



VICERRECTORADO DE CALIDAD

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

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

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

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
17/01/2014	24/09/2019	Fundación Madrid+d	23/02/2018

CURSO 2021-22
OFICINA PARA LA CALIDAD

INDICE

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

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: <https://www.ucm.es/masterempresashoteleras>

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER

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

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

La Junta de Facultad 5/2018 de 16 de julio aprobó la siguiente Comisión de Calidad (actualizado 27/05/2022):

TABLA 1: COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE FCyT

Cargo en la Comisión	Nombre	Colectivo / Organismo
Presidenta	Yolanda Romero Padilla	Vicedecana de Estudios y Calidad
Secretario	Coral Illana Rodríguez	Representante PAS
Vocal	Adolfo Millán Aguilar	Representante PDI
Vocal	Amparo Carrasco Pradas	Representante PDI
Vocal	Javier Curiel Díaz	Representante PDI
Vocal	Ana Isabel Rosado Cubero	Representante PDI
Vocal	Clara Martín Duque	Representante Resto de PDI / Coord. Doble Grado en Turismo y Comercio
Vocal	Sara Jiménez Peña	Representante de Estudiantes
Vocal	Lidia de la Morena Fernández	Representante de Estudiantes
Invitados		
Invitada	Francis Blasco	Decana de la Facultad
Invitado	Milagros Serrano Cambrero	Coordinación Grado en Turismo
Invitada	Pilar Gómez Aparicio	Coordinación Grado en Comercio
Invitada	Lourdes Susaeta	Coordinación Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
Invitado	Pablo Garrido Pintado	Coordinación Máster Comercio Electrónico
Invitado	Ignacio Ruiz Guerra	Coordinación Máster en Planificación de Destinos Turísticos
Invitada	Matilde Fernández-Cid	Coordinación Máster en Consumo y Comercio
Invitada	María García Hernández	Coordinación Programa Doctorado Interuniversitario en Turismo
Invitado	Adolfo Hernández Estrada	Coordinación Máster en Consumo y Comercio / Doctorado Interuniversitario en Turismo
Invitado	Antonio Santos del Valle	Agente externo: Director Departamento de Relaciones Institucionales y Turismo - Innova Tax Free
Invitado	Alfonso Castellano	Agente externo: CEO – High Tech / Petit Palace Hoteles
Invitado	Armando Rodríguez Ocaña	Agente externo: presidente de la Fundación Ciudad y Comercio

Fuente: Facultad de Comercio y Turismo

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

El Reglamento de funcionamiento fue aprobado por Junta celebrada el 11 de marzo de 2010 y modificado en la Junta de Centro del 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad) y está publicado en la web de la facultad: <https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>.

En este reglamento se hace referencia a las sesiones, la adopción de acuerdos y los efectos de los acuerdos:

- Sesiones

- La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias. Se realizan tres reuniones ordinarias al año. Una al comienzo del curso, otra a mitad del curso, y la última, al concluir el periodo de docencia presencial.
- La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa de el/la Presidente/a o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros de pleno derecho. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de 48 horas y contendrá el orden del día de la reunión. Por razones de urgencia, el/la Presidente/a, previo acuerdo de la Comisión, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándole notificación urgente a los miembros no presentes

- Adopción de acuerdos

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

- Efectos de los acuerdos

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

Adicionalmente en el Centro existen otras comisiones que, en principio, no tienen relación directa con la Comisión de Calidad, excepto en cuestiones puntuales o relacionadas con reclamaciones. En este sentido, en el centro existe una Comisión de Ordenación Académica, cuyas funciones se refieren básicamente a la gestión ordinaria de la actividad académica: tramitación de plazas o carga docente, mientras que la de Calidad aborda las mejoras en los sistemas de funcionamiento y los problemas operativos detectados, por lo que no hay una relación directa entre ambas. Ahora bien, en algunos casos, la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de trabajo fin de grado y, una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha y organización es función de la Comisión Académica.

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

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2021-2022 se han celebrado tres reuniones ordinarias de la Comisión de Calidad, cuyas fechas y contenidos se detallan a continuación:

TABLA 2. RESUMEN DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE CALIDAD (CURSO 2021/2022)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados	Acciones de mejora, acuerdos adoptados
17/11/21	Marco estratégico para la docencia 2021-2022 y modificaciones	"Modificación Plan Docente de actuación Curso 2021-22" (disponible en: https://comercioyturismo.ucm.es/marco-estrategico-para-la-docencia-en-el-curso-2021-22#:~:text=Modificaci%C3%B3n%20Plan%20Docente%20de%20actuaci%C3%B3n%20Curso%202021-22%20(Vigente%20a%20partir%20del%2020%20de%20noviembre%202021).)	Aplicación del mismo
	Proceso de certificación ISO 9001.	Plan de Acciones Correctivas en la aplicación de la ISO 9001 como consecuencia de la auditoría interna	Modificación del procedimiento de desarrollo de la actividad docente, incluyendo documentación acreditativa sobre la programación docente, su desarrollo y seguimiento, así como de la coordinación de evaluación de la asignatura (cronograma de asignatura y rúbricas de evaluación).
	Aprobación memorias de seguimiento del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras,	Baja participación de los estudiantes en las encuestas	Fomentar el sentimiento de pertenencia con los estudiantes a lo largo de la carrera. Organizar una sesión sobre el uso de LinkedIn
31/5/22	Constitución de los miembros de la comisión	Cambio de la comisión en la Junta de Facultad de día 27 de mayo de 2022.	
	Recepción de los informes de seguimiento provisionales	Actualización Web/de Inserción Laboral y en la baja participación en las encuestas por parte de egresados	Se ha llevado a cabo otro proceso de revisión y actualización de la documentación del sistema de gestión de Calidad adaptado a la norma ISO 9001 y para tratar de integrar AUDIT.
	Por el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, la Fundación Madrimasd incluye seguimientos ordinarios obligatorios y voluntarios en función de los resultados obtenidos en los informes de acreditación o renovación de acreditación.	En cuanto a los seguimientos voluntarios indica que los Másteres que van a estar en disposición de pasar el seguimiento son: Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y el Máster en Comercio Electrónico. La convocatoria se iniciará en septiembre y la evaluación será entre septiembre y diciembre.	El MDGEH se presentará al seguimiento voluntario
14/7/22	Proceso de revisión de las guías docentes	Necesidad de revisión para su adaptación a GEA	Se han revisado las Guías Docentes para atender a las recomendaciones de la UCM y la Fundación Madrimasd
	Evaluación Continua	Dudas en el Procedimiento	Trasladar las cuestiones planteadas al Rectorado

Fuente: Elaboración propia en base a las actas Reuniones Comisión de Calidad

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

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

Según la memoria de verificación, el mecanismo de Coordinación del Centro se basaba en dos Comisiones (<https://sede.educacion.gob.es/cid/98309641135889506508211.pdf>):

Coordinación vertical. Esta Comisión se encarga de cumplir las siguientes funciones:

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

Coordinación Horizontal

El claustro de profesores del Máster reunido como mínimo tres veces al año que se encarga de la coordinación y coherencia académica y del funcionamiento interno del Máster presidido por el/la Coordinador/a del mismo.

Después de una fase de transición entre los planes 2009 y 2013, desde el curso 2014-2015 se cumple con lo expuesto anteriormente habiendo introducido algunos ajustes. Como se ha explicado en memorias anteriores y debido a las características del título, existe un número reducido de profesores que imparten docencia en el mismo, por lo que se ha optado por modificar la composición inicialmente propuesta e incluir a todo el profesorado con docencia en las asignaturas del máster en la comisión. Ello favorece el flujo de información entre los profesores y entre éstos y el/la coordinador/a, evitando pasos intermedios en la transmisión de las decisiones adoptadas. De la misma manera, se ha optado porque el claustro de todos los profesores que imparten docencia en la titulación sea a su vez comisión académica del máster, además de un representante de la Facultad (coordinador/a designado por Decano/a) y un representante de los estudiantes (delegado de curso elegido cada año).

Como se acaba de mencionar, ello favorece la comunicación y evita tener que convocar un mayor número de reuniones (del claustro y de la comisión) que, en este máster en concreto, implicaría casi siempre a las mismas personas. Se entiende que la característica compacta del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras favorece la toma de decisiones y la buena acogida de esta decisión por parte del profesorado ha mostrado la eficacia de este modelo.

Las reuniones del claustro/comisión académica inciden por lo tanto en la coordinación del profesorado y se celebran al menos tres veces al año, dirigidas por el/la Coordinador/a de la titulación. Lo habitual es que se convoquen concordando con las fechas de la admisión al máster y las convocatorias de exámenes, aunque puede haber variaciones en función de la planificación de los cursos.

A lo largo del curso 2021-2022 se han celebrado tres reuniones ordinarias del Claustro y Comisión Académica del título, cuyas fechas y contenidos se detallan a continuación:

TABLA 3. RESUMEN DE REUNIONES DEL CLAUSTRO/COMISIÓN ACADÉMICA (CURSO 2021/2022)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora	Acuerdos
11/11/21	Incorporación de Nuevo profesorado	Nada que reseñar	
	Nº de alumnos y procedencia	38 alumnos amatriculados	Nada qu
	Presupuesto pendiente de aplicación	Necesidades informáticas	Invertirle
	Claustro y Comisión académica	Se requiere que los claustros no estén presentes los alumnos	Separar
	Nivel de los alumnos	Falta de base en la asignatura de Contabilidad	Adaptac
	Baja participación de los alumnos en las encuestas de satisfacción	Necesidad de reforzar los lazos con los	Activida
	Información de empleabilidad de los egresados.	Baja respuesta a las encuestas de rectorado	Encuest
29/3/22	Marcha del curso	Nada que reseñar	
	Fechas Tribunales TFM	Quedan fijadas las fechas	Convoca
			Convoca
		Quedan fijados los tribunales	4 de Juli
	Composición Tribunales TFM		5 de Juli Susaeta,
	Fecha de comienzo del curso 2022/23	Propuesta: 19 de septiembre	19 de se
	Resultados 1º proceso de preinscripción.	Satisfactorio/ Se han cubierto las plazas con estudiantes adecuados	
	Practicas	Estudiantes preinscritos en prácticas: 49	Necesid sector
		Estudiantes haciendo prácticas: 18	
		Estudiantes sin prácticas: 23	
		Estudiantes que han solicitado el RC: 6	
	Estudiantes que se han dado de baja de prácticas: 2		
Comienzo TFM Business Game	Nada que reseñar		
Actividades extraordinaria	Nada que reseñar		
Cambio del nombre de una asignatura	Ante la dificultad de modificar los planes de estudio se plantea estudiar la posibilidad de introducir esta asignatura como parte del módulo Entorno y actividad hotelera, que en nivel 2 de la memoria verificada aparece como Operaciones hoteleras, ya que dice: "Herramientas avanzadas de gestión hotelera como central de reservas o management revenue."	Cambiar estamos	
15/11/22	Trabajo de Fin de Master 2021/2022. Experiencias y propuestas de mejora.	Es necesario mejorar la homogeneidad en los criterios de evaluación	Pasar un tutores
	Alumnos matriculados en el curso académico 2022/2023	38 alumnos matriculados	
	Seguimiento del título del máster por la Fundación Madrimasd	SE propone cambios en la valoración de los criterios 3 (SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD)y 7(INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN) que obtuvieron una C y se justifica una B; La problemática fundamental se centra en 3 puntos: Baja participación en las Encuestas de Satisfacción alumnos/ Baja participacvión en la Encuesta de satisfacción de Egresados / Poca información sobre la empleabilidad de los egresados	Incentiv encuest satisfac Activid
	Presencialidad del máster: establecimiento de criterios comunes	El problema es si se puede exigir presencialidad teniendo en cuenta la convocatoria extraordinaria	Decanat

Fuente: Elaboración propia en base a las actas Reuniones Comisión del Claustro y Comisión académica del título

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F2.1. Compromiso de todos los implicados en la coordinación del título F2.2. Adecuación e integración de los mecanismos de coordinación. F2.3. Comunicación fluida con el claustro F2.4. Comunicación fluida con los representantes de los estudiantes	

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2021-2022, el número total de profesores con asignación docente en el máster fue de 19, incluidos tanto profesores que imparten asignaturas como profesores que tutorizan prácticas y trabajos fin de máster (Tabla 4):

TABLA 4. ICMRA-1c: Estructura del Personal Académico del Título

Fecha: 30/11/2021

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	8	42,1%	33,70	50,4%	0
Asociado Interino	1	5,3%	3,00	4,5%	0
Ayudante Doctor	3	15,8%	7,20	10,8%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	2	10,5%	9,00	13,5%	0
Contratado Doctor	1	5,3%	3,30	4,9%	1
Titular de Universidad	4	21,1%	10,70	16,0%	7

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales UCM Datos extraídos el 19/10/2022

La proporción de créditos impartidos por profesorado con perfil profesional (asociados) ha disminuido respecto al curso anterior en cinco puntos porcentuales, mientras que el número de sexenios ha aumentado en 1. Para el curso 2021/22 se ha realizado un proceso de revisión de datos sobre el grado de doctor del profesorado que imparte clase en el máster a partir de los datos disponibles en SIDI y en la información curricular facilitada por el profesorado. A partir de este trabajo se ha obtenido la estimación relativa al profesorado que imparte clase en el centro que dispone del grado de doctor (68,4%). En general se mantiene el equilibrio procedente de la experiencia docente, investigadora y profesional del profesorado, lo que enriquece los contenidos impartidos y es una de sus señas de calidad.

La **tasa de participación en el programa de evaluación docente (IUCM-6)** se sitúa en el 566%, logrando todos los profesores evaluados una calificación MUY POSITIVA.

La **tasa de evaluaciones en el programa de evaluación docente (IUCM-7)** se ha mantenido en el 75% en el curso 2020/21. Estos resultados son positivos teniendo en cuenta las propias características de los estudios de máster que difieren en gran parte de los grados, con una menor duración (un año), un calendario diferente (organizado por bimestres) y un número más reducido de profesores que imparten docencia.

La **tasa de evaluaciones positivas del profesorado (IUCM-8)** se mantiene en el 100%, por lo que todos aquellos profesores que participan en el programa de evaluación docente y consiguen datos suficientes para finalizar el proceso, son evaluados de forma positiva en su

totalidad por los estudiantes. Lo que demuestra la calidad docente de los profesores implicados.

En la convocatoria 2021/2022 se concedieron seis proyectos liderados por profesorado de la Facultad de Comercio y Turismo.

En particular se destaca el proyecto no 143 La comunicación escrita y el análisis de datos como herramientas clave en la empleabilidad de los estudiantes de Turismo liderado por la Coordinadora del Máster y en el que participaron varios profesores de este. Además, este proyecto se dirigía hacia los alumnos del máster.

En definitiva, se cuenta con personal académico especializado y comprometido con el título. Se mantiene un equilibrio entre profesorado con vinculación completa y profesorado asociado, lo que garantiza la nutrición de contenidos desde la experiencia docente, investigadora y profesional. Las tasas de participación y de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente han mejorado respecto al curso anterior.

El Plan de Formación para el Profesorado del título, se ha mantenido en 2021-22 mediante la impartición de Talleres y Cursos propios de la Facultad de Comercio y Turismo, tal y como se refleja a continuación:

- Curso de formación de pantallas interactivas, 22 de noviembre de 2021
- Acoso sexual o sexista y otras formas de violencia contra las mujeres, 17 y 19 de enero de 2022
- Acoso sexual o sexista y otras formas de violencia contra las mujeres, 21 de febrero
- Curso de formación en pantallas interactivas para su aplicación docente , 26 de enero de 2022
- Curso de formación al profesorado “Ecuaciones Estructurales en Entorno R” , 16 y 17 de junio de 2022
- “Modelización estructural basada en varianzas (PLS-SEM), en entorno de R”, 14 de septiembre de 2022

A continuación, valoramos los indicadores relacionados con el programa Docentia-UCM de los profesores del Máster. Este programa evalúa la actividad docente individual de cada profesor en el marco de un modelo que incluye cuatro dimensiones: planificación y organización, desarrollo, resultados y procesos de reflexión, mejora y actualización de la actividad docente.

TABLA 5: RESULTADOS DEL PROGRAMA DOCENTIA MDGEH (2021-2022)

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2016-2017	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2017-2018	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2018-2019	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2019-2020	5º curso de seguimiento o 4º curso de acreditación 2020-21	6º curso de seguimiento o 5º curso de acreditación 2021/2922
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	63,64%	54,55%	39%	37%	81´3,%	56%
IUCM-7	54,55%	27,27%	11%	26%	75%	75%

Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente						
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Vicerrectorado de Calidad UCM

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

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El sistema de quejas y reclamaciones no ha variado respecto a cursos anteriores, pudiéndose tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones por las siguientes vías:

- Incidencias formalizadas:
 - Instancia presentada en la secretaría de alumnos o de manera telemática.
 - A través de un formulario electrónico ubicado en la página web del master y del centro que se implantó a finales del curso 2012-2013:

<https://comercioyturismo.ucm.es/sugerencia-y-quejas>.

- Otras vías:
 - Sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas verbalmente o por correo electrónico al Equipo Decanal.
 - Sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas verbalmente o por correo electrónico al coordinador/a del máster.

Según información disponible en el Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria, durante el curso 2021/2022, se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo un total de 24 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por estudiantes. Estas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o formulario de sugerencias y quejas habilitado en la web y presentado en la Facultad de Comercio y Turismo, salvo 1 que llevó a través del vicerrectorado a través de inspección de servicios y 3 verbalmente expresadas en entrevista personal luego materializadas por escrito. Adicionalmente, se han recibido 8 escritos por correo electrónico dirigidos individualmente o en nombre de un colectivo a diferentes miembros del equipo decanal, procedentes de delegados/as de curso, representantes de la Delegación de Estudiantes que se han dirigido por escrito de manera individual. Aunque también se han recogido las quejas o sugerencias expresadas verbalmente, se pidió a los estudiantes que así lo hicieron que pusieran por escrito su queja para tener un registro objetivo que cursar a trámite. En este sentido, prevalece la vía on line como principal canal de recepción de incidencias.

Ninguna de las quejas recibidas corresponde al Master en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F4.1. Posibilidad de presentación de quejas y sugerencias por diferentes vías (presencial y telemática) F4.2. Cercanía del Coordinador/a para solucionar los problemas F4.3. Funcionamiento efectivo del sistema de quejas y sugerencias	

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

En general, los resultados académicos del máster se pueden calificar como muy positivos, en cuanto a su evolución en los últimos cursos, como muestran los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad (Tabla 6). Se cumplen con holgura los objetivos fijados en la Memoria de Verificación en cuanto a las **tasas de graduación (ICM-8)**, **abandono (ICM-5)** y **eficiencia (ICM-7)**, situándose actualmente en el 100%, 0% y 98%, respectivamente. Estos resultados, como se explica más adelante, tienen que ver con diferentes factores entre los que se destacan: (1) la adecuación del perfil de estudiantes seleccionados en el proceso de admisión, posible gracias a una tasa de demanda del 345% (IUCM-5); (2) el óptimo funcionamiento de la docencia ofrecida en el máster que contribuye a alcanzar buenos resultados en las tasas de evaluación: 98,43% (IUCM-16) y éxito (IUCM-1); (3) la incorporación de medidas como la modalidad de *Trabajo Fin de Máster-Bussines Game* que ha proporcionado resultados excelentes en una de las etapas más críticas del proceso de enseñanza-aprendizaje del máster. En términos generales el curso ha evolucionado y finalizado favorablemente dada la buena evolución del sector tras la crisis sanitaria. Las prácticas externas se han desarrollado con normalidad y no ha sido necesario recurrir a medidas extraordinarias.

En consonancia con la Memoria de Verificación, el número de **plazas de nuevo ingreso (ICM-1)** se ha establecido en 40. Esta cifra se considera apropiada para la docencia en el Máster y no se contemplan modificaciones. Se ha recuperado sustancialmente el porcentaje de cobertura y la matriculación con respecto al curso anterior. Concretamente el **ICM-3 (Porcentaje de cobertura)** ha pasado de un 57,50 % en 2020-2021 a un 92,50%. Este dato está relacionado con ICM1 (Plazas de nuevo ingreso ofertadas) e ICM2 (Matrícula de nuevo ingreso), aunque las plazas ofertadas fueron las mismas (40) se matricularon 37 estudiantes (**ICM2: Matrícula de nuevo ingreso**). Teniendo en cuenta que el curso 2020/2021 tan sólo lo hicieron 23 esto supone un 60% de incremento en la matriculación. Este dato pensamos que está relacionado con la evolución positiva de la empleabilidad en el sector. Sin embargo, la tasa de demanda del título ha descendido ligeramente respecto al periodo anterior pasando de un 357,50% a un 345 %.

En el caso de la **tasa de rendimiento del título (ICM-4)**, se ha mantenido por encima del 90% desde el curso 2016/2017, situándose en el curso 2021/2022 en 98,08%, una cifra semejante a la del año anterior, que muestra la adecuación de los contenidos del máster y del perfil de ingreso. Este rendimiento tiene su reflejo en la **tasa de abandono del título (ICM-5)**, que sigue manteniéndose en el 0%, cumpliendo sobradamente lo previsto en la Memoria Verificada (15%) y habiendo corregido las cifras anteriores a 2016/2017.

En lo que respecta a la **tasa de graduación (ICM-8)** ha sido del 100% en los tres últimos cursos, mejorando la del curso 2020/21 de un 94,44%. En todo caso la ICM-8 siempre ha sido superior al 75% mencionado en la Memoria Verificada. Esta evolución positiva se explica, por una parte, por la elevada **tasa de evaluación del título (IUCM- 16)** que durante los cuatro cursos se ha situado por encima del 95%, siendo en el último año del 98'43%, lo que indica que la mayor parte de los estudiantes optan por presentarse a las convocatorias de evaluación de todas las asignaturas. Y, por otra parte, porque lo hacen adecuadamente preparados como se desprende de la también elevada **tasa de éxito (IUCM1)**, que en el conjunto del período analizado se ha situado en el 99,64%, lo que muestra que prácticamente la totalidad de los estudiantes aprueban en primera convocatoria. Ello muestra un buen ajuste tanto en la preparación de los

estudiantes seleccionados, como en la adecuación de la docencia ofrecida en el máster. Sin embargo, existen diferencias entre asignaturas, como se puede observar en la tabla 7. Las asignaturas que han recibido una mayor matriculación han sido las prácticas externas y el TFM, que se corresponden a las que el curso anterior menor matriculación habían tenido. Probablemente este dato esté relacionado con el impacto de la pandemia que se arrastra desde el 2019/20 y 2020/2021.

TABLA 6. INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid	1º curso de seguimiento o	2º curso de seguimiento o	3º curso de seguimiento o	4º curso de seguimiento o	5º curso de seguimiento o	6º curso de seguimiento o
*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	curso autoinforme acreditación	1º curso de acreditación	2º curso de acreditación	3º curso de acreditación	4º curso de acreditación	5º curso de acreditación
Curso Académico	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
ICM-1	40	40	40	40	40	40
Plazas de nuevo ingreso ofertadas						
ICM-2	36	36	36	33	23	37
Matrícula de nuevo ingreso						
ICM-3	90%	90%	90%	82,50%	57,50%	92,50%
Porcentaje de cobertura						
ICM-4	98,89%	99,45%	96'82%	96,10%	98,32%	98,08%
Tasa de rendimiento del título						
ICM-5	12%	0%	0%	0%	0%	0%
Tasa de abandono del título						
ICM-7	99,40%	98,91%	99'31%	97,72%	94,32%	98,00%
Tasa de eficiencia de los egresados						
ICM-8	84%	100%	100%	100%	94,44%	100,00%
Tasa de graduación						
IUCM-1	100%	100%	99'39%	99,80%	99,44%	99,64%
Tasa de éxito						
IUCM-5	555%	415%	562'50%	477,50%	357,50%	345,00%
Tasa de demanda del máster						
IUCM-16	99,45%	99,45%	97'42%	96,29%	98,88%	98,43%
Tasa de evaluación del título						

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales UCM. Datos extraídos el 19/10/2022

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

ICMRA- 2: Resultados en las Asignaturas														
Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesiva	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ALOJAMIENTOS ESPECIALES	OBLIGATORIA	37	37	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	9	20	8	0
CONTABILIDAD PARA LA GESTIÓN HOTELERA	OBLIGATORIA	37	37	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	17	19	1	0
CREACIÓN EMPRESAS HOTELERAS	OBLIGATORIA	38	38	0	97,37%	100,00%	2,63%	97,37%	1	0	11	21	4	1
DERECHO DEL CONSUMO	OBLIGATORIA	37	37	0	97,30%	100,00%	2,70%	97,30%	1	0	7	19	10	0
GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA HOTELERA	OBLIGATORIA	37	37	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	27	9	0
ORGANIZACIÓN Y RR.HH EN ENTIDADES HOTELERAS	OBLIGATORIA	37	37	0	97,30%	100,00%	2,70%	97,30%	1	0	4	27	4	1
PLAN DE MARKETING DE LA EMPRESA HOTELERA	OBLIGATORIA	37	37	0	97,30%	100,00%	2,70%	97,30%	1	0	0	32	3	1
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA HOTELERA	OBLIGATORIA	38	38	0	97,37%	97,37%	0,00%	97,37%	0	1	27	10	0	0
PRÁCTICAS EXTERNAS	PRACTICAS EXTERNA	39	35	4	92,31%	100,00%	7,69%	94,29%	3	0	0	7	29	0
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SECTOR HOTELERO	OBLIGATORIA	38	38	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	25	12	1	0
RÉGIMEN FISCAL EN EL SECTOR HOTELERO	OBLIGATORIA	37	37	0	97,30%	97,30%	0,00%	97,30%	0	1	10	21	5	0
RESTAURACIÓN Y EVENTOS	OBLIGATORIA	37	37	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	27	9	1
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CA	44	40	4	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	9	25	8	2

Fuente: Sistema Integrado de Datos Institucionales

Datos extraídos el 19/10/2022

Finalmente, el prestigio y el interés por cursar esta titulación se mantiene alto, como se observa en la **tasa de demanda del máster (IUCM-5)**, alcanzando la cifra de 345,0%, que si bien es menor que en años anteriores sigue siendo alta. Esto muestra que los mecanismos de información y difusión del título siguen funcionando adecuadamente. Además, muestra también la buena imagen y prestigio del máster que se mantiene en el ranking *Eduniversal Best Masters Ranking Worldwide* siendo en 2019 el mejor máster de universidad pública en España en el ámbito de gestión hotelera, el tercero si se incluyen centros privados, y encontrándose en el puesto número 27 en el ranking mundial.

En su conjunto se puede afirmar que el conjunto de indicadores sigue presentando muy buenos resultados. Esto es especialmente importante teniendo en cuenta las dificultades que se han tenido que afrontar con motivo de la crisis sanitaria. Ello refuerza la consolidación de la evolución positiva del máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5.1.1. Resultados altamente positivos y con buena evolución en todos los indicadores.	

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

En relación con la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título, se utiliza como fuente de datos las *Encuestas de Satisfacción UCM* diseñadas desde el Vicerrectorado de Calidad. La participación de los diferentes colectivos continúa siendo muy baja y tampoco se dispone de datos sobre satisfacción de servicios y agentes externos. Como punto de partida, se debe continuar invirtiendo esfuerzos para mejorar la participación en las encuestas.

Comentados estos aspectos críticos, se procede a detallar los resultados obtenidos con la cautela que supone su falta de representatividad en los colectivos mencionados.

TABLA 8: INDICADORES DE SATISFACCIÓN MDGEH (2020-2021)

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación	5º curso de seguimiento o 4º curso de acreditación	6º curso de seguimiento o 5º curso de acreditación
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
IUCM-13						
Satisfacción de alumnos con el título	7,2	6,7	8,3	5,6	3,6	4,7
IUCM-14						
Satisfacción del profesorado con el título	9,4	9,3	9,7	9,8	9,3	8,5
IUCM-15						
Satisfacción del PAS del Centro	7,1	7,7	2	8	8	6,3

IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título

El número de estudiantes que han respondido a la encuesta ha aumentado con respecto al curso anterior (pasa de 7 a 15) doblando la cifra del curso pasado para situarse en un 31,3%, cuyo desglose por género es de un 73,3% mujeres y un 26,7% hombres. El aumento de la tasa de participación se debe al esfuerzo realizado por la coordinación en explicar a los estudiantes la importancia de estas encuestas. Se procede a analizar los resultados obtenidos desde la cautela que supone esta baja participación.

La satisfacción global con el título de los estudiantes ha mejorado respecto al curso anterior pasando de un 3 '6 en 2020-21 a un 4,7 en el curso 2021-22, con una desviación típica bastante alta de 2,6 y una mediana de 5. Un 40% de los participantes que han contestado la encuesta valora el máster con más de un 6, dentro de los cuales un 13,3% lo valora con un 8. El resultado es muy bajo porque un 20% de las respuestas valoran el máster entre 0-1. Esta dispersión en los resultados y la existencia de este 20% que ha realizado esta valoración tan baja nos lleva a pensar que ha habido un voto de "castigo".

El primer bloque referente a desarrollo académico del máster presenta resultados dispares, es altamente satisfactorio el n.º de alumnos por aula (8), y aprueban el nivel de dificultad apropiado (6,3), los objetivos claros (5,8) y la relación calidad-precio (5,5), lo cual implica que los alumnos están satisfechos con el nivel de los estudios, que es adecuado a su formación. Suspenden 4 factores que son la orientación internacional (3,1), la adecuación del plan de estudios (4,8), la integración teoría práctica (4,9) y las calificaciones en tiempo adecuado (4,9). No contar con la desviación típica dificulta la interpretación de estos datos. No obstante, viendo los datos de satisfacción global pensamos que la dispersión en cuanto a estas opiniones es alta.

El bloque de asignaturas, tareas y materiales tiene resultados aceptables y otros que necesitan mejorar. Los ítems que no alcanzan la satisfacción mínima (medias inferiores a 5) están relacionados con los materiales ofrecidos (4,6), el grado de innovación (4,1) y el componente práctico (3,7) de sus contenidos. En este sentido, se han reforzado las actividades complementarias realizadas en el máster que van encaminadas a reforzar el contenido práctico e innovador que obtienen un notable en la evaluación de los estudiantes (7,1). Estos aspectos deben ser analizados y reforzados por el Claustro/Comisión académica del máster. Los alumnos aprueban (6,2) el ítem relacionado con los contenidos organizados y no solapados que se imparten en el máster, así como los objetivos propuestos (5,1) y el trabajo no presencial útil (6,3).

Los aspectos relacionados con la formación recibida y el proceso de matrícula alcanzan, en general, valoraciones positivas, aunque mejorables (medias entre 4,4 y 7,2): satisfacción con el proceso de matrícula (7,2), que se ha mantenido con respecto al curso anterior, las tutorías presenciales (6,1), la labor docente del profesorado (5,9), las competencias de la titulación (5,5) y acceso al mundo laboral (5,1). Un ítem que suspende en este bloque es la percepción de que la formación recibida para el acceso al mundo investigador no es suficiente (4,4). En este sentido, aunque el máster ha tenido tradicionalmente vocación profesionalizante, se deduce de esta valoración que todavía se desconoce que la titulación da acceso a los programas de doctorado. En el 2020-21 se realizó una actividad complementaria con la presentación del Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo que se inicia por primera vez en 2020/2021. No tuvo acogida por parte de los estudiantes por lo que no se ha vuelto a realizar este curso. Sin embargo, en el curso 2021-2022 se ha animado a los alumnos a participar en un Taller de Iniciación a la investigación organizado por el PID nº 143. Para próximos cursos, debe reforzarse la difusión de esta vía de continuidad de los estudios.

En lo referente a las prácticas externas, que ha sido compleja debido a la crisis sanitaria se refleja una alta satisfacción de los alumnos por la tutorización de estas (7,9). Por otra parte, las prácticas externas son un elemento formativo bien valorado en general por los estudiantes (7,6), y las ven como muy útiles para su empleabilidad (7,1), siendo la satisfacción general con las prácticas calificada con un notable 7,5. Como aspectos a mejorar fundamentalmente destaca la gestión del centro (4,8) pero hay que destacar el aumento de satisfacción respecto al curso pasado en que fue valorada con un 1,5.

El bloque de movilidad se presenta muy bien valorado por los estudiantes tanto por el programa de movilidad (8,5) como por la satisfacción de la formación recibida en el extranjero (8,0).

Los aspectos generales de la Universidad Complutense de Madrid han mejorado sustancialmente respecto al periodo anterior, el prestigio de la UCM ha pasado de un 5 en el periodo 2020-21 a un 7,6 en el 2021-2022, siendo la satisfacción con la UCM de un 6,4 y el orgullo de ser estudiante de la UCM de un 6,2. La valoración de las actividades complementarias ha pasado de un 5,4 en el 2020-2021 a un 7,1 en el 2021-202. En cuanto al grado de compromiso los resultados no son muy buenos, aprobando los ítems relacionados con la UCM: repetir unos estudios superiores (6,5), seguir como alumno de la UCM (6,1) pero no del título evaluado. Tanto la recomendación del título como la repetición de la titulación obtienen un 3,8, siendo este dato preocupante. Desde la coordinación del máster se llevó a cabo una encuesta de satisfacción interna. En esta encuesta la satisfacción de los alumnos con el máster fue de un 7,6, siendo lo más interesante los comentarios cualitativos obtenidos en los que los alumnos valoran muy positivamente las prácticas externas y las actividades extraordinarias, reclamando a su vez un mayor contenido práctico y actualizado en las asignaturas.

IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título

La participación del PDI en el curso 2021/2022 ha sido de 4 profesores. Aunque se ha insistido desde la coordinación en la importancia de la encuesta, la longitud de la misma y su difícil accesibilidad al no haber un único link de acceso ha dificultado al profesorado su cumplimentación.

La satisfacción global con la titulación sigue siendo alta (8,5). Con respecto a los aspectos relacionados con la titulación las puntuaciones oscilan del 9,8 al 8,0. Es muy alta la satisfacción del profesorado con la gestión del título puntuando en todos los ítems entre 7,3 y 9. Resultados muy positivos son los relacionados con el compromiso en los que se oscila de 8-10. La satisfacción con los alumnos es peor que en años anteriores, pero sigue obteniendo puntuaciones de notable para todos los ítems menos para el aprovechamiento de las tutorías que obtiene un 6,3. La media de la satisfacción con la titulación se sitúa entre 7,8-9,5, con lo que podemos señalar que los profesores son el eje del máster y su fortaleza más importante. El orgullo como PDI de la UCM (9,7).

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

Siguiendo la tendencia de cursos anteriores, la participación del PAS en las encuestas vuelve a ser muy baja, con solo tres encuestados lo que apenas supone un 8,8% de participación. Al igual que en el caso de los estudiantes supone una clara falta de representatividad de los resultados que a continuación se detallan, se constata la necesidad en insistir en la importancia de participar en las encuestas de calidad. Sin embargo, también se constata que el predominio de respuestas negativas merece ser revisado para aplicar, en su caso acciones de mejora. Los encuestados son un 66,7% de mujeres y un 33,3 hombre. La satisfacción del PAS de la Facultad de Comercio y Turismo es en media de un 6,3, con una desviación típica del 5,5. Esto significa que hay mucha dispersión en los resultados ya que 66,6% tienen una satisfacción sobresaliente, entre 9 y 10; y sin embargo hay un 33,3% que puntúa con un 0 su nivel de satisfacción. Al igual que en el caso de los estudiantes la obtención de estos resultados tan dispares complica la interpretación de los resultados.

Destacamos a continuación los ítems mejor valorados y aquellos que han obtenido menos puntuación. Los ítems mejor valorados son la información de la titulación (10,0), la relación con los compañeros del servicio (9,3), la adecuación de los contenidos al trabajo (9,7) y la organización del trabajo en la unidad (9,7). También puntúan sobresaliente el Servicio de riesgos laborales (9,5) y el reconocimiento de su trabajo (9,0). Aspectos que conviene mejorar son la comunicación con los servicios centrales (6,3), la definición de funciones (6,0) y relación formación-tareas (5,3). El plan de formación (6,0) y su satisfacción con la UCM (6,3) también aparecen con bajas puntuaciones, aunque siempre logrando el aprobado. Nos parece destacable como título de la UCM el alto compromiso del PAS con la UCM (10,0) y con sus titulaciones (9,3). En este sentido nos consideramos muy satisfechos al colaborar con este nivel tan alto.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F5.2.1. Excelentes resultados de satisfacción de profesores tanto en los aspectos relacionados con el título, la gestión de este, los estudiantes, los recursos y compromiso.</p> <p>F5.2.2. Por primera vez la movilidad internacional se valora muy positivamente en el título.</p> <p>F5.2.2. Las Prácticas externas obtienen unos buenos resultados</p> <p>F5.2.4. Las aulas y su adecuación al número de alumnos resultan bien valoradas tanto por los estudiantes como por el PDI.</p>	<p>D5.2.1. Insuficiente participación en las encuestas de estudiantes</p> <p>D5.2.3. Necesidad de analizar y reforzar por parte del claustro la adecuación de los objetivos de las asignaturas y el grado de innovación y práctica en los contenidos</p> <p>D5.2.4. Insuficiente participación del PDI y del PAS en las encuestas</p>

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

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.

En cuanto a la metodología, se trata de encuestas online basadas en un sistema CAWI propio del Vicerrectorado de Calidad, con envíos de correos electrónicos de invitación con un enlace de acceso individual para el encuestado, y un correo recordatorio a aquellos egresados que no han respondido al cuestionario a la fecha del recordatorio.

En relación con la participación general en las encuestas de satisfacción, desde el Vicerrectorado se han establecido incentivos para fomentar la cumplimentación de encuestas (sorteos de artículos). En el curso 2021/22, con el objetivo de conseguir mayor participación en las encuestas, una vez realizadas las encuestas online de inserción laboral, el trabajo de campo de dichas encuestas se ha complementado con encuestas telefónicas que se han realizado desde el Vicerrectorado de Calidad con tres encuestadores telefónicos. El cuestionario es el mismo tanto en online como telefónico.

El resultado de las encuestas realizadas por la UCM y los informes del centro se encuentran disponibles en la web de la Facultad de Comercio y Turismo (<https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-de-insercion-laboral-de-los-egresados>).

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 mediante campañas de recogida de datos para la elaboración de informes de inserción propios. En el curso 2021-22 se ha puesto en marcha una iniciativa piloto para recabar información sobre la trayectoria de egresados a través de la red profesional LinkedIn. También se ha enviado un cuestionario de inserción laboral dirigido a antiguos alumnos que ha obtenido un volumen de respuestas superior a iniciativas anteriores.

En el curso 2021-22 se ha puesto en marcha una iniciativa piloto para recabar información sobre la trayectoria de egresados a través de la red profesional LinkedIn. Por esta vía se ha conseguido obtener cierta información (15 respuestas) sobre los egresados del MDGEH que resumimos a continuación:

Los egresados están de acuerdo con que la titulación ha contribuido a encontrar trabajo tanto durante como después de la finalización de sus estudios valorándose en media con un 4/7. El 100% de los egresados participantes en el estudio tienen un trabajo remunerado. El 94,6% de los egresados tiene un contrato a tiempo completo y el 57,14% un contrato indefinido.

La titulación ha sido clave para encontrar el trabajo actual ya que el 85,71% afirma que los empleadores valoran que los candidatos con un máster y en más del 85% de los casos era un requisito (grado o máster). La satisfacción de los egresados con su trabajo actual es alta 5/7.

También se ha realizado una prueba piloto de la información que proporciona LinkedIn sobre los egresados obteniéndose las siguientes conclusiones:

- Son abundantes los datos que se pueden obtener de un estudio en profundidad de la situación laboral de los egresados a través de LinkedIn.
- Estos datos ayudarían a poder trazar trayectorias profesionales reales de los egresados.
- Los egresados son el mejor contacto con las empresas del sector hotelero español

Actualmente, también 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.

Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Egresados con el título (2021-2022)

La conclusión más importante que podemos obtener de esta encuesta es la importancia de aumentar la tasa de participación de los egresados en la misma, ya que ésta se sitúa en un 7,7% con tan sólo 2 respuestas. No nos parece muy relevante el análisis pormenorizado de los ítems valorados en la misma. La satisfacción con la titulación es de un 9,5, por lo que podemos inferir que serán aquellos que quedaron más satisfechos los que contestarán este tipo de encuestas. En estas dos encuestas todos los ítems puntúan entre un 8,5 y un 10, destacando

los indicadores de Compromiso, Repetir titulación, Repetir en la UCM, Repetir estudios superiores y Seguir la misma titulación obtienen una puntuación de 10.

Durante el curso 21/22 se ha continuado con la actividad puesta en marcha en 2020-2021 dirigida por egresados denominada “Mi experiencia dirigiendo Hoteles” y que tiene como objetivo el acercamiento tanto de los alumnos como de los egresados a las experiencias profesionales de antiguos alumnos del máster. También se ha invitado a antiguos alumnos del máster, que ocupan posiciones destacadas en el sector, a impartir seminarios y talleres. Estas actividades tienen como finalidad hacer partícipes a los egresados de la formación de los estudiantes.

Por otra parte, se ha llevado a cabo una mayor y más amplia difusión entre los alumnos del máster del programa doctoral de la Facultad de Comercio y Turismo. Estas dos acciones están encaminadas a mejorar la puntuación de estos ítems.

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación	5º curso de seguimiento o 4º curso de acreditación	6º curso de seguimiento o 5º curso de acreditación
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	n.d	n.d	n.d	6	n.d	9,5
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	n.d	n.d	25%	25%	25%	n.d

Fuente: Encuestas de Satisfacción UCM – Vicerrectorado de Calidad.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5.3.1. Excelentes resultados en la información obtenida a través del estudio realizado mediante LinkedIn F5.3.2. Obtención de datos de los empleadores procedentes de las encuestas a las entidades que ofrecen prácticas.	D5.3.1. No se disponen de datos representativos ni homogéneos que permitan analizar la situación actual y la evolución de los egresados del título. D5.3.2. Existen dificultades para la obtención de datos mediante métodos alternativos (LOPD, inversión de recursos)

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

En lo relativo a los programas de movilidad, las titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo están integradas en el contexto general de la UCM y se desarrollan fundamentalmente dentro de las actuaciones de los programas ERASMUS, SICUE, y algunos otros de carácter internacional (Fórmula Santander, Becas Iberoamérica, etc.). Los procedimientos de selección de estudiantes para cada periodo de movilidad están regulados por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación de la UCM. Todos los procesos están pautados y son verificables en cada uno de sus pasos de tal manera que la gestión de cada proceso y para cada uno de los participantes en nuestros programas resulte idéntica, predecible y en consecuencia confiable.

Existe también una Oficina de Movilidad Internacional de la Facultad cuya información se encuentra disponible en este enlace: <https://comercioyturismo.ucm.es/movilidad-internacional>. Se ocupa de todas las fases en el procedimiento de gestión de los programas de movilidad.

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

En 2013 se aprobó por Junta de Facultad una normativa relativa al principal programa de movilidad del centro, el programa Erasmus. Dicha normativa permite a los beneficiarios saber en cada momento qué normativa les es de aplicación y obtener respuesta a cualquier duda que les pueda surgir relativa a la gestión de su expediente y de su proceso de reconocimiento de estudios ([enlace a normativa](#)).

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

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

Los programas de movilidad son objeto de convocatorias públicas, predeterminadas desde los vicerrectorados respectivos y que son comunes para toda la universidad. Por parte de la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se realiza el seguimiento y la evaluación de estos programas con el fin de lograr la mejora continua mediante propuestas. La información se recoge, analiza y valora según se detalla a continuación:

- Informes individuales de los estudiantes que hayan participado en los programas de movilidad en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) Grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación o programa, c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.
- Informes de los coordinadores o responsables de dichos programas en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas); b) Tasa de intercambio de las universidades de destino (relación estudiantes acogidos/estudiantes remitidos); c) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad; d) Propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad.

La Comisión de Calidad de la Facultad valora y analiza toda esta información periódicamente y emite propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación. Las propuestas son remitidas a la Junta de Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

En lo que respecta a la titulación, a pesar de estos medios y programas que se ofertan y promueven, no se da movilidad entre los alumnos. Dadas las características del máster, con una duración de un solo curso (60 ECTS), los mayores esfuerzos se realizan en el fomento de prácticas en el extranjero a través del sistema Erasmus Prácticas, para lo que se cuenta con la Oficina Erasmus de la Facultad, en estrecha colaboración con el coordinador del Máster. Sin embargo, al igual que el curso anterior ningún alumno ha participado en el programa de movilidad, este curso por razones derivadas de las restricciones de movilidad por la crisis sanitaria. Esto

contrasta con la inserción de egresados en puestos de trabajo en el extranjero, que llega casi al 30% (apartado 5.3.).

Otra de las vías de trabajo que se está realizando desde el centro implica que el programa de movilidad no se reduzca únicamente a la duración del máster, sino que se amplía hacia un itinerario formativo que abarca desde el último curso de grado hasta el máster. En este sentido, este máster participa en el convenio firmado a finales del curso 2018/2019 entre las Universidades Complutense de Madrid y Paris 1 Panthéon Sorbonne a través de la *Facultad de Comercio y Turismo* y del *Institut de Recherche et d'Études Supérieures sur le Tourisme*, respectivamente, de reconocimiento de créditos que permite cursar un programa formativo de 2 años: un año en la Universidad Paris 1 y otro año en la Universidad Complutense. Los estudiantes participantes obtendrán a la finalización del mismo dos títulos de máster: uno expedido por la UCM y otro expedido por Paris 1 ([enlace al folleto informativo](#)). A diferencia del curso anterior dos estudiantes han participado en este programa con un resultado muy satisfactorio tanto para las alumnas como para el profesorado y resto de estudiantes del máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5.4.1. Se dispone de gestión centralizada en la facultad de programas de movilidad F5.4.2.. Participación de estudiantes de Institut de Recherche et d'Études Supérieures sur le Tourisme de Paris 1 Panthéon Sorbonne	D5.4.1. Escasa participación en otros programas de movilidad ofertados (ej. Erasmus Prácticas)

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

El plan de estudios propuesto del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras obliga a impartir un contenido de Practicum con carácter obligatorio de 6 créditos, por lo que deben ser realizadas o convalidadas por el 100% de los estudiantes. Este Practicum se define como un conjunto integrado de prácticas a realizar en entidades de hostelería que pongan en contacto a los estudiantes con los problemas de la práctica profesional.

El objetivo general del Practicum es profundizar en los conocimientos, capacidades y 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. Como objetivos formativos específicos se señalan:

1. Aplicar las habilidades, competencias y conocimientos adquiridos durante la titulación, vinculados a la entidad donde se realiza la práctica.
2. Conocer de cerca el entorno laboral interno: relaciones con superiores y compañeros.
3. Conocer de cerca el entorno laboral externo: relaciones con proveedores, clientes y público en general de gran importancia en este sector.

La gestión administrativa se realiza en la oficina de prácticas de la facultad (<https://comercioyturismo.ucm.es/practicas-externas>), que funciona bajo la dependencia funcional de la persona Delegada de la Decana para Prácticas Externas y Empleabilidad, lo que demuestra la decidida apuesta de la Facultad por estos temas. Actualmente la oficina cuenta con un funcionario administrativo con dedicación a tiempo completo, además de un becario a tiempo parcial.

A su vez, como apoyo institucional, dentro de la facultad existe una comisión de prácticas en empresas, formada por profesores con docencia en el centro, cuyas funciones están delimitadas en la guía de prácticas publicadas en web. Esta comisión no es delegada de Junta de Facultad, pero de su composición y de sus acuerdos se informa en este órgano.

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

- Relaciones con las empresas.

- Preparación de convenios, remisión a empresas y al vicerrectorado para los trámites de firma y registro.
- Recepción de ofertas y publicación en la web.
- Coordinación con el OPE-UCM para todas aquellas ofertas que se gestionan por allí.
- Atención personalizada al estudiante, para lo que existe un horario prefijado de atención al público.
- Coordinación con los profesores tutores de prácticas.
- Gestión de expedientes y calificaciones.

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

Adicionalmente, al principio de cada semestre, la facultad organiza una reunión informativa sobre prácticas en empresas dirigida a los estudiantes en la que se informa de los procedimientos de gestión y distintas posibilidades que tienen de convalidación de la asignatura.

La presentación que se hace a los estudiantes es posteriormente también publicada en la web de la facultad que es enlazada desde el apartado correspondiente de la página web del máster.

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

Para facilitar la gestión de la oficina de prácticas, a través del campus virtual se ha habilitado un espacio de comunicación y seguimiento al que tienen acceso todos los estudiantes matriculados en cualquiera de las titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo, incluida el máster.

La Facultad tiene numerosos acuerdos firmados con empresas hoteleras que demandan a alumnos del máster. Entendemos que con esta oferta el alumno tiene variedad suficiente de entidades para encontrar una práctica adecuada, si bien el Centro está abierto a la firma de nuevos convenios a propuesta del alumno para facilitar su encaje profesional y/o geográfico. La firma de convenios ya formalizados puede consultarse en la web de la oficina de prácticas de la Facultad ([enlace](#)).

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

- a) Una pregunta de satisfacción general en las encuestas de evaluación.
- b) Un apartado específico de opinión en la memoria a entregar.
- c) La charla de conclusión entre el tutor y el alumno.

La consecución de los objetivos formativos de las prácticas es objeto de seguimiento y evaluación por parte de la Comisión de Calidad, para proponer en su caso medidas de revisión y mejorar, para ello utiliza:

- Cuestionarios a los estudiantes: Grado de satisfacción de los estudiantes que realicen la práctica, Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- Informe de los tutores internos y externos de las prácticas donde se especifiquen: a) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas, b) Propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

Durante el curso 21/22 la situación del sector hotelero ha sido bastante favorable, cambiando la tendencia del curso anterior donde los alumnos tuvieron numerosas dificultades para realizar las prácticas curriculares; y dónde la facultad adoptó diversas medidas excepcionales siguiendo las recomendaciones de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd.

En el curso 21/22 hubo 49 alumnos preinscritos en el programa de prácticas curriculares de los cuales un 75,1% las realizaron con éxito. Ocho de ellos (16,33%) optaron por el reconocimiento de las prácticas externas en los plazos previstos para ello. Dos alumnos fueron baja voluntaria y otros 2 no las realizaron por causas desconocidas.

Diecinueve alumnos realizaron prácticas extracurriculares, además de otros 9 incluidos en aquellas que fueron canceladas antes del periodo pactado. En el 60% de los casos se cancelaron por incorporación laboral o por haber encontrado el alumno otro trabajo.

Pasamos a continuación a comentar los resultados (2021-2022) de las encuestas de satisfacción que la oficina de prácticas ha realizado a Entidades, estudiantes y tutores académicos.

En las encuestas que la oficina de prácticas realiza al tutor de la entidad el nivel de satisfacción con los alumnos de prácticas del máster es muy elevado. La encuesta se barema del 1 al 5, donde 5 es la máxima puntuación y 1 la menor.

En el 100% de los casos la puntuación está entre 4 (11,11%) y 5 (88,89%), lo que refleja el grado de implicación de los estudiantes.

En el 69,44% de los casos, las empresas afirman estar dispuestas a contratar a los estudiantes que proceden del máster una vez finalizadas las prácticas y en el caso de no poder contratarlos el 97,22% de las empresas afirman que lo tendrán en cuenta para futuros procesos de selección. Esto indica el alto grado de empleabilidad en el sector de nuestros estudiantes.

La puntuación en las capacidades, técnica, de aprendizaje, de organización y planificación, de trabajo y constancia, implicación, trabajo en equipo, adaptación, relación con el entorno laboral, puntualidad, sentido de la responsabilidad, disciplina y esfuerzo son puntuadas entre 4 y 5, lo cual indica un nivel de excelencia de los alumnos.

Hay ciertos datos en los que los alumnos puntúan algo peor que vamos a tener en cuenta en la coordinación. Estos son la capacidad de reflexión analítica y crítica y las habilidades de comunicación escrita donde hay un 5,56% en ambos casos en los que la puntuación se sitúa en un 3. También hay un 11,11% que puntúa en un 3 en Creatividad e Iniciativa. El PID nº 143 va dirigido a mejorar las habilidades referentes a estas dos capacidades. Con respecto a la creatividad incidiremos desde la coordinación con el claustro de profesores.

Con respecto a las encuestas que realizan los alumnos al finalizar las prácticas más de un 80% lo puntúan entre 4 y 5, lo cual indica un grado de satisfacción muy alto entre muy satisfecho y totalmente satisfecho. Casi un 70% han ampliado el periodo de prácticas curriculares continuando con extracurriculares. En cuanto a su nivel de aprendizaje todos los alumnos puntúan entre el 3 y el 5 todos los ítems para los que se les pregunta destacando especialmente el incremento de sentido de responsabilidad (el 86,11% lo valoran con un 5) y su nivel implicación personal (77,78% lo puntúa con un 5).

Por último, los tutores académicos evalúan las prácticas de los alumnos del máster de manera sobresaliente (44,42% obtienen una calificación de 9-10; 43,45% de 8-9 y tan solo un 12% por debajo).

Estos resultados ponen de manifiesto la importancia que las prácticas tienen en el aprendizaje de los alumnos y su empleabilidad en el mercado laboral, lo que pone de manifiesto el funcionamiento del procedimiento.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F5.5.1. Excelentes relaciones con las empresas y ofertas de prácticas de calidad</p> <p>F5.5.2. Se dispone de gestión centralizada en la facultad de los programas de prácticas</p> <p>F5.5.3. Capacidad de reacción para solucionar la ausencia de prácticas en una situación de crisis.</p> <p>F5.4. Excelente nivel de satisfacción de las entidades con los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y extracurriculares.</p> <p>F5.5. Excelente nivel de satisfacción de los estudiantes con el programa de prácticas.</p> <p>F5.5 Contratación de los estudiantes después del periodo de prácticas</p>	

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

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

No procede

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

No procede

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

A continuación, se indican las recomendaciones recibidas en el informe de seguimiento realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM con fecha del 21 de febrero de 2022 y las acciones realizadas al respecto.

1. INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO.

Item 2.- La estructura de la web permite un fácil acceso a la información puesta a disposición. Se recomienda mejorar la accesibilidad en las categorías siguientes: Acceso y admisión de estudiantes en el ítem Plazos de preinscripción, de manera que se acceda más rápido a la información. Sistema de Garantía de Calidad en el ítem Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones, dado que el enlace del Formulario de sugerencias y quejas está dañado.

Item 3. Esta información está actualizada.

Se recomienda actualizar la información de las categorías siguientes: Personal académico en el ítem Estructura y características del profesorado adscrito al título (número total de profesores por categorías y el porcentaje de doctores). Sistema de Garantía de Calidad en los ítems Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC e Información sobre la inserción laboral del título.

Acciones realizadas:

Ítem 2. Se ha revisado la información ofrecida en la web por el máster incluyendo, entre otros la accesibilidad a los plazos de admisión queda claramente visible a través de un enlace de acceso. Esto garantiza que cualquier modificación de estos se actualice directamente a través del enlace. Ver: <https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/312-plazos-de-preinscripcion-y>

Sistema de Garantía de Calidad en el ítem Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones: Ha quedado arreglado el enlace. Ver: <https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/-2>

Item 3. Esta información ha quedado actualizada, se ha añadido un cuadro con la estructura (Ver: <https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/personal>) y está disponible la Información sobre la inserción laboral del título (Ver: <https://www.ucm.es/masterempresashoteleras/73-informacion-sobre-insercion>)

2. ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO

Item 1. Estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del título. Se recomienda mayor reflexión sobre el sistema adoptado.

Acciones realizadas:

- Se ha incluido en la memoria aclaraciones sobre las variaciones de la relación nominal de la Comisión de Calidad y un mayor detalle de su funcionamiento y sistema de toma de decisiones, analizando su efectividad.
- Se recogen en la memoria todas las reflexiones sobre los temas y mejoras que se refieren al máster y que proceden de las reuniones de la comisión de calidad.
- Se ha insistido desde la coordinación en la importancia de la participación de estudiantes y PDI en las encuestas de satisfacción. Se ha comentado en las reuniones de calidad acerca de la necesidad de facilitar el acceso a las encuestas de satisfacción con la titulación, ya que el mail con un único enlace personal no es una opción que esté dando buenos resultados.

Item 2. Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

Se recomienda mayor reflexión sobre el modelo de coordinación docente.

Acciones realizadas:

En el modelo de coordinación docente se ha hecho mucho hincapié durante este curso académico en:

- Acercamiento del título al sector y a sus profesionales. Para ello se han organizado 3 seminarios sobre temas prácticos y demandados por las empresas. Por otra parte, se ha puesto también esfuerzo en las visitas a entidades hoteleras de distinta tipología para que los estudiantes tengan una visión amplia.
- Involucración a los profesores en la mejora del sistema de evaluación del TFM Business Game realizando un “checklist” de contenidos, con el objetivo de homogeneizar la evaluación de los tutores.

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

El plan de mejora planteado en la última memoria de seguimiento incluía los puntos que se resumen a continuación junto con las acciones de mejora, su estado de ejecución y los resultados obtenidos:

Indicadores de resultados: Estudiar los rankings existentes y priorizar su posicionamiento

Solicitar presupuesto y ayuda a la oficina de calidad para esta acción. Acciones y Seguimiento:

Ha quedado cubierta al centralizarse por Rectorado la participación en este tipo de procesos.

En el punto que explica la Satisfacción de los diferentes colectivos. Se proponen como acciones de mejora las siguientes: Difundir la guía explicativa de las encuestas de satisfacción. Continuar con las labores de concienciación y recordatorio durante la campaña de encuestas. Realizar recordatorio sobre el funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias. Acciones y

Seguimiento: Tanto un video explicativo como la guía breve sobre la evaluación de la calidad de la titulación están publicadas en la web de la FCYT en:

<https://comercioyturismo.ucm.es/encuestas-de-satisfaccion>.

En esta misma línea el sistema de quejas y reclamaciones aparece claramente reflejado en:

<https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-quejas-y-reclamaciones> para facilitar las

sugerencias y quejas de carácter administrativo.

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

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

- Inserción: Comunicar la utilidad de las encuestas de Rectorado, repercute en el prestigio curricular de los egresados.
- Inserción: Estudiar necesidades de recursos, vías de financiación y limitaciones de la LOPD para continuar con el método interno (análisis de perfiles en la red LinkedIn).
- Empleadores: Comunicar la utilidad de las encuestas para la formación de profesionales adaptados a las necesidades del sector.

Acciones y seguimiento

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

En el curso 2021-22 se ha puesto en marcha una iniciativa piloto para recabar información sobre la trayectoria de egresados a través de la red profesional LinkedIn. Por esta vía se ha conseguido obtener cierta información (15 respuestas) sobre los egresados del MDGEH que resumimos a continuación:

Los egresados están de acuerdo con que la titulación ha contribuido a encontrar trabajo tanto durante como después de la finalización de sus estudios valorándose en media con un 4/7. El 100% de los egresados participantes en el estudio tienen un trabajo remunerado. El 94,6% de los egresados tiene un contrato a tiempo completo y el 57,14% un contrato indefinido.

La titulación ha sido clave para encontrar el trabajo actual ya que el 85,71% afirma que los empleadores valoran que los candidatos con un máster y el más del 85% de los casos era un requisito (grado o máster). La satisfacción de los egresados con su trabajo actual es alta 5/7.

También se ha realizado una prueba piloto de la información que proporciona linkedIn sobre los egresados obteniéndose las siguientes conclusiones:

- Son abundantes los datos que se pueden obtener de un estudio en profundidad de la situación laboral de los egresados a través de LinkedIn.
- Estos datos ayudarían a poder trazar trayectorias profesionales reales de los egresados.
- Los egresados son el mejor contacto con las empresas del sector hotelero español
- La movilidad de empresas en la trayectoria nos ayudará a ver cómo está funcionando el mercado laboral
- Con estos datos se puede analizar el posicionamiento de las “egresadas” en puestos directivos.

Con respecto a los empleadores se ha conseguido información ya que se ha implantado, a través de la Oficina de Prácticas, la realización de encuestas de satisfacción, tanto dirigidas a las empresas como a los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y que, por tanto, son objeto de seguimiento al tratarse de una formación importante para los estudiantes de máster. A través de estas encuestas se obtienen datos de satisfacción de los empleadores.

Otro punto plantea acciones referentes a los Programas de movilidad se propusieron dos iniciativas:

- Reforzar la difusión del programa Erasmus Prácticas
- Dar a conocer otros programas como el recién firmado convenio de Dobles Títulos de Másteres en Turismo – UCM – Université Paris 1 Panthéon Sorbonne

Las acciones y seguimiento llevadas a cabo en este punto se han canalizado a través del fomento de la comunicación con la oficina de prácticas para facilitar en su caso la movilidad de los alumnos en el programa Erasmus Prácticas. Este curso académico 2021-22 ha habido dos alumnas procedentes convenio de Dobles Títulos de Másteres en Turismo – UCM – Université Paris 1 Panthéon Sorbonne cuyo aprovechamiento ha sido muy satisfactorio y que han manifestado la buena experiencia que para ellas ha supuesto esta posibilidad. La mejor forma de difusión de este convenio será a través de los propios estudiantes que ya han cursado en España el máster.

Por último, con respecto a las Prácticas externas se proponía como acción de mejora: Aumentar la comunicación con la oficina de prácticas y con las empresas para agilizar los procesos. Acciones y seguimiento: Este curso académico la comunicación ha sido muy fluida y se han hecho varias acciones de reclutamiento con empresas hoteleras de manera conjunta con la oficina de prácticas. Desde la oficina de prácticas nos preguntan acerca de la conveniencia o no de prácticas que pueden resultar dudosas interviniendo la coordinación del máster en estas decisiones.

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

En octubre de 2022 el Máster ha realizado el Informe de autoevaluación de Seguimiento Ordinario tras la Renovación de la acreditación (Informe autoevaluación: 4313954). Recogemos aquí la justificación para el cambio de valoración para aquellos criterios en que el máster había obtenido una C (se logra el estándar en un mínimo nivel) en el anterior proceso de acreditación. CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

Recomendaciones recibidas

R1. Se recomienda obtener información sobre la satisfacción de los empleadores.

R2. Se recomienda establecer sistemas para incrementar la participación de los egresados en las encuestas.

R3. Se recomienda mejorar la información relativa a la inserción laboral de los egresados.

Justificación del cambio de Valoración

Con respecto a la primera recomendación relacionada con los empleadores:

Desde el año académico 2016-17 se ha implantado, a través de la Oficina de Prácticas, la realización de encuestas de satisfacción, tanto dirigidas a las empresas como a los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y que, por tanto, son objeto de seguimiento al tratarse de una formación importante para los estudiantes de máster. A través de estas encuestas se obtienen datos de satisfacción de los empleadores.

Evidencias presentadas: Informe de Prácticas Externas, Formulario Evaluación Tutor Entidad y algunos ejemplos de actividades complementarias realizadas con empleadores.

Con relación a la participación de los egresados en las encuestas: 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. En cuanto a la metodología, se trata de encuestas online basadas en un sistema CAWI

propio del Vicerrectorado de Calidad, con envíos de correos electrónicos de invitación con un enlace de acceso individual para el encuestado, y un correo recordatorio a aquellos egresados que no han respondido al cuestionario a la fecha del recordatorio. En relación con la participación general en las encuestas de satisfacción, desde el Vicerrectorado se han establecido incentivos para fomentar la cumplimentación de encuestas (sorteos de artículos). En el curso 2021/22, con el objetivo de conseguir mayor participación en las encuestas, una vez realizadas las encuestas online de inserción laboral, el trabajo de campo de dichas encuestas se ha complementado con encuestas telefónicas que se han realizado desde el Vicerrectorado de Calidad con tres encuestadores telefónicos. El cuestionario es el mismo tanto en online como telefónico.

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. Adicionalmente, se realizan campañas de recogida de datos para la elaboración de informes de inserción propios de los títulos que se imparten en el centro. En el curso 2021-22 se ha puesto en marcha una iniciativa piloto para recabar información sobre la trayectoria de egresados a través de la red profesional LinkedIn.

Actualmente, también 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. Evidencias presentadas: Informe estudio Vicedecanato de Calidad Egresados.

CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN.

Recomendaciones recibidas

R1. Se recomienda obtener información sobre la inserción laboral que permita analizar la inserción en el mercado de los egresados del máster.

Esta recomendación es idéntica a la recibida en el Criterio 3 por lo que la justificación coincide.

Con respecto a los demás CRITERIOS el estándar se logra completamente por lo que podríamos considerarlos fortalezas del título.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F6.1. Resultados satisfactorios en los informes de seguimiento, con pocas recomendaciones, que validan el buen funcionamiento del máster. F6.2. Participación de egresados directivos en las actividades extraordinarias del máster.	D6.1. SGC. Se requiere aumentar la participación de los egresados en las encuestas. D.6.2. Mejorar la información relativa a la inserción laboral de los egresados.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No procede

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación no sustancial.

No procede

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	F1.1. Compromiso de todos los implicados F1.2. SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras F1.3. Proceso de obtención de la certificación ISO:9.001	1.2 y 1.3.	Reuniones periódicas de la Comisión Académica de la Facultad de Comercio y Turismo.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	F2.1. Compromiso de todos los implicados en la coordinación del título F2.2. Adecuación e integración de los mecanismos de coordinación. F2.3. Comunicación fluida con el claustro F2.4. Comunicación fluida con los representantes de los estudiantes	2	Reuniones periódicas de coordinación del Claustro de Profesores y de la Comisión Académica
Personal académico	F3.1. Calidad y especialización del profesorado F3.2. Equilibrio entre especialización académica-investigadora y profesional F3.3. Implicación del claustro en Proyectos de innovación F3.4. Evaluación DOCENTIA MUY POSITIVA 100%	3	Seguir en contacto directo con los departamentos que imparten docencia en el máster Seguir con el contacto directo con los profesores a través de las reuniones periódicas del Claustro y la Comisión Académica
Sistema de quejas y sugerencias	F4.1. Posibilidad de presentación de quejas y sugerencias por diferentes vías (presencial y telemática) F4.2. Cercanía del Coordinador/a para solucionar los problemas F4.3. Funcionamiento efectivo del sistema de quejas y sugerencias	4	Seguir informando de los mecanismos de quejas y sugerencias. Seguir transmitiendo la cercanía del coordinador, disponible para los alumnos a través de tutorías, correo electrónico, campus virtual y contacto directo con la persona delegada del curso. La cercanía con el coordinador también se incrementa por las actividades extraordinarias del máster.
Indicadores de resultados	F5.1.1. Resultados altamente positivos y con buena evolución en todos los indicadores.	5.1	Seguir con la buena selección de los candidatos, incorporando entrevistas a estudiantes extranjeros para certificar el nivel de idioma. Seguir implicando a los profesores a través de las reuniones periódicas del Claustro y la Comisión Académica
Satisfacción de los diferentes colectivos	F5.2.1. Excelentes resultados de satisfacción de profesores tanto en los aspectos relacionados con el título, la gestión de este, los estudiantes, los recursos y compromiso. F5.2.2. La movilidad internacional se valora positivamente en el título. F5.2.3. Las Prácticas externas obtienen unos buenos resultados	5.2	Continuar con un proceso riguroso y exigente en la selección de los candidatos Seguir implicando a los profesores a través de las reuniones periódicas del Claustro y la Comisión Académica Mantener la modalidad TFM-Business Game

	F5.2.4. Las aulas y su adecuación al número de alumnos resultan bien valoradas tanto por los estudiantes como por el PDI.		
Inserción laboral	F5.3.1. Excelentes resultados en la información obtenida a través del estudio realizado mediante LinkedIn. F5.3.2. Obtención de datos de los empleadores procedentes de las encuestas a las entidades que ofrecen prácticas.	5.3.	Seguir aumentando la relación de las empresas hoteleras con el máster para facilitar prácticas de calidad y la posible inserción laboral Aumentar la relación con los egresados implicándoles en las actividades extraordinarias del título
Programas de movilidad	F5.4.1. Se dispone de gestión centralizada en la facultad de programas de movilidad F5.4.2.. Participación de estudiantes de Institut de Recherche et d'Études Supérieures sur le Tourisme de Paris 1 Panthéon Sorbonne	5.4.	Reforzar la difusión de los servicios y programas relacionados con movilidad. Mantener contacto directo con la Oficina de Movilidad Internacional de la Facultad de Comercio y Turismo.
Prácticas externas	F5.5.1. Excelentes relaciones con las empresas y ofertas de prácticas de calidad F5.5.2. Se dispone de gestión centralizada en la facultad de los programas de prácticas F5.5.3. Capacidad de reacción para solucionar la ausencia de prácticas en una situación de crisis. F5.4. Excelente nivel de satisfacción de las entidades con los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y extracurriculares. F5.5. Excelente nivel de satisfacción de los estudiantes con el programa de prácticas. F5.5 Contratación de los estudiantes después del periodo de prácticas	5.5.	Seguir aumentando la relación de las empresas hoteleras con el máster para facilitar prácticas de calidad Mantener contacto directo con la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo.
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	F6.1. Resultados satisfactorios en los informes de seguimiento, con pocas recomendaciones, que validan el buen funcionamiento del máster. F6.2. Participación de egresados directivos en las actividades extraordinarias del máster.	6	Seguir mejorando en todos los aspectos, teniendo en cuenta las recomendaciones formuladas. Seguir aumentando la participación de egresados directivos en las actividades extraordinarias del máster

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

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

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

D5.2.1. Insuficiente participación en las encuestas de estudiantes

D5.2.3. Necesidad de analizar y reforzar por parte del claustro la adecuación de los objetivos de las asignaturas y el grado de innovación y práctica en los contenidos

D5.2.4. Insuficiente participación del PDI y del PAS en las encuestas

D5.3.1. No se disponen de datos representativos ni homogéneos que permitan analizar la situación actual y la evolución de los egresados del título.

D5.3.2. Existen dificultades para la obtención de datos mediante métodos alternativos (LOPD, inversión de recursos)

D5.4.1. Escasa participación en otros programas de movilidad ofertados (ej. Erasmus Prácticas)

D6.1. SGC. Se requiere aumentar la participación de los egresados en las encuestas.

D.6.2. Mejorar la información relativa a la inserción laboral de los egresados.

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

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Satisfacción de los diferentes colectivos	D5.2.1. Insuficiente participación en las encuestas de estudiantes D5.2.3. Necesidad de analizar y reforzar por parte del claustro la adecuación de los objetivos de las asignaturas y el grado de innovación y práctica en los contenidos D5.2.4. Insuficiente participación del PDI y del PAS en las encuestas	Mala interpretación del significado de las encuestas: utilización como mecanismo de queja. Cambios rápidos en la estrategia y operativa de las empresas del sector El método para contestar las encuestas no resulta muy accesible.	Difundir la guía explicativa de las encuestas de satisfacción. Continuar con las labores de concienciación y recordatorio durante la campaña de encuestas. Introducción de los ODS en los contenidos de las guías docentes Inclusión de contenidos de Revenue Management en las asignaturas del módulo correspondiente.	UCM-7 IUCM-15 IUCM-13 IUCM-15	Oficina de Calidad FCyT Coordinación del máster	2022/23	En proceso
Inserción laboral	D5.3.1. No se disponen de datos representativos ni homogéneos que permitan analizar la situación actual y la evolución de los egresados del título. D5.3.2. Existen dificultades para la obtención de datos mediante métodos alternativos (LOPD, inversión de recursos	Escasa participación en las encuestas que realiza el Rectorado. Los métodos alternativos precisan destinar recursos adicionales para la elaboración de informes y sujetos a limitaciones de la LOPD	inserción: Comunicar la utilidad de las encuestas de Rectorado, repercute en el prestigio curricular de los egresados. Inserción: Estudiar necesidades de recursos, vías de financiación y limitaciones de la LOPD para continuar con el método interno (análisis de perfiles en la red LinkedIn).	Apartado 5.3 Apartado 6.5	Vicedecanato de Estudios y Calidad Coordinación del máster	2022/23	En proceso

Programas de movilidad	D5.4.1. Escasa participación en otros programas de movilidad ofertados (ej. Erasmus Prácticas)	La duración del máster es corta (un año) y no favorece la movilidad	Reforzar la difusión del programa Erasmus Prácticas Dar a conocer otros programas como el recién firmado convenio de Dobles Títulos de Másteres en Turismo – UCM – Université Paris 1 Panthéon Sorbonne.	Apartado 5.4	Vicedecanato de Estudios y Calidad Oficina de Movilidad Internacional FCYT Oficina de prácticas FCYT Coordinación del máster	2022/23	En proceso
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	D6.1. SGC. Se requiere aumentar la participación de los egresados en las encuestas. D.6.2. Mejorar la información relativa a la inserción laboral de los egresados.	Escasa participación en las encuestas que realiza el Rectorado. Los métodos alternativos precisan destinar recursos adicionales para la elaboración de informes y sujetos a limitaciones de la LOPD	Comunicar la utilidad de las encuestas de Rectorado, repercute en el prestigio curricular de los egresados. Estudiar necesidades de recursos, vías de financiación y limitaciones de la LOPD para continuar con el método interno (análisis de perfiles en la red LinkedIn).	Apartado 6.5.	Vicedecanato de Estudios y Calidad Coordinación del máster	2022/23	En proceso

