

VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS CURSO 2016/17

Contenido

I.- INTRODUCCIÓN.....	3
II.- CRITERIOS.....	3
CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS.....	4
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS	5
SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO.....	5
SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO	8
SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.	11
SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.	24
SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS	26
SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.....	27
SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SIGC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.	29

I.- INTRODUCCIÓN

Esta Memoria tiene su origen en lo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

El objetivo de esta Memoria Anual es que los responsables del seguimiento del Título en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del Título, y que sus reflexiones permitan entender mejor los logros y las dificultades del mismo. Esta Memoria Anual forma parte de la primera etapa del Seguimiento del Título que culmina con la Acreditación, en caso favorable.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta las indicaciones de las distintas instituciones implicadas en la Calidad de la Educación Superior, destacando entre estas indicaciones las de disponer de mecanismos formales para el control y revisión de sus Títulos, que aseguren su relevancia y actualidad permanentes, permitiéndoles mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la Educación Superior (criterio 1.2). De igual modo, se señala que las instituciones de Educación Superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades (criterio 1.6), y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen (criterio 1.7).

II.- CRITERIOS

En el proceso de seguimiento se han establecido dos criterios que son objeto de análisis por la Comisión de Calidad del Título y/o Centro.

El primero de los criterios hace referencia a la **información pública del Título**. En este criterio se analiza la disponibilidad, accesibilidad y actualización de la información necesaria para satisfacer las demandas e intereses de los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo.

El segundo de los criterios que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este apartado se encuentra la información relacionada con el análisis de indicadores, información generada por el sistema interno de garantía de la calidad, acciones puestas en marcha por el Centro como consecuencia de los análisis realizados por el mismo, de las recomendaciones efectuadas en los informes de verificación, modificación y las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos de la UCM y externos (FUNDACIÓN MADRI+D).

CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

Aspectos a valorar:

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:

<http://www.ucm.es/másterempresashoteleras>

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.

La información está actualizada y fácilmente accesible en la página propia del máster. Además, tanto desde la página de la Facultad de Comercio y Turismo (<http://comercioyturismo.ucm.es/estudios/máster-empresashoteleras>) como desde la propia página de la Universidad Complutense de Madrid (<http://www.ucm.es/estudios/máster-empresashoteleras>) se tiene acceso a esta misma página.

3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

La información presentada recoge y amplía la información contenida en la memoria verificada y, por lo tanto, se adecua plenamente a lo expresado en la memoria verificada del Título.

CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

Aspectos a valorar:

SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del Título.

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

La Junta de Facultad 3/2014 de 19 de mayo aprobó la siguiente Comisión de Calidad:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Mercedes	Rodríguez Paredes	Presidenta: Vicedecana de Alumnos y Calidad Presidente
Amparo	Carrasco Pradas	Representante PDI
M ^a Ángeles	Gutiérrez Salinero	Representante PDI
Adolfo	Hernández Estrada	Representante PDI
Adolfo	Millán Aguilar	Representante PDI
Ana Isabel	Rosado Cubero	Representante PDI
Fernando	Santander del Amo	Representante resto PDI (Secretario)
Santiago	Ramos Álvarez	Representante PAS
Roberto	Colón Larrea	Representante de alumnos
Paola	Fernández-Mazarambroz	Representante de alumnos
Concepción	García Gómez	Decana (invitada)
Javier	Curiel Díaz	Coordinador del Grado en Turismo (invitado)
Pedro	López Sáez	Coordinador del Máster en Comercio Electrónico (invitado)
Frank	Babinger	Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (invitado)
Ignacio	Ruiz Guerra	Coordinador del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos (invitado)
Matilde	Fernández-Cid Enríquez	Coordinadora del Máster en Consumo y Comercio (invitada)
Philippe	Gandet	Agente externo Director de la Escuela de Negocios Vatel España

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

El Reglamento de funcionamiento fue aprobado por Junta celebrada el 11 de marzo de 2010 y modificado en la Junta de Centro del 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad).

Sesiones

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. Se realizarán tres reuniones ordinarias al año. Una al comienzo del curso, otra a mitad del curso, y la última, al concluir el periodo de docencia presencial.
3. La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa de el/la Presidente/a o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros de pleno derecho. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de 48 horas y contendrá el orden del día de la reunión.

Por razones de urgencia, el/la Presidente/a, previo acuerdo de la Comisión, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes

Adopción de acuerdos

1. Las decisiones se tomarán por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. En caso de empate, el Presidente dispondrá de voto de calidad
2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.

Efectos de los acuerdos

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.
2. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se comunicarán a los interesados en su caso para realizar los cambios y mejoras oportunas. Se informará en las siguientes reuniones sobre el nivel de avance o de cumplimiento de las mismas. Se elevarán a la Junta de Escuela para su ratificación los acuerdos que correspondan en su ámbito de competencia, así como los que la Comisión decida dada su especial trascendencia

Adicionalmente en el Centro existen otras comisiones que, en principio, no tienen relación directa con la Comisión de Calidad, excepto en cuestiones puntuales o relacionadas con reclamaciones. En este sentido, en el centro existe una Comisión de Ordenación Académica, cuyas funciones se refieren básicamente a la gestión ordinaria de la actividad académica: tramitación de plazas o carga docente, mientras que la de Calidad aborda las mejoras en los sistemas de funcionamiento y los problemas operativos detectados, por lo que no hay una

relación directa entre ambas. A modo de ejemplo, podemos señalar que la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de trabajo fin de grado y, una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha es función de la Comisión Académica.

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

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2016-2017 se han celebrado reuniones de la Comisión de Calidad en las siguientes fechas:

- **Reunión ordinaria: 5 de octubre de 2016**

El tema principal se centró en el proceso de renovación de las acreditaciones de diferentes titulaciones de la Facultad que tendrá lugar a finales de curso, se informa a todos los miembros de la Comisión de la importancia del proceso y se suministra a los coordinadores de las titulaciones afectadas toda la documentación necesaria para ello. Las acciones que se proponen son: reuniones de coordinación de cada una de las titulaciones para informar al profesorado de lo necesario para la renovación (evidencias de la evaluación, fichas docentes, etc.) y mejora de los contenidos de la web.

- **Reunión ordinaria: 31 de enero de 2017**

Se aprobaron los informes de autoevaluación de cuatro titulaciones que están en proceso de renovación de la acreditación. Los coordinadores coincidieron que los autoinformes es el resultado de del buen trabajo realizado durante los cursos anteriores.

- **Reunión ordinaria: 27 de febrero de 2017**

Se aprobaron las Memorias anuales de seguimiento de dos titulaciones: Máster de Consumo y Comercio y el Máster de Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. En la Universidad se realizó una presentación general para todos los Másteres con el objetivo de difundir y promocionar los Másteres, en la que la asistencia fue muy baja y no tuvo éxito, por lo que, se decide que en la Facultad se debe realizar una difusión a nivel interno para que sea más eficaz dicha comunicación.

SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

Al haber pasado exitosamente la acreditación del título durante el pasado curso, se incluyen exclusivamente los indicadores del curso de acreditación y el primer curso de seguimiento, objeto de esta memoria.

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso de Acreditación 2015/16	Primer curso de Seguimiento 2016/17
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40
ICM2 Matrícula de nuevo ingreso	25	36
ICM-3 Porcentaje de cobertura	62,50%	90%
ICM-4 Tasa Rendimiento del título	92,50%	98,89%
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono-del título	16%	12%
ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados	97,55%	99,40%
ICM-8 Tasa Graduación	90%	84%
IUCM-1 Tasa de éxito	100%	100%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	590%	555%
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	40%	63,64%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	40%	54,55%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,3	7,23
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	9,7	9,43
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	95,21%	99,45%

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas

En consonancia con la Memoria de Verificación, el número de plazas de nuevo ingreso se ha establecido en 40. Esta cifra se considera apropiada para la docencia en el Máster y no se contemplan modificaciones.

ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso

La matrícula de nuevo ingreso se ha podido aumentar significativamente de 25 alumnos a 36, a pesar del mantenimiento de importes de matrícula muy elevados debido a la subida generalizada de las tasas universitarias en años anteriores. Este aumento no ha ido en detrimento de la calidad de los estudiantes seleccionados.

ICM-3 Porcentaje de cobertura

Siguiendo con el razonamiento anterior, el porcentaje de cobertura ha subido de manera importante pasando del 62,50% al 90%. No se ha logrado el 100% por la caída en estudiantes ya matriculados (por problemas personales o denegación de beca); algo que no se puede solucionar, ya que supondría la entrada de nuevos estudiantes con el curso empezado.

Dicho esto, es necesario introducir mecanismos que permitan la aceptación de un mayor número de solicitantes ante la realidad constatada de una caída de matriculados. Actualmente no es posible recuperar automáticamente a alumnos rechazados que podrían estar interesados en matricularse después que alumnos seleccionados no procedan a la matrícula.

ICM-4 Tasa Rendimiento del título

La Universidad Complutense de Madrid vuelve a ofrecer este dato para el conjunto de las asignaturas para el curso 2016-2017. En el caso concreto del máster, se ha pasado del 92,50% del curso anterior al 98,89%, lo que muestra un excelente rendimiento que es prácticamente inmejorable, ya que incorpora también los datos de Prácticas y Trabajos Fin de Máster de cursos anteriores. Sus rendimientos son, a veces, inferiores debido a decisiones personales de los alumnos que han prácticamente desaparecido en el presente curso.

ICM-5.1/6.1 Tasa de Abandono del título

La tasa de abandono del máster, aunque habiendo bajado del 16 al 12% sigue siendo relativamente alto. Se trata de una tasa que no se corresponde con la realidad del máster, ni concuerda con el conjunto de los indicadores existentes. Esta realidad se debe a un problema de fecha de levantamiento de los índices. Es habitual, que muchos de estos aparentes abandonos responden a Trabajos de Fin de Máster no presentados, pero que se vuelven a matricular más adelante, muchas veces fuera de los plazos habituales de matriculación. Ante problemáticas individuales, y solamente con el Trabajo Fin de Máster pendiente, se permite a los estudiantes matricularse fuera de los plazos habituales, por lo que no se recogen en la tasa levantada.

En definitiva, y ante la desaparición de los últimos Trabajos Fin de Máster de cursos anteriores (desde hace varios años por matrícula que no se traduce en voluntad efectiva de llevarlo a cabo), la tasa debería encuadrar mejor en el conjunto a partir del curso siguiente.

La introducción del Business Game como alternativa al Trabajo Fin de Máster tradicional sigue mostrándose como excelente alternativa para reducir las tasas de abandono, puesto que la mayoría opta a esta modalidad y todos aquellos que se han presentado terminaron el máster con éxito. Como avance se puede decir que en el curso 2017-2018 todos los alumnos han optado por esta modalidad, incluyendo varios de cursos anteriores, por lo que debería desaparecer la bolsa de Trabajos pendientes.

ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados

La tasa de eficiencia es muy alta, de un 97,55% en el curso anterior y del 99,40% en el presente, objeto de esta memoria. Lo que refuerza lo expuesto en el punto anterior, ya que, si no fuera por razones puntuales, no se entendería una excelente tasa de eficiencia con esta tasa de abandono.

Los muy escasos créditos no presentados en el curso anterior se dan exclusivamente en el Trabajo Fin de Máster en un caso y en Prácticas y Trabajo Fin de Máster en otro, por lo que se debe más a condicionantes personales de los estudiantes, que a las características del Máster.

ICM-8 Tasa Graduación

La tasa de graduación del máster ha bajado del 90% al 84% según los datos oficiales ofrecidos, aunque éstos no concuerdan con las tasas de rendimiento y eficiencia ni con los datos de los que dispone el máster. Debe de tratarse, una vez más, de estudiantes rezagados de cursos anteriores que se matriculan sin tener la voluntad de realmente terminar. Porque es un hecho que todos los que han entrado de nueva matrícula en el curso 2016-2017, salvo dos estudiantes que han optado de cursarlo de forma parcial en dos años, se han graduado tras defender exitosamente su Trabajo Fin de Máster en la convocatoria de Junio.

Además, en todas las asignaturas hay un 100% de aprobados sobre presentados y en casi todas también un 100% de aprobados sobre matriculados, según el indicador ICMRA-2. Únicamente en los Trabajos Fin de Máster (94,87%) y en las Prácticas Externas (97,06%) se baja ligeramente por las razones expuestas siendo, en todo caso, resultados muy positivos.

IUCM-1 Tasa de éxito

Para refrendar la explicación de la tasa anterior, la tasa de éxito del máster es del 100% en los dos cursos contemplados. Ello es fruto tanto de la buena preparación de los estudiantes seleccionados, como de la adecuada docencia ofrecida en el máster.

IUCM-5 Tasa de demanda del máster

La alta tasa de demanda del máster se ha mantenido durante los cursos contemplados, lo que demuestra el alto y continuo interés que presenta. En su mayoría, se trata de solicitantes interesados bien preparados para el máster y que muestran un real interés para ser admitidos en el mismo.

En su conjunto se puede afirmar sin ambigüedades que prácticamente todos los indicadores han mejorado sustancialmente en los últimos cursos, lo que evidencia la buena evolución del máster.

El análisis de los índices IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente, IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente e IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado, se encuentran en el apartado 3.2 de la presente memoria.

El análisis de los índices IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título, IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título e IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro, se encuentran en el apartado 3.5 de la presente memoria.

SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.

En este subcriterio se procede a analizar el estado de la implantación y resultados de los procedimientos contemplados para el despliegue del Sistema de Garantía Interno de Calidad que son los siguientes, debiendo consignarse en cualquier caso el estado de implantación (Implantado, en Vías de Implantación o No Implantado):

- 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.
- 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.
- 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.
- 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.
- 3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).
- 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.
- 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

COORDINACIÓN VERTICAL

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

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

La única desviación es debido a que el Máster cuenta con 11 asignaturas (más Trabajo Fin de Máster y Prácticas en Empresas) que en los últimos cursos han sido impartidos por entre 9 y 11 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 porque el claustro de todos los profesores que imparten docencia en la titulación sea a su vez comisión académica del máster, además de un representante de la Facultad 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, concordando con las fechas de la admisión al máster y las convocatorias de exámenes, aunque puede haber variaciones en función de la planificación de los cursos.

- **Reunión del 17 de junio de 2016**

Se trató la finalización del curso 2015-2016 y la preparación del nuevo curso 2016-2017. También se confirmaron composición y fechas de los tribunales de los Trabajos Fin de Máster, especialmente el de julio, que es cuando se presenta la totalidad de los trabajos. Además, se informó del Acto de Graduación conjunto de los cuatro másteres de la Facultad.

Se informó de ligeras variaciones en el claustro de profesores para el siguiente curso, que no suponen modificaciones sustanciales de la dinámica conocida del claustro/comisión. Se informó del procedimiento y estado de la selección de los admitidos y de las prematriculaciones, que van por buen camino.

Se sortearon los tribunales y las correspondientes fechas de los Trabajos Fin de Máster del curso 2016-2017 para su publicación en la página web.

Se comentó que la coordinación entre los cuatro másteres funciona de manera ejemplar, tanto por la buena disponibilidad de los respectivos coordinadores, como por la implicación de las Vicedecanas María García y Mercedes Rodríguez a las que se agradece su ayuda y disponibilidad. Se informó detenidamente sobre la acreditación del título para el curso entrante y se presentó la nueva página web del Máster, ya plenamente en funcionamiento. En este sentido se agradeció a la Vicedecana Mercedes Rodríguez su ayuda e implicación en la puesta en marcha de la página web. Se hizo extensivo este agradecimiento a Pilar Abril y al estudiante Rubén González que han ayudado en la construcción de la web.

Finalmente se aprobaron los horarios para el curso 2016/2017.

- **Reunión del 21 de octubre de 2016**

Se entregaron y trataron los resultados de la encuesta de calidad del curso 2015-2016. Aunque se detectan diferencias entre las asignaturas, en general son buenos con 4 aprobados, 5 notables y 2 sobresalientes. Hubo un pequeño debate en el que sobresalió la aceptación de la encuesta y el interés por mejorar en la calidad de la docencia. Se tomó la decisión de pasar la evaluación en formato electrónico para el curso siguiente con el fin de eliminar las encuestas en papel y dar mayor comodidad a los alumnos para que sea llevada a cabo.

Se recordó la puesta en marcha de la I Jornada de Mejores Prácticas Docentes, promovida por el coordinador del Máster en Comercio Electrónico, Pedro López, en la que participarán varios profesores del MDGEH.

Se comunicaron los resultados de los Trabajos Fin de Máster: todos los 25 trabajos presentados han sido aprobados, con notable y sobresaliente, en las convocatorias de junio (24) y septiembre

(1). Se volvió a agradecer al anterior coordinador, Adolfo Millán Aguilar, la puesta en marcha del Business Game que ha favorecido estos excelentes resultados.

La acreditación de la titulación fue tratada con detenimiento, ya que en este curso el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras pasó la misma. Se informó que para ello se estaba trabajando conjuntamente con las otras titulaciones de la facultad que pasarán la acreditación, en especial el Máster en Comercio Electrónico, bajo la supervisión de la Vicedecana de Calidad y Alumnos, Mercedes Rodríguez, a la que se agradece una vez más su dedicación e implicación en el proceso.

Se informó sobre las matriculaciones del curso 2016-2017 y se intercambiaron las primeras impresiones del curso.

Vistos los buenos resultados del sistema de encuesta interna empleado en el curso anterior, se decidió su utilización para el curso 2016-2017. Al contrario, en el curso anterior se acordó que la Memoria de aprendizaje no se tendría en cuenta para la evaluación y los resultados comprobados tanto en el MDGEH como en el MPGDT avalan esta decisión. Por lo tanto, se tomó la decisión de no repetir la utilización de las memorias de aprendizaje.

Se presentó el nuevo “Reglamento para la elaboración y defensa pública del trabajo fin de máster (TFM)” del Rectorado (27/07/2016) y se recordó el sistema de asignación de tutores adoptado por la facultad que implica a todos los departamentos con carga docente en el máster, además de la obligación por parte de los profesores del máster de tener que tutorizar por lo menos un TFM en caso de necesidad según la nueva normativa. No obstante, se aclaró que con el sistema del Business Game adoptado por el máster no se prevé ninguna necesidad de acogerse a esta obligación, ya que los alumnos lo hacen en grupo de 4 estudiantes.

Finalmente se informó que la nueva normativa exige la constitución, a inicios del curso, de un tribunal de reclamaciones. En todo caso, y con las experiencias de años anteriores, no se prevé la necesidad de su convocatoria.

En el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, y durante el curso 2016-2017, el tribunal de reclamaciones estará compuesto por Rafael Aguilera Montañez, Frank Babinger y Julio César Fernández Ramos.

- **Reunión del 8 de febrero de 2017**

Se hizo una evaluación de los primeros bimestres que, según todos los profesores, es muy satisfactoria.

Se comentó la necesidad de tener que introducir algunos cambios puntuales en el horario por permitir la incorporación de un seminario específico sobre Revenue Management que se impartirá los días 16 y 21 de febrero y 2 y 16 de marzo. En este caso se agradeció la disponibilidad de todos los profesores para cambiar sus clases y permitir este hecho aislado. Se intentará que el seminario se repita en cursos venideros y para ello se procurará tener espacio en los horarios. Se informó de las diferentes actividades llevadas a cabo con presentaciones corporativas y actividades de las cadenas hoteleras que han tenido una gran aceptación tanto por parte de las empresas, como de los estudiantes.

Se siguió informando sobre el proceso de acreditación de las titulaciones de la Facultad. En este sentido se agradeció la buena colaboración de los otros tres coordinadores (Grado en Turismo, Grado en Comercio y Máster en Comercio Electrónico) y de la Vicedecana de Alumnos y Calidad, Mercedes Rodríguez Paredes, para la confección del Autoinforme de Evaluación de la titulación. Se avisará al claustro de profesores en cuanto se sepa cuando se prevé la visita del panel de la Fundación Madri+d.

Se informó que 36 alumnos matriculados han optado por la modalidad del Business Game, lo que hace que este año se contará con 9 grupos a 4 alumnos cada uno. Solamente dos alumnos, procedentes de cursos académicos anteriores, han optado por hacer un TFM “tradicional”, sin que se haya tenido más noticia de ellos. En este sentido, el coordinador recordó lo beneficioso que resulta el Business Game para los alumnos del máster tanto desde el punto de vista de la

formación y del aprendizaje, como por la propia organización del máster. Agradeció, una vez más, al anterior coordinador Adolfo Millán el haber tenido el acierto de introducir esta modalidad en el máster.

Se informó que el procedimiento de selección y admisión para el curso 2017-2018 será el mismo que en el curso anterior, con los plazos establecidos de febrero, junio y septiembre. Con la salvedad que en el plazo de junio se introduce la lista de espera, algo demandado por los coordinadores.

- **Reunión del 14 de septiembre de 2017**

Se informó sobre el proceso de acreditación del título y que, a falta de la notificación oficial y de las recomendaciones que quiera emitir la fundación Madri+d, las cuatro titulaciones de la Facultad sometida a la verificación han tenido una muy buena aceptación por parte del panel que ha visitado la Facultad. Por lo tanto, se espera que el resultado de la acreditación sea altamente satisfactorio y se agradece la intensa implicación por parte de la Facultad, del profesorado, de los alumnos y exalumnos, al igual de que los empleadores.

Se comentó que en el curso 2016-2017 se ha implementado la encuesta de calidad interna a través de Google Forms, tal como se acordó en una reunión anterior, pero la participación por parte de los estudiantes ha sido muy escasa y no permite que sea representativa. Por lo tanto, se toma la decisión de retomar el anterior modelo con encuestas en papel. No obstante, con la obligatoriedad de participar en el programa Docencia se espera que no sea necesario pasar esta encuesta interna en un futuro.

Se informó que, de los 38 matriculados en el Trabajo Fin de Máster, 36 han optado por la modalidad del Business Game y todos ellos han aprobado con notable o sobresaliente. La aceptación ha sido muy alta y satisfactoria, por lo que se seguirá implementando esta modalidad. Los otros dos matriculados, estudiantes procedentes de cursos anteriores, optaron por un TFM “tradicional” y no se han vuelto a poner en contacto ni con los tutores, ni con la coordinación.

Se informó de las actividades llevadas a cabo y de la celebración del acto de graduación conjunto de los cuatro másteres de la facultad y de los cambios en el claustro de profesores para el curso 2017-2018.

Se comentó el proceso de selección de alumnos, tal como explicado en la reunión anterior, sobre todo que en junio se ha introducido el concepto de lista de espera para paliar los efectos de la caída de matrícula, lo que se había pedido en cursos anteriores. Debido a ellos, en el máster no se ha abierto la convocatoria de septiembre al estar todas las plazas ocupadas gracias a este sistema. No obstante, se señalaron que hubo un problema de gestión de la lista de espera por parte del Rectorado, ya que se han aceptado alumnos que estaban en los puestos 38 y 41, mientras que los anteriores no se han tenido en cuenta. Se mencionó que desde la coordinación se ha estado en contacto con el Rectorado hasta a principios de agosto para gestionar este tema, aunque también se reconoció, que la respuesta y disponibilidad del Rectorado fueron, en este caso, ejemplares.

Se comentó que la caída de solicitudes, compartida en general por los másteres de la Facultad y de la Universidad, es preocupante. Se debe, como se ha señalado en múltiples ocasiones, tanto por escrito, como de viva voz, de un calendario inadecuado en comparación con otras universidades de la Comunidad Autónoma de Madrid y del Estado en su conjunto.

Se decidió proseguir con el sistema interno de encuestas internas de calidad implementado estos últimos cursos, a pesar que el programa oficial de la Universidad, Docencia, se ha convertido en obligatorio, al no tener la coordinación información alguna sobre sus resultados. Debido a la mala experiencia del formato de las encuestas online, la comisión decide volver al sistema tradicional de pasar las encuestas en papel. La comisión sugirió que se haga el día del examen, lo que se hará durante este curso y se pidió la colaboración de los profesores para su correcto desarrollo.

Tal como se ha venido anunciando, y vista la poca utilidad de la memoria de aprendizaje, se decidió no implementarla en este curso.

Se informó que, por primera vez, el máster contará con presupuesto propio gestionado desde el Rectorado. Desde la coordinación se agradeció esta iniciativa novedosa que, se espera, sea mantenido a largo plazo. El importe concedido está en relación directa con el número de matriculados, por lo que el máster se ve beneficiado al haber conseguido llenar las plazas disponibles. Se concretaron los conceptos susceptibles de ayudas según la información remitida por el Rectorado.

Además de las múltiples actividades llevadas a cabo, como novedad, la cadena HOTUSA ha contactado a la Facultad para su proyecto "Talent Match" que consiste en el seguimiento de los estudiantes que quieran participar durante todo el curso académico. En grupos de 2-3 alumnos deberán crear un nuevo concepto hotelero tutorizados por HOTUSA y un profesor de referencia del máster. El proyecto ha sido muy bien acogido por la comisión.

Como en todas las reuniones, se pasó información relativa a los Trabajos Fin de Máster: composición, tutores, carga docente y tribunales.

Al no formar parte Julio César Fernández del claustro de profesores durante este curso, se renueva parcialmente el tribunal de reclamaciones (que nunca ha entrado en funcionamiento). La profesora Lourdes Susaeta se ofrece voluntaria para ser miembro del tribunal, lo que se agradeció por parte de la coordinación.

En general se puede destacar la buena coordinación y el buen ambiente reinante en las reuniones, aunque también es cierto que no se han presentado graves problemas en el funcionamiento del máster que es considerado altamente satisfactorio por parte de todos los participantes.

No se detectan problemas de coordinación con estos procedimientos siendo la evaluación de los mecanismos de coordinación valorados con un 9,67 por parte del profesorado para el curso 2016-2017. Destaca la escasa desviación típica (0,47) y que el resultado haya subido sustancialmente desde el curso 2013-2014, por lo que se entiende que la coordinación funciona adecuadamente.

3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

La estructura del profesorado media que imparte la docencia en el máster es la siguiente:

Categoría	Número	Doctores
CEU/TU	5	5
TEU	1	1
Contratado Dr.	4	4
Asociados	8	7
TOTAL	18	17
94,4 % Doctores		

El número de profesores que aparece en esta tabla difiere de los del profesorado comentado en el apartado anterior, porque incluye a los tutores del Trabajo Fin de Máster y, sobre todo, a los de las prácticas externas. Éstos no son necesariamente docentes en el máster, ya que éstos no se podrían hacer cargo de la tutorización de todos los estudiantes del máster.

En todo caso, destaca el alto porcentaje de doctores, que ha aumentado sustancialmente en los últimos años por la cualificación de los docentes del máster.

En todo caso, conviene señalar que la presencia de los profesores asociados es considerada una ventaja comparativa del máster, puesto que están vinculados profesionalmente con el sector

empresarial en general y con los contenidos de las materias impartidas en particular. En la encuesta al profesorado destaca el grado de relación con la asignatura impartida que se sitúa en un 9 en el curso 2016-2017.

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

La tasa de participación en el programa de evaluación docente de los profesores ha aumentado sustancialmente de un curso a otro, pero, además, es muy superior a la que se tenía en cursos anteriores, cuando apenas se llegaba al 25-27%. Por lo tanto, se considera que los esfuerzos hechos tanto por parte del Rectorado, como desde la Facultad y la coordinación han tenido sus frutos.

Hay que tener en cuenta que el claustro de profesores está constituido por gran cantidad de Profesores Asociados altamente especializados, muy identificados profesionalmente con los contenidos del máster, pero menos implicados en las tareas habituales del centro universitario. Muchos de ellos solo acuden por la tarde e imparten docencia exclusivamente en el máster objeto de esta memoria. Por lo tanto, su implicación en la evaluación docente es menor que la de otras categorías docentes y, a pesar de ello, su participación ha mejorado considerablemente.

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

De la misma manera, la tasa de evaluaciones en el programa de evaluación docente también ha mejorado notablemente, aunque sigue siendo inferior a lo deseado.

Este resultado deriva de dos elementos concretos: por un lado, por la menor implicación de los estudiantes a participar en el programa y, por otro, por la propia idiosincrasia del programa. Dificulta que las encuestas, llevadas a cabo de manera centralizada desde el Rectorado, se celebren siguiendo la lógica del calendario académico general. Lo que resulta ser necesario y útil en el caso de los grados no lo es en un máster organizado por tres bimestres, en el que la docencia se concentra en otros meses, coincidiendo la encuesta en fechas con las prácticas y la elaboración del Trabajo Fin de Máster, con la ausencia física de los alumnos en el centro. De esta manera hay una mayor participación en las encuestas del primer semestre y una inferior en el segundo.

IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado

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

3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Las prácticas externas, con una carga de 6 créditos ECTS, son obligatorias por lo que la tasa de participación es del 100%.

La gestión administrativa se realiza en la oficina de prácticas de la facultad, que 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 a la que nos referiremos posteriormente. Esta comisión no es delegada de junta de facultad, pero tanto de su composición como de sus acuerdos se informa en este órgano.

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

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

La página web constituye el principal punto de información para el estudiante de la facultad de Comercio y Turismo. En ella hay un apartado específico, accesible desde la página de inicio, hacia el apartado de prácticas en empresas.

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

Adicionalmente, al principio del curso académico la facultad organiza una reunión informativa sobre prácticas en empresas dirigida a los estudiantes en la que se informa de los procedimientos de gestión y distintas posibilidades que tienen de convalidación de la asignatura. La presentación que se hace a los estudiantes es posteriormente también publicada en la web de la facultad que es enlazada desde el apartado correspondiente de la página web del máster.

Todos los alumnos están bajo la tutela de un profesor del centro y de una persona responsable de su formación en la empresa. El tutor del centro mantiene como mínimo dos entrevistas con el alumno, una al comienzo y otra al finalizar las prácticas. El alumno está obligado a presentar una memoria en la que debe reseñar su valoración personal de la práctica, la atención recibida por parte del tutor y la relación entre el contenido de la práctica y los estudios cursados. A su vez el tutor de la empresa elabora un informe, que dirige al tutor de la facultad, realizando la valoración de la labor desempeñada por el alumno.

Durante el curso 2016-17 en el Máster de Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras se realizaron las siguientes prácticas en empresas:

- Curriculares: 33
- Extracurriculares: 31
- Nº de anexos gestionados por la oficina: 465
- Nº de anexos COIE/OPE: 373
- Nº de nuevos convenios marco gestionados por la Facultad: 82
- Nº de nuevos convenios marco gestionados por COIE/OPE: 815

La Facultad tiene numerosos acuerdos firmados con empresas hoteleras que demandan a alumnos del máster. Entendemos que con esta oferta el alumno tiene variedad suficiente de entidades para encontrar una práctica adecuada, si bien el Centro está abierto a la firma de nuevos convenios a propuesta del alumno para facilitar su encaje profesional y/o geográfico.

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

- a) Una pregunta general de satisfacción general en las encuestas de evaluación.
- b) Un apartado específico de opinión en la memoria a entregar.

- c) La charla de conclusión entre el tutor y el alumno.

La consecución de los objetivos formativos de las prácticas es objeto de análisis por la Comisión de Calidad y para ello utiliza:

- a) Informes individuales de los estudiantes participantes en las prácticas externas, en los que se especifiquen los siguientes parámetros:
- o Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa
 - o Grado de satisfacción de los estudiantes que realizan las prácticas
 - o Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- b) Informes de los tutores y coordinadores o responsables de las prácticas externas en los que se especifiquen los siguientes parámetros:
- o Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas
 - o Propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

La encuesta solamente fue respondida por 4 alumnos, por lo que no se puede considerar representativa. No obstante, de ellas se puede derivar que se han aplicado los conocimientos adquiridos en el máster (nota media del 8,5) y hubo un alto grado de relación entre las competencias adquiridas y las prácticas (8). Cabe destacar que las prácticas han favorecido de forma sobresaliente la adquisición de conocimientos y el desarrollo de competencias para ejercer la profesión y los estudiantes consideran que las prácticas son un complemento necesario en la formación (ambos con una nota media del 9,5).

Muy positivamente, con un 10/10 han sido calificadas la acogida y las instalaciones de las empresas en los que han hecho sus prácticas, como que éstas han proporcionado la formación adecuada y las tareas han estado bien definidas (ambos 10). Como no puede ser de otra manera, en todos los casos se han respetado las condiciones firmadas y se ha facilitado el cumplimiento de las obligaciones académicas.

Igualmente, los tutores de la empresa obtienen calificaciones muy satisfactorias, sea en la explicación de las tareas (8,5) o de la supervisión y facilitación del aprendizaje (9). Además, las prácticas han aportado valor al curriculum vitae (9,5), han permitido establecer contactos y vínculos profesionales y han mejorado las posibilidades de inserción laboral (ambos 8,5).

En este sentido, un dato muy significativo es que todos los estudiantes han ampliado sus prácticas y están muy satisfechos a pesar de no haber sido contratados por la empresa.

Finalmente valoran altamente su capacidad técnica y de organización y planificación (ambos 8,5), y las de aprendizaje y sentido de la responsabilidad (ambos 9,5). Algo más bajo sus habilidades oral y escritas (7,5) y de creatividad e iniciativa (8). Otros aspectos valorados son la relación con el entorno laboral y la capacidad de trabajo en equipo (ambos 8,5), la capacidad de adaptación, implicación personal en la entidad, el grado de motivación y la puntualidad (todos 9) y la receptividad a las críticas (9,5).

En cuanto a las encuestas a los tutores de las empresas, 32 han sido contestadas y reflejan una muy alta satisfacción con los estudiantes recibidos en las prácticas. Está se refleja en las calificaciones obtenidas que relativo a las capacidades y habilidades: técnica (8.9), aprendizaje (9.25), organización y planificación (8.81), reflexión analítica y crítica (8.75), trabajo y constancia (9.2), comunicación oral y escrita (8.81), implicación (9.44), trabajo en equipo (9.31), de adaptación (9.31), relación con el entorno laboral (9.31), puntualidad (9.56?), sentido de la responsabilidad (9.5), disciplina y esfuerzo (9.38), creatividad e iniciativa (8.63), motivación (9.38) y receptividad a las críticas (9.13).

Además, consideran que la formación del estudiante es adecuada (8.81), que se han cumplido las expectativas previstas al ofertar la práctica (9.25), consideran que las prácticas realizadas por el estudiante han contribuido favorablemente a la empresa (9.1) y que las tareas realizadas se han ajustado al plan de trabajo previsto (9.1).

En términos generales, están satisfecho con la práctica realizada por los estudiantes (9.2) y dan buenas calificaciones numéricas (8.34 de media, con un 41% de 9 a 10: en total más de 2/3 como media 9). El 62.5% ha planteado la posibilidad de contratar al estudiante y el 91% lo tendría en cuenta su candidatura para futuros procesos de selección. Finalmente, el 100% aceptaría seguir recibiendo estudiantes de la Facultad.

3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

Debido a que el máster es de un solo curso (60 ECTS), no se da movilidad entre los alumnos del mismo a pesar de los programas existentes y promovidos por la Oficina Erasmus de la Facultad, en estrecha colaboración con el coordinador del Máster.

A pesar del interés de fomentar las prácticas en el extranjero a través del sistema Erasmus Prácticas, solamente un alumno ha participado en el programa de movilidad.

En muchos casos, ello se debe a dos razones que, esperamos, perderán su razón de ser en los próximos años. Por un lado, el nivel de idiomas sigue siendo, en muchos casos, insuficiente para poder trabajar eficazmente en el extranjero. Por otro, la movilidad requiere de recursos financieros que se han vuelto más escasos con los años de crisis padecidos hasta ahora.

El estudiante que ha participado valora muy positivamente esta participación, con un 8 para la satisfacción con el programa de movilidad y un 10 la formación recibida en el extranjero.

La Oficina de Movilidad de la Facultad está atendida por un funcionario a tiempo completo que ejerce sus funciones en dependencia orgánica de la gerencia de la Facultad y funcional del Vicedecanato de Relaciones Institucionales. Se ocupa de todas las fases en el procedimiento de gestión de los programas de movilidad.

Los procedimientos de selección de estudiantes para cada periodo de movilidad están regulados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la UCM.

Todos nuestros procesos están pautados y son verificables en cada uno de sus pasos de tal manera que la gestión de cada proceso y para cada uno de los participantes en nuestros programas resulte idéntica, predecible y en consecuencia confiable.

Con el objetivo de mejorar la confianza de nuestros usuarios se ha aprobado por la Junta de Facultad, y posteriormente publicado en nuestra web, una normativa relativa a nuestro principal programa de movilidad, el programa Erasmus. Dicha normativa permite a nuestros beneficiarios saber en cada momento qué normativa les es de aplicación y obtener respuesta a cualquier duda que les pueda surgir relativa a la gestión de su expediente y de su proceso de reconocimiento de estudios.

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

Tanto para la resolución de expedientes de convalidación, como para resolver cualquier asunto no contemplado en nuestra normativa que nuestros usuarios nos pudieran plantear, la Facultad ha constituido una Comisión de Programas de Movilidad encargada de resolver estos asuntos. Esta toma de decisiones en comisión está prevista como instrumento de garantía para nuestros usuarios, previniendo la toma de decisiones unipersonales y la arbitrariedad personal que ello pudiera suponer.

Inmediatamente después de la publicación de la convocatoria del programa Erasmus, la Oficina de Movilidad convoca a nuestros alumnos a una reunión informativa en la que se presenta el programa, se informa sobre el proceso de solicitud y de concesión y se resuelven todas las dudas respecto de la conveniencia e idoneidad del programa para cada uno de nuestros alumnos. Tras la adjudicación de las plazas disponibles, se convoca en segunda reunión para explicar a los estudiantes cómo se han de realizar todos los trámites relativos a su estancia Erasmus.

Los programas de movilidad son objeto de convocatorias públicas, predeterminadas desde los vicerrectorados respectivos y que son comunes para toda la universidad. El control de calidad que se ejerce sobre las mismas se apoya en el constante contacto tanto con los alumnos como con los coordinadores de las universidades socias y en las encuestas que, con carácter general, se realizan desde la oficina de relaciones internacionales.

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

Respecto a las encuestas de satisfacción para el curso 2016-2017 hay que indicar:

- IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título

En primer lugar, hay que mencionar que solamente 13 estudiantes contestaron a la encuesta, lo que es inferior a lo deseado. Es cierto que ello se debe en gran medida que el máster es de un solo curso académico y que muchos de los estudiantes encuentran rápidamente trabajo, varios en el extranjero, lo que dificulta la repercusión de la encuesta. Dicho esto, la participación ha aumentado notablemente respecto a cursos anteriores, por lo que se infiere una evolución positiva gracias a los esfuerzos comunes de toda la universidad. En este sentido destaca que el 92,31% de las respuestas proceden de las mujeres matriculadas en el máster, lo hace pensar que hay que aumentar los esfuerzos en el otro sexo.

En general, y destacando de manera muy positiva, se puede decir que la nota de satisfacción media de un 7,23 es muy alta en comparación con la Universidad en general, y las titulaciones de la Facultad en particular. Aunque ello no debe llevar a un relajamiento, si muestra que los esfuerzos por mejorar la calidad del título se ven reflejados en la satisfacción de los alumnos. De esta manera, la satisfacción ha aumentado casi un punto entero entre los dos cursos.

Si se entra en mayor detalle, tanto la media, como sobre todo la mediana, es altamente satisfactoria en casi todos los ítems contemplados como tener los objetivos claros, un plan de estudios adecuado, un nivel de dificultad apropiado, un número de estudiantes adecuado y la buena integración entre teoría y práctica.

Con calificaciones positivas, aunque mejorables, quedan algunos aspectos relacionados con el contenido práctico de las asignaturas y si son innovadoras o presentan materiales actuales y novedosos. Todo ello se ve reforzado directamente por las actividades adicionales que se ofrecen en el máster en el cual profesionales transmiten los temas más actuales a los estudiantes. De hecho, las actividades complementarias han sido calificadas con la máxima calificación por casi el 40% de los participantes en la encuesta.

En general hay una mediana notable para gran parte de los ítems analizados, como la relación de la formación con las competencias de la titulación y la preparación para el mundo laboral. Todo ello acompañado por calificaciones notables para los profesores y su labor docente, incluyendo las tutorías.

Quedan algo rezagadas preguntas no académicas relacionadas con el funcionamiento de la titulación como la relación calidad-precio, dependiente de la Comunidad Autónoma, o la percepción que no tiene orientación internacional, cuando gran parte de los egresados trabajan en el extranjero.

Suspende con una media de 4,31 en la disponibilidad de las calificaciones a tiempo, percepción habitual por parte del estudiantado, agravado en el caso del máster por su estructura en bimestres, lo que hace que las actas oficiales estén disponibles a veces meses después de haber terminado las clases. Esto se solventa con la información directa de las calificaciones a los estudiantes vía Campus Virtual, pero no puede evitar, que la sensación sea negativa cuando aparece la nota oficial con las actas en un tiempo muy dilatado.

Menos de un 8% de los estudiantes ha presentado una queja o sugerencia, sistema conocido por el 61,54%. A pesar del notable aumento, sigue sorprendiendo que no todos lo conozcan, cuando se hace referencia al mismo tanto en las presentaciones iniciales, como en la propia web del máster.

Finalmente, todas las preguntas referidas a la recomendación de la titulación y la repetición de la misma tienen una calificación notable del 7,23 al 7,46.

- IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título

Después de años con poca participación en las encuestas, los esfuerzos para aumentar la misma han tenido sus frutos y así llegamos a una participación notable en el curso objeto de esta memoria. Y aún más satisfactorio es constatar que este aumento significativo en la participación sigue mostrando una muy alta satisfacción por parte del profesorado con el título, concretamente un 9,43. A poner en relación con la media del 7,23 para el conjunto de la universidad.

En general, destacan medias y medianas sobresalientes en casi todos los ítems contenidos en las encuestas: Distribución de créditos (8,43/9, media/mediana), cumplimiento del programa (9), objetivos de la titulación (9), orientación internacional (7,86/9), coordinación (9,67/10), tamaño de los grupos (8,29/9), importancia de la titulación (9,14/10), dificultad (8,29/9), relación calidad-precio (8,43/9), cumplimiento del programa (8,43/9), disponibilidad de las calificaciones (9,29/9, lo que muestra una diferencia con lo expuesto por los estudiantes, coherente con lo explicado en el punto anterior), oferta y desarrollo de prácticas (8,71/9),

Destaca que la formación de los profesores esté relacionada directamente con las asignaturas que imparte con una media y una mediana de 9.

Con menores calificaciones aparecen los fondos bibliográficos (7,86/8) y especialmente los recursos administrativos (6,86/7), fruto de la infradotación de la Facultad, aunque la atención prestada por el PAS es muy satisfactoria, al igual que la gestión de los procesos administrativos (ambos 8,57/9).

Los alumnos también son calificados satisfactoriamente, con una notable subida respecto a cursos anteriores, lo que demuestra que los esfuerzos en la selección de los estudiantes también están teniendo sus frutos.

De esta manera el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (8,14/8), su grado de implicación (8,71/9), su nivel de adquisición de las competencias y el nivel de trabajo autónomo (ambos 8,86/9), como su compromiso con el proceso de aprendizaje (8,86/8), su implicación con la evaluación continua (8,57/8) y, sobre todo su aprovechamiento de las clases y los resultados alcanzados (ambos 9/9) pueden ser considerados muy altos.

Finalmente, el 90% del profesorado volvería a elegir la titulación (9,57/10) y el 83% recomendaría la titulación a un estudiante (8,57/10), lo que, junto a la satisfacción global, son resultados muy positivos.

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

Al igual en el caso de los profesores, y en menor medida de los estudiantes, los esfuerzos comunes de la titulación, la facultad y la universidad han aumentado notablemente la participación del Personal de Administración y Servicios en las encuestas.

La satisfacción del PAS de la Facultad de Comercio y Turismo puede ser calificada de buena con un 7,14, que es superior a la satisfacción general con la universidad (6,86).

En general, la comunicación con los diversos estamentos es buena: profesorado (6,71/7, media/mediana), responsables académicos (7,57/8), otras unidades administrativas (7/8), gerencia (7,71/8) y Servicios Centrales (7/8).

Destaca positivamente la relación con los compañeros de servicio (8,14/8) y con los alumnos (6,86/7), menos la de los espacios de trabajo (5,86/6), aunque no se vea reflejada en los recursos disponibles (7,28/7). Se muestra satisfecho con el conocimiento de sus funciones y responsabilidades (7,57/8) y la organización de su trabajo (7,29/7)

3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.

Por primera vez se ha tenido acceso a información relativa a la inserción laboral por parte de la Universidad, aunque hay que mencionar que los datos son mejorables: únicamente cruza los datos de afiliados a la seguridad social con información muy básica referida a los egresados del curso 2013-2014.

En este caso, en el primer año después de egresar, el 67% estaba afiliado a la Seguridad Social, siendo todos trabajadores por cuenta ajena. La mayoría de trabajo temporal y de baja cotización.

Debido al interés por tener una mayor información sobre los egresados del máster, se pidieron sendos proyectos de innovación y mejora de la calidad docente en 2015 y en el curso 2016-2017, objeto de esta memoria. Los proyectos fueron “Utilización de la red social LinkedIn con fines académicos y profesionales para estudiantes del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras” y “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”, basados en grupos de investigación multidisciplinares compuestos por profesores de la titulación, junto a PAS y alumnos.

Con ello se pudieron sacar datos relevantes de un total de 197 alumni, de los cuales 175 tenían una cuenta en LinkedIn. Así, el 75% es mujer y el 72% de nacionalidad española, mientras que un 63% había estudiado previamente la carrera de Turismo y el 21% ADE.

Pero lo que más interesaba era la inserción laboral y se pudo constatar que casi el 50% estaba trabajando efectivamente en un hotel, mientras que otro 30% estaba trabajando en turismo o sectores relacionados con los estudios recibidos en el máster. Además, más del 50% estaba trabajando como mando intermedio y el 28% como ejecutivos con casi un 30% en el extranjero.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Durante el curso 2016-2017 el sistema de quejas y reclamaciones seguía funcionando por tres vías:

- Reclamaciones por escrito presentadas en la secretaría de alumnos.
Estas reclamaciones suponen un porcentaje pequeño de las presentadas y se refieren generalmente a temas que afectan a todo el centro, como por ejemplo las aulas informáticas. Dichas reclamaciones se gestionan por las personas competentes en cada caso y se responde por escrito a la/s persona/s reclamante/s.

- Además, algunas reclamaciones le llegan a la Vicedecana de Alumnos y Calidad que las gestiona dando respuesta al alumno, si es posible, o enviándolas al Departamento al que pertenece el profesor para su resolución, principalmente cuando el alumno no está de acuerdo con la calificación recibida en alguna asignatura.
- Reclamaciones presentadas verbalmente o por correo electrónico al coordinador del máster y que se resuelven habitualmente sobre la marcha en la medida de lo posible.
- A través de un sistema electrónico ubicado en la página web del máster y del centro que se implantó a finales del curso 2012-2013

En todo caso, los alumnos son poco propensos a utilizar los cauces formales del sistema de quejas y reclamaciones y rehúyen de formalizar las quejas. Lo habitual es que se quejen de forma verbal o por correo electrónico al coordinador, pero sin querer formalizar su queja, ni profundizar en la misma.

Como en cursos anteriores, se han dado varios casos en los que el coordinador ha intentado profundizar en el origen de una queja formulada sin entrar en detalles, sin que el propio interesado haya respondido a las inquietudes del coordinador.

Por lo tanto el poco uso del sistema de quejas y reclamaciones no se debe buscar en el sistema en sí, sino en la clara reticencia por parte de los alumnos a formalizar las quejas a pesar de haber sido animado a ello.

Dado que, por supuesto, no existen represalias, no se entiende esta reticencia por parte de los alumnos que no quieren profundizar en el tema cuando se les pregunta por ello.

SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

4.1.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la ANECA, para la mejora de la propuesta realizada.

No procede

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Fundación Madri+D para el conocimiento, para la mejora del Título.

No procede

4.3.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, para la mejora del Título.

El informe de seguimiento de títulos 2014-2015 del Vicerrectorado de calidad, con fecha 26 de mayo de 2016, solamente recogió cuatro recomendaciones en tres puntos.

Criterio 2, Subcriterio 3, Aspecto 2:

- Se recomienda ampliar la información aportada del profesorado que participa en el Máster. Tal como se menciona en las alegaciones presentadas al informe, "en la Memoria se ha incluido una tabla de los profesores que imparten clases en el máster y toda la información los CV de los profesores está disponible además en la página web del Máster".

- Se recomienda seguir fomentando acciones para la participación de alumnos y profesores en el programa Docencia.

Como se ha podido comprobar en la presente memoria, los esfuerzos conducidos conjuntamente por la titulación, la facultad y la universidad han conducido a una mayor participación en el programa Docencia y las encuestas de satisfacción. No obstante, se seguirán fomentando acciones que mantengan y aumenten la participación.

Criterio 2, Subcriterio 3, Aspecto 5:

- Se recomienda revisar la información de la satisfacción del PAS en la tabla ya que los datos no parecen coincidir con los que aparecen en la discusión.

Se ha verificado y corregido en su momento y en la memoria actual no se constata este desfase.

Criterio 2, Subcriterio 3, Aspecto 6:

- Se recomienda que se ponga en marcha el procedimiento de los resultados de inserción laboral de los egresados por parte de la Institución.

Tal como consta en la presente memoria, el procedimiento de los resultados de inserción laboral de los egresados por parte de la Institución se ha puesto en marcha. No obstante, se aportan resultados de dos proyectos de innovación y mejora de la calidad docente para ampliar dicha información.

4.4.- Se ha realizado el plan de mejora planteada en la Memoria de Seguimiento del curso anterior.

- Respecto a la incorporación al programa Docentia se continúa con la política de recordatorios en las reuniones de coordinación por parte del coordinador y se dan facilidades para la contestación a encuestas dentro de la política del Centro de apoyo a Docentia por parte del Vicedecanato de Calidad.
 - o Los resultados presentados en esta memoria demuestran que se ha realizado lo propuesto en el plan de mejora planteado en la Memoria de Seguimiento anterior.
- Seguir con la medida efectiva para conseguir resultados sobre la inserción laboral y para mantener el contacto con los exalumnos, a la vez que mejorar el contacto con el mundo laboral y profesional, utilizando una red y un grupo en la red social profesional LinkedIn.
 - o Se ha conseguido plenamente a través de los proyectos de innovación y mejora de la calidad docente mencionados.
- Puesta en marcha y actualización constante de la página web propia del máster.
 - o La página web del máster, mantenida y actualizada constantemente por la coordinación es un hecho que facilita la transmisión de información valiosa para todos los estamentos actuales, como para futuros estudiantes.
- Utilización de encuestas de calidad internas del máster y de memorias de aprendizaje.
 - o Se han utilizado las encuestas de calidad internas, aunque hay que señalar que su paso al modelo en línea con formularios enviados por internet no han mostrado la utilidad esperada.
 - o Por otro lado, las memorias de aprendizaje no se han visto útiles tras su implementación y se eliminado su utilización en los siguientes cursos tras una decisión unánime de la Comisión Académica del máster.
 - o Finalmente, la obligatoriedad del programa Docentia y el aumento significativo de la participación hace replantear la necesidad de utilizar encuestas internas.
- Sistema de quejas y reclamaciones poco utilizado
 - o Se ha incorporado en la página web del máster y se explica su existencia y funcionamiento al inicio del curso.
 - o Sigue utilizándose poco, en la medida que hay pocas quejas y sugerencias reales teniendo en cuenta que es conocido por casi dos tercios de los estudiantes según lo manifestado en las encuestas de satisfacción.
 - o En todo caso, se seguirá difundiendo su existencia y utilidad.

Modificación del plan de estudios: No aplica

4.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

A la espera del Informe Final que emitirá el Consejo de Universidades.

SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.

No procede

5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones no sustanciales realizadas.

No procede

SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

Como puntos fuertes de la titulación cabe destacar:

- 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 11 mundial del ranking *Eduniversal Best Masters Ranking Worldwide 2016-2017*.
- El Máster vuelve a estar en el Ranking de los mejores Másteres Especializados 2017 de El Mundo después de haber estado en la edición anterior, manteniendo su posición privilegiada, siendo el único máster de universidad pública a estar incluido en el ranking.
- Existe una alta demanda profesional para realizar prácticas. Los alumnos tienen opción de elegir su práctica acorde con su orientación personal y profesional.
 - En este sentido, la importancia del sector en la creación de empleo permite un acceso a prácticas y contactos con numerosos grupos hoteleros, relaciones que se cuidan con reuniones periódicas y cediendo espacio a las entidades para la difusión de sus programas de selección de personal.
 - También se dan facilidades a los alumnos para que realicen prácticas fuera de Madrid, en función de su lugar de origen, especialmente en regiones turísticas.
 - Se mantienen los convenios con las mencionadas entidades, entre otras, y se amplían constantemente con otras nuevas buscadas por el propio alumno o por contactos establecidos por parte de profesores y de la facultad.
- Implantación del Business Game como alternativa atractiva y práctica al Trabajo Fin de Máster.
 - El Business Game se ha revelado como una excelente iniciativa, tanto por el interés de los alumnos, como por los resultados.
 - Además, ha permitido asegurar que gran parte de los alumnos terminen con el máster en el tiempo establecido.
 - Debido a su alta demanda e impacto positivo se mantiene la oferta del Business Game para los cursos siguientes.
- Alta demanda por parte de estudiantes de todo el mundo con currícula realmente interesantes, aunque no todos formalicen la matrícula.
- Equilibrio entre alumnos españoles y extranjeros que permite una adecuada interrelación cultural.
 - Dentro de los procesos de selección se acepta cualquier alumno extranjero siempre y cuando tenga la adecuada cualificación y hay que resaltar que algunos de ellos proceden del propio Grado de la Facultad.
- Personal del PAS específico para matrícula y gestión de prácticas que agiliza la resolución de problemas.
 - El alumno del máster exige un tratamiento más particularizado que el de grado y por ello entendemos necesario que exista una persona específica que atienda sus gestiones específicas.
- Excelentes indicadores de resultado en casi todos los rubros que mejoran constantemente por la implicación de todos los estamentos.
- Según las relaciones que se han establecido a través de la red social profesional LinkedIn, la mayor parte de los egresados han encontrado trabajo cualificado en el sector.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de todos los implicados • Calidad del profesorado • Buena coordinación vertical y horizontal • Indicadores de resultado muy positivos 	Ver subcriterio 3, apartados 3.1, 3.2 y 3.5	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de coordinación del Claustro de Profesores y de la Comisión Académica
Indicadores de resultado	<ul style="list-style-type: none"> • Muy buenos resultados en su conjunto, mejorando sustancialmente en los últimos cursos • TFM en modo Business Game 	Ver subcriterio 2, apartado 2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir con la buena selección de los candidatos • Seguir implicando los profesores a través de las reuniones periódicas del claustro y la comisión • Animar a los pocos alumnos de cursos pasados que se apunten al Business Game para terminar el máster
Sistemas para la mejora de la calidad del título	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas muy satisfactorias y mejorando en los últimos cursos 	Ver subcriterio 3	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener y reforzar las actividades adicionales con visitas de profesionales al máster y visitas de los estudiantes a las empresas
Informes de Seguimiento y Renovación de la Acreditación	<ul style="list-style-type: none"> • Pocas recomendaciones 	Ver subcriterio 4, apartado 4.3 y 4.5	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir mejorando en todos los aspectos, teniendo en cuentas las recomendaciones formuladas

SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SIGC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.

7.1.- Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SIGC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.

El Informe realizado por Fundación para el conocimiento Madri+D con fecha 21 de diciembre de 2017, incluía las siguientes recomendaciones:

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

1. Se recomienda obtener información sobre la satisfacción de los empleadores.
2. Se recomienda establecer sistemas para incrementar la participación de los egresados en las encuestas.
3. Se recomienda mejorar la información relativa a la inserción laboral de los egresados.

Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

1. Se recomienda obtener información sobre la inserción laboral que permita analizar la inserción en el mercado de los egresados del máster.
2. Se recomienda obtener información sobre la satisfacción de los empleadores.

Como se puede comprobar, se repiten las mismas recomendaciones en dos criterios diferentes, por lo que se pueden resumir en las siguientes 3 recomendaciones:

1. Se recomienda obtener información sobre la satisfacción de los empleadores (Criterios 3 y 7)
 - Acción emprendida: a través del Vicedecanato de Relaciones Internacionales y Gestión Económica, la recién creada Delegación de la Decana para Emprendimiento, Prácticas externas y Empleabilidad y la Oficina de Prácticas de la Facultad se irán implementando encuestas de satisfacción de los empleadores, empezando por las empresas que tienen convenios de prácticas, lo que facilita la toma de contacto.
2. Se recomienda mejorar/obtener información sobre la inserción laboral de los egresados (que permita analizar la inserción en el mercado de los egresados del máster) (Criterios 3 y 7)
 - Acción emprendida: ya se ha ido empezando a ofrecer esta información desde la propia Universidad Complutense de Madrid a través de la Oficina de Calidad y cruzando los datos de los egresados de las titulaciones con los de la afiliación de la Seguridad Social. Se irá profundizando en esta medida, a la vez que se seguirá empleando el método introducido en la titulación que consiste en el análisis de la información ofrecida por los propios egresados en sus perfiles de LinkedIn. A su vez, se seguirán ofreciendo estos resultados para analizar su inserción en el mercado laboral.
3. Se recomienda establecer sistemas para incrementar la participación de los egresados en las encuestas (Criterio 3)
 - Acción emprendida: a través de los contactos establecidos tanto por el Rectorado de la Universidad, como los conseguidos a través de los proyectos de innovación y mejora de la calidad docente, se instará a los egresados aumentar la participación en las encuestas, a la vez que se mostrará su utilidad para la mejora de la titulación. Otra vía a emprender podría ser el uso de la base de datos del recientemente inaugurado programa Alumni, una vez constatado que haya egresados de la titulación.

	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Responsable de su ejecución	Fecha de realización
Estructura y funcionamiento del SGIC	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda obtener información sobre la satisfacción de los empleadores 	Poca implicación de los empleadores en las titulaciones universitarias	Contactar con los posibles empleadores, empezando con las empresas con convenio de prácticas	Coordinador del título Vicedecanato Delegación de la Decana para Prácticas Externas	A partir del Curso 2017-2018
Sistemas para la mejora de la calidad del título	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda mejorar/obtener información sobre la inserción laboral de los egresados (que permita analizar la inserción en el mercado de los egresados del máster) Se recomienda establecer sistemas para incrementar la participación de los egresados en las encuestas 	Ausencia de puesta en marcha de las acciones previstas inicialmente por parte del Vicerrectorado de Calidad	Seguir con el análisis puesto en marcha por la Universidad y del propio a través de la información contenida en los perfiles de LinkedIn y el contacto directo establecido	Vicerrectorado de Calidad Coordinador del título	Ya en marcha, a reforzar a partir del Curso 2017-2018
Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda obtener información sobre la satisfacción de los empleadores Se recomienda mejorar/obtener información sobre la inserción laboral de los egresados (que permita analizar la inserción en el mercado de los egresados del máster) Se recomienda establecer sistemas para incrementar la participación de los egresados en las encuestas 	Las mencionadas anteriormente	Las mencionadas anteriormente	Las mencionadas anteriormente	Las mencionadas anteriormente

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE CENTRO EL DÍA 15 DE FEBRERO DE 2018