

## Informe autoevaluación: 4313954 - Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras

### DATOS DEL TÍTULO

<b>Número de Expediente (RUCT):</b>	4313954
<b>Denominación Título:</b>	Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
<b>Fecha de verificación inicial:</b>	23-07-2013
<b>Fecha de última modificación aprobada de la memoria:</b>	16-07-2015
<b>Universidad responsable:</b>	Universidad Complutense de Madrid
<b>Universidades participantes:</b>	Universidad Complutense de Madrid
<b>Centro en el que se imparte:</b>	Facultad de Comercio y Turismo
<b>Nº de créditos:</b>	60
<b>Idioma:</b>	Español
<b>Modalidad:</b>	

### **INTRODUCCIÓN.- La redacción de este apartado se realizará conforme a las indicaciones señaladas en la Guía de evaluación para la renovación de la acreditación: :**

El presente informe de autoevaluación ha sido redactado por la Coordinación de la titulación bajo la supervisión del Vicedecanato de Calidad y Alumnos, contando con el análisis, revisión y aprobación por parte de la Comisión de Calidad de la Facultad en su sesión del 31 de enero de 2017, constituyente del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC). En el SGIC de la Facultad se encuentran representados todos los colectivos implicados en el Máster: alumnos, profesores y personal de administración y servicios (PAS), por lo que se considera que el informe ha estado sometido a información de los grupos de interés. Finalmente ha sido aprobado por la Comisión Permanente de la Junta de Facultad en su sesión del 2 de febrero de 2017.

El máster ha tenido un seguimiento anual por el SGIC, la Comisión de Calidad, la Junta de Facultad y el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad a través de las memorias anuales de seguimiento y sus correspondientes informes de seguimiento. Por lo tanto, se han podido abordar y mayoritariamente subsanar las carencias encontradas, centradas básicamente en la disponibilidad de la información y el seguimiento de las encuestas de calidad. En el primer caso se ha puesto en marcha una página web propia del máster, disponible en [www.ucm.es/masterempresashoteleras](http://www.ucm.es/masterempresashoteleras), gestionada por la coordinación, y en el segundo se ha abordado a partir de la incorporación de encuestas de calidad internas del máster para el curso 2015-2016 y la reciente obligatoriedad para participar en el programa DOCENTIA por parte del profesorado de la Universidad a partir del curso 2016-2017.

En la página web del máster están disponibles las memorias anuales de seguimiento, los informes de seguimiento como asimismo toda la información correspondiente a la coordinación del máster y del SGIC.

El Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras de la Universidad Complutense de Madrid es el mejor máster de universidad pública en España en el ámbito de Gestión del Turismo, y el segundo de España, encontrándose en el número 27 mundial del ránking Eduniversal Best Masters Ranking Worldwide 2015-2016.

Es un título de orientación profesional cuyo objetivo es la formación de profesionales altamente cualificados para trabajar como directores de hotel o gestores en una cadena hotelera, dentro del Espacio Europeo de Educación Superior y teniendo en cuenta la especificidad de los estudios de posgrado. Para ello, se aporta un enfoque de especialización y multidisciplinar en el ámbito específico de la actividad, incorporando los conocimientos teóricos y prácticos para el desarrollo de las competencias más importantes, que

demanda la dirección de entidades hoteleras.

La Facultad de Comercio y Turismo es un centro multi e interdisciplinar que favorece la impartición de materias diversas apoyadas en expertos con trayectorias y perfiles profesionales que favorecen la transmisión de conocimientos relacionados con la actividad empresarial, necesarias en un título profesional. Por lo tanto, el profesorado profesional se considera una fortaleza del título.

En general se considera que se han cumplido los objetivos planteados en la memoria de verificación, tal y como se justifica en las memorias e informes de seguimiento. Además, se han ido superando las tasas de graduación, rendimiento y eficiencia, rebajando las de abandono. Uno de los puntos fuertes en este sentido es la incorporación del Business Game como modalidad de Trabajo Fin de Máster (TFM) que ha tenido una gran aceptación por parte del alumnado (93% en el curso 2015-2016 y 95% en el 2016-2017).

No se han superado nunca las 40 plazas previstas en la memoria de verificación, oscilando las matriculaciones entre las 25 de los cursos 2014-2015 y 2015-2016, los 28 del curso 2013-2014, mientras que para el curso 2016-2017 se ha llegado a un total de 37 matriculados. Esta última cifra, que muestra que el número inicialmente propuesto es perfectamente asumible, es debido a una menor caída en la matriculación efectiva por parte de los alumnos admitidos.

Un aspecto a mejorar sigue siendo el seguimiento de los egresados y su inserción laboral porque, aunque en la memoria se decía que a los dos años de salir los primeros egresados del Máster se realizarían encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, esta iniciativa solamente se ha puesto en marcha muy recientemente. Para subsanar esta deficiencia, detectada en las memorias de seguimiento, desde la coordinación del máster se han puesto en marcha sendos proyectos de innovación docente relacionado con este tema durante los cursos 2015-2016 y 2016-2017, éste último sobre el "Análisis y seguimiento de inserción y trayectoria laborales de los egresados del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras de la Universidad Complutense de Madrid".

## **DIMENSIÓN 1. La gestión del título**

### **Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO**

#### **1.1. La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y se aplica adecuadamente la normativa académica.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

#### **Justificación de la valoración:**

a) La implantación del plan de estudios se corresponde con lo establecido en la memoria verificada.

El plan de estudios implantado se corresponde totalmente con el establecido en la Memoria Verificada del título, de fecha 23 de mayo de 2013, y no ha sufrido modificaciones posteriores.

Se puede consultar la información relativa en los puntos 4. Planificación de los Estudios, 4.1. Estructura del Plan de Estudios, 4.2. Distribución de Créditos por Materias, 4.3. Competencias Asociadas a Módulos y Materias y 4.4. Calendario de Implantación de la página web del máster, [www.ucm.es/masterempresashoteleras](http://www.ucm.es/masterempresashoteleras)

b) Las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes.

Las actividades formativas empleadas son comunes a todas las asignaturas y están publicadas en las Guías Docentes que se pueden consultar en la página web en el punto 4.9 Guías Docentes. Se tiene en cuenta la Asistencia y participación activa en clase, el Trabajo guiado, el Trabajo autónomo del/la alumno/a, el Trabajo grupal del/la alumno/a además de otras actividades. Estas actividades formativas comunes se aplican en las diferentes asignaturas, materias y módulos de tal forma que aseguran la consecución de los resultados de aprendizaje establecidos en la Memoria de Verificación y expuestos en las Guías Docentes. Para verificar la consecución de los resultados se ha incorporado una memoria de aprendizaje para cada una de las asignaturas del máster en la cual los alumnos deben responder a varias de las siguientes cuestiones: Señala dos ideas de la asignatura que te parecen importantes. ¿Qué has leído sobre ellas?, Reflexiona sobre dos cosas que hayas aprendido a hacer en esta asignatura y Haz una sugerencia que ayude a mejorar sobre contenidos, solapamiento, conocimientos previos. Además de los contenidos de las asignaturas, desde la coordinación del máster se han introducido actividades formativas

complementarias que consisten en charlas, conferencias y seminarios impartidos por reconocidos expertos profesionales de cadenas hoteleras nacionales e internacionales que se pueden consultar en la página web en el punto 4.10 Actividades Complementarias. Para ello se ha organizado la docencia reglada de tal manera que permita la incorporación de estas actividades complementarias de gran calidad y aceptación por parte del alumnado, siendo de carácter voluntario y sin interferencia alguna en las clases.

c) El tamaño de grupo es adecuado a las actividades formativas desarrolladas dentro de las distintas asignaturas y facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.

En la Memoria de Verificación se estableció un máximo de 40 alumnos que no se ha superado, por lo que siempre ha sido adecuado y se ha podido asegurar la consecución de los resultados de aprendizaje previstos. Además, al ser todas las asignaturas obligatorias, no suele haber grandes variaciones en el tamaño de los grupos, lo que facilita la formación de un grupo homogéneo y uniforme con gran sentido de pertenencia al grupo. En las asignaturas que lo contemplan se favorece la subdivisión en grupos menores para trabajos y prácticas en el aula.

d) En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, éstas se han planificado según lo previsto, son adecuadas para la adquisición de las competencias del título y existe una coordinación entre el tutor académico de prácticas y el tutor de la institución/empresa.

El máster contempla la realización de prácticas externas, con una carga de 6 créditos ECTS obligatorios, cuya gestión administrativa se realiza en la Oficina de Prácticas de la Facultad. Ésta funciona bajo la dependencia funcional del Vicedecanato de Relaciones Institucionales y que en la actualidad cuenta con un funcionario administrativo con dedicación a tiempo completo, además de apoyo por parte de un becario. 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. Además, recientemente se ha implantado un sistema informático, GIPE (Gestión Integral de Prácticas en Empresas), que facilita los trámites por parte de todos los implicados: alumnos, empresas y facultad, asegurando una eficaz coordinación entre los tutores académicos y de las empresas.

Las prácticas, que se llevan a cabo en diferentes departamentos de hoteles locales, nacionales e internacionales, se han planificado en consonancia con las exigencias del título. Existen numerosos acuerdos firmados con empresas hoteleras que aseguran el buen desarrollo de las prácticas para que constituyan una formación complementaria que favorece la adquisición de las competencias del título.

Toda la información está disponible en el punto 4.6 Prácticas en Empresas de la página web del máster que remite a su vez a la dirección web de la Oficina de Prácticas <https://comercioyturismo.ucm.es/practicas-en-empresas>

e) Las normativas de permanencia establecidas se aplican correctamente y coinciden con las establecidas en la memoria.

Tal como estableció la memoria, en el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras rigen las normas de permanencia generales de la Universidad Complutense de Madrid publicadas en el BOUC nº14, 20-11-2008 consultable en <http://pendientedemigracion.ucm.es/bouc/pdf/902.pdf> y modificadas por el acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 14 de julio de 2015, por el que se informa favorablemente la modificación de la normativa de permanencia del estudiantado en la Universidad Complutense de Madrid, <http://pendientedemigracion.ucm.es/bouc/pdf/2199.pdf>

Además, se pueden consultar en el punto 1. Descripción del Título, 1.2. Normas de Permanencia de la página web del máster, aunque cabe resaltar que no se han tenido que aplicar hasta la fecha.

f) Los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos se aplican de forma adecuada y tienen en cuenta las competencias previas adquiridas por los estudiantes.

Hasta la fecha no se ha solicitado la transferencia de créditos, mientras que el reconocimiento se limita a las Prácticas Externas por experiencia laboral, realizado para 4 estudiantes durante el curso 2015-2016.

En todo caso, en el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras rige la normativa general publicada en el BOUC nº 14, 10-11-2011 consultable en <http://pendientedemigracion.ucm.es/bouc/pdf/1529.pdf> y en el apartado 3. Acceso y Admisión, 3.2. Transferencia y Reconocimiento de Créditos de la página web del máster.

**1.2. El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical) entre las diferentes materias/asignaturas que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

## **Justificación de la valoración:**

a) La coordinación vertical y horizontal entre las diferentes asignaturas ha sido apropiada, y ha garantizado una adecuada asignación de carga de trabajo al estudiante. En el caso de que haya materias con actividades formativas que incluyan una parte de carácter teórico y actividades prácticas o de laboratorio se prestará especial atención a los mecanismos de coordinación entre ambas actividades formativas.

### **COORDINACIÓN VERTICAL**

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

Esta Comisión se encarga de cumplir las siguientes funciones:

- Definición de los criterios de baremación para la admisión de los alumnos/as y criterios de valoración de méritos.
- Revisión del curriculum 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:
  - Relación del profesorado con datos de contacto.
  - Programas, objetivos y plan docente de cada asignatura (actividades de carácter presencial y no presencial, prácticas, criterios de evaluación...)
  - Horarios
  - Actividades de promoción y difusión del Máster.
  - Información periódica a la Junta de Facultad del desarrollo del Máster.

La única desviación se debe a que el Máster cuenta con 11 asignaturas obligatorias (más Trabajo Fin de Máster y Prácticas en Empresas) que en los últimos cursos han sido impartidos por 10 profesores, por lo que se ha optado por modificar la composición inicialmente propuesta. Así en vez de constituirse por 6 profesores, se ha optado por incluir a todo el profesorado del máster en la comisión.

Ello favorece el flujo de información entre los profesores y entre éstos y la coordinación, evitando pasos intermedios en la transmisión de las decisiones adoptadas.

De la misma manera, se ha optado a que el claustro de todos los profesores que imparten docencia en la titulación sea a su vez comisión académica del máster, además de un representante de la Facultad y un representante de los estudiantes. Como se acaba de mencionar, ello favorece la comunicación y evita tener que convocar un mayor número de reuniones (del claustro y de la comisión) que, en este máster en concreto, implicaría casi siempre a las mismas personas. Se entiende que la característica compacta del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras favorece la toma de decisiones y la buena acogida de esta decisión por parte del profesorado ha mostrado la eficacia de este modelo.

### **COORDINACIÓN HORIZONTAL**

Conforme a lo explicado en el apartado anterior, la composición de la comisión del máster favorece la comunicación, por lo que también muestra su eficacia en la coordinación horizontal.

Las reuniones del claustro/comisión académica inciden por lo tanto en la coordinación del profesorado y se celebran al menos tres veces al año, dirigidas por el coordinador de la titulación. Lo habitual es que se convoquen en febrero, junio y septiembre y en ellos se tratan todos los temas sobrevenidos.

b) En el caso de que el título se imparta en varios centros de la misma universidad o sea interuniversitario, se valorará la coordinación entre los mismos.

El Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras se imparte únicamente en la Facultad de Comercio y Turismo.

c) En el caso de que un título tenga prácticas externas/clínicas, se valorará la coordinación y supervisión necesaria para que las prácticas permitan a los estudiantes adquirir las competencias correspondientes.

Para explicar su funcionamiento, se celebra una sesión monográfica sobre Prácticas Externas dedicada a los alumnos del máster en colaboración con la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo y con la participación directa de la Vicedecana de Gestión Económica y Relaciones Institucionales.

Tal y como se recoge en la Memoria Verificada, las prácticas externas son estancias del estudiante en entornos de trabajo fuera de la Universidad con el fin de adquirir las competencias directamente relacionadas con el ejercicio profesional en empresas del

sector hotelero. Los contenidos de cada práctica externa varían en función de la naturaleza de la empresa o de los departamentos en los que el estudiante realiza las prácticas. Con carácter general, consiste en la profundización en los conocimientos, capacidades y actitudes, vinculando a los estudiantes a la realidad empresarial de las empresas hoteleras de forma que puedan completar y complementar su formación teórica con la experiencia práctica.

Los estudiantes son animados a explorar activamente la posibilidad de realización de prácticas en empresas y campos que resulten de su interés particular, yendo más allá de la oferta existente en la propia Oficina de Prácticas y órganos como el COIE (OPE, Oficina de Prácticas y Empleo, en la actualidad). Así, se favorece la firma de nuevos convenios, en caso necesario, que garanticen que los estudiantes entran en contacto con las temáticas, competencias y organizaciones que les resultan más atractivas para su futuro desarrollo profesional.

La supervisión de las prácticas se produce por un tutor académico y un tutor de empresa. Finalizadas las prácticas, el tutor académico, a partir de la memoria realizada por el estudiante y del informe recibido por la empresa, califica la asignatura. Es habitual que el tutor académico tenga varias entrevistas con el alumno a lo largo de las mismas, y tiene la posibilidad de contactar con él y con el tutor de empresa si fuera necesario.

Las calificaciones de las Prácticas Externas se consideran parte del procedimiento general para valorar el progreso y resultados de los estudiantes y las que obtuvieron para sus prácticas durante el curso 2015-2016 alcanzaron una nota media de 9,1 sobre 10, lo que muestra un resultado altamente satisfactorio, confirmando la validez del proceso de coordinación y supervisión de las prácticas.

d) En el caso de que el título se imparta en varias modalidades (presencial, a distancia, semipresencial) se valorará la coordinación docente entre las modalidades, con el fin de que los estudiantes puedan alcanzar las mismas competencias con independencia de la modalidad cursada.

El Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras se imparte únicamente en la modalidad presencial.

### **1.3. Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

a) Se tendrá en cuenta que el número de estudiantes matriculado en el título no supera lo aprobado en la memoria de verificación y/o sus sucesivas modificaciones informadas favorablemente.

En la Memoria de Verificación se estableció un máximo de 40 alumnos que no se ha superado en ningún curso, rondando siempre los 25 estudiantes matriculados, lo que supone una tasa de cobertura del 62,50%. En el curso 2016-2017 se llega hasta el máximo de 37 matriculados, lo que sigue estando en los márgenes previstos.

b) En los títulos de máster, los criterios de admisión son coherentes y se ajustan al perfil de ingreso publicado. En el caso de que cuenten con complementos de formación, se analizarán si los mismos cumplen su función en cuanto a la nivelación y adquisición de competencias y conocimientos necesarios, por parte de los estudiantes que los cursen.

Los criterios de admisión aparecen claramente especificados en la página web del máster en 3. Acceso y Admisión, 3.1 Matrícula, 3.1.1 Acceso y Criterios de Admisión. Estos criterios son coherentes, se ajustan al perfil de ingreso publicado y se han cumplido en todos los cursos, habiendo mostrado su utilidad y adecuación al título.

Esto es contrastable en los buenos resultados de las asignaturas y del máster en general, con una muy alta tasa de éxito, que muestra la adecuación de los admitidos a los requerimientos del máster. Así, la tasa de aprobados sobre matriculados ha sido del 100 % en el curso 2013-2014, del 89% en el 2014-2015 y del 96% en el curso 2015-2016, mientras que la tasa de aprobados sobre presentados ha sido del 100, 98 y 100%, respectivamente. Únicamente en el Trabajo fin de Máster se han dado tasas inferiores del 88, 89 y 83%, respectivamente, debido a que algunos alumnos empiezan a trabajar y descuidan los TFM. Esta problemática está casi resuelta debido a la incorporación de la modalidad del Business Game y las tasas inferiores se deben a alumnos matriculados procedentes de cursos anteriores.

El Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras no cuenta con complementos de formación.

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

Se cumple perfectamente lo establecido en la Memoria de Verificación respecto al tamaño de los grupos, al plan de estudios, la organización del programa, la aplicación de la norma académica, los mecanismos de coordinación docente y los criterios de admisión. Además, toda la información está disponible en la página web del máster.

Se considera que en el criterio 1.1 el estándar se logra completamente y además hay ejemplos de buenas prácticas debido a la presencia exclusiva de asignaturas obligatorias, lo que favorece la cohesión del grupo de estudiantes, una coordinación perfecta de las prácticas externas por parte de la Oficina de Prácticas de la Facultad y la incorporación de charlas, conferencias y seminarios complementarios a la docencia reglada.

Evidencias:

EV1.1 Guías Docentes

EV1.2 Estructura PDI MDGEH 2013-2016

EV1.3 Resultados asignaturas MDGEH 2013-2016

EV1.4.1 Actas Reunión MDGEH 2015-2016

EV1.4.2 Actas Comisión de Calidad 2015-2016

EV1.5.1 Criterios de admisión y resultados aplicación MDGEH 2015-2016

EV1.5.2 Plazas, matriculados, tasa de cobertura MDGEH 2013-2016

EV1.7.1 Procedimiento de reconocimiento de créditos FCT

EV1.7.2 Reconocimiento de créditos MDGEH 2015-2016

EV1.8.1 Procedimiento prácticas FCT

EV1.8.2 Convenios de Prácticas FCT

EV1.8.3 Actas prácticas MDGEH 2015-2016

EV1.8.4 Tareas prácticas MDGEH 2015-2016

EV1.8.5 GIPE

---

## **Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

### **2.1. La universidad pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

En los informes de seguimiento se indicaba la necesidad de mejorar la información sobre el título en la página web, lo que se debía a su ubicación en la web general de la universidad. Sin embargo, con la puesta en marcha de la página web propia de la titulación, en el último informe de seguimiento, relativo al curso 2014-2015, se consideraba ya que cumplía todos los criterios establecidos.

La estructura de la página web [www.ucm.es/masterempresashoteleras](http://www.ucm.es/masterempresashoteleras), es la siguiente:

#### 1. Descripción del Título

##### 1.1. Descripción del Título

##### 1.2. Normas de Permanencia

#### 2. Competencias y Objetivos

##### 2.1. Objetivos

##### 2.2. Competencias Básicas y Generales

##### 2.3. Competencias Transversales

##### 2.4. Competencias Específicas

#### 3. Acceso y Admisión

##### 3.1. Matrícula

##### 3.1.1 Acceso y Criterios de Admisión

##### 3.1.2 Plazos de Preinscripción y Matrícula

##### 3.2. Transferencia y Reconocimiento de Créditos

##### 3.3. Mecanismos de Información y Orientación

##### 3.4. Becas

#### 4. Planificación de los Estudios

- 4.1. Estructura del Plan de Estudios
- 4.2. Distribución de Créditos por Materias
- 4.3. Competencias Asociadas a Módulos y Materias
- 4.4. Calendario de Implantación
- 4.5. Movilidad e Intercambios
- 4.6. Prácticas en Empresas
- 4.7. Trabajo Fin de Master
- 4.8. Horarios
- 4.9. Guías Docentes
- 4.10. Actividades Complementarias

#### 5. Personal Académico

- 5.1. Claustro de profesores
- 5.2. Órganos de coordinación

#### 6. Sistema de Calidad

- 6.1. Organización, composición y funciones del Sistema Interno de Garantía de Calidad
- 6.2. Información sobre inserción laboral
- 6.3. Memoria de Verificación
- 6.4. Memorias de seguimiento
- 6.5. Indicadores de calidad
- 6.6. Registro Unificado de Centros y Titulaciones del Ministerio de Educación (RUCT)

#### 7. Información adicional para estudiantes

- 7.1. Delegación de alumnos
- 7.2. Casa del Estudiante
- 7.3. Recursos, infraestructuras y servicios

---

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

Con la puesta en funcionamiento de la página web propia del máster se considera que se cumple el criterio sobre información y transparencia ya que se comunica de manera adecuada a todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.

Evidencia:

EV2.1 Página web del MDGEH

---

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

#### **3.1. El SIGC implementado y revisado periódicamente garantiza la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz del título, en especial de los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

#### **Justificación de la valoración:**

a) Los procedimientos que permiten garantizar la recogida de información de forma continua, el análisis de los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés), su utilidad para la toma de decisiones y la mejora de la calidad del título, en especial de los resultados de aprendizaje del alumno

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente los relativos a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del título, siendo común para todas las titulaciones en la Facultad de Comercio y Turismo.

El SGIC está plenamente implantado. Este se sustenta en la Comisión de Calidad que es la responsable del seguimiento y análisis

de la calidad del Título. La aprobación de la Comisión de Calidad, específicamente dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones, y de su reglamento específico de funcionamiento corresponde a la Junta de Centro. La Comisión de Calidad es, por lo tanto, una Comisión delegada de la Junta de Centro, y fue constituida por este órgano en su reunión celebrada el 24 de junio de 2009. El Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad de las titulaciones del Centro fue aprobado por la Junta de Centro en su reunión del 11 de marzo de 2010 y posteriormente modificado en la celebrada el 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad). Toda la información relativa al SGIC está disponible en el apartado de Calidad de la página web del Centro y en el punto 6. Sistema de Calidad de la página web del máster.

Desde entonces, la Comisión de Calidad ha garantizado una homogeneidad en los criterios y procedimientos para el cumplimiento de los objetivos de calidad de todas y cada una de las titulaciones del centro. Se ha diseñado un sistema cuyo objetivo ha sido la revisión y análisis de cada titulación y un procedimiento de seguimiento general y común de todas las titulaciones del Centro. Como resultado, se ha actuado de forma coordinada, ya que en todas las reuniones de la Comisión celebradas se han planteado y abordado diferentes experiencias particulares de cada título, pero también puntos de vista y experiencias alternativas que emergen de la realidad global del Centro. Como evidencia de esta forma de actuar pueden considerarse las actas de las reuniones de la Comisión a lo largo del último curso (2015-2016), que han posibilitado adecuadamente el seguimiento eficaz del título.

Durante dicho curso, la Comisión de Calidad del Centro se ha reunido en tres oportunidades (octubre, abril y mayo), en las que ha aprobado las correspondientes Memorias de seguimiento de las titulaciones y un plan de mejoras para el curso 2015-2016, que posteriormente es enviado a la Junta de Facultad también para su aprobación. Para la elaboración de esta Memoria y los análisis en los que se sustenta, la Comisión de Calidad recibe y utiliza toda la información relevante procedente del propio Centro y de la Universidad y de las Agencias externas de evaluación. Además, incluido como punto a tratar en el orden del día correspondiente, se produjo un debate sobre diversos aspectos del Borrador del documento "Modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la UCM: programa DOCENTIA-UCM", presentado propuestas al Rectorado sobre el mismo. El responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo será el/la Decano/a de la Facultad o persona en quien delegue, en este caso la Vicedecana de Calidad y Alumnos, que presidirá la Comisión de Calidad de la Facultad.

La composición de la Comisión de Calidad del Centro es la siguiente:

1. La Vicedecana de Calidad y Alumnos, como Presidente y representando a las autoridades académicas.
2. Cuatro representantes de los profesores funcionarios.
3. Un representante de los profesores no funcionarios.
4. Un representante del Personal Administrativo y de Servicios.
5. Dos representantes del Alumnado.

Se contará al menos con un agente externo a determinar con el siguiente perfil:

- a) Un/a experto/a designado/a por las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación
- b) Un/a experto/a en evaluación de la calidad de otras 53 universidades.
- c) Un/a directivo/a de empresas de prestigio relacionadas con la actividad en la que se enmarca el título.

Las funciones de la Comisión de Calidad son las siguientes:

- Establecer y fijar la política de calidad de las titulaciones de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Comercio y Turismo y de la Universidad Complutense de Madrid.
- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Proponer a la Junta de Facultad los objetivos de calidad y posibles modificaciones de los mismos.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de las titulaciones (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad con los datos disponibles en el Centro.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Informar, a petición del/a Decano/a, de las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.
- Aquellas otras recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado sistema y que de forma expresa se atribuyan a la Comisión.

La Comisión de Calidad de la Facultad elaborará anualmente una memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Facultad y difundido tal y como se especifica en el último punto.

Las normas de funcionamiento y el sistema de toma de decisiones de la Comisión de Calidad son:



1. Se ha diseñado un reglamento de funcionamiento, aprobado por la Junta del Centro.
2. Se realizan al menos tres reuniones ordinarias al año. Una en septiembre/octubre, en el comienzo del curso, otra en febrero, a mitad de curso, y la última en junio al concluir el periodo de docencia presencial. El/la Presidente podrá convocar reuniones de urgencia si el tema así lo requiere.
3. Las decisiones se toman por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión. En caso de empate el/la Presidente contará con voto de calidad.
4. Las decisiones son puestas en marcha por la Comisión de Calidad del centro que informará en las siguientes reuniones sobre el grado de avance o grado de cumplimiento de las mismas. La tipología de efectos dependerá del tipo de decisión adoptada.

b) En el caso de los títulos interuniversitarios y/o de los títulos que se imparten en varios centros de la universidad se valorará si las acciones llevadas a cabo, como consecuencia de la implantación del SGIC, están coordinadas en todos los centros participantes en el programa formativo.

El Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras se imparte únicamente en la Facultad de Comercio y Turismo.

### **3.2. El SIGC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

#### **Justificación de la valoración:**

a) El SGIC ha de contemplar, al menos, la implantación de procedimientos para la recogida de información, análisis y mejora de los siguientes aspectos:

EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y DEL PROFESORADO CON EL TÍTULO se obtiene mediante encuestas que son remitidas a los distintos actores implicados en la titulación dentro del correspondiente curso académico, pudiendo asimismo realizarse a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM, que elabora los cuestionarios y lleva a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad de la Facultad se siguen todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos. La Comisión de Calidad actúa de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del título puede dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo. El procedimiento de actuación para la formulación y resolución de reclamaciones es el siguiente: Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación; se concretarán, además, con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija a la Comisión de Calidad. Los interesados podrán recabar de dicha Comisión asesoramiento para cumplimentar dichos impresos o presentar sus propios escritos de reclamación. Todo el proceso del sistema de reclamaciones y quejas está publicado en el SGIC de la Facultad. Asimismo, se encuentra a disposición de los actores implicados (profesores, estudiantes y PAS) un buzón de sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad la mejora de la calidad de los títulos. Los formularios están disponibles en la página web de la Facultad.

LA EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD DOCENTE siguen los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008. Para ello, las titulaciones evaluarán a su profesorado al menos cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia.

LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE se evalúan a partir del análisis de las calificaciones, indicadores y encuestas de satisfacción facilitadas por el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense.

El SGIC implementado incluye procedimientos para la recogida de información y su posterior análisis para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. Anualmente, la Oficina de Calidad de la UCM facilita información sobre los principales indicadores de resultados de la titulación. Los indicadores de resultados sobre los que hay información son los siguientes: número de plazas de nuevo ingreso ofertadas, número de alumnos de nuevo ingreso matriculados, tasa de cobertura, tasa de rendimiento, tasa de abandono, tasa de graduación, tasa de participación y de evaluación en el Programa de Evaluación Docente, tasa de evaluaciones positivas del profesorado. También se elaboran encuestas anuales sobre la satisfacción con la titulación de alumnos, profesores y personal de administración y servicios (PAS). Estos indicadores de resultados son además recogidos y analizados de forma argumentada en la memoria anual de seguimiento. El informe de seguimiento del Vicerrectorado de

Evaluación de la Calidad ha evaluado positivamente la recogida, cálculo y análisis de los indicadores, así como su utilización para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El procedimiento de SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS se realiza de la siguiente forma:

- A través de 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 el grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas, y en su caso, propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

La TOMA DE DECISIONES DERIVADA DE LA EVALUACIÓN Y EL SEGUIMIENTO de las prácticas externas se realiza a través de la Comisión de Calidad de la Facultad donde se analiza los resultados y se proponen las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua del plan de estudios de la titulación. Asimismo, esta información se remite a la Junta de Centro que adopta las medidas necesarias para su ejecución.

El procedimiento de SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD se realiza de la siguiente forma: 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.).

Estos programas son objeto de seguimiento y evaluación con el fin de lograr la mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad. La información es recogida, analizada y valorada tanto por los estudiantes como por los coordinadores. Como orientación, la facultad organiza una puesta en común de experiencias de los estudiantes que han realizado estancias en universidades extranjeras con los estudiantes que se disponen a participar en programas de movilidad.

La TOMA DE DECISIONES DERIVADA DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO de los programas de movilidad se realiza en la Comisión de Calidad de la Facultad, que valora y analiza toda esta información periódicamente y emite propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación. Estas propuestas son remitidas a la Junta de Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad, en su caso.

Respecto a la inserción laboral de los egresados de la titulación, está previsto que, dos años después de que salgan los primeros titulados de grado y de master, se realicen encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral de las distintas titulaciones y, también, la satisfacción con la formación recibida en la titulación de cara a la incorporación o proyección en el mercado laboral.

En este sentido, se recogerá la satisfacción de los egresados con la formación recibida mediante una encuesta en el momento en que soliciten el título oficial de las enseñanzas cursadas en la Secretaría de alumnos del centro. La Comisión de Calidad de la Facultad valora y analiza toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de los planes de estudio de las titulaciones.

Además de las encuestas sobre inserción laboral gestionadas por el Rectorado, está previsto que, pasado un año tras la finalización de los estudios, el Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo enviará por correo electrónico encuestas internas a los egresados, con el fin de realizar un seguimiento específico de su inserción laboral y de la adecuación de las enseñanzas recibidas para ello, con el fin de plantear propuestas de revisión y mejora en la titulación. Para ello, se está llevando a cabo un Proyecto Innova-Gestión Calidad en la presente convocatoria 2016/17, cuyo título es: "Evaluación de las competencias adquiridas para la mejora de la inserción laboral de los egresados en Comercio y Turismo", financiado por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM.

La publicación y difusión de los resultados de la calidad docente de la titulación es fácilmente accesible en la web, que recoge información sobre el Sistema de Garantía de Calidad, currículos del profesorado, Sistema de quejas y reclamaciones, memorias de verificación, memorias anuales de seguimiento, resultado de los informes de acreditación y seguimiento, encuestas de satisfacción, principales indicadores de resultados y por último, información sobre el Registro de Universidades, Centros y Títulos. El análisis de los resultados y conclusiones extraídas de las distintas reuniones de coordinación y de la Comisión de Calidad, y su consiguiente evaluación, ha permitido la realización de propuestas de mejora recogidas en las memorias de seguimiento elaboradas desde la implantación.

Como parte aplicada del SIGC pueden analizarse las memorias e informes anuales de seguimiento del título, disponibles en 6. Sistema de Calidad, 6.4 Memorias de seguimiento.

El análisis de los resultados y conclusiones extraídas de las distintas reuniones de coordinación y de la Comisión de Calidad, y su consiguiente evaluación, ha permitido la realización de propuestas de mejora recogidas en las memorias de seguimiento

elaboradas desde la implantación. Sin ánimo de ser exhaustivos, entre las acciones de mejora acometida podemos destacar las siguientes:

- Se ha puesto en marcha la web propia del Máster bajo la supervisión del coordinador de la titulación.
- Se ha implantado el Sistema de Quejas y Reclamaciones y se han subsanado las deficiencias que presentaba al comienzo de su funcionamiento
- Se han diseñado acciones para aumentar la participación de los colectivos implicados en las encuestas de satisfacción.
- Se ha implementado un sistema de encuestas internas para la evaluación de la actividad docente.

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3. SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC):**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

#### **Justificación de la valoración:**

Se considera que el Sistema de Garantía Interno de Calidad de todas las titulaciones del Centro cumple adecuadamente con los objetivos previstos en la Memoria de Verificación del Título. La Comisión del Sistema de Garantía Interno de Calidad dispone de un Reglamento de Funcionamiento aprobado por la Junta del Centro y ha llevado a cabo las funciones que se contemplaban en la Memoria de verificación y, por tanto, se configura como instrumento para recoger información, analizarla, implementar acciones de mejora y realizar el oportuno seguimiento de las mismas

El procedimiento diseñado para la realización, seguimiento y evaluación de las prácticas externas permite una eficiente gestión administrativa y académica de dichas prácticas en la titulación, al tiempo que facilita el seguimiento y la evaluación de la práctica externa realizada por el estudiante, y articula la coordinación entre el tutor académico y el tutor profesional en la empresa...

Respecto a la movilidad, el procedimiento general de la UCM y el específico del Centro permiten también analizar y evaluar los resultados de la participación en los programas de movilidad.

Respecto a la inserción laboral, se utiliza la información suministrada por el Rectorado de la UCM y se encuentra en fase de diseño e implantación un procedimiento de obtención de información complementario y específico para realizar el correspondiente seguimiento y evaluación.

Por todo ello, se puede concluir que el SIGC dispone de los procedimientos e instrumentos necesarios para la evaluación y mejora de los resultados de aprendizaje y de inserción laboral.

Evidencias:

EV1.4.2 Actas Comisión de Calidad 2015-2016

EV3.1.1 SGIC de las titulaciones del Centro: <https://goo.gl/v8DyM2>

EV3.1.2 Reglamento funcionamiento Comisión de Calidad

## **DIMENSIÓN 2. Recursos**

### **Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO**

#### **4.1. El personal académico del título es suficiente y reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

#### **Justificación de la valoración:**

a) Porcentaje de personal docente permanente/no permanente. Dedicación adecuada del personal académico al título y relación estudiante/profesor y su incidencia en el proceso enseñanza-aprendizaje.

El Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras está constituido por 11 asignaturas (además de prácticas en empresas y trabajo fin de máster) impartidas en el curso 2015-2016 por 10 profesores, lo que se considera una ventaja frente a otras titulaciones con muchos profesores. Además, ninguna de las asignaturas está compartida, por lo que todos los profesores imparten 4 o 6 créditos, lo que implica una alta dedicación del profesorado al máster.

La relación estudiante/profesor también se ve favorecida por esta realidad, más que por la relación numérica, por la mayor permanencia en el tiempo del profesorado en el aula. La distribución de las asignaturas durante, por lo menos, un bimestre entero también favorece esta relación.

Por lo tanto, todo ello se considera propicio para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje por parte de los estudiantes del máster.

De los 10 profesores, 3 son permanentes y 7 no permanentes. Lo que a primera vista podría considerarse un inconveniente es realmente una fortaleza del título, puesto que es fruto de la incorporación de un profesorado altamente especializado formado por expertos profesionales con la figura contractual de Profesor Asociado. Sin embargo, a pesar de la denominación de no permanente, el profesorado ha sido estable en los últimos cursos y así se prevé que sea en los próximos.

La única modificación para el curso 2016-2017 es la incorporación de un nuevo profesor asociado, experto en la asignatura que imparte, la sustitución de uno de los asociados por un catedrático de escuela universitaria y la incorporación de otro catedrático de escuela universitaria para compartir una asignatura, ambos igualmente expertos en sus materias, por lo que se pasaría a 5 permanentes, de los cuales 4 son catedráticos de escuela universitaria. En todo caso, de los 10 profesores en el curso 2015-2016, 7 eran doctores (70%); relación que pasa a 10 de 12 en el curso 2016-2017 (83%).

Finalmente hay que aclarar que en las tablas de la estructura del personal académico aparece un mayor número de profesores, entre 15 y 17, debido a que éstas incluyen no solamente los profesores que imparten docencia, sino también aquellos que son tutores académicos de las prácticas externas y los que tutelan los Trabajos Fin de Máster. Éstos no se eligen exclusivamente de entre los docentes del máster, sino que se eligen por su experiencia en el campo elegido por el estudiante.

b) La experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico es adecuada al nivel académico, la naturaleza y competencias definidas para el título, así como su asignación a los diferentes niveles formativos.

Como consecuencia de lo comentado en los porcentajes de profesores que compatibilizan su labor docente e investigadora con el ejercicio de la práctica profesional (Asociados) y del porcentaje de doctores del claustro, consideramos que la experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico es adecuada al nivel académico, la naturaleza y competencias definidas para el título. Como se ha mencionado, la experiencia profesional del personal académico se considera una de las fortalezas de la titulación.

Los currícula vitae de todos los profesores están disponibles en la web del máster en 5. Personal Académico, 5.1. Claustro de profesores.

c) Experiencia en docencia semipresencial o a distancia del personal académico, cuando sea necesaria.

El Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras se imparte únicamente en la modalidad presencial.

#### **4.2. (En su caso) la universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

##### **Justificación de la valoración:**

a) Cambios en la estructura del personal académico en el periodo considerado.

En las memorias de verificación y en los informes de seguimiento no se incluyen recomendaciones relativas al profesorado, pero éste sigue mejorando su cualificación docente. De esta manera una profesora se ha doctorado, otra se ha acreditado a Contratado Doctora mientras que la composición del profesorado se ha enriquecido por la presencia de dos catedráticos de escuela universitaria adicionales para el curso 2016-2017.

Por otro lado, 5 profesores del máster intervinieron en la I Jornada sobre Mejores Prácticas Docentes, organizada por el coordinador del Máster en Comercio Electrónico de la Facultad, fundamentada en la sugerencia de mejora en las memorias de seguimiento. En esta jornada los profesores mejor valorados por los estudiantes tuvieron ocasión de compartir con el resto del claustro su experiencia y conocimientos.

Esta iniciativa contó con el apoyo expreso del Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo, del Vicedecanato de Calidad y Alumnos, y del Vicedecanato de Postgrado e Investigación. Gracias a estos apoyos, la Jornada se abrió al resto de Másteres oficiales de la Facultad de Comercio y Turismo, y se celebró finalmente el 23 de noviembre de 2016, bajo la coordinación del profesor López Sáez, coordinador del Máster en Comercio Electrónico.

Intervinieron un total de 11 ponentes, seleccionados por los coordinadores de cada Máster por ser docentes destacados (docentes excelentes según Docencia, por valoraciones en encuestas por parte de los alumnos, por las iniciativas que han desarrollado en los títulos, por las metodologías empleadas...). Las presentaciones abordaron de forma breve herramientas, metodologías, problemáticas y diferentes aspectos docentes que cuentan con carácter innovador o con resultados destacables demostrados. Después de cada intervención se produjo un enriquecedor turno de preguntas y debate, en el que pudieron intercambiarse impresiones entre docentes participantes, los cuales alcanzaron la treintena.

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

##### **Justificación de la valoración:**

La estructura del personal académico se considera una de los puntos fuertes del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras por estar formada fundamentalmente por expertos profesionales que trabajan en empresas del sector, lo que es una ventaja innegable en un máster profesional.

Evidencias:

EV4.1.1 Datos Docencia profesores FCT 2015-2016

EV4.1.2 Tasas de participación, evaluación y positivas MDGEH 2013-2016

EV4.1.3 Evaluación docente interna MDGEH 2015-2016

EV4.2 Currícula Vitae del Claustro de profesores: [www.ucm.es/masterempresashoteleras](http://www.ucm.es/masterempresashoteleras), 5. Personal Académico, 5.1 Claustro de profesores

---

#### **Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

##### **5.1. El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y los servicios de orientación académica y profesional soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado laboral.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

##### **Justificación de la valoración:**

a) Suficiencia y adecuación del personal de apoyo disponible implicado en el título, así como su capacidad para colaborar en las tareas de soporte a la docencia.

El máster cuenta con el personal de apoyo que presta sus servicios en la Facultad de Comercio y Turismo, ya que en la Memoria Verifica no está prevista la adscripción de personal de apoyo específico. La titulación hace uso de las estructuras administrativas y de personal administrativo de la Facultad de Comercio y Turismo que están sometidas, como cualquier otro de sus aspectos, a todos los mecanismos de control, revisión y mejora del SGIC. En la Memoria Verifica se hace referencia a una estructura organizativa de la Facultad, que actualmente se mantiene, con un Gerente, un Jefe de Secretaría, un Director de Biblioteca y un Jefe de Conserjería y un Delegado en el Centro de los Servicios Informáticos, dependiendo de estas figuras el resto del personal de administración y servicios.

En relación con la formación y perfeccionamiento del personal de administración y servicios (tanto funcionario como laboral), la Gerencia de la UCM, a través de la Unidad de Formación, oferta cada año una serie de actividades formativas agrupadas en varias áreas (alumnos, personal, área económica, gestión académica, prevención de riesgos laborales y técnicas de dirección y gestión). Se puede acceder al Plan de Formación para el PAS 2013/16 (y a las convocatorias en colaboración con las centrales sindicales) en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/unidad-de-formacion-pas>.

b) Desarrollo de acciones o programas de apoyo ajustados a las necesidades formativas de los estudiantes y orientados a mejorar la adquisición de competencias por parte de los mismos.

El Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras organiza una serie de actividades dedicados a complementar los conocimientos regulados y mejorar la adquisición de competencias. Así se organizan visitas a hoteles de la ciudad de Madrid, se invitan ponentes de las cadenas hoteleras para que hagan presentaciones corporativas, se planifican conferencias sobre temas de actualidad (Amadeus, LinkedIn, etc.) y se organizan mesas redondas con exalumnos que trabajan en el sector y que cuentan sus experiencias a los alumnos.

Para ello se intenta mantener los viernes libres de docencia, en la medida de lo posible, para que las actividades formativas complementarias no restan sino suman a la docencia reglada y supongan una aportación adicional para la adquisición de competencias y conocimientos.

Además, se organiza la presencia de los estudiantes en FITUR y otros eventos turísticos y hoteleros de alto nivel, como Exceltur, el Foro Hotusa, la Conferencia Iberoamericana de Ministros y Empresarios de Turismo, entre otros.

En la Facultad se desarrollan acciones y programas de apoyo ajustados a las necesidades formativas de los estudiantes y orientados a mejorar la adquisición de competencias por parte de los mismos. La Biblioteca de la Facultad, servicio fundamental para profesores y estudiantes, ha venido realizando sesiones de formación dirigidas a profesores y alumnos sobre la existencia y

utilización de los recursos disponibles. Asimismo, la coordinadora del Campus Virtual de la Facultad imparte cursos de formación para profesores y da apoyo a profesores y estudiantes en la utilización del Campus Virtual, con especial atención a los estudiantes de nuevo ingreso.

Por otra parte, es importante destacar que diversos grupos de profesores innovadores que imparten su docencia en el máster vienen participando en todas las ediciones de proyectos de innovación educativa auspiciados por el Rectorado de la UCM. Dichos proyectos están orientados a la docencia y se traducen en mejoras de la docencia y en la implantación de estrategias y metodologías docentes que favorecen el aprendizaje de los estudiantes y la adquisición de competencias por parte de estos. El compromiso de la Facultad con las actividades dirigidas a satisfacer las necesidades formativas de los estudiantes queda patente en la figura del Delegado de la Decana para Actividades Académicas y Culturales. Este ejerce las funciones de coordinador de actividades académicas y profesionales que, junto a las iniciativas de otros profesores, ha impulsado la realización de un elevado número de actividades, jornadas, talleres, conferencias, seminarios, etc. dirigidos a estudiantes y profesores. Asimismo, se ha potenciado la organización de eventos por parte de los estudiantes y su participación en las mencionadas actividades.

Además de las actividades docentes, para facilitar la adquisición de los resultados de aprendizaje la Facultad ha introducido como mejora programas de apoyo a sus estudiantes: el programa Buddy (<http://comercioyturismo.ucm.es/programa-buddy-de-apoyo-a-estudiantes>) y el programa de Mentorías (<http://comercioyturismo.ucm.es/programa-mentorias>).

c) Alcance y efectividad de las acciones y programas destinados al apoyo y orientación profesional de los estudiantes.

Además de los programas generales de la Facultad y la Universidad, el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras ha puesto en marcha una red en LinkedIn para poner los estudiantes del máster en contacto con exalumnos de cursos anteriores que ya están trabajando en empresas del sector.

La Facultad ha organizado "Las jornadas de empleabilidad y salidas profesionales" que tuvieron lugar el 19 y 20 de abril de 2016 en la Facultad de Comercio y Turismo de la UCM, dirigidas a todos los estudiantes de la UCM, con el objetivo de mejorar las capacidades de los alumnos en búsqueda de empleo y que, al mismo tiempo se puedan vislumbrar diferentes opciones profesionales que puedan ser de su interés. En las jornadas se realizaron diferentes actividades fundamentalmente prácticas tales como: Taller de oratoria y debate; Ensayo de discurso; Enfrentarnos a una entrevista; Preparación de CV y manejo de perfil profesional en redes sociales y además se organizaron ponencias sobre oportunidades y salidas profesionales a cargo de los siguientes profesionales de primera línea en Comercio y Turismo: Portal de empleo Turijobs y el Presidente de Tourism & Innovation.

Dada la buena acogida de estas jornadas por parte de los estudiantes, y su efectividad en la incorporación al mercado laboral, se celebrarán en los siguientes cursos académicos como parte del programa destinado al apoyo y orientación profesional de la Facultad de Comercio y Turismo.

Además de las acciones y programas propios del título, los estudiantes tienen a su disposición la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) de la UCM, anteriormente con la denominación de Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE). Esta oficina, que depende del Vicerrectorado de Estudiantes, gestiona una bolsa de trabajo para titulados en la UCM y un servicio de orientación y formación para el empleo. La información sobre la OPE puede consultarse en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/ope>

d) Programas o acciones de movilidad ofertadas y adecuación y alcance las mismas.

Procedimiento Erasmus de la Facultad de Comercio y Turismo

En el caso del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras no suele haber movilidad por parte de los estudiantes debido a ser de un único curso, aunque hay convenios que lo permitirían. Lo que sí se ofrece es la movilidad para efectuar las prácticas en empresas en otros países, aunque la demanda real es casi inexistente.

---

## **5.2. Los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, talleres y espacios experimentales, bibliotecas, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

### **Justificación de la valoración:**

a) Adecuación del equipamiento de los recursos materiales e infraestructuras al tamaño medio y características del grupo, a las necesidades de organización docente del título y a las actividades formativas programadas.

Las clases presenciales se desarrollan en el aula 32 del edificio de la Facultad de Comercio y Turismo situada en la Avenida de Filipinas número 3 de Madrid (<http://www.ucm.es/gespacios/?ope=esp&esp=578>). Su localización en el centro de Madrid es privilegiada, con estación de metro a escasa distancia y accesible desde numerosas líneas de autobuses.

Además del aula en la que se imparte la docencia habitual del Máster, la Facultad de Comercio y Turismo cuenta con 17 aulas docentes equipadas con cañón video-proyector y audio, dos de las cuales están equipadas además con pizarra interactiva. Además, existen un total de 5 aulas de informática con una capacidad total para 176 estudiantes.

Por otra parte, todo el edificio está cubierto por la red wifi de la UCM y los alumnos tienen acceso a todos los equipamientos del Centro:

- Dos aulas de ordenadores para uso libre de los estudiantes
- Un salón de actos con capacidad para 323 personas
- La sala Germán Bernácer con capacidad para 63 personas
- La sala de lectura de la biblioteca con capacidad para 125 estudiantes
- Seminarios de Secciones Departamentales o Asignaturas en los que se desarrollan las tutorías, revisiones de exámenes, etc.
- Salas para la Delegación y Representantes de los Estudiantes
- Un Gimnasio multiusos
- Una cafetería propia

La Biblioteca de la Facultad con una superficie de 300 m2 cuenta con 125 puestos de lectura, 10 puntos de consulta y un importante fondo de libros y revistas en diferentes tipos de soportes. Además, los estudiantes tienen libre entrada en todas las bibliotecas de la Universidad Complutense y acceso a todos sus fondos bibliográficos a través de la página web de la Biblioteca de la Universidad <http://biblioteca.ucm.es>. Asimismo, la formación especializada del personal de la Biblioteca permite a éste proporcionar a los estudiantes información, formación y orientación adecuadas para el eficaz aprovechamiento de los recursos disponibles.

El equipamiento de los recursos materiales e infraestructuras se adecuan al tamaño medio y características del grupo, a las necesidades de organización docente del título y a las actividades formativas programadas.

A escala del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras se ha cambiado el aula en el que se impartía tradicionalmente, el aula 21, por otro (32) debido a las sugerencias recibidas en este sentido tanto por parte del profesorado, como de los alumnos. El aula 21 tiene una tarima de altura excesiva para permitir una docencia cómoda. En todo caso, la Facultad ya ha aprobado la modificación del aula 21 para convertirlo en un aula más acorde con la docencia en los másteres, permitiendo la adecuación de las mesas y sillas a las necesidades de cada caso con un mobiliario apropiado. Ya existe otra aula de configuración flexible (11), que ha dado buenos resultados en este sentido.

b) Inexistencia de barreras arquitectónicas y adecuación de las infraestructuras.

La Facultad cumple con la adecuación de las estructuras siendo accesible totalmente. En el parking de la Facultad se han instalado rampas de acceso y se puede acceder a todo el edificio a través del ascensor. En la Facultad de Comercio y Turismo existe un Coordinador de Personas con Diversidad, en contacto permanente con la Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad (OIPD) de la UCM, que es un organismo dedicado a proporcionar atención personalizada a todos los miembros de la Comunidad Universitaria con diversidad funcional/discapacidad, necesidades específicas y personales: <https://www.ucm.es/oipd>

La OIPD ofrece:

- Atención socioeducativa y curricular en función de las necesidades personales para facilitar el bienestar, éxito y satisfacción
- Identificación y eliminación de barreras de aprendizaje y de barreras de accesibilidad y movilidad
- Información de becas, ayudas, recursos sociales y educativos
- Apoyo a la comunicación e interacción, comunicación en Lengua de Signos española, apoyo sociosanitario, derivación a apoyos externos específicos (psicología, grupo de ocio...), accesibilidad textos y fomento de la práctica del deporte inclusivo
- Sensibilización/concienciación, formación en actitudes inclusivas y Diseño para Todas las Personas
- Investigación, desarrollo e innovación en torno a la diversidad e inclusión con creación de redes de colaboración interna y externa a la UCM
- Apoyo para fomentar la movilidad nacional e internacional
- Apoyo y Orientación en las prácticas externas, empleabilidad e inserción laboral.
- Orientación y asesoramiento al profesorado que tiene en sus aulas estudiantes con diversidad

Puede consultarse la información general sobre las infraestructuras de la Facultad de Comercio y Turismo en el siguiente enlace:  
<http://www.ucm.es/gespacios/?ope=me&me=99>

**5.3. En su caso, los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial disponen de las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas que permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

**Justificación de la valoración:**

El Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras se imparte únicamente en la modalidad presencial.

**5.4. En su caso, La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales y a los servicios de apoyo al título:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

**Justificación de la valoración:**

a) Cambios en la tipología y número de recursos materiales y servicios

El Campus Virtual es otro de los servicios a disposición de estudiantes y profesores ofrecido por la UCM a todos sus Centros. Aunque el máster es presencial, la Universidad Complutense de Madrid dispone del Campus Virtual (CV-UCM), como medio de apoyo para profesores y alumnos.

En este sentido, el Campus Virtual UCM (CV-UCM) es un conjunto de espacios y herramientas online que sirven de apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje y a la gestión docente. Las plataformas que dan soporte al CV-UCM han ido variando a lo largo del tiempo desde su implantación, realizándose una transición desde la inicial WebCT a Moodle y Sakaï, optándose definitivamente por Moodle como plataforma única.

El portal de acceso al servicio se halla disponible en la web de la UCM en <https://www.ucm.es/campusvirtual>. La organización y desarrollo del Campus Virtual corresponde al Vicerrectorado de Tecnologías de la Información, del que depende la Oficina del Campus Virtual (OCV), órgano encargado de fomentar y facilitar la utilización de las TIC en la docencia e investigación de la UCM en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior. La OCV está integrada por el Departamento de Mantenimiento, Desarrollo y Apoyo del Campus Virtual, los Coordinadores y Gestores del Campus Virtual y la Junta del Campus Virtual. Como el resto de Facultades de la UCM, la Facultad de Comercio y Turismo cuenta con una coordinadora de Campus Virtual que ofrece apoyo al profesorado y alumnos para la correcta utilización de esta herramienta, participa en la Junta de Coordinadores del Campus Virtual y organiza cursos de formación de distintos niveles para profesores de la facultad, entre otras funciones. En el ámbito de los servicios online de la UCM podemos señalar además las oficinas PARATI y SITIO, accesibles en <http://www.ucm.es/ssii/atencion-al-usuario>, que resuelven incidencias técnicas relacionadas con el Campus Virtual y servicios informáticos.

El Campus Virtual da a los profesores la posibilidad de virtualizar sus asignaturas cada curso académico, de forma que dispone de las diferentes herramientas integradas en la plataforma de soporte del Campus, en concreto Moodle. La utilización de este servicio permite complementar la docencia presencial con un blended learning que favorece la implementación de metodologías más acordes a los procesos de aprendizaje activo de los estudiantes, utilizando las herramientas de comunicación, participación, trabajo colaborativo, distribución de contenidos, realización de actividades y evaluación propias de este tipo de plataformas. De hecho, el Campus Virtual y su utilización es un ítem muy bien valorado por los estudiantes en las encuestas de satisfacción.

b) Cambios en la estructura del personal de apoyo

No aplica.

**VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

**Justificación de la valoración:**

En general, y teniendo en cuenta las limitaciones en la contratación de personal por parte de las universidades públicas, se valora satisfactoriamente el criterio de personal de apoyo, recursos materiales y servicios.

En especial cabe resaltar la calidad de las aulas, las aulas informáticas y, en general, el estado de las instalaciones de la Facultad. Finalmente, tanto la Universidad Complutense de Madrid, la Facultad de Comercio y Turismo, como el propio Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, ofrecen actividades variadas tanto para la adquisición de conocimientos y competencias, como



para la formación y preparación para el mundo laboral.

Evidencias:

EV5.1.1 Personal de Administración y Servicios FCT

EV5.1.2 Resumen Actividades FCT 2014-2016

EV5.1.3 Acciones COIE 2014-2016

EV5.1.4 Procedimiento Movilidad FCT

EV5.2 Oficina Inclusión Personas con Diversidad

EV5.3 Instalaciones de la Facultad de Comercio y Turismo: <http://www.ucm.es/gespacios/?ope=me&me=99>

### DIMENSIÓN 3. Resultados

#### **Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**6.1. Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados han permitido la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes y corresponden al nivel de la titulación especificados en el MECES.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

**Justificación de la valoración:**

a) Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas y modalidades de impartición (presencial, semipresencial o a distancia) contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos y estos corresponden al nivel del MECES.

Tanto las metodologías docentes, como los sistemas de evaluación, aparecen en las Guías Docentes disponibles en la página web del máster en el apartado 4. Planificación de los estudios, 4.9 Guías Docentes.

Todas las asignaturas se imparten en formato de dos horas y media semanales presenciales con clases teórico-prácticas distribuidas en tres bimestres. Todo ello contribuye y favorece la consecución de los resultados de aprendizaje previstos y correspondientes al nivel de máster universitario (MECES 3, QF-EHEA, EQF7).

Esto es contrastable en los buenos resultados de las asignaturas y del máster en general, con una muy alta tasa de éxito, que muestra la adecuación de los admitidos a los requerimientos del máster. Así, la tasa de aprobados sobre matriculados ha sido del 100 % en el curso 2013-2014, del 89% en el 2014-2015 y del 96% en el curso 2015-2016, mientras que la tasa de aprobados sobre presentados ha sido del 100, 98 y 100%, respectivamente. Únicamente en el Trabajo fin de Máster se han dado tasas inferiores del 88, 89 y 83%, respectivamente, debido a que algunos alumnos empiezan a trabajar y descuidan los TFM. Esta problemática está casi resuelta debido a la incorporación de la modalidad del Business Game y las tasas inferiores se deben a alumnos matriculados procedentes de cursos anteriores.

Durante la visita del panel de expertos se completará la información con las evidencias de las pruebas evaluativas y el currículum vitae de los profesores responsables de las asignaturas que sean seleccionadas.

b) Adecuación de los TFG/TFM a las características del título.

El Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras es un máster profesional, por lo que los Trabajos Fin de Máster no tienen carácter investigador, sino que tienen un enfoque eminentemente profesional.

El máster ofrece dos modalidades de Trabajos Fin de Máster: por un lado, un TFM de carácter tradicional siguiendo la normativa de los TFM disponibles en la página web del máster en 4. Planificación de los estudios, 4.7 Trabajo Fin de Máster. Estos trabajos son tutorizados por profesores doctores miembros del claustro del máster o, excepcionalmente, por otros profesores doctores expertos en temas concretos que no imparten docencia en el máster.

Por otro lado, y tal como aparece en la memoria de verificación, ofrece la modalidad del Business Game, cuya información está igualmente disponible en la web del máster en 4. Planificación de los estudios, 4.7 Trabajo Fin de Máster.

El Business Game, adoptado por la inmensa mayoría de los estudiantes (93% en el curso 2015-2016 y 95% en el curso 2016-2017), es una simulación hotelera que se lleva a cabo en grupo durante ocho semanas al finalizar las clases y que consiste en llevar un hotel de manera virtual, para lo cual el grupo debe tomar decisiones consensuadas en una multitud de aspectos, como el Proyecto general del hotel, Alojamiento, Desayuno, Restaurante, Limpieza/Mantenimiento y Personal.

Esta modalidad es perfectamente adecuada para los alumnos del máster, como para la consecución de los resultados de

aprendizaje y la demostración de haber obtenido la cualificación necesaria para llevar un hotel. La gran aceptación por parte del alumnado muestra su calidad y adecuación. Además, favorece que la mayoría de los alumnos finalicen sus estudios, puesto que en cursos anteriores a su implementación se había podido constatar que muchos estudiantes no terminaban sus Trabajos Fin de Máster por haber empezado a incorporarse al mundo laboral. El Business Game como Trabajo Fin de Máster ha redundado en una sensible mejora en la tasa de éxito y de graduación del máster, además de tener buenos resultados en general.

c) La opinión de los estudiantes sobre la adecuación de las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados en cada una de las asignaturas que componen el plan de estudios.

En la Universidad Complutense de Madrid la opinión de los estudiantes se recoge a través del Programa de Evaluación Docente, Docentia. Las tasas de participación de los profesores, de evaluaciones y de evaluaciones positivas se analizan en las memorias anuales de seguimiento, que se presenta a la Comisión de Calidad de Centro y al Vicerrectorado de Calidad.

Para los cursos objeto de revisión, la tasa de participación debe ponerse en relación con los requisitos de participación del programa Docentia. Este programa sólo permitía que un profesor solicitase ser evaluado en tres grupos, por lo que no podía ser evaluado en todas las asignaturas de Grado y Máster que imparte. Además, resulta difícil alcanzar el número mínimo de encuestas que se establecen en el programa Docentia para completar el proceso de evaluación. Este un requisito que resulta difícil de cumplir por el menor número de matriculados en este tipo de estudios respecto del Grado y por el carácter voluntario de la participación de los estudiantes en las encuestas.

El programa Docentia es de gran aceptación en la Universidad Complutense de Madrid en general y en la Facultad de Comercio y Turismo en particular, encuentra limitaciones en su aplicación al Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. La distribución de las asignaturas en tres bimestres hace que los estudiantes rellenan la encuesta en un desfase temporal con la impartición de las asignaturas.

De esta manera rellenan las encuestas del primer y segundo cuatrimestre bastante después de haberlas terminado y recibido las calificaciones finales. Por lo tanto, introduce un sesgo que no se da en las asignaturas de los Grados. Esto se ve agravado en el caso de las encuestas del segundo cuatrimestre, puesto que la mayoría de los alumnos ya no están en la facultad al estar haciendo prácticas, trabajando o elaborando el Trabajo Fin de Máster.

Adicionalmente, gran parte del profesorado del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras está compuesto por profesores asociados, expertos en sus materias. Esta relativa desconexión hace que algunos no se hayan evaluado en las asignaturas que imparten en el máster, máxime si se tiene en cuenta que los profesores se pueden evaluar en máximo tres asignaturas, lo que hace que se favorezcan las asignaturas impartidas en los grados.

Debido a ello, el 29,41% en 2013-2014, 26,67% en 2014-2015 y el 40% de los profesores han participado en el programa DOCENTIA. Esta última proporción es mayor tras la labor ejercida por la facultad y la coordinación del máster para aumentar la participación. Por otro lado, al haber devenido obligatorio a partir del curso 2016-2017, es de esperar que siga creciendo. En cuanto a las tasas de evaluación, y por las razones explicadas anteriormente, éstas han sido aún más bajas en los cursos 2013-2014 y 2014-2015, con el 11,76% y 13,33%, respetivamente. Sin embargo, también en este caso se ha dado una evolución favorable, puesto que en el 2015-2016 esta tasa se eleva al 40%.

En todo caso cabe resaltar que la tasa de evaluaciones positivas ha sido del 100% en todos los cursos.

Finalmente, los resultados pormenorizados por asignatura las reciben únicamente los profesores implicados, sin que la misma trascienda a la facultad o la coordinación del máster. Por todo ello, en el curso 2015-2016 se ha implementado una encuesta interna de calidad que ha dado buenos resultados generales.

Se ha implementado la encuesta para cada una de las 11 asignaturas, cuyos resultados se han comentado de forma general en una reunión del claustro, mientras que se ha entregado a cada uno de los profesores la evaluación individualizada de su asignatura para su posible mejora.

---

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

#### **Justificación de la valoración:**

En general los resultados de aprendizaje son altamente satisfactorios y se corresponden con lo esperado para un máster universitario, a la vez que superan lo establecido por la memoria de verificación.

La incorporación del Business Game puede considerarse una buena práctica que va más allá de la consecución del estándar esperado, aunque no sea extrapolable a otros másteres con perfiles diferentes.

Los resultados de las encuestas docentes, mejorables en su participación, recogen resultados muy positivos, mientras que se ha puesto en marcha una evaluación de calidad interna para garantizar la recepción de encuestas de calidad en todas las asignaturas, lo que se considera una innovación y mejora sustancial respecto a lo establecido por la Memoria Verifica de la titulación.

Evidencias:

EV1.1 Guías Docentes

EV4.1.1 Datos Docencia profesores FCT 2015-2016

EV4.1.2 Tasas de participación, evaluación y positivas MDGEH 2013-2016

EV4.1.3 Evaluación docente interna MDGEH 2015-2016

---

## **Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN**

### **7.1. La evolución de los principales datos e indicadores del título es adecuada con las previsiones del título y coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

a) La relación entre el perfil de ingreso definido en la memoria de verificación y el perfil real de estudiante de nuevo ingreso que accede al título (caso de másteres).

Existe una coincidencia perfecta entre el perfil de ingreso definido y el perfil real de los estudiantes de nuevo ingreso, lo que es coherente con el sistema de selección del alumnado. Todos aquellos alumnos que no cumplen con los perfiles de ingreso definidos no son tenidos en cuenta. Solamente se admiten alumnos que cumplen con los criterios establecidos y la alta demanda del máster nunca ha hecho necesario establecer otros criterios adicionales.

En el curso 2015-2016, de los 26 admitidos y matriculados entre las convocatorias de junio y septiembre, 14 procedían de la titulación de Turismo, 9 de Comercio, Economía o ADE y 3 de otras titulaciones. En este último caso entran titulaciones adaptadas para el acceso al máster según el plan de estudios cursado, pero que tienen una denominación diferente, como puede ser el caso de la titulación de Marketing, ofertada en la Universidad del País Vasco.

Por otro lado, hubo un estudiante admitido por reclamación al tener una discapacidad. Fue inicialmente rechazado puesto que no había aportado el certificado correspondiente y su titulación, aunque perteneciente a la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas, no estaba entre las recomendadas para acceder al máster.

La nota media de los titulados fue aproximadamente de un 7/10, primando por lo tanto el criterio del expediente académico que supone el 60% de la baremación. Todos los candidatos admitidos obtuvieron la máxima puntuación en la baremación del currículum vitae y de la adecuación al máster, mientras que los puntos por idioma se dieron en los casos en los que éstos fueron acreditados.

En general se constata que la aplicación de los criterios de admisión ha dado buenos resultados gracias a la combinación de criterios cuantitativos, como la nota media del expediente académico, con otros de carácter cualitativo como la titulación cursada, la adecuación al programa y el currículum vitae.

b) La adecuación y coherencia de la evolución de las tasas de graduación, rendimiento, abandono, eficiencia y éxito y su coherencia con las previsiones realizadas en la memoria de verificación.

Las tasas de graduación, establecida en un 75% por la Memoria Verificada, han sido del 74,07% en el curso 2013-2014 (en este caso referida al máster anterior de dos años de duración), 86,36% en 2014-2015 y del 90% en 2015-2016. Como se puede observar, la tasa de graduación ha seguido una tendencia positiva que se mantiene en la actualidad. La tasa del curso inicial, 2013-2014, fue inferior a lo establecido, pero se refiere al máster que estuvo en vigor anteriormente. Las tasas de cursos posteriores muestran que son superiores a lo establecido y seguirán creciendo debido a la incorporación del Business Game que favorece la conclusión de los estudios con el Trabajo Fin de Máster terminado.

Las tasas de rendimiento del máster han sido del 94,60% en el curso 2013-2014, 88,66% en 2014-2015 y del 92,50% en 2015-2016. En la memoria no se establecía una previsión de esta tasa, sino que se ponía las obtenidas en cursos anteriores, semejantes a los obtenidos en los cursos mencionados.

Las tasas de abandono, establecido en un 15% por la Memoria Verificada, han sido del 8,33% en el curso 2013-2014, 16% en 2014-2015 y del 12% en 2015-2016. En este caso se pudo observar una ligera desviación en el curso 2014-2015 que se ha corregida después.

Las tasas de eficiencia, establecido en un 80% por la Memoria Verificada, han sido del 97,92% en el curso 2013-2014 (en este caso referida al máster anterior de dos años de duración), 96,84% en 2014-2015 y del 97,55% en 2015-2016. Por lo tanto, se puede constatar que las tasas de eficiencia son muy superiores a lo establecido por la memoria.

c) Efectividad de los complementos de formación establecidos.

El Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras no cuenta con complementos de formación.

## **7.2. La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

### **Justificación de la valoración:**

a) La satisfacción que los diferentes grupos de interés (estudiantes, profesores, personal de apoyo y empleadores) manifiestan en relación con los siguientes aspectos de la titulación:

La información sobre la satisfacción con la titulación de los actores implicados en la misma se obtiene mediante encuestas. El Vicerrectorado de Calidad de la UCM elabora los cuestionarios y lleva a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos. La información disponible es incluida en las memorias de seguimiento anuales, las cuales son revisadas por la Comisión de Calidad del Centro, y se tienen en cuenta para formular de propuestas de mejora.

En general, la satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés se considera adecuada en base a los resultados obtenidos por las encuestas de satisfacción, que se desglosan de la siguiente manera: La satisfacción global del título por parte de los estudiantes durante el curso 2015-2016 es de 6,3, lo que se considera satisfactorio en comparación con otras titulaciones y con los resultados del curso 2014-2015, cuando fueron de 5,8. En el caso del profesorado, la satisfacción global es de un 9,7, superando los buenos resultados de cursos anteriores (9,3-9,6) y en el caso del personal de administración y servicios, la satisfacción es de un 7,5 con la facultad (un 6,8 con la universidad en general), lo que implica una mejora considerable con el curso anterior, cuando fue del 5,4. En este caso hay que señalar que los esfuerzos de la facultad por obtener resultados en las encuestas han mostrado su eficacia, ya que éstas no fueron respondidas en el curso 2013-2014, solamente lo hicieron tres trabajadores en el 2014-2015, mientras que lo hicieron 14 en el curso 2015-2016.

En cuanto a los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas por los estudiantes, éstos los califican positivamente al permitir las asignaturas alcanzar los objetivos propuestos (6,6) y porque la formación recibida está relacionada con las competencias de la titulación (6,5). El profesorado también valora positivamente el nivel de adquisición por parte del alumnado de las competencias (8,3) y el compromiso del alumnado con su proceso de aprendizaje (8,3).

Respecto a la organización de la enseñanza, los estudiantes consideran que la titulación tiene unos objetivos claros (7,2), que se cumple el programa de las asignaturas (7,3) cuyos contenidos están organizados (6,3). Según los alumnos, los contenidos no se solapan entre asignaturas (6,6), los profesores cumplen con el horario de las clases (7,3), cuya duración (6,9) y horarios son adecuados (6,8). Un aspecto a mejorar sería el componente práctico de las asignaturas que es valorado con un 4,8. Por su parte, el profesorado valora muy positivamente el cumplimiento del programa (9,3), la distribución de créditos teóricos, prácticos y trabajos (8,7) y la organización de los horarios (9).

En general, el personal de administración y servicios califica de manera muy positiva su relación con compañeros de servicio (9,3), la relación con el alumnado (8,7), la comunicación con profesorado (8,1), la comunicación con responsables académicos (7,8), la comunicación con la gerencia (7,9), la comunicación con otras unidades administrativas (7,6), la comunicación con los Servicios Centrales (7,2) y la información sobre las titulaciones (7,7).

Los estudiantes califican las instalaciones e infraestructuras destinadas al proceso formativo (aulas, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo, centros colaboradores y asistenciales, etc.) con un 5,7, lo que se considera bajo por la alta calidad de las instalaciones en comparación con otras facultades. Bien es cierto que los estudiantes no contestan en comparación, sino en bruto. El profesorado muestra su satisfacción con el Campus Virtual (9), con las aulas, la biblioteca y los espacios de docencia (6,7), mientras que acusa la insuficiencia de los recursos administrativos disponibles (4,7), aspecto a mejorar. Por su parte, el personal de administración y servicios califica los espacios de trabajo (7,2), los recursos materiales y tecnológicos (7,8) y la seguridad de las instalaciones (7,6) de manera positiva, algo menos el plan de formación (6,1) y los servicios en riesgos laborales (6,8).

La satisfacción con el propio proceso de enseñanza aprendizaje (metodologías, actividades formativas, tutorías, seguimiento por parte del profesorado, movilidad e internacionalización, prácticas externas, etc.) es valorado positivamente por parte de los estudiantes. Así, la metodología docente empleada para impartir las asignaturas es adecuada (6,2) y las tutorías, a las que asiste el 50% son considerados útiles (7,3). Las prácticas se consideran útiles (8,8) y satisfactorias (8,1), y la movilidad, que solamente utiliza el (16,7%) es calificada muy positivamente (9).

El profesorado considera positivamente las prácticas externas y el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (7) y muy positivamente las metodologías docentes adaptadas a la titulación y la orientación internacional de la titulación (9). El personal de administración y servicios, por su parte, califica el tamaño de la plantilla de manera regular (5,7), mientras que está satisfecho con el reconocimiento de su trabajo (7,4) y la definición de funciones y responsabilidades (7,8), mientras que se siente parte del equipo (7,9). Por otro lado, valora la relación de su formación con sus tareas (6,9), la organización del trabajo en la unidad (8,8), que las tareas se corresponden con su puesto (8,1), adecuados a sus conocimientos y habilidades (8,3), mientras que conoce sus funciones y responsabilidades (8,4).

La encuesta de satisfacción a los egresados del máster ha sido contestada por una única alumna, por lo que no se puede considerar representativa. En todo caso, se trata de una encuesta intermedia entre la satisfacción de los alumnos y la inserción laboral, por lo que su importancia se considera menor. En todo caso, la satisfacción recibida por la formación ha sido calificada con un 7, la satisfacción con las prácticas externas con un 10, mientras que la satisfacción global con un 5, lo que es una contradicción con los otros resultados manifestados.

Aunque siempre quedan márgenes de mejora, en general los resultados de las encuestas de satisfacción se valoran positivamente.

---

### **7.3. Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

#### **Justificación de la valoración:**

En el curso 2015-2016 se cuenta por primera vez con una encuesta de inserción laboral que, aunque solamente haya sido contestada por 5 exalumnos (alguna pregunta por una única persona), se considera un avance. En otros años, y actualmente también en otras titulaciones, no se cuenta con esta información.

Aunque únicamente una persona haya hecho una estancia en el extranjero, ésta resultó determinante para encontrar empleo. Las prácticas obtienen una alta valoración, el empleo encontrado guarda relación con la carrera y se considera que no se necesita más formación. Como media necesitaron 6 meses para encontrar trabajo tras finalizar sus estudios, lo que se estima un tiempo relativamente corto, mientras llevan más de dos años trabajando en su empleo actual, un 80% con contrato indefinido en una gran empresa privada internacional (60% en hostelería). Todo ello puede considerarse altamente positivo en un mercado laboral muy competitivo.

La relación del empleo con la titulación obtiene una calificación de 7,4, lo que es altamente positivo, relacionado, también, con la satisfacción general del trabajo empleado (7,6) y el hecho que el 60% no ha cambiado de trabajo después de conseguir el primero. La satisfacción global con la UCM (5,8) y con la titulación (5,6) no parece concordar con los datos mencionado anteriormente, lo que está en relación con la edad de los encuestados (la satisfacción de los exalumnos de 35 a 44 años es de 1, mientras que la que tienen entre 25 y 34 años es del 7 con la UCM y del 6,8 con la titulación).

Para obtener más respuestas, como en cursos pasados, el centro ha intentado ponerse en contacto con los egresados, sin que esta iniciativa haya tenido gran éxito. Además de los cauces oficiales, desde la dirección del centro se ha contado también con la asociación de alumnos. Sin embargo, los resultados de estos empeños siguen siendo mejorables.

Por ello se han puesto en marcha nuevas iniciativas a partir de la inclusión del máster en la red profesional LinkedIn, fruto del Proyecto de Innovación y Mejora Docente "Análisis y seguimiento de inserción y trayectoria laborales de los egresados del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras de la Universidad Complutense de Madrid" pedido precisamente para este fin.

El equipo de profesores implicados en el proyecto, todos docentes en el máster, bajo la coordinación del máster, han sacado unos criterios a evaluar basados en la información que los propios exalumnos tienen colgados en sus respectivos perfiles de LinkedIn.

Para el proyecto se cuenta, además de con el profesorado (5), con personal de administración de servicios (1) y exalumnos (2). El proyecto está concedido para todo el curso 2016-2017, por lo que los primeros resultados se esperan en breve.

Además, gracias al proyecto se ha podido poner en contacto los estudiantes matriculados con los egresados del máster y con empresas del sector. Adicionalmente, se ha podido comprobar que una gran mayoría de los egresados trabajan realmente en el sector hotelero, lo que es un buen indicador de la inserción laboral. Sin embargo, no es fruto de una encuesta académica, ni basado en un sistema oficial promovido por la Universidad, por lo que no puede ser utilizado para compararlo con otros másteres. En todo caso, se trata de un proyecto en marcha que considera todos los egresados del máster desde su implementación, cuyos resultados se publicarán antes de finalizar el presente curso.

---

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

En general, los resultados de las encuestas a estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios se consideran satisfactorios, sobre todo porque han seguido una evolución positiva. Se trabaja para obtener aún mejores resultados en la satisfacción global de la titulación por parte de los estudiantes.

Un elemento a mejorar sería la obtención de datos fiables de inserción laboral, ya que la representatividad de las encuestas oficiales es muy reducida. En este sentido, la implementación de un proyecto de innovación docente independiente de la obtención de los datos oficiales se considera altamente positiva.

Evidencias:

EV1.5.1 Criterios de admisión y resultados aplicación 2015-2016  
EV7.1.1 Tasa de graduación MDGEH 2013-2016  
EV7.1.2 Tasa de rendimiento MDGEH 2013-2016  
EV7.1.3 Tasa de abandono global MDGEH 2013-2016  
EV7.1.4 Tasa de eficiencia MDGEH 2013-2016  
EV7.2.1 Encuesta de satisfacción alumnos MDGEH 2015-2016  
EV7.2.2 Encuesta de satisfacción PDI FCT 2015-2016  
EV7.2.3 Encuesta de satisfacción PDI MDGEH 2015-2016  
EV7.2.4 Encuesta de satisfacción PAS FCT 2015-2016  
EV7.2.5 Encuesta de satisfacción egresados 2015-2016  
EV7.2.6 Encuesta de inserción laboral MDGEH 2015-2016  
EV7.2.7.1 Solicitud PIMCD LinkedIn 2016-2017  
EV7.2.7.2 Propuesta criterios PIMCD LinkedIn 2016-2017  
EV7.3.1 Acciones COIE 2014-2016

---