

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

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

El presente informe de autoevaluación ha sido redactado por la Coordinación de la titulación bajo la supervisión del Vicedecanato de Calidad y Alumnos, contando con el análisis, revisión y aprobación por parte de la Comisión de Calidad de la Facultad en su sesión del 12 de julio de 2023 constituyente del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC). En el SGIC de la Facultad se encuentran representados todos los colectivos implicados en el Máster: alumnos, profesores y personal de administración y servicios (PAS), por lo que se considera que el informe ha estado sometido a información de los grupos de interés.

Finalmente ha sido aprobado por la Comisión Permanente de la Junta de Facultad en su sesión del 14 de julio de 2023

1) Datos identificativos del título: El Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras es un título de la UCM que se imparte en la Facultad de Comercio y Turismo. Pertenece a la rama de conocimiento de Ciencias Sociales y Jurídicas. Su tipo de enseñanza es presencial y se imparte exclusivamente en castellano. Lo conforman 60 créditos ECTS. Se implantó en el curso académico [indicar el año de inicio] y ha sido ofrecido de manera continua desde entonces. El máster ofrece la opción de estudio tanto a tiempo completo como a tiempo parcial. Para los estudiantes a tiempo completo, la matrícula mínima en el primer año es de 36.0 ECTS y la matrícula máxima es de 60.0 ECTS. En los años siguientes, la matrícula mínima es de 36.0 ECTS y la máxima de 60.0 ECTS. Por otro lado, para los estudiantes a tiempo parcial, la matrícula mínima en el primer año es de 18.0 ECTS y la máxima de 35.0 ECTS. En los años siguientes, la matrícula mínima es de 18.0 ECTS y la máxima de 35.0 ECTS. Esta flexibilidad de tiempo de estudio permite a los estudiantes adaptar su carga académica de acuerdo con sus necesidades y disponibilidad.

2) Valoración global del cumplimiento del proyecto establecido en la Memoria de Verificación. El Máster se imparte de forma eficaz, coordinada y con complacencia de las personas implicadas y es coherente con el perfil de competencias y objetivos recogidos en la memoria verificada. Desde su puesta en marcha el máster ha tenido un seguimiento anual por el SGIC, la Comisión de Calidad, la Junta de Facultad y el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad a través de las memorias anuales de seguimiento y sus correspondientes informes de seguimiento.

En la página web del máster están disponibles las memorias anuales de seguimiento, los informes de seguimiento como asimismo toda la información correspondiente a la coordinación del máster y del SGIC. En el Ranking Eduniversal Best Masters 2022 el Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras ha quedado en el puesto 26: <https://www.best-masters.com/ranking-master-hospitality-management/m-ster-universitario-en-direcci-n-y-gesti-n-de-empresas-hoteleras-universidad-complutense-de-madrid-facultad-de-comercio-y-turismo.html>.

3) Principales dificultades encontradas en la puesta en marcha y desarrollo del título:

En el informe de autoevaluación: 4313954 - Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, se abordaron las dificultades identificadas en los criterios 3 y 7, que habían sido calificados como "C" en el proceso anterior de renovación de la acreditación. Para el criterio 3, se recibieron recomendaciones para obtener información sobre la satisfacción de los empleadores, establecer sistemas para incrementar la participación de los egresados en las encuestas y mejorar la información relativa a la inserción laboral de los egresados. En cuanto al criterio 7, se sugirió obtener información sobre la inserción laboral que permita analizar la inserción en el mercado de los egresados del máster, así como obtener información sobre la satisfacción de los empleadores. Estas dificultades fueron abordadas y se dio respuesta a las recomendaciones planteadas en el informe de

autoevaluación, lo que condujo a una mejora en la calificación de los criterios por parte de la agencia evaluadora.

4) Valoración global. Los indicadores ponen de manifiesto el alto grado de cumplimiento de lo establecido en la Memoria del título puesto que su valoración es altamente satisfactoria (cumple) en todos los criterios evaluados. De ello se desprende que este Máster se imparte de forma eficaz, coordinada y a satisfacción de las personas implicadas.

5) Acciones de mejora. Tal y como se ha señalado en el apartado 3, dificultades encontradas en el desarrollo del título, las acciones de mejora han ido encaminadas a atender relacionados con los criterios 3 y 7. Para el criterio 3, el Vicerrectorado de Calidad de la UCM tiene establecido un procedimiento para recabar información sobre egresados e inserción laboral. Además, se han establecido incentivos para fomentar la cumplimentación de encuestas (sorteos de artículos). Desde la Facultad de Comercio y Turismo se complementan estas acciones con la elaboración de material divulgativo que facilita la comprensión de la finalidad de las distintas encuestas y campañas realizadas a través de LinkedIn. Para el criterio 7 las acciones de mejora son las mismas y además se destaca también que se participa como parte integrante de la Conferencia de Decanas y Decanos en Turismo en el estudio de inserción de egresados en turismo que se está llevando a cabo para toda España.

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA DISCIPLINA Y SE HA IMPLANTADO CONFORME A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA MEMORIA VERIFICADA Y/O SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: a) El plan de estudios del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras se encuentra completamente implantado, su estructura (asignaturas, actividades formativas, sistemas de evaluación, etc.) se ajusta completamente a lo establecido en la Memoria Verificada del título, con fecha de verificación de 23 de julio de 2013 y no ha sufrido alteraciones en las modificaciones posteriores realizadas en 2015 y 2019. La información detallada sobre la estructura del plan de estudios, la distribución de créditos por materias, las competencias asociadas a módulos y materias, y el calendario de implantación se puede consultar en los puntos 4 de la página web del máster (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/planificacion>), específicamente en los apartados 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4.

b y c) Las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas del máster cumplen con los porcentajes de presencialidad y se llevan a cabo en centros autorizados. Las modificaciones realizadas en la Memoria Verificada al respecto han consistido en incluir las metodologías docentes y en ajustar la presencialidad de las actividades formativas incluyéndose las pruebas de evaluación como actividad formativa presencial, que obtuvo informe favorable (2019). Estas actividades formativas son comunes a todas las asignaturas y se encuentran detalladas en las Guías Docentes, las cuales están disponibles para su consulta en la página web del máster, en el apartado 4.9 Guías Docentes. Estas actividades incluyen aspectos como participación activa en clase, el trabajo guiado, el trabajo autónomo del alumno/a, el trabajo grupal, entre otras actividades. Su implementación en las diferentes asignaturas, materias y módulos garantiza la consecución de los resultados de aprendizaje establecidos en la Memoria de Verificación y expuestos en las Guías Docentes. Las competencias y resultados de aprendizaje también se reflejan de manera adecuada en las guías docentes acorde al perfil de egreso del título, correspondiendo al nivel formativo del MECES 3.

En el proceso de renovación de la acreditación anterior, se recibió una observación relacionada con la equivalencia de criterios entre las guías docentes y la memoria verificada. Para abordar esta cuestión, se realizó una revisión de las guías de las asignaturas con la colaboración del coordinador del máster, prestando especial atención a los apartados donde se identificaron diferencias significativas con respecto a la Memoria Verificada, especialmente en las actividades formativas y los criterios de evaluación. Además, se ha abordado periódicamente en reuniones de la comisión de coordinación del máster la importancia de analizar la adaptación de las guías docentes. Se ha trabajado estrechamente con los departamentos correspondientes, estableciendo una comunicación directa con los directores y secretarios académicos para abordar las incidencias detectadas.

También se han implementado medidas adicionales, como la incorporación de los directores de departamento que imparten clases en los títulos del centro como miembros invitados permanentes en las Juntas de Facultad para facilitar la coordinación. Además, se ha elaborado un manual de indicaciones destinado al profesorado que coordina las asignaturas, especialmente útil para aquellos que se han incorporado recientemente [EV02C-Directrices de coordinación y guías].

En el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, además de los contenidos de las asignaturas, se han llevado a cabo actividades formativas complementarias de manera estructurada y planificada. Estas actividades incluyen visitas técnicas a hoteles en Madrid, charlas, conferencias y seminarios impartidos por reconocidos expertos profesionales de cadenas hoteleras nacionales e internacionales. Asimismo, se han organizado viajes a destinos turísticos con una importante implantación hotelera, los cuales se pueden consultar en el apartado 4.10: Actividades del curso 2021/2022 en la página web del máster (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/actividades>). Tanto los viajes como las actividades se han realizado de manera estructurada y planificada, asegurando su integración sin interferir en las clases. Estas actividades complementarias, de carácter voluntario, enriquecen la experiencia académica y profesional de los estudiantes, proporcionándoles una perspectiva más amplia del sector de la dirección y gestión de empresas hoteleras.

d) El título se imparte exclusivamente en castellano (español), tal como se establece en la Memoria Verificada, aunque se mantiene la posibilidad de impartir contenidos en inglés. En la modificación de la Memoria Verificada de 2019, se introdujeron los requisitos de acceso para las asignaturas en inglés, que son los establecidos en el Plan de Internacionalización de la docencia de la UCM. También se estableció el procedimiento para que los alumnos de habla no hispana acrediten un nivel C-1 de conocimiento del idioma castellano. Se ha modificado el punto 6 de los criterios de admisión respecto a los Grados de procedencia preferentes. Se han modificado los criterios de baremación. En los últimos años, no obstante, se ha fomentado el empleo del inglés mediante la introducción del inglés en parte del material utilizado por los profesores en las asignaturas del máster. Además, en el curso 2022/2023 se han realizado dos seminarios sobre "revenue management" en colaboración con ponentes invitados, los cuales se impartieron completamente en inglés..

e) El tamaño de grupo en el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras es adecuado para las actividades formativas desarrolladas en las distintas asignaturas y facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos. En la Memoria de Verificación se estableció un máximo de 40 alumnos, el cual no ha sido superado, garantizando así un tamaño de grupo adecuado y asegurando la consecución de los resultados de aprendizaje previstos. Además, al tratarse de asignaturas obligatorias, no suelen producirse grandes variaciones en el tamaño de los grupos, lo que favorece la formación de un grupo homogéneo y uniforme con un sentido de pertenencia cohesionado.

f) El Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras incluye la realización de prácticas externas obligatorias, las cuales tienen una carga de 6 créditos ECTS. La gestión administrativa de estas prácticas se lleva a cabo en la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo. Se dispone de un sistema informático denominado GIPE (Gestión Integral de Prácticas en Empresas), que facilita los trámites tanto para los alumnos como para las empresas y la facultad, asegurando una coordinación eficiente entre los tutores académicos y los tutores de las empresas. Las prácticas se llevan a cabo en diferentes principalmente en los distintos departamentos de establecimientos hoteleros a nivel local, nacional e internacional, con los que se establecen acuerdos para su buen desarrollo conforme con los requisitos del título. Toda la información relacionada con las prácticas está disponible en el apartado 4.6 Prácticas en Empresas de la página web del máster (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/46-practicas-en>), que también enlaza a la dirección web de la Oficina de Prácticas (<https://comercioyturismo.ucm.es/practicas-en-empresas>). [EV10.1-Informe de prácticas externas].

g) Las normativas de permanencia establecidas en el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras se aplican correctamente y se corresponden con las establecidas en la Memoria Verificada. Tal como fue establecido en la memoria, se siguen las normas generales de permanencia de la Universidad Complutense de Madrid, las cuales fueron publicadas en el BOUC nº14 del 20 de noviembre de 2008 (<https://bouc.ucm.es/pdf/902.pdf>) y modificadas por el acuerdo del Consejo de Gobierno con fecha del 14 de julio de 2015 (<https://bouc.ucm.es/pdf/2199.pdf>). Los enlaces a estas normas fueron actualizados en la última modificación de la Memoria Verificada (2019). Además, la página web del máster incluye información específica sobre las normas de permanencia en el apartado 1.2 Normas de Permanencia de la descripción del título (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/12-normas-de-permanencia>). Es importante destacar que hasta la fecha no ha sido necesario aplicar estas normas.

f) Los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos responden a procedimientos establecidos o criterios normativos de la propia universidad y se aplican en el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, teniendo en cuenta las competencias previas adquiridas por los estudiantes. Hasta la fecha, no se ha recibido ninguna solicitud de transferencia de

créditos, más allá de los reconocimientos de prácticas externas por experiencia laboral. En concreto se aplica la normativa que establece el procedimiento de reconocimiento de créditos por experiencia profesional y laboral (ver <https://bouc.ucm.es/pdf/1529.pdf>). Además, en el apartado 3.2 Transferencia y Reconocimiento de Créditos de la página web del máster se encuentra disponible información específica sobre estos procesos (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/32-transferencia-y-reconocimiento-de-creditos>). Estas normas fueron incorporadas de manera específica en la última modificación de la Memoria Verificada (2019), en sustitución del enlace web que remitía a la sección de normativa general de la UCM donde se ubicaba esta norma para su consulta.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: a) Coordinación Vertical y Horizontal. En la modificación de Memoria Verificada realizada en 2019 se actualizó el SGIC estableciendo los mecanismos para garantizar la calidad de los títulos impartidos por la Facultad de Comercio y Turismo y la coordinación de los mismos. Este sistema está implantado y funcionando de manera satisfactoria. En un primer nivel del sistema, la Comisión de Calidad del Centro es el órgano responsable de garantizar la calidad de las titulaciones, como Comisión delegada de la Junta de Facultad. En segundo nivel, se establecen dos elementos básicos del sistema de coordinación para el título: el Coordinador/a del Máster y Claustro-Comisión de Coordinación del título.

El coordinador/a es el responsable del seguimiento académico de la titulación. Especialmente, se encarga de que se lleven a cabo todas las actuaciones previstas en la memoria de verificación del título y en la normativa de la UCM sobre garantía de calidad de los títulos. Como representante de la titulación, el coordinador/a realiza las tareas de gestión académica internas al Máster, así como las tareas externas que resultan necesarias para la adecuada coordinación de las titulaciones dentro de la Facultad de Comercio y Turismo y, en general, de toda la UCM. En particular, en lo que respecta al Trabajo de Fin de Máster, el coordinador/a garantiza que, la asignación de temas y tutores, los plazos de entrega y cualquier otro aspecto relacionado con estos trabajos, se desarrolle conforme a lo establecido.

La Comisión de Coordinación del Máster, reunida como mínimo tres veces al año, se encarga de la coordinación y coherencia académica y del funcionamiento interno del máster, presidido por el/la coordinador/a del título y formado por los coordinadores de asignaturas impartidas en el máster, estos coordinadores de asignaturas son nombrados por los departamentos. Entre sus funciones destacan la definición de criterios de baremación para la admisión de estudiantes y valoración de méritos, establecer perfiles y llevar a cabo la selección de estudiantes, la coordinación del profesorado, revisión de guías docentes, la adecuación de la secuencia de materiales y asignaturas, evitar solapamientos de contenidos, la organización y distribución de actividades formativas, realización de actividades de promoción y difusión del máster, así como la información periódica a la Junta de Facultad y a la Comisión de Calidad del centro del desarrollo del Máster. En las reuniones de la Comisión se incluye a todo el profesorado que forma parte del claustro dado que al impartirse un único grupo la mayoría de profesores y coordinadores de asignatura coinciden en la misma persona.

La modificación de estos mecanismos de coordinación en composición y funcionamiento del Claustro-Comisión de Coordinación del Máster responde a acciones de mejora, después de una fase de transición entre los planes 2009 y 2013, introduciendo ajustes. Debido a las características del título, existe un número reducido de profesores que imparten docencia en el mismo, por lo que se optó por modificar la composición inicialmente propuesta e incluir en la Comisión a todo el profesorado con docencia en las asignaturas del máster. Ello favorece el flujo de información entre profesores y entre éstos y el/la coordinador/a, evitando pasos intermedios en la transmisión de las decisiones adoptadas. De la misma manera, se ha optado porque el claustro de todos los profesores que imparten docencia en la titulación forme parte de la Comisión de Coordinación del Máster, junto a un representante de la Facultad (coordinador/a designado por Decano/a) y un representante de los estudiantes (delegado de curso elegido cada año). Ello favorece la comunicación y evita tener que convocar un mayor número de reuniones (del claustro y de la comisión) que, en este máster en concreto, implicaría casi siempre a las mismas personas. Se considera que la característica compacta del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras favorece la toma de decisiones y la buena acogida de esta decisión por parte del profesorado ha mostrado la eficacia de este modelo.

En relación con la adaptación a la crisis Covid-19 durante los cursos 2019/20 y 2020/21, se establecieron mecanismos de específicos para la coordinación y organización de la docencia por parte del centro [ver detalle en Documentos: EV02D], continuando con normalidad en el curso 2021/22 y actualmente en el curso 2022/23.

Tanto en las reuniones de la Comisión de Calidad como del Claustro-Comisión de Coordinación del Máster se tratan, entre otros, los asuntos relacionados con las modificaciones necesarias, recomendaciones y observaciones establecidas en los informes de

acreditación y seguimiento externos e internos [ver detalle en Documentos: EV02A y EV02B]. En relación con las acciones de mejora puestas en marcha, en los cursos 2020/21 y 2021/22 se han revisado los procedimientos de desarrollo de la docencia y de elaboración de guías [ver detalle en Documentos: EV02C].

b y c) El máster sólo se imparte en la Facultad de Comercio y Turismo y en modalidad presencial. Las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas del máster cumplen con los porcentajes de presencialidad y se llevan a cabo en centros autorizados. La única excepción se produjo durante la situación de emergencia sanitaria provocada por la pandemia. En este periodo, durante los cursos 2019/20, 2020/21 y 2021/22 se contempló el funcionamiento en tres escenarios distintos de docencia: presencial, híbrida, online en toda la UCM adaptando las guías docentes según las directrices marcadas por la Universidad y, en su caso, el plan de organización de la docencia del centro [EV02D- Coordinación durante Crisis Covid-19]. En el caso del máster, desde el curso 2020/21 se mantuvo la presencialidad salvo en casos excepcionales de contagio o por contacto directo con un infectado/a lo que motivó que el alumno/a pudiera conectarse a las sesiones online mientras fuese pertinente. También de adoptaron medidas extraordinarias para la gestión de las prácticas externas.

d) El plan de estudios del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras cuenta con la materia Prácticas Externas (6 créditos). El centro dispone de una Oficina de prácticas y de la figura de la Delegada de la Decana para la Empleabilidad y el Emprendimiento que constituyen el mecanismo principal de coordinación de prácticas externas para todas las titulaciones del centro. Las prácticas son supervisadas por un tutor académico y un tutor de empresa. Todo el proceso de gestión de las prácticas externas (convenio, oferta y asignación) así como su desarrollo y evaluación, incluyendo la coordinación entre parte académica interna y parte empresarial externa queda registrado a través del sistema informático GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas). [EV10.1-Informe de prácticas externas y anexos].

e) La satisfacción de los grupos de interés con la coordinación es adecuada. Los estudiantes muestran una satisfacción con la coordinación docente de 6.2 en el 2021/2022 y un 7.1 las actividades complementarias, el profesorado valora de manera excelente la coordinación de la titulación (10 puntos). El PAS no dispone de encuesta desagregada por título, si no que valora de manera global el centro, pero cabe destacar que valoran positivamente la información de titulaciones (10), la relación y comunicación con alumnado y profesorado (7.7) así como la comunicación con los responsables académicos (7.3). Respecto a los empleadores, valoran con un 4.9 sobre 5 (9.8 sobre 10) la satisfacción con las prácticas curriculares que los estudiantes han realizado en sus instalaciones, y con un 4.6 sobre 5 (9.1 sobre 10) la adecuación de la formación del estudiante para el desarrollo de la práctica. [Tabla 07 y encuestas de satisfacción].

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: a) Nº de estudiantes no supera a las plazas autorizadas. El número de plazas de nuevo ingreso (ICM-1) se ha establecido en 40. Esta cifra se considera apropiada para la docencia en el Máster y no se contemplan modificaciones Como se puede observar en la tabla 03.A en los cursos 2019/20 (33) y 21/22 (37) los estudiantes matriculados en ningún caso han superado las plazas autorizadas. En el curso 2020/21 el nº de estudiantes de nuevo ingreso matriculados fue menor (23) debido a la caída de matrículas producida por la inestabilidad de la oferta de trabajo en el sector hotelero durante la crisis sanitaria. Sin embargo, estas cifras se han recuperado en el curso 21/22 siendo el nº de alumnos matriculados de 37 y esto supone un 60% de incremento en la matriculación.

b y c) el perfil de acceso, los requisitos y pruebas específicas. Criterios de admisión. El apartado de requisitos de acceso y criterios de admisión (4.2.) fue actualizado en la última modificación de la Memoria Verifica (2019). Estos cambios se refieren a la redacción de la información sobre el nivel requerido de castellano para estudiantes procedentes de países no hispanohablantes y a cambios en los grados de procedencia y criterios de baremación. A continuación se detalla la información actualmente vigente sobre perfil de acceso, requisitos y pruebas específicas aplicables al máster que permiten un adecuado ajuste de las personas que ingresan en el título.

Para acceder al Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras será necesario estar en posesión de un título universitario oficial español y otros expedidos por una institución de educación superior del Espacio Europeo de Educación Superior que faculten en el país expedidor del título para el acceso a las enseñanzas de Máster.

Asimismo podrán acceder los titulados conforme a sistemas educativos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior sin necesidad de la homologación de sus títulos, previa comprobación por la Universidad Complutense de que aquéllos acreditan un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos universitarios oficiales españoles y que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de postgrado. El acceso por esta vía no implicará, en ningún caso, la homologación del

título previo de que esté en posesión el interesado, ni su reconocimiento a otros efectos que el de cursar las enseñanzas de máster.

Los criterios de admisión aparecen claramente especificados en la página web del máster en 3. Acceso y Admisión, 3.1 Matrícula, 3.1.1 Acceso y Criterios de Admisión (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/311-acceso-y-criterios-de>). Estos criterios son coherentes, se ajustan al perfil de ingreso publicado y se han cumplido en todos los cursos, habiendo mostrado su utilidad y adecuación al título. Son los siguientes por orden de preferencia: Graduados en Turismo; Graduados en Comercio y Licenciados y Graduados en Administración de Empresas; Diplomados en Ciencias Empresariales y Turismo, estos últimos siempre y cuando hayan cursado un total de 240 créditos de formación universitaria; Diplomados en Ciencias Empresariales y Turismo; Otros títulos en Ciencias Sociales y Jurídicas siempre que el alumno acredite vinculación con la titulación: experiencia profesional o cursos específicos de formación; Otros títulos en Ciencias Sociales y Jurídicas sin vinculación. De manera adicional, pero con carácter excepcional, el resto de titulaciones, siempre que se acredite experiencia profesional de al menos un año (equivalente a tiempo completo), realizando tareas relacionadas con cualquiera de las materias que forman parte del Plan de Estudios y/o cursos específicos de formación de al menos, dos años. La experiencia profesional y laboral deberá acreditarse aportando informe de vida laboral y un certificado emitido por la empresa o institución donde consten las funciones realizadas en su puesto de trabajo.

Se considerará como requisito imprescindible previo un nivel mínimo de castellano que permita el adecuado seguimiento de las actividades docentes. Este nivel se presupone para personas procedentes de países donde el castellano sea lengua oficial. En caso contrario también se deberá acreditar un nivel C1 en el mismo con un certificado expedido por un CENTRO OFICIAL.: Instituto Cervantes, Centro Complutense para la Enseñanza de Español (CCEE) o Escuela Oficial de Idiomas. (No se aceptarán certificados privados). Se aplicará lo establecido en el artículo 7 punto 12 del Real Decreto 1041/2017, de 22 de diciembre, por el que se fijan las exigencias mínimas del nivel básico a efectos de certificación, se establece el currículo básico de los niveles Intermedio B1, Intermedio B2, Avanzado C1, y Avanzado C2, de las Enseñanzas de idiomas de régimen especial reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y se establecen las equivalencias entre las Enseñanzas de idiomas de régimen especial reguladas en diversos planes de estudios y las de este real decreto. Los requisitos de acceso para las asignaturas en inglés serán los establecidos en el Plan de Internacionalización de la docencia de la UCM, si bien no se imparten modalidad ni asignaturas en inglés en la actualidad.

Los criterios de baremación vigentes tras la modificación de la Memoria Verifica en 2019 son: Expediente académico en la titulación de acceso: 50%; Curriculum vitae: 20%; Adecuación del perfil del candidato a los objetivos y contenidos del programa: 20%; Conocimientos de idiomas acreditados por organismos oficiales: 10%. El responsable de la baremación será el/la Coordinador/a del Máster, que la realizará directamente, ejerciendo la Comisión de Coordinación del Máster, de órgano de supervisión general y de apoyo en dicho proceso. El coordinador podrá contar con el apoyo de profesores del centro o asesores externos para situaciones específicas que así lo requieran. La Comisión de Coordinación del Máster podrá decidir la realización de entrevistas personales en la selección de candidatos de cada curso académico. La negativa o incomparecencia a dicha entrevista personal será considerada motivo de rechazo de la solicitud de admisión. Se han realizado en los cursos 20/21 y 21/22 entrevistas por parte de la coordinadora del máster y profesores del claustro a los alumnos de habla no hispana para comprobar el nivel de idioma.

En el curso 21/22 según los datos extraídos de la aplicación de acceso a máster el 78,3% de los alumnos admitidos y matriculados procedían del grado de Turismo o similares con distintas denominaciones según el país de la expedición, un 16,2% proceden de carreras como ADE, Economía y marketing y tan sólo 2 estudiantes accedieron al título procedentes de otras titulaciones con una adecuación más débil (Estudios globales y Traducción e interpretación). En el caso de estas dos alumnas, ambas presentaron méritos complementarios relacionados con su experiencia en el sector o formación complementaria que propiciaron la nivelación y adquisición de competencias y conocimientos necesarios (ver tabla 04).

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El título actualmente está implantado correctamente según las condiciones establecidas en Memoria verificada vigente. Habiendo superado satisfactoriamente de manera global el proceso de renovación de acreditación anterior. En el informe final de renovación de la acreditación anterior con número de referencia 4313954, emitido el 21 de diciembre de 2017, se obtuvo una valoración del Criterio 1: B.

Listado de evidencias:

EV01. Guías docentes.

EV02. Documentación e informes que recogen mecanismos de coordinación docente.

EV10.1 Procedimiento interno de gestión de Prácticas externas (a, b, c, d, e)

EV11. Aplicación de criterios de admisión

Tablas:

- Tabla 03.A
- Tabla 04
- Tabla 07

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE MECANISMOS PARA COMUNICAR DE MANERA ADECUADA A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA Y DE LOS PROCESOS QUE GARANTIZAN SU CALIDAD.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Información sobre el título. La información sobre el título es pública y de fácil acceso para todos los agentes interesados, con anterioridad al inicio de curso. Esta se encuentra actualizada convenientemente en la página web:

www.ucm.es/masterempresashoteleras que posee la siguiente estructura:

1. Descripción del Título (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/descripcion>): 1.1. Descripción del Título; 1.2. Normas de Permanencia; 1.3. Díptico informativo
2. Competencias y Objetivos (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/competencias>): 2.1. Objetivos; 2.2. Competencias Básicas y Generales; 2.3. Competencias Transversales; 2.4. Competencias Específicas
3. Acceso y Admisión (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/matricula>): 3.1. Matrícula; 3.2. Acceso y Criterios de Admisión; 3.3. Plazos de Preinscripción y Matrícula; 3.4. Transferencia y Reconocimiento de Créditos; 3.5. Mecanismos de Información y Orientación; 3.6. Becas
4. Planificación de los Estudios (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/planificacion>): 4.1. Estructura del Plan de Estudios; 4.2. Distribución de Créditos por Materias; 4.3. Competencias Asociadas a Módulos y Materias; 4.4. Calendario de Implantación; 4.5. Movilidad e Intercambios; 4.6. Prácticas en Empresas; 4.7. Trabajo Fin de Máster; 4.8 Horarios; 4.9. Guías Docentes; 4.10 Actividades Complementarias; 4.11 Calendario de Exámenes
5. Personal Académico (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/personal>): 5.1. Claustro de profesores; 5.2. Órganos de coordinación
6. Sistema de Calidad (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/sistema-de-calidad>): 6.1. Organización, composición y funciones del Sistema Interno de Garantía de Calidad; 6.2. Información sobre inserción laboral y satisfacción de egresados; 6.3. Memoria de Verificación; 6.4. Memorias anuales de seguimiento; 6.5. Indicadores de calidad; 6.6. Registro Unificado de Centros y Titulaciones del Ministerio de Educación (RUCT); 6.7. Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SCIC; 6.8. Sistemas de quejas y sugerencias; 6.9. Encuestas de satisfacción; 6.10 Resultado de los informes de acreditación y seguimiento
7. Información adicional para estudiantes (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/informacion-adicional-para-estudiantes>): 7.1. Delegación de alumnos; 7.2. Casa del Estudiante; 7.3. Recursos, infraestructuras y servicios; 7.4. Servicios Estudiantes UCM.

La información requerida es pública y de libre acceso para todos los agentes interesados, disponible antes del inicio del curso y durante el proceso de admisión. Esta información incluye las guías docentes del título para todas las asignaturas, incluidas las prácticas externas y los Trabajos Fin de Máster. También se encuentra el Sistema Interno de Garantía de Calidad del título, donde figuran los responsables, los procedimientos y acciones de mejora. Además, se proporcionan los resultados de los procesos de selección y acreditación del título, así como la satisfacción de los distintos grupos de interés. Toda esta información está al alcance de todos y fomenta la transparencia y el acceso equitativo a la información relevante.

En el proceso previo de renovación de la acreditación del título, se evaluó el criterio en cuestión como "B. El estándar para este criterio se logra completamente", aunque no se proporcionaron recomendaciones específicas en el informe final. Sin embargo, en el Informe de autoevaluación para el seguimiento ordinario voluntario del Máster (4313954) se han abordado las observaciones realizadas adjuntando evidencias que respaldan el cumplimiento de dichas observaciones. Observación 1: Disponibilidad de CV de los profesores del máster en la web. Se ha implementado un proceso de revisión anual para mantener actualizados los currículos vitae del profesorado del máster. Estos currículos están disponibles en la página web del programa, lo que facilita el acceso a información actualizada sobre la formación y experiencia de los profesores. Observación 2: Bajo uso del buzón de quejas y sugerencias. A partir del curso 2020/21, se ha establecido un Vicedecanato de Estudiantes. Como parte de sus nuevas acciones, se ha implementado la elaboración de un informe que recopila las quejas y sugerencias recibidas tanto a través del buzón de

quejas como por correo electrónico y de forma verbal. Esta iniciativa busca fomentar la participación de los estudiantes y mejorar la comunicación entre ellos y la institución.

Además, se mantiene activo el perfil del máster en la red LinkedIn, el cual cuenta con 500 seguidores. A través de esta plataforma, se publican las actividades complementarias y los principales eventos del máster. Esta herramienta ha demostrado ser muy útil para atraer a futuros candidatos y mantener el contacto con antiguos estudiantes (alumni).

Es decir, se han tomado medidas para abordar las observaciones realizadas durante el anterior proceso de renovación de la acreditación del título. Se ha garantizado la disponibilidad de los currículos vitae del profesorado en la web, se ha implementado un sistema para recopilar quejas y sugerencias, y se utiliza la red LinkedIn como una herramienta eficaz para promover el máster y mantener la conexión con los egresados. Estas acciones demuestran el compromiso del programa con la mejora continua y la satisfacción de los estudiantes.

Respecto al procedimiento para actualización de información en diferentes portales, este aspecto ha sido objeto de análisis y seguimiento por parte de la Comisión de Calidad del centro y la coordinación de los títulos, ya que es posible acceder a portales previos con información desde es posible acceder a información sobre el máster a través de la sección de estudios de la Facultad de Comercio y Turismo y la sección "estudiar" de la UCM. Se realizó una reunión monográfica de coordinadores de título para evaluar la revisión de los espacios web y el tratamiento de la cuestión de manera generalizada para todas las titulaciones de la Facultad. Fruto de estas reuniones se acordó la revisión sistemática de los espacios web para mantener la información sincronizada en cada titulación.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La información objetiva y suficiente sobre el título está disponible y accesible en la web-institucional del título, por lo que

cumple bien este criterio de información y transparencia. Esta información dispone de un proceso de actualización periódico que es supervisado por la universidad. En el informe final de renovación de la acreditación con número de referencia 4313954, emitido el 21 de diciembre de 2017, se obtuvo una valoración del Criterio 2: B. En el informe de autoevaluación de seguimiento voluntario se justificó cómo habían sido consideradas las observaciones recibidas. Además, en el presente informe se hace referencia a la web del título www.ucm.es/masterempresashoteleras para respaldar el cumplimiento del estándar.

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

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.

3.1. El SGIC dispone de un órgano responsable que analiza la información disponible del título para la toma de decisiones en el diseño, seguimiento, acreditación y mejora continua.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: a) La Facultad de Comercio y Turismo cuenta con un Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SGIC). Este sistema fue modificado y contó con la aprobación de la Oficina de Calidad de la UCM el 1 de febrero de 2017 (<https://comercioyturismo.ucm.es/file/sgic-f-comercio-y-turismo-def-2-febrero-2017>). Dicha actualización se incorporó en la última modificación de la Memoria Verifica (2019). El responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo será el/la Decano/a de la Facultad o persona en quien delegue. Actualmente, la Comisión de Calidad del Centro es el órgano responsable de garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo, como Comisión delegada de la Junta de Facultad, y presidida por la Vicedecana de Estudios y Calidad. La relación nominal de la composición de la Comisión de Calidad se encuentra publicada en la web de la Facultad:

<https://comercioyturismo.ucm.es/file/relacion-nominal-de-los-responsables-del-sgic>. Toda la información relativa a su funcionamiento se encuentra disponible en: <https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>.

También puede consultarse esta información en la web del máster: <https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/sistema-de-calidad>

b y c) La Comisión de Calidad se reúne periódicamente, al menos, tres veces durante el curso académico. En estas reuniones se analiza la información de los títulos, siendo especialmente importantes las sesiones de evaluación de memorias de seguimiento anuales internas, y se toman decisiones respecto a los planes de mejora internos que acompañan dichas memorias anuales.

Asimismo, se analizan los informes de evaluación y seguimiento internos (anuales) y externos (ordinarios, especiales, etc.) y se atienden las recomendaciones y modificaciones necesarias recibidas. Este organismo es quien, en caso necesario, propone actualizaciones y modificaciones de los títulos, también es quien coordina los procesos de evaluación interna para la acreditación de los títulos [EV02A- Actas Comisión de Calidad].

d) Tanto la información del funcionamiento del SIGC como las memorias de seguimiento interno y externo, los planes de mejora asociados a las mismas y los resultados de las evaluaciones, se encuentran disponibles en la web de la Facultad de Comercio y Turismo (<https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>) como en la web del máster (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/sistema-de-calidad>).

Toda esta información se puede encontrar desglosada en EV02A; EV03.1 y Anexos de EV03.1.

3.2. El SGIC implementado, para la gestión eficiente del título, dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información objetiva y suficiente y de sus resultados y que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El SGIC incluye procedimientos que garantizan la recogida de datos e indicadores de manera continuada, permitiendo disponer de información destinada al análisis y mejora de distintas dimensiones que afectan al título. Estos procedimientos forman parte del marco establecido por la universidad para garantizar la calidad de los títulos [Documento EV03.1 y anexos]. La Universidad Complutense de Madrid tiene establecido un procedimiento para el análisis del funcionamiento de los títulos que imparte, la formulación de acciones de mejora y su seguimiento. Dicho procedimiento se basa en un proceso con tres fases.

FASE 1. Elaboración de memorias de seguimiento anuales, donde se recogen y analizan datos relativos a las siguientes dimensiones: (0) información pública del título; (1) estructura y funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad del Título; (2) análisis de la organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación del título; (3) análisis del personal académico; (4) análisis del funcionamiento de quejas y sugerencias; (5) indicadores de resultado y satisfacción del título, incluyendo prácticas externas y movilidad; (6) tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación; (7) modificación del plan de estudios; (8) relación y análisis de las fortalezas del título; (9) relación de puntos débiles del título y propuesta de mejora. Dicho análisis queda recogido en las memorias de seguimiento anuales que son revisadas y aprobadas en Comisión de Calidad y Junta de Facultad o comisión delegada. Una vez aprobadas son enviadas para su evaluación por parte del Vicerrectorado de Calidad y puestas a disposición pública a través de la web (<https://comercioyturismo.ucm.es/memorias-anuales-de-seguimiento>) [Ver detalle Documentos EV03.1A].

FASE 2. Informe anual de seguimiento UCM. Desde el Vicerrectorado de Calidad se realiza una evaluación de la memoria de seguimiento anual del título y emite un informe de seguimiento. Dicho informe queda a disposición pública a través de la web (<https://www.ucm.es/master-en-direccion-y-gestion-de-empresas-hoteleras>) [Ver detalle Documentos EV03.1B].

FASE 3. Durante el curso académico siguiente se realiza un seguimiento de las mejoras planificadas y su implantación a través de la Comisión de Calidad del Centro y la Comisión de Coordinación del Título. Las mejoras implantadas se publican en la web del centro y del título: <https://comercioyturismo.ucm.es/file/mejoras-implantadas-comercio>. Las mejoras previstas no implantadas son revisadas y, en su caso, reformuladas incorporándose en el plan de mejora de las memorias de seguimiento del curso siguiente. [Ver detalle Documentos EV03.1C]

El resultado de este proceso se encuentra también disponible en la web del <https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/sistema-de-calidad>, donde es posible consultar las memorias anuales de seguimiento con sus respectivos planes de mejora (apartado 6.4: https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/64_Memorias_anuales_seguimiento), los informes de seguimiento (apartado 6.10: <https://www.ucm.es/master-en-direccion-y-gestion-de-empresas-hoteleras>), las mejoras implantadas derivadas del SGIC (<https://comercioyturismo.ucm.es/file/mejoras-implantadas-direccion-y-gestion>), una relación de encuestas (apartado 6.2: <https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/73-informacion-sobre-insercion> y 6.9: https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/69_Encuestas_de_satisfaccion) e indicadores (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/76-indicadores-de>) y una descripción del sistema de quejas y sugerencias: <https://ucm.es/muce/65-sistema-de-quejas-y>

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

elaboradas desde la implantación. Se ha incluido en la web información detallada sobre aspectos como el SGIC, donde se incluye un enlace a las mejoras implantadas (<https://comercioyturismo.ucm.es/file/mejoras-implantadas-direccion-y-gestion>).

En el anterior proceso de renovación de la acreditación del título este criterio fue calificado como "C" recibiendo como recomendación la obtención de información sobre satisfacción de empleadores, establecer sistemas para incrementar la participación de los egresados en las encuestas y la mejora de la información relativa a la inserción laboral de los egresados. Estas recomendaciones fueron analizadas y tratadas en Comisión de coordinación del máster y Comisión de Calidad, adoptando medidas de mejora. Estas acciones de mejora han sido valoradas favorablemente en el último informe de seguimiento ordinario voluntario (2022) incrementando la valoración del criterio a una B.

VALORACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC):

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: SIGC del Grado está implantado con éxito y cumple adecuadamente con los objetivos previstos en la memoria de verificación de

la titulación. La Comisión del SIGC tiene reglamento de funcionamiento aprobado por el Centro. La Comisión ha realizado las funciones que se le encomendaban en la Memoria de Verificación, realizando un adecuado seguimiento del cumplimiento de los objetivos de la titulación, y del funcionamiento y desarrollo de la actividad docente. La calidad del título se garantiza con la Comisión de Calidad de Estudios de la Facultad y la Comisión de Coordinación del Máster. El procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones sobre la titulación está implantado. Toda la información relativa al SIGC está disponible en la página web de la titulación.

En el informe final de renovación de la acreditación con número de referencia 4313954, emitido el 21 de diciembre de 2017, se obtuvo una valoración del Criterio C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe. En el informe de autoevaluación del seguimiento ordinario realizado en 2022 se explicó la situación de las recomendaciones recibidas (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") aportando evidencias y como consecuencia en el informe final de seguimiento se valoraron positivamente las medidas implantadas elevando la calificación del criterio a una B.

LISTADO DE EVIDENCIAS QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ

EV02A - Actas de la Comisión de Calidad.

EV03.1 - Documento relacionado con el SGIC y sus procedimientos.

Anexos de EV03.1 - Anexos del documento relacionado con el SGIC y sus procedimientos.

EV03.2-Resumen quejas 2021-22

EV12. Informe resultados de los procesos de evaluación del profesorado para el título (DOCENTIA)

<https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>

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

<https://comercioyturismo.ucm.es/buzon-de-sugerencias-y-quejas>

DIMENSIÓN 2. Recursos

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

EL PERSONAL ACADÉMICO QUE IMPARTE DOCENCIA ES SUFICIENTE Y ADECUADO, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO Y EL NÚMERO DE ESTUDIANTES.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: a) Profesorado permanente/no permanente y dedicación adecuada. En general desde el curso 2018/19 se ha mantenido una ratio de profesorado permanente superior al 50%, con excepción del curso 2021/22 que se situó en un 37%, una proporción que se ha recuperado en 2022/23 hasta alcanzar el 56%, fundamentalmente por la estabilización de profesorado ayudante doctor a contratado doctor. Los datos presentados en la tabla 01A muestra la estructura del profesorado para el curso 2021/22. En primer lugar, se cuenta con 2 catedráticos de escuela universitaria, lo que representa aproximadamente el 10.50% del total de profesores del título. Además, se dispone de 4 profesores titulares de universidad e interinos, que conforman aproximadamente el 21.10% del total de profesores. Asimismo, se cuenta con 3 profesores ayudantes

doctores, que representan aproximadamente el 15.80% del total de profesores. Se cuenta también con 1 profesor contratado doctor, que corresponde aproximadamente al 5.30% del total de profesores. Por último, se dispone de 9 profesores asociados, que representan aproximadamente el 47.40% del total de profesores. Estos datos respaldan la afirmación de que el personal académico del título cumple con los requisitos de cualificación académica, posee la experiencia necesaria y garantiza una docencia e investigación de calidad. La diversidad de categorías de profesores y su distribución equilibrada aseguran una formación académica de calidad en el título. Además, es importante destacar que el personal docente del título está compuesto tanto por profesores vinculados permanentes como no permanentes, manteniendo un equilibrio adecuado. En el curso 2021/22 el 47.37% es profesorado asociado, aportando una perspectiva práctica y actualizada derivada de la experiencia profesional en empresas. Normalmente se mantiene una proporción en torno al 40-50% de profesorado no permanente y 50-60% de profesorado permanente. Esta combinación de personal docente permanente y no permanente proporciona estabilidad y experiencia práctica en la formación de los estudiantes.

b) Experiencia profesional y docente. El profesorado del título proviene de 6 Departamentos pertenecientes a 2 facultades de la UCM: Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales. Es relevante destacar que el 50% de los docentes pertenece al Departamento de Organización de Empresas, lo que demuestra la especialización y experiencia en el campo específico del título. En cuanto a la mejora de la actividad docente, el profesorado del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras ha estado involucrado en un total de 21 proyectos de innovación docente liderados por la Facultad de Comercio y Turismo durante los últimos 8 cursos académicos (EV07B). Estos proyectos abarcan diversas temáticas relacionadas con la formación y desarrollo de los estudiantes en el ámbito de la dirección y gestión de empresas hoteleras. Uno de los proyectos destacados es "Alternativas al Trabajo Fin de Máster: el juego de empresas", que propone una alternativa innovadora al Trabajo Fin de Máster mediante la implementación de un juego de empresas que simula situaciones reales del ámbito hotelero. Este enfoque pedagógico permite a los estudiantes aplicar sus conocimientos teóricos en un entorno práctico y tomar decisiones estratégicas, fortaleciendo así su aprendizaje, y lo más relevante dio como resultado la implantación de la modalidad TFM-Business Game en el máster.

Otro proyecto relevante es "Conexión inteligente para la gestión turística desde el aula al destino", que busca establecer una conexión efectiva entre el entorno académico y el sector turístico. A través de esta iniciativa, se promueve la participación de los estudiantes en proyectos y actividades que les permiten experimentar y aplicar sus conocimientos en el contexto real del turismo, favoreciendo así su inserción laboral. Asimismo, se ha llevado a cabo el proyecto "Iniciativas para el impulso de la participación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo". Esta iniciativa tiene como objetivo involucrar activamente a los estudiantes en los procesos de calidad de los títulos, brindándoles la oportunidad de contribuir a la evaluación y mejora de la formación ofrecida en el máster. Además, se han desarrollado proyectos centrados en la mejora de métodos de enseñanza, como "Evaluación y mejora en la implantación de métodos de enseñanza híbridos basados en la nube y los modelos de simulación". Este proyecto busca incorporar herramientas digitales y modelos de simulación para enriquecer la experiencia de aprendizaje de los estudiantes, proporcionándoles un ambiente virtual y práctico que complementa las clases presenciales. La comunicación escrita y el análisis de datos también han sido abordados en proyectos como "La comunicación escrita y el análisis de datos como herramientas clave en la empleabilidad de los estudiantes de Turismo". Estas iniciativas se enfocan en fortalecer las habilidades de comunicación escrita y el manejo de datos de los estudiantes, habilidades fundamentales para su inserción laboral y éxito profesional en el sector turístico. Por último, se destaca el proyecto "Utilización de las redes sociales como parte de las actividades académicas y profesionales de los estudiantes del máster", que explora el potencial de las redes sociales como herramientas educativas y profesionales. A través de esta iniciativa, se integra el uso de las redes sociales en las actividades del máster, fomentando la interacción, la difusión de conocimientos y la creación de redes de contacto en el ámbito hotelero.

Estos proyectos evidencian el compromiso del profesorado con la innovación pedagógica y la mejora continua de la actividad docente. Mediante su participación en estas iniciativas, el profesorado contribuye al desarrollo de nuevas metodologías, enfoques de enseñanza y competencias relevantes para la formación integral de los estudiantes del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. De esta manera, se brinda a los estudiantes una experiencia formativa enriquecedora y relevante para su futuro profesional en el sector hotelero.

c) Experiencia en docencia híbrida o virtual del personal académico. Este máster se imparte exclusivamente en modalidad presencial, con excepción del periodo de crisis sanitaria que impidió la docencia presencial. Igualmente este periodo de crisis ha tenido como resultado la adquisición de experiencia en docencia virtual y posteriormente en docencia híbrida por parte del profesorado.

d) Perfil Tutores TFM. Los profesores del título desempeñan un papel fundamental en la tutorización del Trabajo de Fin de Máster (TFM), tanto en su modalidad de juego de empresa como en la modalidad tradicional. En la modalidad TFM-Business Game se

forman grupos de 3 o 4 alumnos para el desarrollo de los TFM. Durante el curso 2020/21 un total de 37 estudiantes defendieron su TFM, siendo 3 de ellos en la modalidad tradicional y 34 en la modalidad Business Game. Los tutores de los TFMs tradicionales fueron 2 profesoras Ayudantes Doctoras y un profesor Contratado Doctor, debido al enfoque más académico de esta modalidad. Por otro lado, los equipos de Business Game fueron dirigidos por 3 profesores titulares (33.3%), 2 profesores ayudantes doctores y 2 profesores asociados, lo que representa un 67% de profesores con carrera académica y un 23% de profesores con un perfil más enfocado a la empresa. [EV04.2.1-Listado de TFM y EV04.2.2 Actas Tribunales TFM].

e) Satisfacción de los diferentes grupos de interés involucrados en el título con el personal académico. En la Tabla 07 se presentan diversos datos relacionados con la evolución de la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente del profesorado a lo largo de los cursos 2019/20, 2020/21 y 2021/22. En cuanto a la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente del profesorado, se observa que esta cifra se mantuvo relativamente estable en un puntaje de 5.6/10 durante el curso 2019/20. Posteriormente, se registró una ligera disminución a 5.4/10 en el curso 2020/21, pero se recuperó nuevamente a 5.6/10 en el curso 2021/22. Estos resultados sugieren una satisfacción moderada con la actividad docente del profesorado. En el curso 2021-2022, tras dos cursos académicos de bajos resultados, la coordinación docente incrementó su valoración hasta alcanzar los 6.2 puntos. La evaluación del programa DOCENTIA también muestra datos satisfactorios para el profesorado, en el curso 21/22 participó el 55.6% del profesorado en el programa, de los que pudieron ser evaluados el 75%, todo el profesorado que pudo ser evaluado recibió una valoración muy positiva (EV12-Informe resultados DOCENTIA).

En conclusión, el personal académico del título cumple con los requisitos de cualificación académica, posee la experiencia necesaria y garantiza una docencia e investigación de calidad. Los datos presentados en la tabla 01A respaldan esta afirmación, demostrando la diversidad de categorías de profesores y su distribución equilibrada, así como su compromiso con la innovación pedagógica. Además, se destaca la especialización y participación en proyectos de mejora docente, fortaleciendo la calidad de la formación ofrecida en el máster (EV07B).

4.2. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título respecto a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado y está realizando actuaciones dirigidas a dar cumplimiento a los requisitos previstos en la normativa vigente en relación con el personal docente e investigador.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: a) Cambios en la estructura del personal académico. El profesorado del máster se ha incrementado desde el curso posterior a la renovación a la acreditación, pasando de 9 profesores en 2017/2018 (6 Asociados, 2 Ayudante Doctor, 1 Catedrático de Universidad) a 19 en el curso 2021/22 (9 Asociados, 3 Ayudante Doctor, 2 Catedrático de Escuela Universitaria, 1 Contratado Doctor, 4 Titular de Universidad) y 18 en el curso 2022/2023 (7 Asociados, 1 Ayudante Doctor, 2 Catedrático de Escuela Universitaria, 1 Catedrático de Universidad, 3 Contratado Doctor, 4 Titular de Universidad). En términos generales ha supuesto el incremento de la proporción del profesorado permanente que se ha mantenido desde el curso 2018/19 hasta 2022/23 por encima del 50% del claustro del máster con excepción del curso 2021/22 (37%). También ha repercutido en la proporción del número de doctores que se mantiene entre 50-60% desde 2018-19. En los últimos años, el claustro de profesores del Máster se ha mantenido más o menos estable entorno a los 18-19 profesores, más allá de algunos cambios derivados de jubilaciones, la no renovación de profesorado asociado o ajustes de los departamentos.

b) Implicación institucional y actuaciones dirigidas a cumplir con el porcentaje de doctores en el plazo previsto (RD 640 / 2021). La proporción de profesorado con grado de doctor ha sido objeto de seguimiento por el SGIC de manera generalizada para todas las titulaciones y queda reflejada en las memorias de seguimiento elaboradas anualmente. Desde el Decanato se han mantenido periódicamente reuniones con el Rectorado para reforzar la convocatoria de concursos de acceso a plazas de cuerpos docentes universitarios, especialmente adscritas al centro, y la promoción del profesorado para cumplir con el porcentaje de profesores tanto a tiempo completo como con grado de doctor deseable. En los últimos años se ha realizado un esfuerzo por incrementar en el centro la incorporación de profesorado a tiempo completo con grado de doctor y con mayores posibilidades de conversión en permanente. Desde Rectorado se han puesto en marcha varios planes para profesorado, el actual Plan de Actuaciones en Profesorado (2020-2023) puede consultarse aquí (<https://www.ucm.es/plan-actuaciones-profesorado-2020-23>). Entre las acciones que implica este plan se destacan las convocatorias anuales para la estabilización de profesorado que permite la acelerar la promoción de profesores a TC no permanente hacia figuras permanentes y la incorporación de profesorado a TP y personal investigador a figuras de PDI a TC. También se destaca la convocatoria de plazas de potenciación estratégica, en la que los departamentos pueden realizar propuestas de creación de plaza de PDI a las facultades (como facultad se puede proponer hasta 2 propuestas al año), siendo en la Facultad de Comercio y Turismo criterio indispensable para aprobar la propuesta que sean plazas de personal doctor a TC promocionable a permanente.

Como resultado se puede observar, por una parte, que se ha mantenido la proporción de profesorado permanente en el título tal

como se ha mencionado en el apartado anterior, así como la proporción de profesorado que dispone del grado de doctor. Los profesores doctores suponían una proporción del 33% en el curso 2017/2018, habiéndose incrementado en años posteriores, situándose en un 53% en el curso 2021/22 y 61% en 2022/2023.

c) Acciones de formación docente en los métodos de enseñanza y el uso de nuevas tecnologías:

En lo que respecta a formación, en la Universidad Complutense de Madrid existe un Plan de Formación Integral del PDI con los siguientes objetivos: (1) Impulsar la formación permanente del PDI como una actividad inherente a la profesión docente e investigadora; (2) Mejorar la calidad de la docencia, mediante la adquisición de habilidades, competencias y metodologías docentes; (3) Estimular la innovación, la formación grupal y el intercambio de experiencias; (4) Dotar al PDI de herramientas y técnicas que le permitan impulsar su actividad investigadora, su carrera académica y su capacidad de gestión e impacto social. Los cursos propuestos, de distinta intensidad y modalidad horaria, se organizan en torno a las siguientes áreas competenciales: Docencia; Investigación; Gestión; Impacto Social; Competencias Transversales. La información se encuentra disponible aquí: <https://cfp.ucm.es/formacionprofesorado/>.

Adicionalmente, la Facultad de Comercio y Turismo también organiza cursos de formación para el profesorado. Durante el curso 2021/2022 se organizaron tres cursos en los que participaron un total de 32 profesores que imparten clase en distintos títulos del centro y concretamente del máster [ver detalle en Documento: EV07A].

En lo que respecta a la participación en proyectos de innovación docente, actualmente se dispone de información sobre proyectos liderados por personal adscrito a la Facultad de Comercio y Turismo, cuya relación está publicada en la web del centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/proyectos-de-innovacion-docente-y-calidad-de-la-facultad>). En los últimos cuatro cursos, se han liderado una media de 5'8 proyectos por curso. Desde 2015 se han liderado una acumulado de 39 proyectos de innovación docente cuyos informes pueden consultarse en el repositorio de la UCM (<https://eprints.ucm.es/view/tipocentroagrupa/pimcd/25/>). Se dispone de listado histórico de proyectos de innovación docente con el PDI del centro participante en los mismos y listado no exhaustivo de profesorado del máster participante en proyectos [ver detalle en Documentos: EV07B].

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: En el informe final de renovación de la acreditación con número de referencia 4313954, emitido el 21 de diciembre de 2017, se obtuvo una valoración del Criterio 4: B. En el informe de autoevaluación de seguimiento voluntario se justificó cómo habían sido consideradas las observaciones recibidas.

Listado de evidencias:

EV04.2.1-Listado de TFM.

EV04.2.2 Actas Tribunales TFM.

EV07A-Profesorado_Programas de formación

EV07B-Profesorado_Proyectos de innovación docente 2021-22

EV12-Informe resultado DOCENTIA

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

EL PERSONAL DE APOYO, LOS RECURSOS MATERIALES Y LOS SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL DESARROLLO DEL TÍTULO SON LOS ADECUADOS EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA, MODALIDAD DEL TÍTULO, NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS Y COMPETENCIAS A ADQUIRIR POR LOS MISMOS.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: a) Suficiencia y adecuación del personal de apoyo.

El máster cuenta con personal de apoyo que presta sus servicios en la Facultad de Comercio y Turismo. En la Memoria de Verificación no se prevé la adscripción de personal de apoyo específico, se menciona una estructura organizativa de la Facultad que actualmente se mantiene y está sujeta, al igual que otros aspectos, a todos los mecanismos de control, revisión y mejora del SGIC. En lo que respecta a la plantilla del Personal de Administración y Servicios (PAS) cubre las unidades de: Gerencia; Servicios Generales; Biblioteca; Secretaría de Alumnos, Información y Registro; Informática y medios audiovisuales; Asuntos Económicos; Personal; Secretaría de Dirección y apoyo a Deanato; Negociado de prácticas en empresas; Negociado de Erasmus. En el curso

2021/2022 se han incrementado a 35 efectivos respecto a los 31 efectivos previstos en Memoria Verificada, considerándose suficientes y adecuados para dar soporte a la docencia. Existe una Unidad de Formación del Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) que dispone de un Plan de Formación 2023-2026 (https://www.ucm.es/file/plan-de-formacion-2023_2026-1?ver), entre cuyas líneas estratégicas se incluyen aspectos como formación en administración electrónica y protección de datos, formación en procesos de calidad, formación en promoción de la salud, el bienestar y el medioambiente, formación en igualdad, diversidad e inclusión.

b) Alcance y efectividad de las acciones y programas destinados al apoyo y orientación académica y profesional. El máster dispone de distintas acciones y programas de apoyo y orientación académica y profesional, bien sean liderados por la coordinación del máster o bien por los servicios de apoyo de la Facultad o de la Universidad.

En el nivel de contacto más cercano e inmediato, desde la coordinación del título se llevan a cabo la mayoría de tareas de orientación a los estudiantes. El primer día de curso se realiza una charla de acogida donde se explica a los estudiantes el funcionamiento general de la facultad y el título que van a cursar. El encuentro es liderado por la Decana que realiza una sesión de bienvenida acompañada de vicedecanos y coordinadores de máster. Posteriormente, se programa una charla por parte de la coordinadora del máster donde se explica el funcionamiento del título, tiene como objetivo brindar a los estudiantes una visión general de lo que pueden esperar durante su programa de estudio y cómo acceder a los recursos y servicios disponibles. Adicionalmente, la coordinadora establece un horario de tutorías a lo largo del curso académico, diseñadas para proporcionar orientación y apoyo individualizado a estudiantes. La coordinadora del título, al estar familiarizada con el programa de estudios y los requisitos académicos, es una persona de referencia para los estudiantes. Su papel es brindar orientación académica y apoyo a lo largo del proceso de formación, asegurándose de que los estudiantes estén informados y cuenten con los recursos necesarios para tener éxito en su titulación.

En el máster, se ofrecen actividades complementarias durante el curso, centradas en el sector hotelero. Para ello se intenta mantener los viernes libres de docencia para que las actividades formativas complementarias no resten sino sumen a la docencia reglada y supongan una aportación adicional para la adquisición de competencias y conocimientos. A través de presentaciones informativas, seminarios de expertos en la industria, talleres prácticos, visitas a hoteles y la participación en exposiciones, los estudiantes pueden adquirir una comprensión profunda y práctica del sector hotelero, preparándolos de manera efectiva para futuras carreras en el campo. [Otras evidencias 3. Actividades Extraordinarias].

En un segundo nivel, el centro dispone de distintos servicios para fomentar la orientación, empleabilidad y emprendimiento. Por una parte, desde la Oficina de Prácticas del centro se gestionan las prácticas curriculares y aquellas prácticas extracurriculares que son extensión de las primeras. Por otra parte, dispone de un programa y espacio habilitado para la preincubadora que está destinado a tutelar posibles proyectos de creación de empresas impulsados por estudiantes del centro. Finalmente, se organizan charlas y otras actividades destinadas a la orientación profesional y la mejora de la empleabilidad. En la Facultad se desarrollan también acciones y programas de apoyo ajustados a las necesidades formativas de los estudiantes y orientados a mejorar la adquisición de competencias por parte de los mismos. La Biblioteca de la Facultad, servicio fundamental para profesores y estudiantes, ha venido realizando sesiones de formación sobre la existencia y utilización de los recursos disponibles. Asimismo, la coordinadora del Campus Virtual de la Facultad da apoyo a profesores y estudiantes en la utilización del Campus Virtual.

En un tercer nivel más amplio, prestando servicio a todas las titulaciones de la Universidad, la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) del Rectorado (<https://www.ucm.es/ope/>) coordina y organiza de manera generalizada todas las actividades relacionadas con formación y actividades para el empleo, orientación profesional individual, prácticas externas, portal de empleo ICARO UCM y sistema informático GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas). Entre las actividades destacables se pueden citar el Foro de Empleo (<https://www.ucm.es/ope/foroempleoucm>) y el Pasaporte UCM para el Empleo (<https://www.ucm.es/ope/pasaporte-ucm-empleo>).

Por último, la Universidad Complutense de Madrid (UCM) ofrece una amplia gama de servicios destinados a sus estudiantes (ver: https://www.ucm.es/servicios_). Entre ellos se destacan la Oficina de Información General, la Biblioteca General, la Casa del Estudiante, la Oficina para la Inclusión de las Personas con Diversidad (OIPD) y la Oficina de Diversidad Sexual e Identidad de Género.

c) Programas de movilidad: La Facultad de Comercio y Turismo dispone de dos programas principales de movilidad enmarcados en el contexto general de la UCM: SICUE y ERASMUS. El programa SICUE (<https://www.ucm.es/sicue>) promueve el intercambio entre universidades españolas, mientras que el programa ERASMUS (<https://comercioyturismo.ucm.es/informacion-sobre-movilidad-erasmus>) está orientado a la movilidad internacional entre universidades europeas y terceros países que participan en

el convenio. El centro dispone de una Oficina de Movilidad, coordinada por la Vicedecana de Relaciones Internacionales e Institucionales, que centraliza la gestión de los programas y acciones de movilidad. Los convenios que se establecen son susceptibles de dar cobertura a todas las titulaciones del centro. Además, la Universidad Complutense cuenta con programas propios de colaboración para la movilidad de profesores y estudiantes mediante los que se puede realizar cursos, actividades académicas, investigaciones y prácticas en empresas extranjeras.

Además, la Universidad Complutense de Madrid y la Universidad Paris 1 Panthéon Sorbonne han establecido un convenio de reconocimiento de créditos para permitir a los estudiantes obtener dobles títulos de Máster en Turismo. El programa tiene una duración de dos años, con un año de estudio en cada universidad (ver: <https://comercioyturismo.ucm.es/noticias/dobles-titulos-de-turismo-%E2%80%93-ucm-%E2%80%93-universite-paris-1-pantheon-sorbonne>). Desde el punto de vista del plan de estudios del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, este programa no supone alteración de la admisión ni reconocimientos de ECTS ya que la admisión se produce por vía general y deben cursar el máster en su totalidad.

d) Información sobre los recursos disponibles en centros o sedes de impartición del título. La titulación se imparte únicamente en la Facultad de Comercio y Turismo. Toda la información sobre recursos está disponible tanto en la web del centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/>) como en la web del máster (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/recursos,-infraestructuras-y-servicios>).

e) Satisfacción de los diferentes grupos de interés involucrados en el título con el personal de apoyo y los servicios ofrecidos (incluida la movilidad).

Durante el curso 2021/22 la satisfacción de estudiantes con prácticas externas fue de 7.5 si bien la gestión del centro es mejorable (atención tutor/colaborador 7.9; utilidad para la empleabilidad 7.1; valoración formativa 7.6; gestión del centro 4.8), en materia de movilidad registraron dos respuestas en ese curso mostrando una satisfacción de 8 con el programa de movilidad, la satisfacción con actividades complementarias se situó en 7.1, con atención al estudiante en 5.8, con la labor docente del profesorado en 5.9, con el proceso de matriculación en 7.2 y con las tutorías presenciales (utilidad) en 6.1.

En el caso del PDI durante el curso 2021/22 su satisfacción con el número de alumnos por aula se situó en 8, con prácticas externas en 8.3, también se alcanza buena valoración en recursos administrativos (8) y gestión de la titulación (organización de horarios 8.7, atención prestada por el PAS 8.7, apoyo técnico y logístico 8.3, procedimientos administrativos de la titulación 8.7, procedimientos administrativos comunes 7.3, información ofrecida 9).

Respecto al PAS, en el curso 2021/22 la satisfacción con los recursos también es positiva (servicios de riesgos laborales 9.5, plan de formación PAS 6) al igual que con la gestión y organización (adecuación de conocimiento y habilidades al trabajo 9.7, organización del trabajo en la unidad 9, tamaño de la plantilla existente 8.7, posibilidad de ser sustituido 7, conocimientos de funciones y responsabilidades 6.3, correspondencia de tareas con puesto de trabajo 6.3, definición de funciones y responsabilidades 6, relación formación/tareas 5.3).

5.2. Los recursos materiales se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título en todos los centros o sedes que participan en la impartición del título.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: a) Infraestructuras del centro

La titulación del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, se imparte en la Facultad de Comercio y Turismo situada en Avenida de Filipinas, 3. Cuenta con una amplia gama de recursos y servicios para el desarrollo de las actividades académicas y disponibles para la impartición del título. Entre ellos se encuentran (EV08.1): Salón de Actos con capacidad para 323 personas; Sala Germán Bernácer con capacidad para 60 personas; Sala de Juntas con capacidad para 40 personas; 19 aulas con una capacidad total de casi 2.000 plazas; 4 aulas informáticas equipadas con ordenadores, conexión a internet, altavoces, proyectores y pantallas o pizarras electrónicas para facilitar la docencia y las conferencias; Biblioteca con 300 m² de superficie, 130 puestos de lectura y una especialización en libros y monografías sobre temas relacionados con Comercio y Turismo. Los estudiantes tienen acceso a todos los recursos de la biblioteca centralizada de la Universidad Complutense de Madrid, disponible en todas las facultades de la universidad; Cobertura WiFi en todo el edificio; Gimnasio propio en el sótano de la Facultad; Acceso a las instalaciones deportivas de los diferentes campus de la Universidad Complutense de Madrid y a la oferta cultural de la universidad para los estudiantes matriculados; recursos y servicios de acogida desarrollados por la UCM para estudiantes internacionales. También cabe destacar la inversión realizada en la adaptación de todas las aulas para la docencia híbrida (streaming), la adquisición de nuevo material como pantallas interactivas o el proceso de electrificación de aulas que se está llevando a cabo en los últimos cursos académicos. Además de las infraestructuras físicas, se cuenta con recursos tecnológicos de apoyo a la docencia como el campus virtual, la plataforma moodle, el portal de gestión académica (GEA) [EV05-Plataforma

tecnológica de apoyo a la docencia].

El Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras se imparte en el aula 35, que cuenta con 90 pupitres y una superficie de 77,82 m². Con 40 plazas ofertadas, esta capacidad es más que suficiente para cubrir las necesidades de la docencia y los estudiantes, disponiendo de un espacio de 1.95 m²/estudiante.

b) Barreras arquitectónicas. La Facultad de Comercio y Turismo cumple con la adecuación de las infraestructuras y no presenta barreras arquitectónicas, siendo accesible en su totalidad. Se han instalado rampas de acceso en el aparcamiento de la Facultad y se puede acceder a todo el edificio a través de ascensores. Además, la facultad cuenta con un Coordinador de Personas con Diversidad, quien mantiene una comunicación constante con la Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad (OIPD) de la UCM. La OIPD es un organismo dedicado a brindar atención personalizada a todos los miembros de la comunidad universitaria con diversidad funcional o discapacidad, así como a aquellos con necesidades específicas y personales.

c) Satisfacción con infraestructuras y recursos materiales. Las infraestructuras y recursos cuentan con una satisfacción positiva por parte de estudiantes, PDI y PAS. En las encuestas de satisfacción del curso 2021/22, la satisfacción de estudiantes con los recursos y medios proporcionados se situó en 6.2. En el caso del PDI la valoración de recursos también obtuvo notable y sobresaliente (aulas de docencia teórica 8.8, aulas de docencia práctica 8.3, fondos de la biblioteca 8.7, campus virtual 9.5). El PAS valoró la seguridad de las instalaciones con un 8.3, los recursos materiales y tecnológicos con un 8 y los espacios de trabajo con un 7.7.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: No procede dado que el máster únicamente se imparte en modalidad presencial. No obstante, como se ha comentado en puntos anteriores, se cuenta con recursos tecnológicos de apoyo a la docencia [EV05-Plataforma tecnológica de apoyo a la docencia] y se realizó una adaptación de las aulas para la docencia híbrida con motivo de la crisis sanitaria [EV02D-Coordinación durante Crisis Covid-19].

5.4. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, servicios de apoyo del título e instalaciones.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: En el anterior informe de renovación de acreditación no se establecieron recomendaciones ni modificaciones necesarias relativas al personal de apoyo, los recursos materiales, los servicios y las instalaciones, considerándose adecuadas para la impartición del título. Respecto a modificaciones posteriores en Memoria Verifica, se ha actualizado el profesorado que imparte docencia en el Máster, proporcionando información sobre su perfil, especialización, dedicación y procedimiento para garantizar el nivel requerido de docencia en inglés. También se ha tenido en cuenta la información sobre las horas de dedicación del profesorado a las actividades formativas, incluyendo la tutorización del Trabajo Fin de Máster y las prácticas en empresa, desde la fecha de evaluación.

a) Cambios en la tipología y número de recursos materiales y servicios. Como se ha explicado en los apartados anteriores, la tipología y número de recursos materiales y servicios ha mantenido la estructura prevista en la memoria verifica. Los cambios que se han introducido han ido en la línea de mejorar o incrementar los recursos como ha sido el caso de la adaptación de las aulas para la docencia híbrida durante la crisis sanitaria, la adquisición de pantallas digitales o las acciones para electrificar las aulas.

b) Cambios en la estructura del personal de apoyo. La estructura del personal de apoyo también se ha mantenido respecto a lo contemplado en memoria verifica, con ligeras variaciones de categoría en algunos puestos. La variación del personal de apoyo cuantitativamente se ha incrementado en 4 efectivos.

c) Implicación institucional y las actuaciones dirigidas a cumplir con los requisitos de infraestructuras y medios materiales establecidos en el artículo 8 y en el Anexo II, III y IV del R.D. 640/2021.

En lo que respecta a los requisitos de espacios docentes e investigadores, se disponen de aulas con mayor capacidad al tamaño del grupo. En el caso del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, la docencia se imparte en su totalidad en aula 35, con un grupo máximo de admisión de 40 estudiantes, este aula dispone de un espacio de 1.95 m²/estudiante, en total 20 aulas de docencia en el centro cumplen con el criterio de espacio de 1.5 m² / estudiante que requeriría la docencia en este máster. No se contempla en este título laboratorios docentes o de investigación. Se disponen de dos aulas con flexibilidad espacial y de

mobiliario con capacidad para acoger el volumen de estudiantes del máster (22 y Germán Bernácer) y pueden ser utilizadas en caso de que se requiera para aplicar alguna dinámica docente por parte de alguna asignatura o para impartir talleres o charlas con ponentes invitados. Respecto a los despachos del profesorado, todos están dotados de equipos informáticos y de comunicaciones que son revisados y actualizados periódicamente para su adecuado funcionamiento. Adicionalmente se realizó una campaña por parte del centro para la dotación de material informático portátil al profesorado del centro. El edificio actualmente es accesible tal como se ha indicado en el punto 5.2.b.

En lo referente a los requisitos de carácter tecnológico, informático y audiovisual, se dispone de conexión red wifi en todo el centro con capacidad y velocidad acorde con el volumen de estudiantado, profesorado y personal de administración y servicios. Los equipos informáticos de aulas, espacios para PDI y PAS están conectados directamente a la red de internet por cable. Se cuenta con un campus virtual integrado por dos subsistemas Mi Campus (desarrollado por los servicios de informática de la UCM) y Moodle (Sistema de Gestión de Cursos de Código Abierto). Se dispone de web institucional de la UCM, del centro y del título, que son revisadas y actualizadas periódicamente. Respecto a la intranet, existe por una parte restricción de acceso a determinadas secciones de la página institucional UCM, a cuya información únicamente se puede acceder previa identificación con credenciales UCM y su disponibilidad puede estar discriminada en función del colectivo al que pertenece el usuario. Por otra parte, existen diversos sistemas informáticos también de acceso restringido según el nivel de acceso autorizado a cada usuario, como son el portal de gestión académica (GEA), el portal de gestión de prácticas externas (GIPE), el portal del investigador, el portal de servicio del empleado, etc. En cuanto a la dotación de equipamiento audiovisual, informático, de red de internet y aulas de informática. Se dispone de cuatro aulas de informática completamente equipadas y de un laboratorio de idiomas. El centro cuenta con servicio de biblioteca y documentación específicamente destinado a dar soporte a las titulaciones e investigaciones del centro. Adicionalmente se cuenta con los servicios de la red de bibliotecas de la UCM y de acceso a documentación a través de los distintos convenios suscritos. No se ha previsto dotación de laboratorios y de servicios científico-técnicos.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Se valora satisfactoriamente el criterio de personal de apoyo, recursos materiales y servicios. En este sentido, el título sigue contando con el personal de apoyo y administrativo necesario para desarrollarse de forma satisfactoria. Del mismo modo, cuenta con servicios y recursos suficientes como para que las clases puedan impartirse de forma propicia.

En el informe final de renovación de la acreditación con número de referencia 4313954, emitido el 21 de diciembre de 2017, se obtuvo una valoración del Criterio 5: B. En el informe de autoevaluación de seguimiento voluntario se justificó cómo habían sido consideradas las observaciones recibidas.

LISTADO DE EVIDENCIAS

EV02D: Coordinación durante Crisis Covid-19.

EV05: Plataforma tecnológica de apoyo a la docencia.

EV08.1: Infraestructuras del centro.

EV09 Indicadores de Satisfacción

Acceso a la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) <http://www.ucm.es/ope>

Acceso a la Fundación Universidad-Empresa <https://www.fue.es>

Acceso a la Fundación UCM <https://www.ucm.es/fundacion/practicas-empresas>

Acceso a la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid <http://biblioteca.ucm.es>

Acceso a la Biblioteca de la Facultad de Comercio y Turismo <https://biblioteca.ucm.es/cyt>

Acceso a la Unidad de Apoyo a la Diversidad e Inclusión de la Universidad Complutense de Madrid <https://www.ucm.es/diversidad>

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZADOS POR LOS TITULADOS SON COHERENTES CON EL PERFIL DE EGRESO Y SE CORRESPONDEN CON EL NIVEL DEL MECES (MARCO ESPAÑOL DE CUALIFICACIONES PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR) DEL TÍTULO.

6.1. Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados han permitido

la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes y corresponden al nivel de la titulación especificados en el MECES.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: a y b) Metodologías docentes, sistemas de evaluación y resultados de aprendizaje contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos (MECES 3)

Tanto las metodologías docentes, como los sistemas de evaluación, aparecen en las Guías Docentes disponibles en la página web del máster en el apartado 4. Planificación de los estudios, 4.9 Guías Docentes (<https://comercioyturismo.ucm.es/estudios/master-empresashoteleras-plan>) (EV01). En todas las asignaturas se sigue una metodología docente que se ajusta al marco general previsto en la Memoria Verificada. Los sistemas de evaluación muestran la diversidad propia de las distintas materias (comercialización y administración, dirección y organización, derecho, operaciones hoteleras). En ellos se combinan pruebas orales y escritas como exámenes, test, y presentaciones, y elementos propios de la evaluación continua como la participación activa en clase, los informes o trabajos de asignatura. Así mismo, se combinan elementos metodológicos y de evaluación a nivel individual y grupal. Estas actividades presenciales se complementan con un programa de conferencias, seminarios, talleres y visitas a instituciones, promovidos por la coordinación del título o por los propios profesores. Todas las asignaturas se imparten en formato de cuatro horas semanales presenciales con clases teórico-prácticas distribuidas en tres bimestres. Todo ello contribuye y favorece la consecución de los resultados de aprendizaje previstos y correspondientes al nivel de máster universitario (MECES 3).

Se considera que tanto los programas de las distintas asignaturas que componen el título como las actividades complementarias señaladas se corresponden con el artículo 7.1 del Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES) en cuanto a que este máster establece una formación avanzada y especializada con orientación profesional hacia la dirección de negocios hoteleros.

Como parte de las mejoras implementadas por el centro, se ha reforzado la información sobre la elaboración de guías docentes así como su revisión. Se ha elaborado un documento que proporciona información sobre la coordinación de la docencia. Los coordinadores de asignatura, designados por los departamentos, son responsables de elaborar las guías docentes de conformidad con lo establecido en la Memoria Verificada del título, que son aprobadas por los Departamentos. En ellas se incluyen datos de identificación de la asignatura, objetivos, competencias, contenidos, actividades docentes y sistema de evaluación [EV02C-Directrices de coordinación y guías].

La tabla 02 proporciona resultados relacionados con las asignaturas que forman parte del plan de estudios del título en el último curso académico. En términos de éxito académico, los resultados reflejan un panorama positivo en general. Todas las asignaturas registraron altas tasas de aprobación, que oscilan entre el 94,87% y el 100%, en relación con los estudiantes matriculados. Esto indica que la mayoría de los estudiantes lograron superar las asignaturas en su totalidad. Además, el porcentaje de aprobados sobre matriculados es alto en la mayoría de las asignaturas, acercándose al 100% en la mayoría de los casos. Esto sugiere que los estudiantes tienen un buen desempeño desde el inicio de su matriculación en estas asignaturas. Dentro de las asignaturas individuales, se observa una variación en las distribuciones de calificaciones. Algunas asignaturas, como "Alojamientos Especiales" y "Contabilidad para la Gestión Hotelera", registraron altos porcentajes de estudiantes con calificaciones sobresalientes, mientras que otras asignaturas como Prevención de Riesgos Laborales o Planificación Estratégica tuvieron una proporción considerable de calificaciones suficientes. En resumen, los resultados de la tabla 02 indican un buen desempeño general de los estudiantes en las asignaturas del plan de estudios del título en cuestión, con altas tasas de aprobación y una distribución variada de calificaciones. Con respecto al TFM, el 100% de los estudiantes superaron esta asignatura, obteniendo un 56,81% una calificación de notable.

c, d y e) Desarrollo TFM y rúbricas de evaluación:

El desarrollo de los Trabajos Fin de Máster (TFM) se realiza conforme a lo establecido en la legislación vigente, la temática del título y en lo previsto en la normativa interna de la universidad. El máster ofrece dos modalidades de TFM: un TFM de carácter tradicional y otro TFM-Business Game basado en una simulación hotelera en grupo que permite a los participantes administrar un hotel virtual durante 8 semanas (4.7 Trabajo Fin de Máster: <https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/47-trabajo-fin-de>). Toda la información relacionada con el TFM se encuentra detallada en EV04.2.-Trabajo Fin de Máster.

El proceso del TFM comienza en el primer bimestre con una reunión informativa sobre requisitos y funcionamiento del Trabajo Fin de Máster (TFM), explicando las dos modalidades existentes. A través del campus virtual, los estudiantes eligen la modalidad de TFM lo que determina el proceso a seguir. En el campus virtual, los estudiantes y profesores tienen disponible toda la documentación relacionada con el Trabajo Fin de Máster en las dos modalidades. Se ha elaborado la guía docente del TFM con el objetivo de asegurar su adaptación en todos los casos a la Memoria de Verificación en cuanto a competencias, créditos

presenciales y no presenciales, requisitos, objetivos, contenido y sistema de evaluación (<https://comercioyturismo.ucm.es/estudios/master-empresashoteleras-plan-607005>). Tanto el TFM tradicional como en el Business Game se evalúa en un 70% por el tutor mediante informes y memoria escrita, y un 30% por un tribunal designado para tal efecto para evaluar la defensa oral. Se dispone de rúbricas de evaluación del TFM en sus distintas modalidades que pueden consultarse en EV04.2.3. En ambos casos el tutor debe firmar una preacta en la que informa si recomienda presentar o no al estudiante a la defensa. En relación a los tribunales del TFM, se forman con tres profesores del claustro del máster, excluyendo al tutor.

Analizando la EV04.2.1-Listado de TFM, se puede observar que el 92% lo hicieron a través de la modalidad del Business Game. Esta modalidad dispone de gran aceptación por parte del alumnado y favorece la finalización de sus estudios en el tiempo previsto (un curso académico), puesto que en cursos anteriores a su implementación se había podido constatar que muchos estudiantes no terminaban sus TFM por haber empezado a incorporarse al mundo laboral. El Business Game como TFM ha redundado en una sensible mejora en la tasa de éxito y de graduación del máster, además de tener buenos resultados en general.

f) Análisis de la adquisición de resultados de aprendizaje en distintas vías de admisión al título.

Como se puede observar en el apartado 1.3 de este informe, en el curso 21/22, según los datos extraídos de la aplicación de acceso a máster, el 78,3% de los alumnos admitidos y matriculados procedían del grado de Turismo o similares, con distintas denominaciones según el país de expedición. Por otro lado, un 16,2% procedían de carreras como ADE, Economía y Marketing, mientras que únicamente 2 estudiantes accedieron al título procedentes de otras titulaciones con una adecuación más débil, como Estudios Globales y Traducción e Interpretación. En la comisión del máster, este es un tema que genera bastante debate, y son los profesores de Derecho Tributario y Contabilidad quienes perciben una mayor dificultad de aprendizaje en los perfiles procedentes de carreras diferentes a Turismo y Empresariales. Con el fin de abordar esta situación, se ha establecido un asesoramiento previo antes de que los estudiantes comiencen sus estudios, proporcionándoles manuales básicos de Contabilidad para ayudarles a nivelar sus conocimientos.

g) Adquisición de competencias previstas en el caso de prácticas externas obligatorias

El plan de estudios del máster cuenta con una asignatura de prácticas externas de carácter obligatorio (6 ECTS). Esta asignatura se define como un conjunto integrado de prácticas a realizar en entidades hoteleras y de turismo que pongan en contacto a los estudiantes con los problemas de la práctica profesional. El objetivo general es profundizar en los conocimientos, capacidades y actitudes vinculando a los alumnos a la realidad de la Gestión de las Entidades Hoteleras, completando y complementando su formación teórica con la experiencia práctica.

Para explicar su funcionamiento, se celebra una charla sobre Prácticas Externas. Los estudiantes tienen la posibilidad de proponer prácticas, yendo más allá de la oferta existente en la propia Oficina de Prácticas, lo que favorece la firma de nuevos convenios que garanticen que los estudiantes entran en contacto con las temáticas, competencias y organizaciones que les resultan más atractivas para su futuro desarrollo profesional.

La supervisión de las prácticas se realiza por un tutor académico y un tutor de empresa. Finalizadas las prácticas, el tutor académico, a partir de la memoria realizada por el estudiante y del informe recibido por la empresa, califica la asignatura. Es habitual que el tutor académico tenga varias entrevistas o contactos por correo electrónico con el alumno a lo largo del periodo de prácticas, y tiene la posibilidad de contactar con el tutor de empresa si fuera necesario. Todo este proceso de gestión de las prácticas externas (convenio, oferta y asignación) así como su desarrollo y evaluación, incluyendo la coordinación entre parte académica interna y parte empresarial externa queda registrado a través del sistema informático GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas). [EV10.1-Informe de prácticas externas y anexos].

h) Este título no contempla menciones ni especialidades.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: a) Evolución de los indicadores. En la Tabla 03B, se presentan los datos de cada indicador para los cursos académicos 2019/2020, 2020/2021 y 2021/2022. La tasa de rendimiento ha mostrado una evolución positiva a lo largo de los tres cursos, pasando de un 96,83% en el curso 2019/2020 a un 98,34% en el curso 2021/2022. La tasa de eficiencia de los egresados ha experimentado algunas fluctuaciones, pero en general se ha mantenido en valores altos, aumentando del 95,02% en el curso 2019/2020 al 98% en el curso 2021/2022. La tasa de abandono en el primer curso ha experimentado un ligero

incremento, pasando de un 0% en los dos primeros cursos a un 5,41% en el curso 2021/2022. Aunque este incremento no es alarmante, es importante seguir monitoreando esta tasa y tomar medidas para prevenir un posible aumento en el futuro. La tasa de graduación ha sido del 100% en los dos primeros cursos, pero ha disminuido ligeramente al 94,59% en el curso 2021/2022. Las tasas de cobertura se han mantenido por encima del 80% en 2019/20 y 2021/22, siendo el año de 2021/20 más baja (58%) probablemente motivado por un contexto de incertidumbre por la crisis sanitaria y su efecto en el sector turístico.

b) Actuaciones de mejora. Se muestran unos datos y una evolución adecuada en las tasas de rendimiento y eficiencia muy satisfactorios por lo que en este sentido no se vio necesario realizar ninguna acción adicional a las ya puestas en marcha. En este sentido, cabe mencionar que los servicios de orientación y la acción tutorial de acompañamiento y apoyo tanto de profesorado como de coordinación han sido una constante en el título, dado el tamaño reducido del grupo y la duración de un año, permite una atención tutorial y de orientación más personalizada. La principal mejora implantada que incidió especialmente en las tasas de abandono y graduación fue la puesta en marcha hace varios años de la modalidad de TFM Business Game ya comentada, que ha favorecido la finalización de los estudios en el marco temporal previsto (un curso académico). En el curso 2021/2022 se reforzó de manera generalizada en la Facultad de Comercio y Turismo los mecanismos de coordinación de asignaturas para seguir garantizando que los materiales, las actividades formativas, las metodologías docentes y el sistema de evaluación están ajustados a la Memoria Verifica y permiten alcanzar los resultados esperados [EV02C-Directrices de coordinación y guías].

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: a) Satisfacción de los diferentes grupos de interés.

El análisis de los datos de satisfacción (tabla 07) nos permite identificar varias tendencias y consideraciones significativas que justifican la percepción de este título por parte de los estudiantes, el profesorado, los egresados y otros grupos de interés. En general la satisfacción del profesorado y de egresados es positiva para el conjunto de los últimos tres cursos académicos, mientras que la satisfacción de estudiantes se moderada o baja en la mayoría de ítems, exceptuando las prácticas externas. Las encuestas de satisfacción permiten conocer de manera más detallada los distintos ítems que motivan estas valoraciones.

Los estudiantes mostraron en 2019/2020 una valoración global del título de 5.6 con una participación del 22.73%. Sin embargo, la satisfacción disminuyó a 3.6 en 2020/2021 con una participación del 17.9%, en un contexto marcado por la pandemia de COVID-19, que trastocó el sector educativo y la industria hotelera, limitando las oportunidades de prácticas para los estudiantes. Sin embargo, se observó una recuperación en la satisfacción en 2021/2022, alcanzando un 4.7 con una tasa de participación del 31.3%, lo que sugiere que las condiciones han mejorado con la apertura de más hoteles y la mayor disponibilidad de prácticas. La satisfacción de los estudiantes con la actividad docente del profesorado es moderada, ya que, en los últimos 3 cursos, se ha situado en el aprobado. Sin embargo, se ha experimentado una mejora en la percepción de la labor de coordinación docente pasando de un 6,1 en el curso 2019- 2020 a un 7,9 en curso 21-22. La satisfacción de los estudiantes con los recursos, ha recuperado el aprobado (6.2) en el curso 21-22 después de la caída del curso anterior. La valoración de las prácticas externas es el aspecto mejor valorado con una calificación en el conjunto de los tres cursos de 7-7,5. En septiembre de 2022 se realizó una encuesta de satisfacción interna a los alumnos del máster del curso 2021/22 para ahondar en los motivos de la satisfacción global con la titulación. Se recibieron 8 respuestas (21.6% de participación), como resultado la valoración global del máster se valoró más positivamente 3.6/5 (7.2/10), si bien los principales puntos que demandan son un mayor contenido práctico en las asignaturas y necesidad de un mayor acercamiento del profesorado al sector hotelero, el aspecto mejor valorado son las actividades extraordinarias por lo que se deben seguir potenciando. [Otras evidencias 3 y 4].

La satisfacción del profesorado con el título se mantuvo alta en los tres años, con un 9.8 en 2019/2020, un 9.3 con una participación del 60% en 2020/2021 y un 8.5 en 2021/2022. Aunque no se dispone de datos de participación para 2019/2020 y 2021/2022, la alta satisfacción en 2020/2021 junto con una participación del 60% es un indicativo de la percepción positiva del título por parte del profesorado. Los egresados presentaron una satisfacción de 8.5 con una participación del 6.9% en 2019/2020. En 2020/2021, se observó una disminución en la satisfacción a 4, posiblemente debido a las dificultades provocadas por la pandemia en el sector hotelero y la menor disponibilidad de oportunidades laborales. Sin embargo, la satisfacción se recuperó notablemente en 2021/2022 a 9.5 con una participación del 7.7%, lo que indica una mejora significativa a medida que la industria se recupera.

Ahondando en un mayor detalle, en el curso 2021/22 los estudiantes valoraron moderadamente las competencias de la titulación (5.5), los objetivos alcanzados en las asignaturas (5.1), la labor docente en general (5.9) y más positivamente las prácticas externas (7.5) la organización de contenidos (6.2), el trabajo no presencial (6.3), las tutorías presenciales (6.1) y la dificultad (6.3). Los aspectos más débilmente valorados tienen que ver con los materiales facilitados en las asignaturas (4.6), la integración

teoría/práctica (4.9) y el contenido innovador (4.1) y práctico de las asignaturas (3.7). En el caso del PDI, también se valora con puntuaciones excelentes (10), la coordinación con la titulación, dificultad, la integración de teoría y práctica, así como la organización de horarios, la información ofrecida en la gestión de la titulación. Valoran de manera notable con puntuación por encima de 7, todos los ítems relacionados con los estudiantes (implicación, compromiso, resultados, aprovechamiento de clases y tutorías), destacando la valoración en la adquisición de competencias (9). Por parte de egresados, la satisfacción de todos los ítems relacionados con las competencias adquiridas se sitúa con valoraciones notables y sobresalientes, al igual que la integración teoría/práctica y todos los ítems de las asignaturas (innovación, materiales, organización, prácticas, trabajo no presencial). Respecto a los empleadores, valoran con un 4.9 sobre 5 (9.8 sobre 10) la satisfacción con las prácticas curriculares que los estudiantes han realizado en sus instalaciones, y con un 4.6 sobre 5 (9.1 sobre 10) la adecuación de la formación del estudiante para el desarrollo de la práctica.

No se ha tenido constancia de quejas, incidencias o sugerencias en el curso 2021/22. Sí se dispone de registro de 1 petición a través de correo electrónico solicitando cambio de aula, esta petición fue gestionada satisfactoriamente con dicho cambio. También en el curso 2019/20 se recibieron incidencias relacionadas con la adaptación de la docencia a la situación de excepcionalidad provocada por la crisis sanitaria (horarios, metodología, evaluación) que fueron resueltas por la coordinadora y el equipo de trabajo de Decanato creado al efecto para la asistencia durante la crisis.

En resumen, los datos indican que, aunque hubo algunos descensos en la satisfacción durante los años más duros de la pandemia, la satisfacción general con el título ha mostrado signos de recuperación a medida que las condiciones mejoran. Los descensos en la satisfacción durante este período pueden ser en gran medida atribuidos a factores externos como la COVID-19 y a una menor participación en las encuestas, lo que puede haber sesgado los resultados hacia las opiniones de aquellos que estaban más insatisfechos.

b) Actuaciones de mejora. Desde el año académico 2016-17 se implementó la realización de encuestas de satisfacción a empleadores a través de la Oficina de Prácticas. Respecto a la mejora de metodologías docentes innovadoras y la falta de enfoque práctico durante el curso 21/22, se llevó a cabo una encuesta interna con el objetivo de recopilar información cualitativa sobre la satisfacción de los participantes. Esta encuesta complementó los datos cuantitativos recopilados anualmente por el Vicerrectorado. Los resultados de esta encuesta mostraron una mayor satisfacción en general. Específicamente, se destacó que las Actividades Extraordinarias fueron el aspecto mejor valorado. Estas actividades se enfocan en fortalecer el carácter práctico e innovador de la formación del máster y se intensificaron durante este curso académico. Incluyeron visitas a hoteles, charlas con profesionales del sector hotelero y seminarios sobre temas específicos relacionados con la industria, como el marketing digital y la gestión de ingresos. Se puede encontrar un listado completo de estas actividades en la página web del título: <https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/actividades>.

Estas medidas y enfoques buscan abordar las observaciones anteriores y mejorar la calidad de la formación ofrecida en el Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: a) El Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid tiene establecido un procedimiento para recabar información sobre egresados e inserción laboral. Este procedimiento se basa en una encuesta de satisfacción con la titulación de egresados cuyo envío se realiza al año siguiente al del curso de finalización de estudios, mientras que la encuesta de inserción laboral se realiza dos años después del curso de finalización. El período de trabajo de campo se lleva a cabo entre mayo y junio [ver detalle en Documentos: EV06 y anexos].

Estas encuestas permiten disponer de datos fiables y comparables anualmente para evaluar la evolución de los datos de todas las titulaciones de la UCM y además poder realizar análisis del acumulado de varios años. Estas encuestas ofrecen datos de los encuestados (edad, género) y de su inserción (situación laboral, tipo de contrato, tipo de empresa, tiempo en encontrar trabajo, adecuación del empleo y relación con la titulación, condiciones del empleo, satisfacción con el trabajo). Sin embargo, la participación en cursos anteriores ha sido escasa, siendo para el caso del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras inferior al 7%.

Razón por las que desde la Facultad de Comercio y Turismo puso en marcha un estudio complementario de egresados e inserción. También desde el Vicerrectorado se implementaron acciones para lograr aumentar los resultados obtenidos, como han sido las encuestas telefónicas. Como resultado, se ha conseguido incrementar la participación en las encuestas del Vicerrectorado de manera general en el curso 2021/22, si bien para este máster el incremento ha sido escaso (7.7%). Se espera un incremento progresivo ya que los resultados preliminares para el curso 2022/23 muestran una participación del 9.1%. También se dispone de informes complementarios que pueden consultarse en la web del centro

(<https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-de-insercion-laboral-de-los-egresados>) y del máster (<https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/73-informacion-sobre-insercion>).

b) A pesar de los esfuerzos mencionados, para el caso de los datos obtenidos en las encuestas del Vicerrectorado en lo que respecta a inserción siguen siendo muy escasos. Los resultados muestran una tasa de inserción acumulada desde el curso 2018-19 al 2021-22 del 20% con un 3.8% de participación (5 respuestas). La satisfacción con el empleo actual de quienes se encontraban en situación empleada es de 5.67 puntos y una relación entre la capacitación y la titulación con el empleo actual de 4.5 puntos. El informe de trayectoria de egresados realizado a partir de datos de LinkedIn, realizó una búsqueda aleatoria de 20 perfiles, recogiendo un total de 14 muestras para analizar. Los resultados de este estudio muestran que la mayoría de los egresados desarrollan su carrera profesional en el ámbito hotelero, ocupando puestos como directivos en cadenas hoteleras, puestos intermedios en servicios centrales y operativos en establecimientos hoteleros, entre otros. La movilidad de los egresados en su paso por distintas empresas es alto: un 43% ha pasado por más de 4 empresas. Estos datos contribuyen a verificar que la inserción de los egresados va en la línea de lo esperado según la orientación del máster.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos en el título.

En el informe final de renovación de la acreditación con número de referencia 4313954, emitido el 21 de diciembre de 2017, se obtuvo una valoración de B en el CRITERIO 6. Mientras que en el CRITERIO 7 se obtuvo una C. Se recibieron las siguientes recomendaciones para el 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. Estas recomendaciones fueron atendidas en cursos posteriores. En el informe de autoevaluación de 2022 se explicó la situación de las recomendaciones recibidas aportando evidencias y en el informe final de seguimiento ordinario voluntario se elevó la calificación de este criterio con una B.

Listado de evidencias:

EV01-Guías docentes

EV02C: Directrices de coordinación y guías

EV04.2.1-Listado de TFM

EV04.2.2-Actas Tribunales TFM

EV04.2.3-Rúbricas evaluación TFM

EV06-Egresados

EV09-Indicadores satisfacción

EV10.1-Informe prácticas externas