



VICERRECTORADO DE CALIDAD

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

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

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

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
11/12/2015	28/01/2020	Fundación Madri+d	15/10/2019

CURSO 2020-21
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

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>).

La Junta de Facultad 5/2018 de 16 de julio aprobó la siguiente Comisión de Calidad (actualizado 21/04/2021):

TABLA 1: COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE FCyT

Cargo en la Comisión	Nombre	Colectivo / Organismo
Presidenta	Yolanda Romero Padilla	Vicedecana de Estudios y Calidad
Secretario	Fernando Santander del Amo	Representante resto PDI
Vocal	Adolfo Millán Aguilar	Representante PDI
Vocal	Amparo Carrasco Pradas	Representante PDI
Vocal	Javier Curiel Díaz	Representante PDI
Vocal	Ana Isabel Rosado Cubero	Representante PDI
Vocal	Juan Pita da Veiga Corral	Representante PAS
Vocal	Beatriz Martínez Parra	Representante de Estudiantes
Vocal	María Paula Mantero	Representante de Estudiantes
Invitados		
Invitada	Francis Blasco	Decana de la Facultad
Invitada	Mercedes Rodríguez Paredes	Delegada de la Decana para Certificaciones de Calidad
Invitado	Milagros Serrano Cambroneró	Coordinación Grado en Turismo
Invitada	Pilar Gómez Aparicio	Coordinación Grado en Comercio
Invitada	Clara Martín Duque	Coordinación Doble Grado en Turismo y Comercio
Invitada	Lourdes Susaeta	Coordinación Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
Invitado	Ramón Alberto Carrasco González	Coordinación Máster Comercio Electrónico
Invitado	Ignacio Ruiz Guerra	Coordinación Máster en Planificación de Destinos Turísticos
Invitada	Matilde Fernández-Cid	Coordinación Máster en Consumo y Comercio
Invitada	María García Hernández	Coordinación Programa Doctorado Interuniversitario en Turismo
Invitado	Adolfo Hernández Estrada	Coordinación Máster en Consumo y Comercio / Doctorado Interuniversitario en Turismo
Invitado	Antonio Santos del Valle	Agente externo: director Departamento de Relaciones Institucionales y Turismo - Innova Tax Free
Invitado	Alfonso Castellano	Agente externo: CEO – High Tech / Petit Palace Hoteles

Fuente: Facultad de Comercio y Turismo

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 2020-2021 se han celebrado tres reuniones ordinarias y una extraordinaria de la Comisión de Calidad, cuyas fechas y contenidos se detallan a continuación:

TABLA 2: RESUMEN DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE CALIDAD (CURSO 2020/2021)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
29/10/20	Guías docentes de las asignaturas	Todas las guías han sido revisadas por los coordinadores de las titulaciones, y ya están disponibles en la web de la Facultad.
	Actos de inauguración de curso	
	Talleres de formación de profesorado con vistas a prepararlo para la docencia semipresencial.	Información
	La presidenta informa de su sustitución, a partir del 1 de noviembre de 2020, por la profesora Yolanda Romero	Información
	Resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa.	Estudiados los casos individualmente, se acuerda conceder el reconocimiento de créditos de 2 solicitudes.
	Proyectos aplazados por la emergencia sanitaria.	Certificación en ISO:9.001 (repetir la Auditoría Interna) Reunión con los delegados de curso para informarles sobre el sistema de garantía interno de la Facultad Acto de graduación de los másteres: cuando la situación sanitaria lo permita, se buscará una solución para poder celebrar estos actos.
	Información sobre la matrícula de los másteres oficiales	La matrícula este año ha sido sorprendentemente alta.
9/12/20	Reanudación del proceso de implantación de la norma ISO 9001	Habrà una nueva auditoría interna para febrero – marzo de 2021. Si la auditoría interna sale bien, la auditoría externa se pasará un mes después, logrando finalmente la certificación ISO 9001.
	Evaluación y revisión del Marco Estratégico para la Docencia aprobado en Junta de Facultad el 22 de julio de 2020.	Información
	Aprobación de 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 aprueban todas las memorias por asentimiento.	Aprobación
22/6/21	Cambios en la coordinación de títulos y nuevas incorporaciones	Se informa de los cambios
	Proceso de certificación ISO 9001	Se ha realizado la auditoría interna con un resultado positivo, y entre junio-julio de 2021 tendrá lugar la auditoría externa.
	Acuerdos de Junta de Facultad (18/5/2021 y 3/6/2021)	Modificación del Marco estratégico para la docencia en el curso 2020/2021; 2. Adaptación de prácticas externas ante la situación generada por la Covid-19; 3. Caducidad de los TFG; 4. Ampliación de optativas de Doble Grado en Turismo y Comercio; 5. Aprobación de propuesta de Doble Grado en Diseño de Moda y Comercio; 6. Información borrador: Nuevo marco estratégico para docencia 21/22. Publicado en el BOUC de 17 de junio.
	Integración de los Estudios de Doctorado en el Sistema de Gestión Integrado de la Calidad. Memorias de seguimiento	No se requiere modificar el SGIC ni la realización de memorias anuales de seguimiento. El Doctorado es de carácter interuniversitario, de modo que la coordinación reside en la Universidad de Málaga. 1. Informes de seguimiento de la Oficina de Calidad del Vicerrectorado; 2. Convergencia de los planes de mejora con el sistema de Calidad; 3. Convergencia de los planes de mejora con el sistema de Calidad
18/9/20	Resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa	Corresponde a la Comisión de Calidad resolver las solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos como prácticas en empresa conforme a lo estipulado en el documento "Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20" aprobado por la Junta de Facultad de Comercio y Turismo. Estudiados los casos individualmente, se acuerda la convalidación o reconocimiento de créditos de 7 solicitudes.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1.1. Compromiso de todos los implicados F1.2. SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras F1.3. Proceso de obtención de la certificación ISO:9.001	

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

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 en la Comisión a todo el profesorado con docencia en las asignaturas del máster. 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 forme parte a su vez de la Comisión Académica del máster, junto a 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 considera 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 dichas reuniones se convoquen coincidiendo 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.

TABLA 3: RESUMEN DE REUNIONES DEL CLAUSTRO/COMISIÓN ACADÉMICA (CURSO 2020/2021)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
23/9/20	Resultados proceso de inscripción	Se informa de las cifras de preinscripción, admisión y matriculación
	Memoria de Seguimiento 2020/21	Próxima implantación ISO9001 en la Facultad.
	Balance curso 2019/20	Problemática dicencia online/presencial y retrao del calendario académico
	Acto de inauguración	Se informa de las fechas
	Calendario de exámenes	Se deciden las fechas que van a ser publicadas
	Marco docente aprobado por la UCM y la Facultad para el próximo curso y directrices para su adaptación	La evaluación continua debe seguir desarrollándose con estos escenarios previstos y utilizando para ello la formación y las herramientas para la docencia facilitadas por la Facultad y la UCM. Enlace al documento: https://comercioyturismo.ucm.es/marco-estrategico-para-ladocencia-en-el-curso-2020-21 • Fichas de asignaturas y CV profesor
	Se informa también de la disponibilidad de herramientas para impartir clases en streaming.	
28/1/21	Plazas disponibles para la convocatoria 21/22	
	Actividades en el marco del Proyecto Innova no 52 2	Fomentar la participación de los alumnos del máster
	Memoria de Seguimiento 2020/21	Fortalezas y debilidades/ Necesidad de guías docentes y cv actualizados en la web del máster
	Cambio de coordinación	
	Problemáticas relacionadas con el COVID	El 2º bimestre ha tenido que ser online prácticamente en su totalidad
	Se informa de la revisión del Marco para la docencia aprobado por la Facultad el 21 de enero y que será de aplicación para el próximo semestre, si bien los másteres no se ven afectados porque continúan con la modalidad presencial: https://comercioyturismo.ucm.es/file/marcopara-la-docencia-22-de-julio-de-2020-modificacion-21-de-enero-2021-	
	Trabajo Fin de Máster/Business Game:	Se nombra nuevo tribunal de reclamaciones
	Prácticas externas	Difícil situación y las alternativas que se podrían poner en marcha por parte de la facultad (similares a las del pasado curso)
	Actividades (conferencias, visitas, etc.)	Importancia de su promoción por parte de los profesores del máster.
26/4/21	Incidencias relativas a la actividad docente provocadas por la crisis del COVID	
	Exámenes convocatoria ordinaria y Extraordinaria	Se realizarán de forma presencial ya que el master es presencial
	Prácticas externas curriculares: problemática referente a su realización por la crisis del sector debida a la pandemia COVID	Opción de sustitución por talleres de empleabilidad que a este efecto se están organizando en la Facultad de Comercio y Turismo. Esta opción es la que contempla en ocasiones de fuerza mayor el punto 10 de las recomendaciones del consejo consultivo de calidad universitaria de la FUNDACIÓN MADRIMASD para la adaptación de las prácticas externas a la situación generada por la covid19 para el curso 2020-2021.
	Un grupo de alumnos que han decidido solicitar la anulación de matrícula para tener la opción de realizar unas prácticas adecuadas al máster cuando la situación del sector mejore.	Después de hablar con Decanato dado este contexto, desde la Coordinación del máster, se solicita que se tenga en cuenta la solicitud de los alumnos y se les facilite la anulación de la matrícula, así como la devolución de las tasas.
	Actividades Complementarias	Se han puesto en marcha varias actividades online implicando a antiguos alumnos
	Promoción del Programa Doctoral Interniversitario en Turismo	
	Fechas tribunales TFM	Se deciden las fechas que van a ser publicadas
	Acto de graduación	Se informa de los trámites que se están llevando a cabo para poder realizarlo
	Proceso de preinscripción	Se informa de los resultados del proceso y de las reclamaciones tramitadas
	Calendario docente: fecha de inicio de curso	Se propone retrasar al 20 de Septiembre la fecha de inicio de curso y se queda a la espera de la resolución por parte de Decanato
15/7/21	Anulación de matrícula de TFM y prácticas por parte de 9 alumnos (7 de la promoción 2020/21 y 2 de la promoción 2019/20).	La coordinación del master explica que tras una reunión con la decana y ante la precariedad del sector y ausencia de prácticas interesantes para los estudiantes, se decidió emitir informe favorable a aquellos alumnos que optasen por solicitar la anulación de la matrícula de TFM y prácticas. También se estableció un compromiso por parte del master de guardar la calificación del TFM defendido este curso y el pasado.
	Defensa del TFM	se convocará una reunión de los tutores para recordar los criterios de calidad de las memorias aunque estos ya constan en las guías establecidas al respecto y que están disponibles en el campus virtual. El objetivo es unificar al máximo estos criterios.
	Importancia de cumplimentar la encuesta de satisfacción con el título recibida por los profesores	

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

FORTALEZAS	DEBILIDADES
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. Implementación de actividades extraordinarias en condiciones adversas	

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2020-2021, el número total de profesores con asignación docente en el máster fue de 17, 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: 30/11/2020)

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	8	47,1%	43,40	54,5%	0
Ayudante Doctor	3	17,6%	7,20	9,0%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	1	5,9%	3,60	4,5%	0
Contratado Doctor	1	5,9%	9,30	11,7%	1
Titular de Universidad	4	23,5%	16,20	20,3%	6

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales UCM (Datos extraídos el 12/11/2021)

La proporción de créditos impartidos por profesorado con perfil profesional (asociados) se ha mantenido constante respecto al curso anterior, mientras que el número de sexenios ha aumentado en 1. La proporción de profesorado que imparte las asignaturas (10) que cuenta con el grado de doctor (6) es del 52,9%. 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.

La **tasa de participación en el programa de evaluación docente (IUCM-6)** se sitúa en el 81,3% siendo más del doble que el curso anterior y superior a la de la UCM (76,4%). 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 26% 2019/2020 al 75% en el curso 2020/21. 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.

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 2020/21 2020/2021 se concedieron seis proyectos liderados por profesorado de la Facultad de Comercio y Turismo. En particular se destaca el proyecto nº 143 La CURSO 2020-21

comunicación escrita y el análisis de datos como herramientas clave en la empleabilidad de los estudiantes de Turismo liderado por una profesora del claustro y en el que participaron varios profesores de este. Además, este proyecto se dirigía hacia los alumnos del máster.

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 cuando esta ha sido necesaria.

TABLA 5: RESULTADOS DEL PROGRAMA DOCENTIA MDGEH (2020-2021)

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2016-2017	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2017-2018	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2018-2019	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2019-2020	5º curso de seguimiento o 4º curso de acreditación 2020-2021
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	63,64%	54,55%	39%	37%	81,3%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	54,55%	27,27%	11%	26%	75%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Vicerrectorado de Calidad UCM

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F3.1. Calidad y especialización del profesorado F3.2. Equilibrio entre especialización académica-investigadora y profesional F3.3. Implicación del claustro en Proyectos de innovación	

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.

Según información disponible en el Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria, durante el curso 2020/2021, se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo un total de 43 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por estudiantes. Estas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o formulario de sugerencias y quejas habilitado en la web y presentado en la Facultad de Comercio y Turismo, salvo una queja que se recibió según instancia presentada ante el Vicerrectorado de Estudiantes. Adicionalmente, se han recibido escritos por correo electrónico dirigidos a diferentes miembros del equipo decanal, procedentes de delegados/as de curso, representantes de la Delegación de estudiantes que se han dirigido por escrito de manera individual. También se han recogido las quejas o sugerencias expresadas verbalmente. En este sentido, prevalece la vía on line como principal canal de recepción de incidencias.

Entre las incidencias formalizadas en registro o formulario de sugerencias y quejas, el 2,5 % corresponden al Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. Este % corresponde a 1 incidencia que fue recibida por correo electrónico a la coordinadora del máster el 17 de noviembre de 2020 y que tuvo por motivo el cambio de aula. Esta incidencia ha sido resuelta mediante contestación por parte de la coordinadora sin mayor transcendencia en el buen funcionamiento del máster.

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 F5.4. Mejora de 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 su evolución en los últimos cursos, como muestran los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad (Tabla 6). Se cumplen 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 94,44%, 0% y 94,32% 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>).

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. Hay que señalar algunas variaciones relevantes con respecto a los cursos anteriores. Concretamente el **ICM-3 (Porcentaje de cobertura)** ha pasado de un 82,50% en 2018-2019 a un 57,50%. Este dato está relacionado con ICM1 (Plazas de nuevo ingreso ofertadas) e ICM2 (Matrícula de nuevo ingreso), aunque las plazas ofertadas fueron las mismas (40) sólo se matricularon 23 estudiantes (**ICM2: Matrícula de nuevo ingreso**). Este dato pensamos que está relacionado con dos circunstancias relacionadas: 1) la situación de la pandemia que ha impedido el movimiento internacional de personas, especialmente relevante en este máster en el que el % de alumnos extranjeros es siempre alto y 2) la crisis del sector hotelero. Ambas razones están relacionadas con la crisis del COVID 19 y por tanto se puede esperar que los indicadores recuperen sus valores normales cuando esta se supere. Estas razones también están detrás de la caída en la Tasa de demanda del máster IUCM-5 que ha pasado de un 477,50% en el curso anterior a un 357,50% en el periodo evaluado.

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 2020/2021 en 98,32%, una cifra ligeramente superior a los años anteriores, 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 lo que respecta a la **tasa de graduación (ICM-8)** ha pasado del 100% en los tres últimos cursos, a un 94,44%, aunque continúa mejorando notablemente la cifra de 2016/2017 (84%). En todo caso la ICM-8 siempre ha sido superior al 75% mencionado en la Memoria Verificada. Esta evolución positiva 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 98'88%, 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 99,44%, 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. Las asignaturas que han recibido una mayor matriculación han sido las prácticas externas y el TFM, que se corresponden a las que el curso anterior menor matriculación habían tenido. Probablemente este dato esté relacionado con el impacto de la pandemia que se arrastra desde el 2019/20.

TABLA 6. INDICADORES DE RESULTADOS MDGEH (2020-2021)

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2016-2017	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2017-2018	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2018-2019	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2019-2020	5º curso de seguimiento o 4º curso de acreditación 2020-2021
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	40	40
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	36	36	36	33	23
ICM-3 Porcentaje de cobertura	90%	90%	90%	82,50%	57,50%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	98,89%	99,45%	96'82%	96,10%	98,32%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	12%	0%	0%	0%	0%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	99,40%	98,91%	99'31%	97,72%	94,32%
ICM-8 Tasa de graduación	84%	100%	100%	100%	94,44%
IUCM-1 Tasa de éxito	100%	100%	99'39%	99,80%	99,44%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	555%	415%	562'50%	477,50%	357,50%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	99,45%	99,45%	97'42%	96,29%	98,88%

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales UCM (Datos extraídos el 12/11/2021)

TABLA 7: ICMRA- 2: RESULTADOS EN LAS ASIGNATURAS MDGEH (2020-2021)

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	S B	M H
ALOJAMIENTOS ESPECIALES	OB	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	14	6	0
CONTABILIDAD PARA LA GESTIÓN HOTELERA	OB	24	24	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	8	12	4	0
CREACIÓN EMPRESAS HOTELERAS	OB	24	23	1	95,83%	100,00%	4,17%	95,65%	1	0	5	7	1 1	0
DERECHO DEL CONSUMO	OB	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	15	6	1
GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA HOTELERA	OB	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	20	2	0
ORGANIZACIÓN Y RR.HH EN ENTIDADES HOTELERAS	OB	24	24	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	10	1 1	1
PLAN DE MARKETING DE LA EMPRESA HOTELERA	OB	23	23	0	95,65%	95,65%	0,00%	95,65%	0	1	1	13	7	1
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA HOTELERA	OB	23	23	0	95,65%	95,65%	0,00%	95,65%	0	1	4	11	6	1

PRÁCTICAS EXTERNAS	PRACTICAS EXTERNAS	25	17	8	96,00%	100,00%	4,00%	100,00%	1	0	2	11	1	0
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SECTOR HOTELERO	OB	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	17	2	1
RÉGIMEN FISCAL EN EL SECTOR HOTELERO	OB	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	12	5	0
RESTAURACIÓN Y EVENTOS	OB	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	14	8	1
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	27	19	8	96,30%	100,00%	3,70%	94,74%	1	0	3	14	8	1

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales UCM (Datos extraídos el 12/11/2021)

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 357,50%, que si bien es menor que en años anteriores sigue siendo alta. 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. La participación de los diferentes colectivos continúa siendo muy baja y sólo disponemos de una respuesta para los datos sobre satisfacción para los Agentes Externos miembros de las Comisiones de Calidad. Esta encuesta califica la metodología de trabajo de la comisión de calidad y la participación en la toma de decisiones que afectan a la evolución de la titulación con un 7. En los ítems dedicados al desarrollo y evolución de los títulos, así como la satisfacción global del agente externo como evaluador se obtiene una puntuación de 8, ambas calificaciones las consideramos muy satisfactorias.

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 (2020-2021)

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

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 ha disminuido respecto al curso anterior (pasa de 10 a 7) y siendo bajo (17,9% por debajo de la participación general en la UCM), desglosándose por género en 71,4% mujeres y 28,6% hombres. Este aspecto ha sido tratado en reunión de coordinación del máster (11/11/2021) para adoptar medidas que fomenten la participación de los estudiantes, proporcionándoles tiempo de calidad para cumplimentar estas encuestas. 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 3,6, la más baja del período analizado, con una desviación alta entre respuestas, de 3 puntos y una mediana de 3.

El primer bloque referente a desarrollo académico del máster presenta resultados dispares, es altamente satisfactorio el nº de alumnos por aula (8,4), y aprueban el nivel de dificultad apropiado (6,1) y las calificaciones en tiempo adecuado (5,4), lo cual implica que los alumnos están satisfechos con el nivel de los estudios, que es adecuado a su formación. Suspenden 4 factores que son los objetivos claros (4,9), la orientación internacional (4,6), la adecuación del plan de estudios (4,4) y la integración teoría práctica (4,0). Hay que señalar la alta desviación típica para estos cuatro factores, en torno a 3,5, lo que sugiere que hay una gran disparidad de opiniones en los 7 alumnos que han respondido la encuesta. Este hecho implica la falta de consistencia de estos resultados para poder tenerlos en cuenta y sacar conclusiones adecuadas.

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 (4,1) y de práctica (3,6) de sus contenidos. En este sentido, se han reforzado las actividades complementarias realizadas en el máster que van encaminadas a reforzar estos aspectos, incrementándose el grado de participación en las mismas respecto a años anteriores ya que ha pasado del 30% al 60%. Estos aspectos deben ser analizados y reforzados por el Claustro/Comisión académica del máster. Los alumnos aprueban (5,3) el ítem relacionado con los contenidos organizados y no solapados que se imparten en el máster.

Los aspectos relacionados con la formación recibida y el proceso de matrícula alcanzan, en general, valoraciones positivas, aunque mejorables (medias entre 4,1 y 7,3): satisfacción con el proceso de matrícula (7,3), que ha mejorado con respecto al curso anterior, la satisfacción del profesorado (5,4). Un ítem que suspende en este bloque es la percepción de si la formación recibida para el acceso al mundo investigador es suficiente (4,3). 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. Para próximos cursos, debe reforzarse la difusión de esta vía de continuidad de los estudios.

En lo referente a las prácticas externas, cuya gestión y realización han sido complejas debido a la crisis sanitaria, se refleja una altísima satisfacción de los alumnos por la tutorización de la situación llevada a cabo desde la coordinación (10). Por otra parte, las prácticas externas son un elemento formativo bien valorado en general por los estudiantes (6,5). Como aspectos a mejorar, fundamentalmente destaca la gestión del centro (1,5), valorada negativamente por falta de comunicación con la oficina de prácticas, hecho que ya se ha solventado.

Los aspectos generales de la Universidad Complutense de Madrid también presentan aspectos a mejorar. Si bien el prestigio de la universidad aprueba (5), así como las actividades complementarias (5,4) y el servicio de atención a estudiantes (5,25) son aspectos cuya evolución debe vigilarse en próximos cursos. En cuanto al grado de compromiso no nos parece relevante comentar estos resultados ya que hay una gran dispersión entre los datos, con desviaciones típicas que oscilan entre un 4 y un 3,1 para todos los valores. Teniendo en cuenta que han sido 7 los alumnos que han respondido a la encuesta, no nos parece relevante tener en cuenta estos resultados.

IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título

La participación del PDI en el curso 2020/2021 ha aumentado con respecto a cursos anteriores alcanzando el 60%, y situándose por encima la participación registrada en el conjunto de la UCM. Esto es resultado del conseguir la implicación del profesorado y su participación en esta encuesta.

La satisfacción global con la titulación sigue siendo muy alta (9,3). Con respecto a los aspectos relacionados con la titulación, las puntuaciones oscilan del 9,3 al 9,7. Es muy alta la satisfacción del profesorado con la coordinación del título y la implicación de este en la sociedad. Resultados muy semejantes obtienen tanto los recursos, como la gestión del título. La satisfacción con los alumnos es también elevada con una mediana de 9 en todos los casos excepto en el compromiso del alumnado en que la puntuación es un 8. La mediana de la satisfacción con la titulación se sitúa entre 9-10, con lo que podemos señalar que los profesores son el eje del máster y su fortaleza mas importante. Destacamos que el orgullo como PDI de la UCM obtiene una puntuación excelente (9,7) así como su compromiso para repetir docencia en la titulación (9,7).

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

Este curso académico 2020/2021 la participación del PAS en las encuestas ha sido de un 6,5%. El perfil que ha respondido son un 100% mujeres que desempeñan su jornada a tiempo completo como PAS Laboral (50%) y como PAS funcionario (50%), teniendo una media de 15 años de experiencia.

En los ítems que componen la satisfacción global son dos los que reciben un 6,5: Orgullo de ser PAS en la UCM y el reconocimiento de su trabajo. Suspenden la satisfacción UCM y el sentirse parte de un equipo de trabajo (4,5). Hay que destacar que la puntuación de estos ítems tiene una desviación típica muy alta (4,9) lo que junto con la escasa participación nos lleva a no tomar este dato en consideración.

De manera pormenorizada, en el bloque de información y comunicación, se valora muy positivamente la comunicación con servicios centrales (8,5) y la relación con sus compañeros de servicio (8,0), lo cual refleja el buen ambiente de trabajo del PAS en la FCYT. Son bien valorados a su vez la información de la titulación (7,5) así como la comunicación con la gerencia y otras unidades (7,0). Aprueban la relación con el alumnado y con los responsables académicos (6,5).

En el bloque de valoración de los recursos, resultan bien valorados los espacios de trabajo (7,5), recibiendo un aprobado el plan de formación del PAS (6,0), los recursos materiales y tecnológicos (6,0) y el servicio de riesgos laborales (5,0). Atribuimos la disminución en la puntuación que reciben estos ítems respecto al curso anterior, a la situación de la pandemia que ha dificultado el desarrollo de su plan de formación y ha evidenciado la necesidad de mejorar los recursos tecnológicos.

El bloque gestión y organización recibe muy buenas puntuaciones en cuanto al conocimiento que refleja tener el PAS de sus funciones y responsabilidades (8,5) así como la organización del trabajo en la Facultad (8,0). Suspende el tamaño de la plantilla existente (4) aunque en este caso hay que destacar la alta desviación típica de este ítem (5,7) lo cual refleja la disparidad de opiniones con respecto a este tema.

Finalmente, los aspectos relacionados con el compromiso del PAS aprueban en todos los ítems recibiendo puntuaciones entre un 5,0 y un 6,5. No obstante también en este caso la desviación típica es muy alta. Dada la baja participación en la encuesta y esta alta desviación típica no podemos tomar en consideración estos resultados como significativos.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5.2.1. Excelentes resultados de satisfacción de profesores tanto en los aspectos relacionados con el título, la gestión de este, los estudiantes, los recursos y compromiso.	D5.2.1. Insuficiente participación en las encuestas de estudiantes
F5.2.2. Por primera vez la movilidad internacional se valora muy positivamente en el título.	D5.2.2. Importancia de revisar la información disponible para divulgación del título y reforzar la claridad en su transmisión
F5.2.3. Las Prácticas externas obtienen unos buenos resultados	D5.2.3. 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
F5.2.4. Las aulas y su adecuación al número de alumnos resultan bien valoradas tanto por los estudiantes como por el PDI.	D5.2.4. Mejorar los instrumentos de comunicación con la oficina de prácticas
	D5.2.5 Insuficiente participación en las encuestas del PAS

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

Desde el curso 2017/2018 se tiene acceso a información relativa a la inserción laboral a partir de encuestas diseñadas para tal 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 con 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 la 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 respecto a los distintos ítems, se comprueba que los correspondientes a la adquisición de competencias durante los estudios reciben, en general, una valoración 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 no es coherente 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), habiendo realizado ambas encuestadas 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).

Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Egresados con el título (2020-2021)

La conclusión más importante que podemos obtener de esta encuesta es la importancia de aumentar la participación de los egresados en la misma, ya que ésta se sitúa en un 7,1% con sólo 2 respuestas. Con estos datos es escasa la significatividad de estos resultados que obtienen para los distintos ítems y además hay que tener en cuenta que la varianza se sitúa para muchos de ellos entre 3 y 4. Podemos destacar la alta puntuación que obtienen las competencias adquiridas en el máster ya que muchas de ellas se puntúan entre 8,5 y 9,00. Relacionamos este hecho con la alta calidad del profesorado, así como con los proyectos de innovación relacionados con el desarrollo de habilidades blandas que año tras año se desarrollan en la Facultad de Comercio y Turismo y de los que alumnos del máster se benefician voluntariamente. Por extraer uno de los ítems peor valorados podemos destacar el acceso al mundo laboral (2,5) y al mundo de la investigación (2,5). Durante el curso 20/21 se ha puesto en marcha una actividad dirigida por egresados denominada “Mi experiencia dirigiendo Hoteles” y que tiene como objetivo el acercamiento tanto de los alumnos como de los egresados a las experiencias profesionales de antiguos alumnos del máster. Por otra parte, se ha llevado a cabo una mayor y más amplia difusión entre los alumnos del máster del programa doctoral de la Facultad de Comercio y Turismo. Estas dos acciones están encaminadas a mejorar la puntuación de estos ítems.

Por último, señalar que los egresados que han contestado la encuesta repetirían en la UCM (7,0) y se consideran en un 50% decepcionados y 50% neutros.

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, predeterminadas 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 de estos dos años, dos títulos de máster: uno expedido por la UCM y otro expedido por Paris 1 ([enlace al folleto informativo](#)). No obstante, durante el curso 2020/2021 no se produjo intercambio de estudiantes participantes en el programa debido a las restricciones de movilidad internacional provocadas por la COVID 19.

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 aptitudes 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 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 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 lo que 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 2020-21 en el Máster de Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras ha sido un año atípico, aunque semejante al 2019-20 para el desarrollo de las prácticas externas, pues continuaron las restricciones de movilidad. Esta situación obligó a la paralización de todas las prácticas afectadas por el cierre de establecimientos en el sector turístico. Se realizaron 11 prácticas curriculares, hubo 4 reconocimientos de prácticas y 11 bajas voluntarias; 12 alumnos quedaron sin prácticas. Estos números son muy semejantes a los del curso anterior ya que las circunstancias eran aún similares. Las prácticas se realizaron en las siguientes entidades:

- Boutique 1907 Gijón, S.L.
- Devesa Gardens, S.A.
- Granval Hotel S.L. Unipersonal
- Hotel Gecko Beach Formentera, S..L
- Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A.
- Pestana CR7 Madrid, S.L.
- Proinbenitez Rivas, S.L.
- WEI Alicante, S.L.U.
- WEI Valencia San Luis Hotel, S.L.U.

Ante la situación de suspensión de prácticas curriculares se adoptaron diversas medidas desde la Fundación para el Conocimiento Madrimasd que emitió unas recomendaciones recogidas en el documento: “RECOMENDACIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE CALIDAD UNIVERSITARIA DE LA FUNDACIÓN MADRIMASD PARA LA ADAPTACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS A LA SITUACIÓN GENERADA POR LA COVID19 PARA EL CURSO 2020-2021” emitido en marzo de 2021.

Siguiendo estas recomendaciones y al considerarse la situación de excepcionalidad que se estaba viviendo, la Facultad de Comercio y Turismo decidió organizar un conjunto de talleres de empleabilidad con el objetivo de que todos aquellos alumnos que lo desearan pudiesen sustituir sus prácticas externas por la realización de talleres y así obtener los créditos necesarios para conseguir su título. A este efecto se organizaron 8 talleres para reconocimiento de prácticas externas: Excel intermedio y avanzado, Organización de un evento, Turismo de naturaleza, Amadeus, Dirección de hoteles en la práctica, Comunicación en público para profesionales y Travel Consultant. Todos aquellos alumnos que lo desearon obtuvieron así el reconocimiento de prácticas.

La encuesta realizada desde la Oficina de Prácticas de la Facultad fue respondida por todos los estudiantes que realizaron las prácticas, el 72,72% se mostraron satisfechos o muy satisfechos, sin detectarse ningún estudiante nada satisfecho. 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 los prepara para la realización de las prácticas (ambas superan el 70% entre 3-5). Valoran de manera excelente la adquisición de conocimientos y el desarrollo de competencias para ejercer la profesión (99,95% entre 3-5). 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 80% entre 4-5), así como la adecuación de la formación que les han proporcionado (100% 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, aunque tan sólo en el 27,27% de los casos se ha proporcionado ayuda económica para el estudio. Es muy satisfactorio también el dato por el que 81,82% de los estudiantes volvería a hacer las prácticas en la misma empresa.

Igualmente, los tutores de la empresa obtienen calificaciones satisfactorias, sea en la explicación de las tareas o de la supervisión y facilitación del aprendizaje (en ambos casos más del 73% entre 4-5). Más del 90% de los estudiantes consideran que las prácticas han aportado valor a su currículum vitae y mejoran las posibilidades de inserción laboral (54,55% (5)). El 36,36% de los estudiantes fue contratado por la empresa. Las capacidades que aparecen más valoradas por los estudiantes han sido el trabajo en equipo 90,91% y la puntualidad (90,91%) seguidas por la responsabilidad (81,82%) y la creatividad (73,73%).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5.5.1. Excelentes relaciones con las empresas y ofertas de prácticas de calidad	D5.5.1. Dificultad de acceder a prácticas adecuadas debido a la crisis del COVID 19

F5.5.2. Se dispone de gestión centralizada en la facultad de los programas de prácticas	
F5.5.3. Capacidad de reacción para solucionar la ausencia de prácticas en una situación de crisis.	
F.5.4. Contratación de los estudiantes después del periodo de prácticas	

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

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

No procede

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

No procede

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

A continuación, se indican las recomendaciones recibidas en el informe realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM con fecha del 15 de febrero de 2021 y las acciones realizadas al respecto:

1. Se recomienda actualizar la siguiente categoría de información: Sistema de Garantía de Calidad en el ítem mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC.
 - Acción realizada: Inclusión en la web de la relación de estas: (<https://comercioyturismo.ucm.es/file/mejoras-implantadas-direccion-y-gestion>)
 - Acción realizada: Eficacia para la coordinación del título de de la participación en las reuniones de calidad y nueva certificación ISO.
2. Se recomienda una mayor reflexión sobre el sistema adoptado referente al punto 4. del análisis del sistema de quejas y reclamaciones.
 - Acción realizada: La participación de los alumnos, a través de sus representantes, en las cuatro reuniones de la comisión de coordinación del título, nos lleva a reflexionar sobre la utilidad del sistema. La “voz de los alumnos” se ha escuchado de un modo más claro por parte de profesores y de la coordinación, lo que ha ayudado a poder atender sus preocupaciones y legítimas reivindicaciones. La dificultad para realizar las prácticas curriculares ha sido su problema principal.

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 del Máster incluyendo, entre otros, enlace a *Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC, cv del profesorado*.
- Se han 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 incluido en la memoria datos procedentes del sistema implantado por el Vicerrectorado 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:

Con respecto al personal académico se propusieron en el curso 2020-21 tres acciones de mejora relacionadas con:

- 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.

Acciones y Seguimiento: En primer lugar, se ha trasladado a la oficina de calidad de la FCYT el primer punto. Desde la coordinación del máster en las sucesivas reuniones de coordinación se ha insistido en la importancia de la participación de las asignaturas del máster en el Programa de Evaluación docente, así como la participación en acciones formativas.

En referencia al sistema de quejas y sugerencias se propuso como acción de mejora el incremento de las comunicaciones vía campus virtual y video-tutorías. Como acciones y seguimiento se ha incorporado a los alumnos a las reuniones de coordinación y claustro. Este sistema ha propiciado que los alumnos tuviesen una vía clara y concreta para expresar sus opiniones y quejas. No ha habido quejas este curso excepto una que se resolvió vía correo electrónico.

Con respecto a los indicadores de resultados, la propuesta consistía en estudiar los rankings existentes y priorizar su posicionamiento. Acciones y Seguimiento: Al estar la facultad de Comercio y Turismo inmersa en un proceso de obtención Certificación en ISO:9.001 desde la coordinación desde máster se ha procurado apoyar este proceso durante el curso académico 20-21.

En el punto que explica la Satisfacción de los diferentes colectivos. Se proponían como acciones de mejora las siguientes:

- Publicación y difusión de guía explicativa de las encuestas de satisfacción.
- Continuar con las labores de recordatorio durante la campaña de encuestas.
- Trasladar la necesidad de adaptar la campaña de encuestas al calendario real del título.
- Realizar recordatorio sobre el funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias.

Acciones y seguimiento: Tanto un video explicativo como la guía breve sobre la evaluación de la calidad de la titulación están publicadas en la web de la FCYT en: <https://comercioyturismo.ucm.es/encuestas-de-satisfaccion>.

En esta misma línea el sistema de quejas y reclamaciones aparece claramente reflejado en: <https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-quejas-y-reclamaciones> para facilitar las sugerencias y quejas de carácter administrativo.

Cuando se han recibido las convocatorias se ha trasladado tanto al PDI como al alumnado la necesidad y conveniencia de participar en las mismas para mejorar así el prestigio del título.

En referencia a la inserción laboral de los egresados se propusieron las siguientes acciones de mejora:

- 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.

En cuanto a las acciones y seguimiento desde la coordinación del título se ha mantenido el contacto con los egresados a través de LinkedIn, y se ha solicitado a los empleadores vinculados al título a través de las actividades extraordinarias su participación en las encuestas.

En referencia a los programas de movilidad se propusieron acciones de mejora:

- 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.

Las acciones y seguimiento llevado a cabo en este punto se han canalizado a través del fomento de la comunicación con la oficina de prácticas para facilitar en su caso la movilidad de los alumnos en el programa Erasmus Practicas. Nos constan solicitudes en este sentido que se han visto obstaculizada por los problemas de movilidad internacional derivados del COVID 19.

Se han recibido solicitudes tramitadas de alumnos de la Université Paris 1 Panthéon Sorbonne para participar en el programa máster en la convocatoria 21/22. Se han llevado a cabo entrevistas para comprobar el nivel de idioma.

Con respecto a las prácticas externas, se proponían acciones de mejora relacionadas con la puesta en marcha de medidas alternativas para la superación de la asignatura de prácticas. Las acciones y seguimiento se llevaron a cabo a través de la oficina de prácticas, que se ocupó de programar y poner en marcha 8 seminarios de empleabilidad con los que los alumnos que así lo desearon pudieron obtener el reconocimiento de créditos de las prácticas externas.

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 Madrimasd.

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 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. Se ha contactado con egresados que ocupan puestos directivos para participar en las actividades complementarias del máster. Esta participación ha sido muy fructífera ya que en momentos muy duros para el sector hotelero su testimonio ha constituido una gran ayuda y motivación para los alumnos.

Debido a las limitaciones surgidas de la LOPD es prácticamente imposible contactar con los egresados, puesto que no han dado previamente su consentimiento explícito para ser consultados. 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
<p>F6.1. Resultados satisfactorios en los informes de seguimiento, con pocas recomendaciones, que validan el buen funcionamiento del máster.</p> <p>F6.2. Participación de egresados directivos en las actividades extraordinarias del máster.</p>	<p>D6.1. Dificultad para contactar con los egresados al no disponer de una red alumni.</p>

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No procede

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

No procede

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

Como puntos fuertes de la titulación cabe destacar:

- El título está integrado en un SIGC consolidado que garantiza el control de funcionamiento y la mejora continua.
- Los mecanismos de coordinación del máster se han adaptado a las características del título, favoreciendo el flujo de información y la coordinación vertical y horizontal.
- 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 adecuado entre profesorado con vinculación completa y profesorado asociado, que garantiza la generación 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 e híbrida.
- 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 eficaz 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.
- El PDI se muestra satisfecho con el título lo cual es la mejor palanca para ir mejorando la reputación de este.
- 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.
- Alta capacidad de adaptación a una situación de crisis de la FCYT, lo que ha facilitado que en ausencia de prácticas los alumnos hayan podido acabar el máster.
- 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.
- Ha aumentado la participación en el máster de egresados directivos de empresas hoteleras.
- 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 y 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. Implementación de actividades extraordinarias en condiciones adversas	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 claustro en Proyectos de innovación	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 F5.4. Mejora de la comunicación con los alumnos en momentos de máxima incertidumbre	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. La cercanía con el coordinador también se incrementa por las actividades extraordinarias del máster.
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
Satisfacción de los diferentes colectivos	F5.2.1. Excelentes resultados de satisfacción de profesores tanto en los aspectos relacionados con el título, la gestión de este, los estudiantes, los recursos y compromiso. F5.2.2. Por primera vez la movilidad internacional se valora muy positivamente en el título. F5.2.2. Las Prácticas externas obtienen unos buenos resultados	5.2	Continuar con un proceso riguroso y exigente en la 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

	F5.2.4. Las aulas y su adecuación al número de alumnos resultan bien valoradas tanto por los estudiantes como por el PDI.		
Inserción laboral	F5.3.1. Excelentes resultados en la información obtenida a través del estudio realizado mediante LinkedIn.	5.3.	Seguir aumentando 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 F5.5.3. Capacidad de reacción para solucionar la ausencia de prácticas en una situación de crisis. F.5.4. Contratación de los estudiantes después del periodo de prácticas	5.5	Seguir aumentando la relación de las empresas hoteleras con el máster para facilitar prácticas de calidad Mantener contacto directo con la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo.
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. F6.2. Participación de egresados directivos en las actividades extraordinarias del máster.	6	Seguir mejorando en todos los aspectos, teniendo en cuentas las recomendaciones formuladas. Seguir aumentando la participación de egresados directivos en las actividades extraordinarias del máster

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.

De acuerdo con el análisis llevado a cabo durante el curso académico 2020-2021 nos encontramos con los siguientes puntos débiles en el título:

D5.1.1. Participación en otros Rankings internacionales

D5.2.1. Insuficiente participación en las encuestas de estudiantes

D5.2.2. Importancia de revisar la información disponible para divulgación del título y reforzar la claridad en su transmisión

D5.2.3. 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

D5.2.4. Mejorar los instrumentos de comunicación con la oficina de prácticas

D5.2.5 Insuficiente participación en las encuestas del PAS

D5.3.1. No se disponen de datos representativos ni homogéneos que permitan 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

D6.1. Dificultad para contactar con los egresados al no disponer de una red alumni

9.2 Propuesta del nuevo 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							
Indicadores de resultados	D5.1.1. Participación en otros Rankings internacionales	Existen rankings internacionales que pueden mejorar la visibilidad del título Se necesitan medios para poder hacerlo	Estudiar los rankings existentes y priorizar su posicionamiento Solicitar presupuesto y ayuda a la oficina de calidad para esta acción	Informe de rankings	Coordinación del máster	2021/22	No realizado
Satisfacción de los diferentes colectivos	D5.2.1. Insuficiente participación en las encuestas de estudiantes D5.2.2. Importancia de revisar la información disponible para divulgación del título y reforzar la claridad en su transmisión D5.2.3. 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 D5.2.4. Mejorar los instrumentos de comunicación con la oficina de prácticas D5.2.5 Insuficiente participación en las encuestas del PAS	Mala interpretación del significado de las encuestas: utilización como mecanismo de queja. El curso 20/21 ha sido un curso con tensión entre los estudiantes por su futuro profesional. Escasa participación: datos no representativos Baja valoración de ítems relacionados con la información disponible del título y los materiales de asignaturas.	Difundir la guía explicativa las encuestas de satisfacción. Continuar con las labores de concienciación y recordatorio durante la campaña de encuestas. 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

Inserción laboral	<p>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.</p> <p>D5.3.2. Existen dificultades para la obtención de datos mediante métodos alternativos (LOPD, inversión de recursos)</p> <p>D5.3.3. Dificultad para obtener datos de satisfacción de empleadores (escasa o nula participación en las encuestas)</p>	<p>Escasa participación en las encuestas que realiza Rectorado.</p> <p>Los métodos alternativos precisan destinar recursos adicionales para la elaboración de informes y sujetos a limitaciones de la LOPD</p> <p>Los empleadores no se muestran colaborativos a la hora de facilitar información sobre sus empleados</p>	<p>Inserción: Comunicar la utilidad de las encuestas de Rectorado, repercute en el prestigio curricular de los egresados.</p> <p>Inserción: Estudiar necesidades de recursos, vías de financiación y limitaciones de la LOPD para continuar con el método interno (análisis de perfiles en la red LinkedIn).</p> <p>Empleadores: Comunicar la utilidad de las encuestas para la formación de profesionales adaptados a las necesidades del sector.</p>	<p>Apartado 5.3</p> <p>Apartado 6.5</p>	<p>Vicedecanato de Estudios y Calidad</p> <p>Coordinación del máster</p>	<p>Durante el curso académico</p>	<p>En proceso</p>
Programas de movilidad	<p>D5.4.1. Escasa participación en programas de movilidad ofertados (ej. Erasmus Prácticas)</p>	<p>La duración del máster es corta (un año) y no favorece la movilidad</p> <p>La movilidad estaba reducida a nivel internacional por causa de la COVID 19</p>	<p>Reforzar la difusión del programa Erasmus Prácticas</p> <p>Dar a conocer otros programas como el recién firmado convenio de Dobles Títulos de Másteres en Turismo – UCM – Université Paris 1 Panthéon Sorbonne.</p>	<p>Apartado 5.4</p>	<p>Vicedecanato de Estudios y Calidad</p> <p>Oficina de Movilidad Internacional FCyT</p> <p>Oficina de prácticas FCyT</p> <p>Coordinación del máster</p>	<p>Durante el curso académico</p>	<p>En proceso</p>
Prácticas externas	<p>D5.5.1. Dificultad de acceder a prácticas adecuadas debido a la crisis del COVID 19</p>	<p>Crisis en el sector turístico con empresas en ERTE que imposibilitan los contratos en prácticas</p>	<p>Aumentar la comunicación con la oficina de prácticas y con las empresas para agilizar los procesos</p>	<p>Apartado 5.5.</p>	<p>Decanato</p> <p>Oficina de prácticas FCyT</p> <p>Coordinación del máster</p>	<p>Durante el curso académico</p>	<p>En proceso</p>

