



MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

CURSO 2017-18
FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

INDICE

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO	3
ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER	3
1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO	3
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO	7
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO	11
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	13
5. INDICADORES DE RESULTADO	13
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN	20
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS	25
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO	25
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA	28

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

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:

www.ucm.es/masterempresashoteleras

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.

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE MÁSTER

Aspectos a valorar:

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

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

1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan. La composición de la Comisión de Calidad aprobada por la Junta de Facultad 3/2014 de 19 de mayo es la siguiente:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Mercedes	Rodríguez Paredes	Presidenta Vicedecana de Alumnos y Calidad
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)
Pilar	Gómez Aparicio	Coordinadora del Grado en Comercio (invitada)
Gema	Martínez Navarro	Coordinadora del Doble Grado en Turismo y Comercio (invitada)
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 en 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

Durante el curso 2017-2018 se han producido los siguientes cambios:

- 25 abril 2018: se renuevan los agentes externos, siendo los nuevos agentes: Alfonso Castellano y Antonio Santos Del Valle
- 10 julio 2018: presenta renuncia Adolfo Hernández Estrada

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

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

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

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

El Reglamento de funcionamiento fue aprobado por Junta celebrada el 11 de marzo de 2010 y modificado en la Junta de Centro del 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad) y está publicado en la web de la facultad en el siguiente link:

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

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 2017-2018 se han celebrado reuniones de la Comisión de Calidad en las siguientes fechas:

- **Reunión ordinaria: 19 de octubre de 2017:**

A principios de curso ha habido bastantes cambios en los miembros de la Comisión de Calidad, se agradeció la labor de los miembros que dejaron el cargo a petición propia y se dieron la bienvenida a los nuevos miembros.

A continuación, los Coordinadores de Máster informaron sobre el proceso de admisión y matriculación del curso 2017/2018, comentando que hubo problemas en la gestión de la lista de espera desde el Rectorado, ya que, no se cubrieron la totalidad de las plazas, aunque la lista de espera que los coordinadores enviaron al rectorado era bastante amplia.

Se informó sobre el borrador del informe del Panel de la Fundación Madri+d sobre la evaluación de las cuatro titulaciones revisadas e indicó que se estaba a la espera de recibir los informes provisionales resultantes del mencionado borrador.

- **Reunión ordinaria: 1 de diciembre de 2017:**

Se informó sobre los informes provisionales de la Fundación Madri+d. Los dos Grados tenían además de recomendaciones, modificaciones necesarias que había que tener en cuenta en la presentación de un Plan de Mejoras para obtener el informe favorable.

Los dos Másteres tuvieron un informe favorable, pero había que trabajar en las recomendaciones.

El Vicedecanato de Calidad recibió los cuatro informes y se analizaron en las reuniones de equipo del Decanato, posteriormente, se tuvieron dos reuniones en el Rectorado con la Vicerrectora de Calidad y la Vicerrectora de Estudios en las que se decidió presentar un Plan de Acciones de Mejoras teniendo en cuenta las modificaciones necesarias para los dos Grados, sin realizar ningún tipo de alegaciones.

Respecto a las recomendaciones de las cuatro titulaciones, se tomó la decisión de presentarlas en la Memoria de seguimiento del siguiente curso como aspectos a mejorar.

Se presentó un borrador con el Plan de Acciones de Mejoras elaborado desde el equipo decanal, procediéndose a debatir y analizar los puntos correspondientes a las modificaciones necesarias de los Grados en Comercio y Turismo.

- **Reunión ordinaria: 21 de diciembre de 2017:**

Los Coordinadores de las cuatro titulaciones revisadas expusieron sus propuestas sobre el Plan de Mejoras. En el caso de los estudios de Grado se analizaron por separado las modificaciones necesarias y las recomendaciones recibidas. En el caso de los Másteres sólo se analizaron las recomendaciones puesto que no había ninguna modificación necesaria.

Se abrió un debate para cada titulación cuyos resultados se incluyeron por los Coordinadores en las respectivas memorias de seguimiento del curso 2016-2017.

- **Reunión ordinaria: 4 de febrero de 2018:**

Se ha analizado la propuesta de la incorporación de dos agentes externos nuevos como miembros de la comisión de calidad, uno por el área de Turismo y otro por el área de Comercio. Se han analizado y debatido los dos aspectos que en la renovación de la acreditación fueron peor valorados: reforzar la figura de los Coordinadores de Asignaturas y la implantación de exámenes únicos, comunes u homogéneos para cada asignatura.

- **Reunión ordinaria: 25 de abril de 2018:**

Se agradeció a los Coordinadores su colaboración en la Feria de Másteres celebrada en la Facultad el 24 de abril.

Se informó sobre la reunión celebrada en el Rectorado con los Coordinadores de los Másteres oficiales acerca del proceso de admisión.

Se ha debatido la propuesta de alegaciones a los informes de seguimiento para poder aprobarla y elevarla a la Oficina de Calidad. Tras un debate sobre las alegaciones se aprobaron una serie de alegaciones prácticamente coincidentes en las cuatro titulaciones objeto de revisión.

- **Reunión ordinaria: 10 de julio de 2018:**

Se informó de que la Oficina de Calidad del Rectorado había enviado los informes de seguimiento definitivos teniendo en cuenta la mayor parte de las alegaciones enviadas.

Se debatieron cada una de las modificaciones en las titulaciones que pasaron la acreditación el anterior curso académico. Algunas de las modificaciones del Grado en Turismo y Comercio

estaban incluidas en el Plan de Mejoras aprobado por la Fundación Madri+d como modificaciones necesarias y otras eran consecuencia del análisis en la mejora de la calidad de las titulaciones.

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

COORDINACIÓN VERTICAL

Según la memoria de verificación, el mecanismo de Coordinación del Centro se basaba en una Comisión del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras compuesta por el/la 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:
 - o Relación del profesorado con datos de contacto.
 - o Programas, objetivos y plan docente de cada asignatura (actividades de carácter presencial y no presencial, prácticas, criterios de evaluación...)
 - o Horarios
- Actividades de promoción y difusión del Máster.
- Información periódica a la Junta de Facultad del desarrollo del Máster.

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

La única desviación 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 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 Docentia 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 se ha 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 señaló 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, a 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, Docentia, 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.

- **Reunión del 20 de febrero de 2018**

Se hizo una evaluación del segundo bimestre 2017-2018 por parte del claustro, que confirma la calidad del grupo, lo que se ve reflejado en los resultados, aunque también es cierto que existen casos aislados de alumnos que pasan a la convocatoria extraordinaria.

A continuación, se trataron las primeras impresiones del tercer bimestre 2017-2018, que se hicieron en los mismos términos.

Después se centró en un punto determinado que preocupaba al claustro y que es la presencialidad de los estudiantes, ya que en algunos casos se detecta una escasa participación en las clases. Se toma la decisión de estudiar si se puede introducir una obligatoriedad de asistir a clase de por lo menos un 80% de las clases presenciales. El coordinador recuerda que las guías docentes ya contienen esta referencia y que depende de los profesores su control y aplicación, independientemente que se estudiará su inclusión en una memoria verificada.

Se sigue informando sobre las presentaciones corporativas y actividades de las cadenas hoteleras que siguen siendo un éxito valorado muy positivamente tanto por las empresas, como por los profesores y, sobre todo, los estudiantes.

A continuación, se dio información sobre los Trabajos Fin de Máster en la modalidad de Business Game, adoptado por todos los estudiantes matriculados, la composición de los grupos y la asignación de los tutores. Se revisó el calendario del Business Game, informando de la sesión informativa previa al inicio de la simulación, y se fijaron los tribunales de los TFM de las convocatorias de junio y de septiembre. En este último caso no se prevé que haya que convocar el tribunal de septiembre, aunque sí se detecta la necesidad de desdoblar el tribunal de junio para dar cabida a todos los grupos.

Se informa de la celebración del acto de antiguos alumnos del máster que se convocarán por correo electrónico y por LinkedIn, como ya se había hecho el curso anterior. Se prevé la asistencia de los estudiantes actuales, además de varios de promociones pasadas que mostraron su interés después de la primera convocatoria del año pasado.

Se traslada la información sobre el curso 2018-2019 y la reunión que se tuvo con el Vicerrector de Estudiantes y el nuevo sistema de admisión de nuevos estudiantes. Se han modificado los plazos de febrero, junio y septiembre y se debate sobre el procedimiento de selección de los diferentes plazos y la posible reducción en la calidad de los solicitantes admitidos si se traslada una lista abierta a la sección de másteres oficiales.

El compromiso de la Comisión Académica del Máster es firme en el mantenimiento y mejora de la calidad del máster, empezando por una rigurosa selección de los candidatos.

Finalmente se trata el tema de los horarios, que se mantienen como el curso pasado desde que se han hecho fijos para todos los años, en consonancia con las otras titulaciones de la Facultad

de Comercio y Turismo. Además, han mostrado su eficacia, por lo que no se contempla modificar el sistema adoptado.

- **Reunión del 20 de septiembre de 2018**

Se hizo un repaso del curso académico 2017-2018, en el cual los profesores muestran su satisfacción con el rendimiento del grupo en su conjunto, aunque no destacaran individualmente.

También se comentaron los resultados de los Trabajos Fin de Máster, teniendo en cuenta que todos los matriculados han optado por la modalidad del Business Game y todos han aprobado en la convocatoria de junio. De ello resulta que la aceptación ha sido muy alta y satisfactoria, por lo que se seguirá implementando esta modalidad.

Terminando con el curso 2017-2018 se menciona el Acto de Graduación que se celebró el 7 de septiembre. Como en otros años, se ha tratado de un evento muy emotivo que ha contado con gran parte de los alumnos del máster. Además, en esta edición, la elegida como Madrina de la promoción ha sido la Decana y profesora del máster, M. Concepción García Gómez, a la que se felicita por este emotivo reconocimiento.

A continuación, se trató el curso 2018-2019 y, muy a su pesar, el coordinador se ve obligado a comentar la situación de otros másteres y de otras universidades implicados en acciones presuntamente fraudulentas y que salpican a todos los demás.

Comenta que hizo las mismas reflexiones a los estudiantes de la presente promoción, asegurando que el máster ha pasado la acreditación de manera sobresaliente después de una acreditación rigurosa en la que se han volcado todos los estamentos implicados: estudiantes, profesores, Decanato, PAS, egresados y empleadores. Y que en ningún caso se puede decir que no haya controles suficientes.

Reitera su agradecimiento a la Vicedecana de Calidad por sus esfuerzos durante la acreditación, como a los estamentos anteriormente mencionados.

Se informa que, después de varios años de estabilidad, durante este curso se han producido varios cambios en la composición del claustro de profesores. Se da la bienvenida a los nuevos profesores y se adelanta la necesidad de revisar las fichas de las asignaturas, como la petición de recibir sus CV.

Antes del mencionado Acto de Graduación, el 7 de septiembre se celebró el Acto de Bienvenida, en el cual se ha explicado el funcionamiento de la facultad y del máster, y asistió más de la mitad de los nuevos alumnos.

Se comenta que, después de las modificaciones introducidos por el Rectorado en el sistema de admisión a los másteres, y que se han comentado en reuniones anteriores, el coordinador se muestra satisfecho con el resultado del proceso de selección.

Ha habido tres plazos, dos de ellos con fechas adelantadas a enero y mayo, mientras que el extraordinario se ha mantenido en septiembre. A pesar de una lista de espera extensa en el segundo plazo ordinario (88 alumnos admitidos para 29 plazas), siguiendo rigurosamente las instrucciones del Rectorado, no se llenaron todas las plazas del máster, quedando 5 vacantes. El tercer plazo se abrió por parte del Rectorado, por lo que se han podido matricular alumnos después de haber empezado las clases. Se informa de los alumnos seleccionados y matriculados en los diferentes plazos.

Se recuerda a todo el claustro de profesores, en especial a las nuevas incorporaciones, que revisen la ficha de su asignatura disponible en la página web del máster. De la misma manera se piden los CV de los nuevos profesores para su incorporación al espacio dedicado a la página web, siguiendo el sencillo modelo propuesto por la Facultad.

Se comenta que el máster cuenta con un presupuesto de 4.100 euros, de los cuales 2.050 han de gastarse en este año 2018 en conceptos especificados en la Memoria de las Ayudas a los Másteres enviada por el Vicerrectorado.

Como en años anteriores, desde la coordinación se están previendo varias actividades y se anima al claustro a incorporar otras nuevas, contando con el apoyo de la coordinación y de la facultad. Durante la reunión se han aclarado los procedimientos generales de los Trabajos Fin de Máster, incluyendo la modalidad del Business Game que se intentará sea el elegido por todos los alumnos de este curso.

Debido a la composición del claustro, es de esperar que prácticamente todos los profesores sean tutores, con algunas excepciones, y se amplíe la convocatoria a otros, como ha sucedido en los últimos cursos.

De la misma manera es de esperar que todos tengan que participar en los tribunales de las defensas de los TFM.

Al igual que en cursos anteriores, se procurará que todos los alumnos opten por el Business Game, por lo que hará falta desdoblar el tribunal en la convocatoria de junio, mientras no sea necesaria en septiembre.

Se informa que, al no haberse visto necesario la puesta en marcha del Tribunal de Reclamaciones hasta la fecha, se mantiene el mismo del curso pasado.

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 2017-2018. Destaca la escasa desviación típica (0,47), la mediana (10) y que el resultado haya subido sustancialmente desde el curso 2013-2014, por lo que se entiende que la coordinación funciona adecuadamente.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

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

Esta tabla incluye a todos los profesores que tienen alguna responsabilidad docente en el máster, incluidos los tutores de prácticas y de trabajos fin de máster. Debido a ello aparecen más profesores que realmente imparten docencia en el máster.

En el curso 2016-2017, estos fueron los siguientes: Número total de profesores que imparten docencia, 12. De los cuales 10 son doctores. La relación es: CEU 4, TU interino 1, PCD 1, PCD interino 1 y Asociados 5.

Como quedó reflejado muy positivamente durante la acreditación del título, la composición equilibrada entre profesores permanentes y reconocidos especialistas asociados es una de sus señas de calidad.

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

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 del curso 2015-2016 al siguiente y ha sido 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. Dicho esto, se nota que la participación se ha vuelto a reducir, por lo que se harán nuevos esfuerzos para aumentarla. Es cierto que la disminución de la presencialidad ordenada por el Rectorado no facilita la participación de los profesores en las encuestas de los másteres.

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 mejoró notablemente, aunque haya vuelto a decaer. Se detecta la necesidad de trabajar conjuntamente desde todos los estamentos, coordinación, profesorado y estudiantes, para aumentar la tasa de evolución. Ahora bien, dicha disminución se debe a la nueva convocatoria del Programa Docencia-UCM, en el que, se evalúa trienalmente la actividad docente individual de cada profesor.

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.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Durante el curso 2017-2018 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 en la Facultad 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, a nivel de centro algunas reclamaciones le llegan a la Vicedecana de Política Académica, Profesorado y Estudiantes o la de Estudios y Calidad, que las gestionan dando respuesta al alumno/a, si es posible, o enviándolas al Departamento al que pertenece el profesor para su resolución, principalmente cuando el alumno no está de acuerdo con la calificación recibida en alguna asignatura.
- Reclamaciones presentadas verbalmente o por correo electrónico al coordinador del máster sin mayor complejidad 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 ha dado algún caso aislado en el 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.

En conclusión, se puede establecer que no ha existido caso alguno de queja o sugerencia formal por escrito a pesar de la existencia del sistema. También es cierto que la alta satisfacción de los estudiantes con el máster refrenda la ausencia de quejas formales en profundidad.

5. 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.

5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

INDICADORES DE RESULTADOS

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	Curso autoinforme acreditación 2015-2016	1º curso seguimiento 2016-2017	2º curso seguimiento 2017-2018
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	25	36	36
ICM-3 Porcentaje de cobertura	62,50%	90%	90%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	92,50%	98,89%	99,45%
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono-del título	16%	12%	0%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	97,55%	99,40%	98,91%
ICM-8 Tasa de graduación	90%	84%	100%
IUCM-1 Tasa de éxito	100%	100%	100%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	590%	555%	415%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	95,21%	99,45%	99,45%

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 en el curso anterior, cifra que se ha mantenido en la actualidad.

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 se ha tentado de solucionarlo con una lista de espera gestionada desde el Rectorado, pero el resultado sigue siendo el mismo.

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 2017-2018. En el caso concreto del máster, se ha pasado del 92,50% al 98,89% y, finalmente, al 99,45%. Demuestra 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 los dos últimos cursos.

ICM-5.1/6.1 Tasa de Abandono del título

La tasa de abandono del máster, ha bajado del 16 al 12% y ahora al 0%, por lo que se ha corregido favorablemente en los últimos años. Tal como se comentó en la memoria anterior, 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 ha mejorado desde el presente curso siguiente.

Además, la tasa de abandono prevista en la Memoria Verificada es de un 15%, por lo que la tasa real es mucho más favorable que lo esperado.

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. En el curso 2017-2018 todos los alumnos han optado por esta modalidad, incluyendo varios de cursos anteriores, lo que se ha traducido en la ausencia de abandonos en el máster.

ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados

La tasa de eficiencia sigue siendo muy alta, entre el 97,55% en el curso de acreditación hasta el 98,91% del presente curso. En todos los casos, siempre superior al 80% estipulado en la Memoria Verificada.

Los muy escasos créditos no presentados en el curso anterior se dan exclusivamente en algún caso de las Prácticas en Empresas, 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 es del 100% y ha mejorado notablemente después de haber bajado del 90% al 84% en el curso anterior. Tal como se explicó en la memoria correspondiente, esta bajada se debió a la presencia de estudiantes rezagados de cursos anteriores que se matriculaban en el Trabajo Fin de Máster sin tener la voluntad de realmente terminar. Causas que ya se han subsanado. En todo caso, siempre superior al 75% mencionado en la Memoria verificada.

IUCM-1 Tasa de éxito

Para refrendar la explicación de la tasa anterior, la tasa de éxito del máster es del 100% en todos los 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, aunque haya bajado ligeramente. Ello se debe a la proliferación de másteres ofrecidos en la UCM y otras universidades, además de la cada vez mayor especialización de los estudiantes que solicitan la admisión al máster. 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 son excelentes, además de haber mejorado sustancialmente en los últimos cursos, lo que evidencia la buena evolución del máster.

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

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

IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título

En primer lugar, hay que mencionar que solamente 12 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.

Se trata prácticamente de la misma participación que el curso anterior, cuando se había conseguido una mayor participación respecto al curso previo. Pero mientras entonces el 92,31% de las respuestas provenían de mujeres, este año se ha conseguido el equilibrio perfecto entre los dos sexos.

Destaca una bajada en la satisfacción de los estudiantes, aunque ésta sigue superando al resultado del curso de la acreditación, como a la satisfacción con la UCM. Dicho esto, destaca una importante desviación típica y una mediana de satisfacción de 7,5. Cuando se miran los resultados con mayor detalle, se puede ver que una de las respuestas es altamente negativa en casi todos los rubros, lo que deja entrever otras razones a la hora de contestar a la encuesta.

Resultado satisfactorio que se corrobora en los diferentes 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. Además, el 75% se informa sobre titulaciones en otras universidades, pero finalmente se deciden por este máster.

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.

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 4,58 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.

Según la encuesta, 1 estudiante ha presentado una queja o sugerencia, cuando no hay constancia de la misma (por escrito). Según la encuesta, dos tercios de los encuestados no conocen el sistema, lo que se explica perfectamente porque no lo han necesitado.

Finalmente, todas las preguntas referidas a la recomendación de la titulación y la repetición de la misma tienen una calificación notable del 7,75 incluso teniendo en cuenta el boicot de uno de los encuestados. En el caso de la pregunta “elegiría la misma titulación”, la mediana es de 9 y el 42% de los encuestados ha respondido con un 10. Por lo tanto, se entiende que la satisfacción de los alumnos con el título es superior a la nota global constatada

IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título

Después de una participación notable en la encuesta del curso pasado, se vuelve a una baja participación en el presente, con solo 3 respuestas obtenidas. Por un lado, reduce el valor de los resultados y, por otro, permite saber quiénes han respondido, lo que no debería permitirse en una encuesta anónima.

En todo caso, sigue habiendo una muy alta satisfacción por parte del profesorado con el título, concretamente un 9,3. A poner en relación con la media del 7,1 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 (9,33/9, media/mediana), cumplimiento del programa (9,67/10), objetivos de la titulación (9,33/9), orientación internacional (9/9), coordinación (9,67/10), tamaño de los grupos (9/9), importancia de la titulación (9,67/10), dificultad (9/9), relación calidad-precio (9/9), cumplimiento del programa (9/9), disponibilidad de las calificaciones (9,33/9, lo que muestra una diferencia con lo expuesto por los estudiantes, coherente con lo explicado en el punto anterior), oferta y desarrollo de prácticas (9,33/9).

Destaca que la formación de los profesores esté relacionada directamente con las asignaturas que imparte con una media de 9,67 y una mediana de 10, lo que refuerza lo comentado en el análisis del profesorado.

Han aumentado notablemente aquellos rubros con inferior valoración en encuestas anteriores, lo que demuestra que se han tomado las decisiones correctas para paliar las deficiencias detectadas: fondos bibliográficos (9/9) y especialmente los recursos administrativos (8,33/9), con una notable atención prestada por el PAS (7/7), al igual que la gestión de los procesos administrativos (8,67/8).

Los alumnos también son calificados satisfactoriamente, siguiendo con la notable subida constatada en el curso anterior, lo que demuestra que los esfuerzos en la selección de los estudiantes también están teniendo sus frutos.

De esta manera el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (8/9), su grado de implicación (8,67/9), su nivel de adquisición de las competencias y el nivel de trabajo autónomo (ambos 9), como su compromiso con el proceso de aprendizaje (8,33/9), su implicación con la evaluación continua (8,67/9) y, sobre todo su aprovechamiento de las clases y los resultados alcanzados (8,67/9) pueden ser considerados muy altos.

Finalmente, el profesorado volvería a elegir la titulación y también la recomendaría a un estudiante (ambos 9,33/9), 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, después de un aumento de participación en el curso anterior, se vuelve a bajar a una participación menor, con solo tres encuestados. Además, al igual que se ha podido constatar en el caso de los estudiantes, existe una clara actitud de boicot por parte de uno de los encuestados, que ha respondido con un 0 a numerosas cuestiones. De allí que la desviación típica es muy grande (entre 2 y 3 en todos los casos, superior a 3 en algunas cuestiones).

Por lo tanto, se constata la necesidad en volver a insistir en la importancia de participar en las encuestas de calidad.

La satisfacción del PAS de la Facultad de Comercio y Turismo puede ser calificada de buena con un 7,7, que es superior a la satisfacción general con la universidad (6,7). Con la mejora en el primero y la bajada en el segundo caso, se constata la calidad del trabajo en la facultad.

En general, la comunicación con los diversos estamentos es buena: profesorado (4,67/6, media/mediana), responsables académicos (4,33/6), otras unidades administrativas (3,33/3), gerencia (3/3) y Servicios Centrales (2/2).

Destaca positivamente la relación con los compañeros de servicio (9,67/10) y con los alumnos (6/6), menos la de los espacios de trabajo (7,67/8), aunque no se vea reflejada en los recursos disponibles (7,28/7). Se muestra satisfecho con la organización de su trabajo (7/7), mientras que sacan un notable igualmente la recomendación de la titulación 7,5, y de la UCM (7,67/9).

5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados 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 informan que solamente ha contestado el 17% de los egresados. Los datos corresponden a los estudiantes egresados en 2015, y fueron recogidos a los 24 meses de su graduación, con un 100% de inserción laboral por parte de los egresados del máster.

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. 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.

5.4 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, ningún 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.

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

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.

5.5 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 de la Delegación de la Decana para el Emprendimiento, Prácticas Externas y Empleabilidad, lo que demuestra la decidida apuesta de la Facultad por estos temas. Actualmente la oficina cuenta con un funcionario administrativo con dedicación a tiempo completo, además de otro funcionario administrativo a tiempo parcial.

A su vez, como apoyo institucional, dentro de la facultad existe una comisión de prácticas en empresas, formada por profesores con docencia en el centro, cuyas funciones están delimitadas en la guía de prácticas 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 y dos veces por semana por la tarde.
- 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 de cada semestre, la facultad organiza una reunión informativa sobre prácticas en empresas dirigida a los estudiantes en la que se informa de los procedimientos de gestión y distintas posibilidades que tienen de convalidación de la asignatura. La presentación que se hace a los estudiantes es posteriormente también publicada en la web de la facultad que es enlazada desde el apartado correspondiente de la página web del máster. Todos los alumnos están bajo la tutela de un profesor del centro y de una persona responsable de su formación en la empresa. El tutor del centro mantiene como mínimo dos entrevistas con el alumno, una al comienzo y otra al finalizar las prácticas. El alumno está obligado a presentar una memoria en la que debe reseñar su valoración personal de la práctica, la atención recibida por parte del tutor y la relación entre el contenido de la práctica y los estudios cursados. A su

vez el tutor de la empresa elabora un informe, que dirige al tutor de la facultad, realizando la valoración de la labor desempeñada por el alumno.

Durante el curso 2017-18 en el Máster de Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras se realizaron las siguientes prácticas en empresas:

- Curriculares: 29
- Extracurriculares: 26

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:
 - Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa
 - Grado de satisfacción de los estudiantes que realizan las prácticas
 - 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:
 - Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas
 - Propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

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

La encuesta fue respondida por prácticamente todos los estudiantes en práctica, lo que representa una notable mejoría respecto a otros cursos. De las respuestas se puede derivar que se han aplicado los conocimientos adquiridos en el máster (50% entre 4 y 5, 29% 3). 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 80% entre 4 y 5).

Muy positivamente (96%) 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 (100%). Como no puede ser de otra manera, en todos los casos se han respetado las condiciones firmadas y se ha facilitado el cumplimiento de las obligaciones académicas por lo que el 80% de los estudiantes volvería a hacer las prácticas en la misma empresa.

Igualmente, los tutores de la empresa obtienen calificaciones muy satisfactorias, sea en la explicación de las tareas o de la supervisión y facilitación del aprendizaje (ambos 84%). Además, las prácticas han aportado valor al curriculum vitae (84%) y han mejorado las posibilidades de inserción laboral (75%).

Finalmente valoran altamente su capacidad técnica (80%) y de organización y planificación (88%), y las de aprendizaje y sentido de la responsabilidad (100%). También sus habilidades de comunicación oral y escritas y de creatividad e iniciativa (92%). Otros aspectos valorados son la relación con el entorno laboral (100%) y la capacidad de trabajo en equipo (92%), la capacidad de adaptación, implicación personal en la entidad, el grado de motivación y la puntualidad (todos 96%), además de la receptividad a las críticas (88%).

En cuanto a las encuestas a los tutores de las empresas, éstas reflejan una muy alta satisfacción con los estudiantes recibidos en las prácticas. Está se refleja en las calificaciones obtenidas relativo a las capacidades y habilidades, prácticamente todos con un 85%, o superior, de respuestas entre 4 y 5/10, salvo creatividad e iniciativa (70%) técnica, aprendizaje, organización y planificación, reflexión analítica y crítica, trabajo y constancia, comunicación oral y escrita, implicación, trabajo en equipo, de adaptación, relación con el entorno laboral, puntualidad, sentido de la responsabilidad, disciplina y esfuerzo, , motivación y receptividad a las críticas.

Además, consideran que las prácticas realizadas por el estudiante han contribuido favorablemente a la empresa (85%), y, sobre todo, que la formación del estudiante es adecuada, que se han cumplido las expectativas previstas al ofertar la práctica, y que las tareas realizadas se han ajustado al plan de trabajo previsto (todos 93%).

En términos generales, están satisfecho con la práctica realizada por los estudiantes (90%) y dan buenas calificaciones numéricas (un 26% de 9 a 10 y un 37% de 8 a 9). Finalmente, el 100% aceptaría seguir recibiendo estudiantes de la Facultad.

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

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

No aplica

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

No procede

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

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

Criterio 2, Subcriterio 1. 1.- Se recomienda asimismo indicar en la memoria de seguimiento si la relación nominal de la Comisión de Calidad sigue siendo la misma que la aprobada en mayo en 2014.

- Acción emprendida: se han incluido los cambios de los miembros de la Comisión de Calidad desde dicha fecha y, además, en la web de la Facultad se ha publicado una relación nominal actualizada de la Comisión de Calidad

Se recomienda realizar un análisis sobre la efectividad del SGIC adoptado.

- Acción emprendida: las tomas de decisiones en cada una de las reuniones celebradas de la Comisión de Calidad, así como las comisiones del propio máster, se han incluido en los apartados correspondientes (1.3. y 2.)

Criterio 2, Subcriterio 3. 2.- Se recomienda incluir en la tabla del profesorado el porcentaje de docencia que imparte cada una de las categorías. El Sistema Integrado de Datos Institucionales (SIDI) proporciona estos datos.

- Acción emprendida: En la presente memoria de seguimiento se indican los correspondientes porcentajes, aunque la calidad de la titulación de dependa de los mismos.

Criterio 2, Subcriterio 3. 7.- Se recomienda indicar explícitamente si se han recibido quejas o sugerencias relativas al Máster por cualquiera de los procedimientos establecidos y, si es el caso, indicar si han permitido realizar alguna mejora en el título.

- Acción emprendida: No se han recibido quejas o sugerencias relativas al Máster, más allá de las conversaciones con el coordinador sobre temas administrativos de fácil solución y así se comenta en la presente memoria.

Criterio 2, Subcriterio 4. 5.- En la Memoria de seguimiento se indica que el Informe Final de Renovación de la Acreditación se recibió el 21 de diciembre de 2017, y que se está a la espera del informe del Consejo de Universidades. Se recomienda tener en cuenta para la siguiente memoria las propuestas y acciones planteadas al Informe final de la renovación de la acreditación.

- Acción emprendida: Se han tenido en cuenta, ver 6.1.

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

El plan de mejora de la última memoria de seguimiento estuvo basado en las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.

1. Es complicado recibir información de los empleadores, porque éstos carecen de datos desglosados sobre los estudios previos de sus empleados. Se han obtenido respuestas parciales de las empresas que tienen convenios de prácticas, pero no hay datos exactos. No obstante, se seguirá con esta tarea, reconociendo que se trata de un tema que se escapa al control de la universidad y no es prioritario para las empresas.
2. En la presente memoria ya se consignan los resultados sobre inserción laboral ofrecida por el Rectorado, que en el caso del máster es del 100%.
Tal como se mencionó en el plan de mejora, 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.
3. Al igual que para los empleadores, el contacto con los egresados es complejo, facilitado en el caso del máster a través de los contactos a través de LinkedIn. No obstante, los egresados no perciben la necesidad de participar en encuestas de la universidad una vez abandonado las aulas.
En el máster se han instaurado el "AlumniDay", día de los antiguos alumnos del máster que se celebra anualmente. Allí se intenta transmitir la utilidad de las encuestas a los egresados.

Se entiende que la propia Universidad lo está promocionando igualmente a través del programa Alumni.

6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.

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

7. 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.

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

No procede

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

No procede

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

Como puntos fuertes de la titulación cabe destacar:

- Excelentes resultados en prácticamente todos los indicadores, mejorando la mayoría de ellos de año en año, como se ha visto en el apartado correspondiente.
- 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	Compromiso de todos los implicados Indicadores de resultado muy positivos	1.2, 1.3 2	Reuniones periódicas de coordinación del Claustro de Profesores y de la Comisión Académica y de la Comisión Académica de la Facultad
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Buena coordinación vertical y horizontal	2	Reuniones periódicas de coordinación del Claustro de Profesores y de la Comisión Académica
Personal académico	Calidad y especialización del profesorado	3	Seguir en contacto directo con los departamentos que imparten docencia en el máster
Sistema de quejas y sugerencias	Cercanía del Coordinador para solucionar los problemas	4	Seguir transmitiendo la cercanía del coordinador, disponible para los alumnos a través de tutorías, correo electrónico, campus virtual y contacto directo con la delegada del curso
Indicadores de resultados	Indicadores altamente positivos y de buena evolución	5.1	Seguir con la buena selección de los candidatos Seguir implicando los profesores a través de las reuniones periódicas del claustro y la comisión Seguir animando a los alumnos que se apunten al Business Game
Satisfacción de los diferentes colectivos	Buenos resultados de estudiantes y profesores	5.2	Mantener y reforzar las actividades adicionales con visitas de profesionales al máster y visitas de los estudiantes a las empresas
Inserción laboral	Excelentes resultados en las encuestas del Rectorado y de la información obtenida a través de LinkedIn	5.3	Seguir aumentando la relación de las empresas hoteleras con el máster para facilitar prácticas de calidad y la posible inserción laboral
Prácticas externas	Excelentes relaciones con las empresas y ofertas de prácticas de calidad	5.5	Seguir aumentando la relación de las empresas hoteleras con el máster para facilitar prácticas de calidad
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	Pocas recomendaciones	6	Seguir mejorando en todos los aspectos, teniendo en cuentas las recomendaciones formuladas

9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

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

En consonancia con el análisis hecho del título durante el curso académico 2017-2018 aparecen los siguientes puntos débiles, muy relacionados entre sí:

- Participación estudiantes, IUCM-7
La bajada de participación de los estudiantes puede deberse a la mejoría del curso anterior, que puede haber provocado un cierto relajamiento en el recordatorio a los alumnos para que participen en las encuestas.
Por otro lado, el calendario del máster no concuerda con las evaluaciones, por lo que es difícil que los estudiantes participen en las encuestas del segundo cuatrimestre, ya que sus clases han terminado meses antes de la apertura del cuestionario. Además, ello significa que rellenan las encuestas ya obtenidas las calificaciones, lo que no es deseable para las encuestas.
- Participación Docentes, IUCM-6
La bajada de las tasas de participación de los docentes responde a las mismas cuestiones que las mencionadas para los estudiantes, a lo que se añade el cambio en el programa Docencia durante el curso, introduciendo el nuevo modelo de evaluación trienal.
- Participación PAS, IUCM-15
Al igual que en los casos anteriores, la mejora en la participación del curso anterior puede haber provocado un cierto relajamiento en los recordatorios para la participación en las encuestas.
- Satisfacción estudiantes, IUCM-13
La bajada de satisfacción constada se debe a dos razones fundamentales: por un lado, la reducida participación (un tercio de los estudiantes) y, por otro, el sesgo introducido por una mala evaluación, atestiguada por la elevada desviación típica.
- Satisfacción PAS, IUCM-15
Al igual que en el caso anterior, la bajada de satisfacción constada se debe a dos razones fundamentales: por un lado, la reducida participación y, por otro, el sesgo introducido por una mala evaluación, atestiguada por la elevada desviación típica.
- Además de la ausencia de participación en el programa de movilidad (5.4).

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

- Participación estudiantes, IUCM-7
Volver a insistir en la importancia de las encuestas para la mejora del título.
Estudiar con la Oficina de calidad la posibilidad de adaptar las encuestas al calendario real del título, diferente de los Grados.
- Participación Docentes, IUCM-6
Volver a insistir en la importancia de las encuestas para la mejora del título y la calidad docente. Todo adaptado al nuevo modelo de evaluación trienal.
- Participación PAS, IUCM-15
Volver a insistir en la importancia de las encuestas para la mejora del título.
- Satisfacción estudiantes, IUCM-13
Volver a insistir en la importancia de las encuestas para la mejora del título.
Recordar que las encuestas no son el sistema para manifestar desacuerdo con otros temas.
- Satisfacción PAS, IUCM-15
Volver a insistir en la importancia de las encuestas para la mejora del título.
Recordar que las encuestas no son el sistema para manifestar desacuerdo con otros temas.
- Animar a la participación en el programa de movilidad para prácticas en el extranjero (5.4).

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Indicadores de resultados	Insuficiente participación de los diferentes colectivos en las encuestas: Estudiantes Profesores PAS	Relajación en el recordatorio de la utilidad de las encuestas para la mejora del título + Calendario inadaptado + Cambio de modelo	Volver a insistir en la utilidad de las encuestas para la mejora de la calidad docente y el buen funcionamiento de la titulación en los tres estamentos	IUCM-7 IUCM-6 IUCM-15	Oficina de Calidad Facultad/Gerencia Coordinación	Durante el curso académico	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	Baja satisfacción de Estudiantes PAS	Escasa participación Mala interpretación del significado de las encuestas	Insistir en la utilidad de la participación y explicar la finalidad de las encuestas	IUCM-13 IUCM-15	Oficina de Calidad Facultad/Gerencia Coordinación	Durante el curso académico	En proceso
Programas de movilidad	Aumentar participación en las prácticas en el extranjero	Idiomas Oferta de prácticas	Animar a la participación Ayudar en la búsqueda de prácticas de calidad en el extranjero	Apartado 5.4	Oficina de Prácticas Coordinación	Durante el curso académico	En proceso

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO EL DÍA
24 DE ENERO DE 2019