y la formación académica relacionada con las asignaturas impartidas (10), lo que va en línea con la adecuación de la especialización de los perfiles del profesorado. Como resultado, su grado de compromiso es muy elevado, el profesorado volvería a impartir docencia en el máster (10) y recomendaría la titulación (9,6). Su sentimiento de pertenencia a la UCM también es alto, volvería a trabajar como profesor/a universitario/a (9,6) y volvería a elegir esta universidad (9,4), pues se siente orgulloso de ser profesor/a UCM (9,4).

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

CURSO 2019-20

Este curso académico 2019/2020 se ha conseguido incrementar la participación del PAS en las encuestas, pasando de apenas un 6% en el curso 2018/2019 a un 24'14% del total. Este incremento en la participación indica que las acciones de mejorar realizadas para fomentar la implicación del PAS en la campaña de encuestas han tenido efectividad y que esta labor debe continuar. El perfil que ha respondido se sitúa en una media de edad de 42-43 años, en su mayoría mujeres (71'43%) que desempeñan su jornada a tiempo completo como PAS Laboral (50%), teniendo una media de 10,33 años de experiencia.

La satisfacción del PAS con el trabajo desempeñado en la Facultad de Comercio y Turismo (8) y con la UCM (8,14) recupera una satisfacción notable, alineada con cursos anteriores a 2018/2019, lo que permite valorar los resultados del curso pasado como atípicos.

En general, todos los ítems incluidos en los bloques de información y comunicación, de recursos, de gestión y organización y de compromiso, son valorados con puntuaciones que alcanzan una satisfacción notable o excelente. Únicamente destaca el ítem de plan de formación del PAS con 6'71 puntos, lo que indica que debe seguir realizándose esfuerzos para configurar un plan de formación adecuado para el PAS de este centro.

De manera pormenorizada, en el bloque de información y comunicación, se valora positivamente la información que disponen de las titulaciones para el desarrollo de sus labores (8'71), la comunicación con el profesorado (8,17), con responsables académicos (8,29), con Servicios Centrales (8,83), y muy positivamente la comunicación con otras unidades administrativas (9,57) y con gerencia (9,29), así como la relación con el alumnado (9,17) y con compañeros del servicio (9,83).

En el bloque de valoración de los recursos, se valoran positivamente los espacios de trabajo (8,29), los servicios en riesgos laborales (7,57), la seguridad de las instalaciones (8) y los recursos materiales y tecnológicos (9,14). En lo referente a los aspectos de gestión y organización, se observan ítems con una valoración positiva pero con una desviación típica un poco alta, relacionados sobre todo con la formación, el desempeño y el conocimiento y relación de funciones y tareas con el puesto de trabajo: es el caso del conocimiento de sus funciones y responsabilidades (8,71), la organización del trabajo en la unidad (7,86), el conocimiento de sus tareas por parte de otros compañeros y las posibilidades de sustitución (8,43), la relación de su formación con sus tareas (8) y si las tareas se corresponden con su puesto (8,29), así como la definición de funciones y responsabilidades (7,57) y el sentimiento de pertenencia al equipo (8,29).

Finalmente, los aspectos relacionados con el compromiso del PAS también presentan resultados positivos o muy positivos, la mayoría volvería a ser PAS en la UCM (9,14) y recomendaría la UCM (9,57) y sus titulaciones (8,14).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5.2.1. Excelentes resultados de satisfacción de profesores tanto en los aspectos relacionados con el título, la gestión del mismo, los estudiantes, los recursos y compromiso. F5.2.2. Buenos resultados en la satisfacción del PAS F5.2.3. Las Prácticas externas obtienen unos buenos resultados	D5.2.1. Insuficiente participación en las encuestas de estudiantes y PAS D5.2.2. Necesidad de incrementar la participación en las encuestas del PAS y Profesorado, D5.2.3. Importancia de revisar la información disponible para divulgación del título y reforzar la claridad en su transmisión D5.2.4. Necesidad de analizar y reforzar por parte del claustro la adecuación de los objetivos de las asignaturas y el grado de innovación y práctica en los contenidos D5.2.5. Necesidad de reforzar la difusión de los canales de quejas y sugerencias

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

Desde el curso 2017/2018 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 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 2019/2020 se vuelve a contar tanto con el informe de inserción como los resultados de satisfacción de egresados. Sin embargo, el grado de participación sigue siendo muy bajo, al igual que el curso anterior tan sólo se han recibido dos respuestas en ambos casos lo que apenas alcanza poco más del 5-6% 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 recursos para poder elaborar estudios de inserción que complementen los resultados de las encuestas.

#### ***Informe de la Encuesta a Egresados del curso 17-18 sobre inserción laboral***

Respondieron la encuesta dos mujeres, residentes en España pero fuera de Madrid, que eligieron la UCM para cursar sus estudios por sus salidas profesionales y porque la titulación no estaba disponible en otras universidades. La satisfacción global con la titulación no alcanza la satisfacción mínima (4) con una desviación típica muy alta, con una respuesta muy negativa que se muestra decepcionada (0) y otra positiva (8). La satisfacción global con la UCM se sitúa en la línea del curso anterior (6). Al indagar en la satisfacción de los distintos ítems, se comprueba que los correspondientes a la valoración de las competencias adquiridas durante los estudios en general de manera positiva: trabajar en equipo (8); comunicarse con eficacia (9); resolver problemas con conocimientos adquiridos (8); adaptarse a nuevas situaciones (7,5); manejar situaciones de presión (7,5); analizar o sintetizar (7); puntualidad (10); organizar y planificar (7,5); capacidad de aprendizaje (7,5) y liderazgo (7); receptividad a las críticas (7,5).

Sin embargo, esta valoración se contradice con la percepción general de la contribución de la titulación al desarrollo de estas competencias, que alcanza una valoración muy insatisfactoria (3,5).

Las prácticas externas reciben una buena valoración por su utilidad para encontrar empleo (7), en ambos casos, las encuestadas realizaron prácticas curriculares y extracurriculares. Sin embargo, los aspectos relacionados con su valor formativo (6,5), la atención recibida por parte del tutor académico (5) y de la entidad colaboradora (5) así como la gestión realizada por la facultad y por el COIE (4,5) son elementos mejorables que inciden en la satisfacción global con las prácticas (5,5). Las valoraciones son similares tanto en el caso de prácticas curriculares como en el caso de las prácticas extracurriculares.

El grado de compromiso muestra un perfil de egresado medianamente orgulloso de ser estudiante UCM (5,5), que alcanza valores suficientes en cuanto a la valoración de si volvería a

realizar estudios superiores (5,5) en la misma universidad (6,5), que recomendaría la UCM (6,5) y la titulación (6,5), que habría seguido siendo alumno de la UCM (5,5) eligiendo la misma titulación (5).

### ***Informe de la Encuesta a Egresados del curso 18-19***

La encuesta fue respondida por dos mujeres, residentes en España pero fuera de Madrid, que eligieron la UCM para cursar sus estudios por el prestigio de la UCM y las salidas profesionales de la titulación. La satisfacción global con la titulación y la UCM alcanza el notable en ambos casos (8'5 y 8 respectivamente). En general, los ítems son valorados de manera notable o excelente.

En el bloque de aspectos relacionados con las asignaturas del máster, consideran que permiten alcanzar los objetivos propuestos (7,5), los contenidos son innovadores (8), están organizados y no se solapan entre asignaturas (8,5) y tienen un componente práctico adecuado (7). Valoran la utilidad del trabajo no presencial (9) y la actualidad de los materiales ofrecidos (8).

Respecto a la formación recibida, en general la satisfacción es buena (8), valoran su relación con las competencias de la titulación (8,5), las posibilidades de acceso al mundo investigador (7), aunque el acceso al mundo laboral es mejorable (6).

Los recursos, gestión y otros aspectos similares, son también valorados con notable, tanto en lo referente a las instalaciones (8), recursos y medios (7), actividades complementarias (8,5), atención a los estudiantes (7,5) y el prestigio de la universidad (7,5).

El grado de compromiso muestra un perfil de egresado orgulloso de ser estudiante UCM (8,5), que volvería a realizar estudios superiores (7,5) en la misma universidad (8), que recomendaría la UCM (8) y la titulación (8,5), que habría seguido siendo alumno de la UCM (8) eligiendo la misma titulación (9).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5.3.1. Excelentes resultados en la información obtenida a través del estudio realizado mediante LinkedIn.	D5.3.1. No se disponen de datos representativos ni homogéneos que permita analizar la situación actual y la evolución de los egresados del título.  D5.3.2. Existen dificultades para la obtención de datos mediante métodos alternativos (LOPD, inversión de recursos)  D5.3.3. 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. Se entiende que una información de fácil acceso contribuye de forma clara a la garantía de transparencia y de calidad de los 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 los 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 dudas respecto de la conveniencia e idoneidad del programa para cada uno de los 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 la citada normativa que los 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 los usuarios, previniendo la toma de decisiones unipersonales y la arbitrariedad personal que ello pudiera suponer.

Los programas de movilidad son objeto de convocatorias públicas, 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, este curso por razones derivadas de las restricciones de movilidad por la crisis sanitaria. Esto contrasta con la inserción de egresados en puestos de trabajo en el extranjero, que llega casi al 30% (apartado 5.3.).

Otra de las vías de trabajo que se 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 convenio firmado a finales del curso 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](#)). No obstante, durante el curso 2019/2020 no se produjo intercambio de estudiantes participantes en el programa.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5.4.1. Se dispone de gestión centralizada en la facultad de programas de movilidad.	D5.4.1. 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-externas>), que funciona bajo la dependencia funcional de la persona Delegada de la Decana para 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 lo que existe un horario prefijado de atención al público.
- 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 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.

El curso 2019-20 en el Máster de Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras ha sido un año atípico para el desarrollo de las prácticas externas, pues el establecimiento del Estado de Alarma y de las restricciones de movilidad y actividades tuvieron lugar en el momento en que habitualmente los estudiantes inician las prácticas (una vez finalizado el período de clases). Esta situación obligó a la paralización de todas las prácticas afectadas por el cierre de establecimientos en el sector turístico. En total se tramitaron 11 prácticas, todas de carácter curricular, y se produjo una cancelación. En comparación con las 51 prácticas que se tramitaron el curso anterior supone una reducción drástica. Las empresas donde se realizaron estas prácticas fueron:

- Itinera Tours, S.L.
- Comunidad de Propietarios Apartahotel Meliá Castilla
- KUTRIP S.L.
- Meliá Hotels International, S.A.
- NH Hotel Group, S.A.

- GESTORIA ADMINISTRATIVA NARA SLP
- High Tech Hotels & Resorts, S.A.U.
- Sidorme Hoteles, S.A.
- TFL Consultoría y Proyectos de Ocio, S.L.

Ante la situación de suspensión de prácticas curriculares se adoptaron diversas medidas desde la Facultad de Comercio y Turismo, todas ellas alineadas con las directrices marcadas por Rectorado, el marco legislativo y las recomendaciones de las autoridades (<https://comercioyturismo.ucm.es/file/medidas-extraordinarias-practicas-externas>):

- Las prácticas ya iniciadas y que habían alcanzado el 50% de las horas: se evaluaron y se tramitaron directamente a través de la Oficina de Prácticas. La calificación la dispuso el tutor académico, una vez evaluada la memoria, y el tutor de la empresa, en el porcentaje que ya está establecido.
- Las prácticas iniciadas que no habían alcanzado el 50% de las horas, o prácticas no iniciadas, se establecieron varias opciones:
  - Realizar una práctica por teletrabajo, que podía ser del 50% de las horas y que se podía realizarse hasta el 15 de septiembre de 2020.
  - Solicitar la anulación de la asignatura cuya solicitud, tramitación y resolución se realizó en la Sección de Régimen Académico del Vicerrectorado de Estudiantes.
  - Solicitar el reconocimiento de créditos por actividades de formación o actividades laborales para cubrir las prácticas externas. Este reconocimiento lo tramitó la Comisión de Calidad de la Facultad.

Adicionalmente desde la Facultad de Comercio y Turismo se organizaron y/o se divulgaron distintos talleres orientados a la empleabilidad y el emprendimiento para facilitar la adquisición de las competencias durante esta situación de excepcionalidad.

La encuesta realizada desde la Oficina de Prácticas de la Facultad fue respondida por todos los estudiantes, el 91% se mostraron satisfechos o muy satisfechos, sin detectarse ningún estudiante insatisfecho. 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 70% entre 4-5, 18% 3). Valoran de manera excelente la adquisición de conocimientos y el desarrollo de competencias para ejercer la profesión (91% 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), así como la adecuación de la formación que les han proporcionado (100% entre 4-5) y la definición de las tareas (91% 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 y en el 73% de los casos se ha proporcionado ayuda económica para el estudio, por lo que esta proporción de 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 o de la supervisión y facilitación del aprendizaje (100% 5). Más del 90% de los estudiantes consideran que las prácticas han aportado valor al curriculum vitae y mejoran las posibilidades de inserción laboral (48%). El 36% de los estudiantes tuvo oportunidad de ampliar el período de prácticas al finalizar las prácticas curriculares.

Finalmente valoran altamente su capacidad técnica, su puntualidad, su capacidad de organización y planificación y su creatividad e iniciativa (más del 80% entre 4-5). También valoran su capacidad de aprendizaje, de adaptación, sentido de la responsabilidad, trabajo en equipo, la relación con el entorno y la receptividad a las críticas (100% entre 4-5). Otros aspectos bien valorados son sus habilidades de comunicación oral y escrita (63% entre 4-5) así como la implicación personal en la entidad y el grado de motivación (ambos 91% entre 4-5).

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 90%, 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, adecuación de la formación, motivación y receptividad a las críticas.

Además, consideran que las prácticas realizadas por el estudiante han contribuido favorablemente a la empresa y que se han cumplido las expectativas previstas al ofertar la práctica (91% entre 4-5). Consideran que las tareas realizadas se han ajustado al plan de trabajo previsto (91% entre 4-5) y de manera general se muestran satisfechos con la práctica realizada por los estudiantes (91% entre 4-5) y dan buenas calificaciones numéricas (un 45% de 9 a 10 y un 45% de 8 a 9). Finalmente, el 100% aceptaría seguir recibiendo estudiantes de la Facultad.

Finalmente, el informe de los tutores académicos muestra una buena valoración de la actitud del estudiante y del aprovechamiento realizado de la práctica (más del 70% entre 4-5), considera que el contenido de la práctica es adecuado a la titulación, su plan de estudios y cumple con los objetivos del programa de prácticas (más del 80% entre 4-5). La calidad de la memoria de prácticas presentada es satisfactoria en general (más del 70% entre 4-5) y en el 80% de los casos reciben una calificación de notable o sobresaliente.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5.5.1. Excelentes relaciones con las empresas y ofertas de prácticas de calidad F5.5.2. Se dispone de gestión centralizada en la facultad de los programas de prácticas	D5.5.1. Dificultad de acceder a prácticas adecuadas debido a la crisis del COVID 19

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.**

A continuación, se indican las recomendaciones recibidas en el informe realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM con fecha del 3 de febrero de 2020 y las acciones realizadas al respecto:

- Recomendación: publicar información sobre los principales resultados del título: encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos, la inserción laboral.
  - Acción realizada: se han incorporado nuevos enlaces en la web del máster:
    - Inserción laboral y satisfacción de egresados  
<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/73-informacion-sobre-insercion>
    - Encuestas de satisfacción  
[https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/69\\_Encuestas\\_de\\_satisfaccion](https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/69_Encuestas_de_satisfaccion)

- Recomendación: añadir información sobre la participación de la plantilla docente en proyectos de innovación en el apartado relativo al análisis del personal académico.
  - Acción realizada: se ha integrado esta información en la presente memoria.

En anteriores informes realizados por la Oficina para la Calidad de la UCM se realizaron una serie de recomendaciones y se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Se ha revisado la información ofrecida en la web por el Grado incluyendo, entre otros, enlace a Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC, cv del profesorado.
- Se ha incluido en la memoria aclaraciones sobre las variaciones de la relación nominal de la Comisión de Calidad y un mayor detalle de su funcionamiento y sistema de toma de decisiones, analizando su efectividad.
- Se ha incluido en la memoria una tabla con el profesorado y el porcentaje de docencia que imparte cada una de las categorías.
- Se ha efectuado un análisis del tipo de quejas y reclamaciones presentadas relativas al título, y se indica explícitamente las recibidas en esta titulación y su relación con la mejora del máster.
- Se han seguido realizando acciones para fomentar la participación de los distintos colectivos en las encuestas de satisfacción y en los programas de evaluación de la calidad docente.
- Se ha implantado desde el Vicerrectorado un procedimiento para conocer el grado de satisfacción de los egresados y su inserción laboral.

#### **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. Escasa participación en encuestas de satisfacción por parte de estudiantes y PAS; escasa participación y baja tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente Acciones de mejora y estado: se ha publicado y difundido guía y vídeo explicativos sobre el funcionamiento y utilidad de las encuestas de satisfacción. Se ha reforzado la labor de recordatorio durante la campaña de encuestas si bien debido a la situación de anomalía provocada por la crisis sanitaria, se dio posibilidad al profesorado de cancelar la participación en la evaluación. En cualquier caso, la participación del profesorado en el Programa de Evaluación Docente tendrá que seguir reforzándose en próximos cursos, así como la labor de comunicación con la Oficina de Calidad-UCM para una mejor adecuación del programa a los estudios de Máster.
- Satisfacción de los diferentes colectivos. Baja satisfacción del PAS del centro; dificultades para la obtención de datos de satisfacción de egresados, de inserción y de empleadores. Acciones de mejora y estado: en lo referente a la baja satisfacción del PAS como consecuencia también de una baja participación, al ser una encuesta con datos relativos al centro y no de la titulación, se ha dado traslado a la Comisión de Calidad de la Facultad, donde se realizó su análisis, como se ha comentado en el punto anterior la Facultad ha publicado y difundido una guía sobre la evaluación de la calidad en la que se incluye el funcionamiento y utilidad del sistema de quejas y sugerencias, en este sentido, se ha conseguido incrementar la participación del PAS. En lo que respecta a la satisfacción de egresados, de inserción y de empleadores, a través de la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo se obtiene datos de satisfacción de los tutores de prácticas por parte de la entidad empleadora; asimismo en el curso 2019/2020 se ha reforzado la presencia en

LinkedIn<sup>1</sup> con una página del máster que ejerce de punto de contacto de estudiantes, egresados y empleadores colaboradores. En próximos cursos, se debe gestionar la forma de sistematizar un análisis periódico a partir del análisis de los datos obtenidos vía LinkedIn y seguir trabajando en fomentar la participación de estos colectivos en las campañas de encuestas que establece la Oficina para la Calidad-UCM.

- Programas de movilidad. Ausencia de participación en el programa de movilidad. Acciones de mejora y estado: se ha realizado difusión de la oferta recientemente puesta en marcha de Dobles Títulos de Másteres en Turismo – UCM – Université Paris 1 Panthéon Sorbonne entre estudiantes de los grados de la Facultad, sin embargo, su efectividad se podrá evaluar en cursos posteriores. Respecto al programa de movilidad Erasmus no se ha conseguido la participación de estudiantes, algo lógico, dada la imposibilidad de revertir la tendencia de años anteriores en una situación de restricción de movilidad durante la crisis sanitaria.

Como conclusión se debe seguir trabajando en la misma línea ya que, como se señalaba en anteriores memorias, acciones como la divulgación de la guía de encuestas, el incremento de ofertas de prácticas en el extranjero o la sistematización de un sistema de evaluación de la inserción complementario al de la UCM requieren un período de tiempo para su consolidación y/o la obtención de resultados satisfactorios. Adicionalmente, este curso ha estado marcado por la situación general anómala provocada por la crisis sanitaria y, particularmente, por la crisis del sector turístico, uno de los más afectados, que incide en las acciones puestas en marcha y sus resultados.

#### **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: se han implementado encuestas de satisfacción de los empleadores, empezando por las empresas que tienen convenios de prácticas, lo que facilita la toma de contacto. Resultados: Las encuestas a los empleadores que acogen a estudiantes en prácticas se recogen satisfactoriamente, pero existen dificultades para recabar información de empresas sin este tipo de convenio, que 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, constituye 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

---

<sup>1</sup> Anteriormente se creó un perfil de usuario del máster, sin embargo, ha sido dado de baja por cambio en condiciones de uso de LinkedIn.

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. Se debe trabajar para que desde la Universidad Complutense se incluya esta posibilidad a la hora de hacer la matrícula, o en cualquier otro momento, como la solicitud del título, por ejemplo, para disponer de una base de datos de egresados que permita su seguimiento.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F6.1. 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.**

Durante el curso 2018/2019 se solicitaron modificaciones del plan de estudios que han recibido informe favorable con fecha 24 de septiembre de 2019 ([https://www.ucm.es/file/informe-de-verificacion-modificado-2019\\_1](https://www.ucm.es/file/informe-de-verificacion-modificado-2019_1)). Las modificaciones solicitadas fueron las siguientes:

#### 0 - Descripción general

Descripción del cambio: Se procede a señalar todas las modificaciones realizadas en la presente solicitud de modificación.

#### 1.3 - Universidades y centros en los que se imparte

Descripción del cambio: En el apartado 1.3.2. se han actualizado los enlaces con las normas de permanencia.

#### 4.2 - Requisitos de acceso y criterios de admisión

Descripción del cambio: Los requisitos de acceso para las asignaturas en inglés serán los establecidos en el Plan de Internacionalización de la docencia de la UCM. Se ha establecido el procedimiento para que los alumnos de habla no hispana acrediten un nivel C-1 de conocimiento del idioma castellano. Se ha modificado el punto 6 de los criterios de admisión respecto a los Grados de procedencia preferentes. Se han modificado los criterios de baremación.

#### 4.4 - Sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos

Descripción del cambio:

Se ha eliminado el enlace y se ha actualizado la normativa. Se ha actualizado la normativa que establece el procedimiento de reconocimiento de créditos por experiencia profesional y laboral.

#### 5.3 - Metodologías docentes

Descripción del cambio: Se han incluido las metodologías docentes.

#### 5.5 - Módulos, Materias y/o Asignaturas

Descripción del cambio: Se ha ajustado la presencialidad de las actividades formativas de las Materias, incluyendo las pruebas de evaluación.

#### 6.1 - Profesorado

Descripción del cambio: Se ha actualizado el profesorado que imparte docencia en el Máster. Se ha proporcionado información específica (número, perfil, especialización docente e investigadora y dedicación en horas al título) sobre el profesorado que impartirá docencia. Se ha incluido el procedimiento que se va a aplicar para garantizar, en caso de que se impartan

asignaturas en inglés, que el profesorado responsable posea el nivel requerido para la impartición de la docencia en dicha lengua. Se ha aportado información sobre las horas de dedicación del profesorado a las actividades formativas, y en particular, del profesorado encargado de la tutorización del TFM y de las prácticas en empresa.

#### 9 - Sistema de garantía de calidad

Descripción del cambio: Se ha modificado el link: <https://goo.gl/ebm1Yh>.

##### 11.1 - Responsable del título

Descripción del cambio: Se ha sustituido el nombre del anterior responsable.

##### 11.2 - Representante legal

Descripción del cambio: Se ha actualizado el nombre y cargo del Representante Legal de la Universidad y se ha incorporado el documento sobre Delegación de Competencias.

##### 11.3 - Solicitante

Descripción del cambio: Se ha actualizado el solicitante.

#### **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.
- Las personas implicadas en el SGIC y los mecanismos de coordinación del máster tienen un alto compromiso con la mejora de la calidad y la titulación.
- El SGIC y los mecanismos de coordinación han mostrado su efectividad en tiempos de crisis lo que muestra su grado de consolidación.
- 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. El profesorado se implica en la mejora de sus capacidades para la docencia, tanto mediante la participación en proyectos de innovación docente como en las acciones de formación para la docencia online.
- 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. La comunicación verbal también se muestra como un mecanismo ágil en la resolución de incidencias y atención de necesidades de los estudiantes.
- Los resultados académicos son buenos en prácticamente todos los indicadores (graduación, abandono, eficiencia...), mejorando la mayoría de ellos desde el curso de acreditación.
- Los estudiantes se muestran 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 Másters 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, exceptuando la excepcionalidad provocada por la crisis. 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, gestión de prácticas y gestión de programas de movilidad, lo que agiliza la resolución de problemas y la atención particularizada acorde con las necesidades de la titulación.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	F1.1. Compromiso de todos los implicados F1.2. SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras F1.3. Flexibilidad del SGIC para su adaptación a la situación de crisis.	1.2, 1.3	Reuniones periódicas de la Comisión Académica de la Facultad de Comercio y Turismo.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	F2.1. Compromiso de todos los implicados en la coordinación del título F2.2. Adecuación e integración de los mecanismos de coordinación. F2.3. Adaptación de la organización y funcionamiento en una situación de crisis F2.4. Agilidad en la adaptación de las guías docentes y los criterios de evaluación debido a la COVID 19 F2.5. Sinergias con otros Programas Máster que posibilitan la realización de actividades conjuntas	2	Reuniones periódicas de coordinación del Claustro de Profesores y de la Comisión Académica
Personal académico	F3.1. Calidad y especialización del profesorado F3.2. Equilibrio entre especialización académica-investigadora y profesional F3.3. Implicación del profesorado en la adaptación de la docencia a la situación de crisis F3.4. Implicación del claustro en Proyectos de innovación F3.5. Participación mayoritaria del claustro en la Formación para la Docencia online impartida para los profesores de la Facultad.	3	Seguir en contacto directo con los departamentos que imparten docencia en el máster Seguir con el contacto directo con los profesores a través de las reuniones periódicas del Claustro y la Comisión Académica.
Sistema de quejas y sugerencias	F4.1. Posibilidad de presentación de quejas y sugerencias por diferentes vías (presencial y telemática) F4.2. Cercanía del Coordinador/a para solucionar los problemas F4.3. Funcionamiento efectivo del sistema de quejas y sugerencias	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 persona delegada del curso.
Indicadores de resultados	F5.1.1 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
Satisfacción de los diferentes colectivos	F5.2.1. Excelentes resultados de satisfacción de profesores tanto en los aspectos relacionados con el título, la gestión del mismo, los estudiantes, los recursos y compromiso. F5.2.2. Buenos resultados en la satisfacción del PAS F5.2.3. Las Prácticas externas obtienen unos buenos resultados	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.
Inserción laboral	F5.3.1. Excelentes resultados en la información obtenida a través del estudio realizado mediante LinkedIn.	5.3	Seguir aumentado la relación de las empresas hoteleras con el máster para facilitar prácticas de calidad y la posible inserción laboral
Programas de movilidad	F5.4.1. Se dispone de gestión centralizada en la facultad de programas de movilidad.	5.4	Reforzar la difusión de los servicios y programas relacionados con movilidad. Mantener contacto directo con la Oficina de Movilidad Internacional de la Facultad de Comercio y Turismo.
Prácticas externas	F5.5.1. Excelentes relaciones con las empresas y ofertas de prácticas de calidad F5.5.2. Se dispone de gestión centralizada en la facultad de los programas de prácticas	5.5	Seguir aumentado 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.
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	F6.1. Resultados satisfactorios en los informes de seguimiento, con pocas recomendaciones, que validan el buen funcionamiento del máster.	6	Seguir mejorando en todos los aspectos, teniendo en cuentas las recomendaciones formuladas.

## 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 2019-2020 aparecen los siguientes puntos débiles:

- D3.1. Tasa de participación del profesorado en el Programa de Evaluación Docente mejorable
- D3.2. Baja tasa de evaluaciones del profesorado
- D3.3. Necesidad de reforzar la utilización de herramientas disponibles en el campus virtual y las competencias de docencia online
- D4.1. Mejorar la comunicación con los alumnos en momentos de máxima incertidumbre
- D5.1.1. Participación en otros Rankings internacionales
- D5.2.1. Insuficiente participación en las encuestas de estudiantes y PAS
- D5.2.2. Necesidad de incrementar la participación en las encuestas del PAS y Profesorado,
- D5.2.3. Importancia de revisar la información disponible para divulgación del título y reforzar la claridad en su transmisión
- D5.2.4. Necesidad de analizar y reforzar por parte del claustro la adecuación de los objetivos de las asignaturas y el grado de innovación y práctica en los contenidos
- D5.2.5. Necesidad de reforzar la difusión de los canales de quejas y sugerencias
- D5.3.1. No se disponen de datos representativos ni homogéneos que permita analizar la situación actual y la evolución de los egresados del título.
- D5.3.2. Existen dificultades para la obtención de datos mediante métodos alternativos (LOPD, inversión de recursos)
- D5.3.3. Dificultad para obtener datos de satisfacción de empleadores (escasa o nula participación en las encuestas)
- D5.4.1. Escasa participación en programas de movilidad ofertados (ej. Erasmus Prácticas)
- D5.5.1. Dificultad de acceder a prácticas adecuadas debido a la crisis del COVID 19

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

Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar							
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	D3.1. D3.2. D3.3.	Sistema de evaluación no ajustado a las características del título.  Cambio en el sistema de evaluación, siendo ahora trienal  Paralización de la docencia presencial por la crisis sanitaria	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.  Participación en acciones formativas de docencia online	IUCM-6 IUCM-7  Profesores que han participado en acciones formativas	Oficina de Calidad FCyT Coordinación del máster  Dar traslado a Oficina de Calidad -UCM	Durante el curso académico	En proceso
Sistema de quejas y sugerencias	D4.1.	Paralización de la docencia presencial por la crisis sanitaria. Incertidumbre en curso siguiente	Incremento de las comunicaciones vía campus virtual y video-tutorías	Ausencia de quejas	Coordinación del máster	Durante el curso académico	En proceso
Indicadores de resultados	D5.1.1.	Existen rankings internacionales que pueden mejorar la visibilidad del título	Estudiar los rankings existentes y priorizar su posicionamiento	Informe de rankings	Coordinación del máster	2020/2021	No realizado
Satisfacción de los diferentes colectivos	D5.2.1. D5.2.2. D5.2.3. D5.2.4. D5.2.5.	Calendario inadaptado  Mala interpretación del significado de las encuestas: utilización como mecanismo de queja  Escasa participación: datos no representativos  Baja valoración de ítems relacionados con la información disponible del título y los materiales de asignaturas.	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.	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

			Revisar con el Claustro la información del título y la actualización de materiales				
Inserción laboral	D5.3.1. D5.3.2. D5.3.3.	Escasa participación en las encuestas que realiza Rectorado.  Los métodos alternativos precisan destinar recursos adicionales para la elaboración de informes y sujetos a limitaciones de la LOPD  Los empleadores no se muestran colaborativos a la hora de facilitar información sobre sus empleados	Inserción: Comunicar la utilidad de las encuestas de Rectorado, repercute en el prestigio curricular de los egresados.  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).  Empleadores: Comunicar la utilidad de las encuestas para la formación de profesionales adaptados a las necesidades del sector.	Apartado 5.3 Apartado 6.5	Vicedecanato de Estudios y Calidad Coordinación del máster	Durante el curso académico	En proceso
Programas de movilidad	D5.4.1.	La duración del máster es corta (un año) y no favorece la movilidad	Reforzar la difusión del programa Erasmus Prácticas  Dar a conocer otros programas como el recién firmado convenio de Dobles Títulos de Másteres en Turismo – UCM – Université Paris 1 Panthéon Sorbonne.	Apartado 5.4	Vicedecanato de Estudios y Calidad Oficina de Movilidad Internacional FCyT Coordinación del máster	Durante el curso académico	En proceso
Prácticas externas	D5.5.1.	La situación de crisis sanitaria dificulta el acceso a prácticas externas	Puesta en marcha de medidas alternativas para la superación de la asignatura de prácticas	Apartado 5.5.	Decanato Coordinación del máster	Durante el curso académico	En proceso

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE LA JUNTA DE FACULTAD DE  
COMERCIO Y TURISMO EL DÍA 11 DE DICIEMBRE DE 2020