



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	Máster	2013-14	Sí	

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
2012	2019	2022	2024

CURSO 2023-24
OFICINA PARA LA CALIDAD

INDICE

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

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

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

1. La página Web del centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios, como para seguir el proceso de enseñanza aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.
2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.
3. La información presentada se adecúa a lo expuesto en la memoria verificada del título.

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 relación nominal de la Comisión de Calidad actualizada se encuentra publicada en la web de la Facultad: <https://comercioyturismo.ucm.es/file/relacion-nominal-de-los-responsables-del-sgic>.

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 reúne 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.

CURSO 2023-24

- 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 o fin de máster o bien elabora directrices y protocolos que afectan al funcionamiento de los títulos, por lo que, una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha y organización es función de la Comisión de Coordinación Académica.

Durante el curso 2023-2024, las reuniones de las diferentes comisiones, tanto ordinarias como extraordinarias, han resultado útiles para el correcto desarrollo de los diferentes títulos de la Facultad y en particular del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. Las sesiones han permitido solventar las problemáticas surgidas durante el curso. La toma de decisiones ha sido, en la mayoría de las ocasiones, consensuada por la práctica totalidad de los miembros de la comisión. Además, se ha recibido información de primera mano de las novedades en materia de calidad provenientes del Rectorado de la UCM y que pudieran tener repercusión sobre los títulos impartidos en el centro. Especialmente se destaca en el curso 2023-2024 la obtención del informe favorable de acreditación del título obteniendo en todos los criterios de evaluación una B (el estándar para el criterio se logra completamente).

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

En la Tabla 1 se recogen los principales temas tratados y las decisiones tomadas en la comisión de calidad que atañen al Máster.

TABLA 1. RESUMEN DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE CALIDAD (CURSO 2023/2024)

Acta	Fecha	Temas tratados	Problemas analizados	Acciones de mejora, acuerdos adoptados
64/2023	28 de septiembre de 2023	Se comunica que el 16 de octubre visita del panel para la renovación de la Acreditación del título. Visitas online y abreviadas. Se comunica la agenda.		
		Aprobación de la Memoria de seguimiento del título	En las encuestas de satisfacción, alumnos, PDI y el PAS, la participación sigue siendo mejorable, pero ha aumentado con respecto cursos anteriores	Reforzar el seguimiento
			Ha disminuido la tasa de graduación, ya que este año ha habido suspensos.	Reforzar las tutorías a fin de lograr que los estudiantes aprueben en las convocatorias establecidas
			Cumple parcialmente en Programas de Movilidad. Se debate como en un máster de 60 ECTS de un curso académico de duración, no es posible realizar una movilidad.	Quitar este aspecto de las debilidades del título y explicarlo mejor en la siguiente memoria

65/2023	13 de noviembre 2023	Se han aprobado las nuevas Directrices de la Universidad Complutense de Madrid para la elaboración y defensa pública del Trabajo de Fin de Máster y Trabajo de Fin de Grado, indica que estas directrices entrarán en vigor en el curso académico 2024/2025,	Se dan a conocer el contenido de estas directrices	Actuar conforme a las directrices a partir del curso 24/25
66/24	22 de febrero de 2024	Revisión y aprobación, si procede, de las alegaciones a los informes provisionales de la Fundación Madri+D del Grado en Comercio, Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras.	El máster ha recibido 4 valoraciones C	
		Las valoraciones C recibidas en el MDGEH se refieren a los siguientes criterios	CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:	Se propone presentar alegaciones en base a este criterio por las siguientes razones:
			1.- Se recomienda que las guías docentes de las asignaturas indiquen el profesorado encargado de su impartición.	Estas guías se actualizan en tiempo real a través de GEA y se puede verificar cómo en las guías docentes de este Máster se incluyen los nombres del profesorado y los horarios de clase de cada asignatura. Por lo tanto, las guías docentes no solo cumplen con los estándares de la Memoria Verificada en cuanto a la exhaustividad de la información proporcionada, sino que también ofrecen detalles específicos sobre el profesorado encargado de la impartición de las asignaturas.
			2. Recomiendan incrementar los contenidos prácticos referidos al uso de software específico de gestión de empresas hoteleras.	En la encuesta de satisfacción del curso 2022-23 los alumnos valoran positivamente los materiales ofrecidos, así como el contenido innovador y el componente práctico del programa y además valoran el acceso a herramientas y recursos que los preparan de manera efectiva para el entorno laboral.
3. Se deben establecer mecanismos que aseguren que los estudiantes de nuevo ingreso cuentan con las habilidades lingüísticas necesarias para el correcto desarrollo del título.	Los estudiantes de nuevo ingreso extranjeros están obligados a demostrar un nivel C1 de español y a someterse a una entrevista como parte de dicho proceso. Reconoce que hacen mención a un caso en el cual un estudiante presentó un certificado inválido, constituyó una excepción a la norma establecida, y no refleja una práctica generalizada en el proceso de admisión.			

			<p>Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC):</p> <p>Se propone presentar alegaciones en base a este criterio por las siguientes razones:</p> <p>Se está haciendo un esfuerzo importante tanto por el Vicerrectorado de Calidad como por la propia Facultad de Comercio y Turismo ya que desde el Decanato de la Facultad se va a llevar a cabo una reunión con el profesorado durante este curso académico para buscar mecanismos para aumentar la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción. Se va a animar también a PDI y PAS con comunicaciones específicas para estos colectivos.</p> <p>1. Se recomienda adoptar medidas que permitan incrementar la participación en las encuestas de los grupos de interés, y especialmente en el caso del PAS y los egresados del título.</p>	<p>Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO</p> <p>Se propone presentar alegaciones en base a este criterio por las siguientes razones:</p> <p>1. Se recomienda incrementar el porcentaje de profesorado doctor que imparte docencia en el título, fomentar su producción investigadora indicando que en futuros procesos debemos aportar toda la información sobre el profesorado sobre su evaluación.</p>	<p>Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE</p> <p>Se propone presentar alegaciones en base a este criterio por las siguientes razones:</p> <p>Estos resultados, especialmente aquellos que se sitúan por debajo del umbral de 5, se atribuyen en parte a las adaptaciones docentes requeridas como consecuencia de la pandemia del COVID-19, ya que las encuestas realizadas durante el curso 2022/2023 reflejan un cambio significativo en la tendencia de satisfacción.</p> <p>1. Se recomienda analizar las causas de la baja satisfacción de los estudiantes con el título y tomar medidas al respecto.</p>
		Aprobación de las alegaciones del título propuestas	Se aprueban por asentimiento	Presentar las alegaciones	
69/24	7 de mayo de 2024	Adscripción del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras al ámbito de conocimiento correspondiente según el Real Decreto 822/2021.	Se solicita la adscripción del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras al ámbito de conocimiento (campo de estudio) de "Ciencias económicas, administración y dirección de empresas, marketing, comercio, contabilidad y turismo"	La Comisión aprueba la adscripción del Máster Universitario en Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras al ámbito de conocimiento de "Ciencias económicas, administración y dirección de empresas, marketing, comercio, contabilidad y turismo," por asentimiento.	

Fuente: Elaboración propia y Vicedecanato de Calidad

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1.1. Compromiso de todos los implicados F1.2. SGIC consolidado y eficiente en el control y detección de mejoras	

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

Los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada para verificación están plenamente instaurados y funcionan a un nivel satisfactorio. La persona responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo es la Decana de la Facultad o la persona a quien delegue.

El primer nivel del SGIC corresponde a la Comisión de Calidad del Centro. Este órgano es responsable de garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo y actúa como Comisión Delegada de la Junta de Centro. Está presidida por la Vicedecana de Estudios y Calidad. La relación nominal de la composición de la Comisión de Calidad se encuentra publicada en la web de la Facultad: [<https://comercioyturismo.ucm.es/file/relacion-nominal-de-los-responsables-del-sgic>]. Toda la información sobre su funcionamiento está disponible en: [<https://comercioyturismo.ucm.es/file/breve-descripcion-de-la-organizacion-y-funciones-del-sgic>].

En el segundo nivel del SGIC, los dos elementos fundamentales del sistema de coordinación implementados en el título son el Coordinador/a del Máster y el Claustro-Comisión de Coordinación del Máster. El coordinador/a es responsable del seguimiento académico de la titulación. En particular, garantiza que se ejecuten todas las acciones previstas en la memoria de verificación del título y en la normativa de la UCM sobre garantía de calidad de los títulos. Como representante de la titulación, el coordinador/a lleva a cabo las tareas de gestión académica interna del Máster y las tareas externas necesarias para la correcta coordinación de las titulaciones dentro de la Facultad de Comercio y Turismo y de la UCM en general. En lo referente al Trabajo de Fin de Máster, el coordinador/a asegura que se cumplan todos los aspectos relacionados con este trabajo según lo establecido.

El Claustro-Comisión de Coordinación del Máster, que se reúne al menos tres veces al año, es responsable de la coordinación y coherencia académica y del funcionamiento interno del máster. Está presidido por el/la coordinador/a del título e integrado por los coordinadores de asignaturas. Sus funciones principales incluyen definir criterios de valoración para la admisión de estudiantes, establecer perfiles, coordinar al profesorado, revisar las guías docentes y promover el máster, además de informar periódicamente a la Junta de Facultad y a la Comisión de Calidad del centro sobre el desarrollo del Máster.

Debido a las características del título y al reducido número de profesores que enseñan en él, se decidió incluir también a todos los profesores con docencia en el máster en la Comisión, sean o no coordinadores de la asignatura. Esta decisión ha facilitado la comunicación y ha evitado la necesidad de convocar múltiples reuniones. Dada la naturaleza compacta del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, esta estructura ha demostrado ser eficaz.

A lo largo del curso 2023-2024 se han celebrado tres reuniones ordinarias del Claustro y Comisión de Coordinación Académica del título, detallándose sus fechas y contenidos en la tabla 2:

TABLA 2. RESUMEN DE REUNIONES DEL CLAUSTRO/COMISIÓN ACADÉMICA (CURSO 2023/2024)

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
3/10/2023		
	Informe de coordinación	Se presentó el Informe de Coordinación, destacando las incorporaciones al claustro de D ^a Francis Blasco en Plan de Marketing y Patricia Sedano en Restauración y Eventos.
	nº de matriculados	Se informó que el número de alumnos matriculados para el curso académico 2023/2024 es de 41, con una anulación de matrícula.
	Actividades extraordinarias	Se discutieron las actividades extraordinarias planificadas, incluyendo visitas a hoteles y mesas redondas sobre Revenue Management en hoteles como Petit Palace y Radisson.
	Presencialidad del máster	Se acordó aconsejar a los estudiantes que están trabajando hacer el máster en 2 cursos académicos
	Seguimiento del título del máster por la Fundación Madrimasd	Se solicitó la colaboración de los miembros del claustro.
09/02/2024		
	Incorporaciones al Claustro	Se informa de la incorporación de la profesora Sonia Juárez en sustitución del profesor Pedro López para impartir la asignatura de Creación de Empresas.
	Resultado del informe provisional de acreditación. Alegaciones en curso:	El informe provisional de acreditación contiene 4 Cs, se presentarán alegaciones y se sugieren encuestas internas y paneles externos con antiguos alumnos para explorar posibles innovaciones.
	Marcha del curso: Impresiones del Profesorado:	El profesorado destaca mejoras en el curso, pero señala problemas en la evaluación de exposiciones orales, se propone grabarlas como solución.
	Informes y Fechas propuestas para Trabajos Finales de Máster (TFM):	Se proponen fechas y formato para los TFM, se debate la corrección ajustada de informes y se aprueba reducirlos, realizando evaluaciones a través del campus virtual.
24/06/2024		
	Informe de la Renovación de la Acreditación del Título:	Se presenta el informe de renovación de la acreditación del título. Se agradece la colaboración de todos los miembros del claustro.
	Calendario 2024/25	Se discuten modificaciones propuestas por los pñes. Adolfo Millán y Jorge Cruz. Se establece que se volverá a enviar una versión modificada. El pñr. Adolfo Millán también propone una mayor coordinación con el Máster de Comercio Electrónico.
	Marcha del TFM	Se debate el tema de la inteligencia artificial (IA) en el marco del TFM.
	Puntos para el Próximo Curso Académico	Se comenta por parte de la coordinadora la importancia de introducir la Innovación con IA y sostenibilidad como temas transversales.
	Acto de Graduación:	Se plantean preguntas sobre dónde se celebrará el acto. Se felicita a Patricia Sedano, quien ha sido elegida madrina de la promoción.

Fuente: Elaboración propia

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

La justificación del informe para la valoración (B: el estándar del criterio se cumple completamente) en relación con el criterio abordado en este apartado (Sistema de Garantía Interno de Calidad - SGIC) afirma, en síntesis:

- El SGIC de la UCM está bien diseñado, con un organigrama que incluye a todos los grupos de interés y órganos responsables de supervisar el diseño, seguimiento y mejora del programa, como las Comisiones de Garantía y de Calidad del Centro.

- El SGIC garantiza la recolección de información para evaluar y mejorar la enseñanza-aprendizaje mediante indicadores de satisfacción de estudiantes, egresados, personal y tutores. También cuenta con un sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias, publicado y funcional.

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

Según los datos procedentes del indicador ICMRA-1c: Estructura del Personal Académico del Título, con fecha de actualización del 30/11/2023, correspondientes al Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (062U) de la Facultad de Comercio y Turismo, el 68,4% del personal académico cuenta con el grado de doctor. Este porcentaje se obtiene al sumar los **Catedráticos de Escuela Universitaria, Titulares de Universidad y Contratados Doctor**, que en conjunto representan 13 doctores en un equipo total de 19 profesores. Este resultado supera el requisito mínimo del 50% establecido en la memoria Verifica, asegurando que una mayoría significativa del profesorado tiene el nivel académico de doctorado, lo que refuerza la calidad del programa formativo. Además, se acumulan 13 sexenios de investigación entre Contratados Doctores y Titulares de Universidad, lo que refuerza la calidad académica e investigadora del cuerpo docente. Aunque los Asociados y Asociados Interinos no tienen sexenios, su papel principal es docente y de acercamiento a la empresa, mientras que los doctores aportan un equilibrio entre enseñanza e investigación. (ver tabla 3).

En el ámbito de los proyectos de innovación docente, en la convocatoria 2023/2024 docentes de la Facultad de Comercio y Turismo de la UCM han impulsado varios proyectos de innovación docente centrados en mejorar la calidad educativa y abordar temáticas actuales. Entre estos proyectos destaca el "Campus Rural" que promueve prácticas de calidad en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, y el proyecto "Big Data en educación" que analiza el impacto de la tecnología y la literacidad digital en el ámbito académico.

El proyecto sobre el impacto de la atención emocional aborda cómo las emociones influyen en el rendimiento académico de los estudiantes de grado, mientras que otro proyecto se centra en la integración transversal de los principios de sostenibilidad, accesibilidad e inclusión en los programas de turismo. Este último fue liderado por un grupo de profesoras del máster, entre ellas Clara Martín Duque, profesora de la asignatura "Alojamientos Especiales". Además, hay un proyecto enfocado en la mejora de la empleabilidad de los egresados a través del uso de técnicas de CRM para hacer seguimiento de su inserción laboral en grados y másteres de la facultad.

Durante el curso 2023-24, se mantuvo el Plan de Formación para el Profesorado del título. Esto fue posible gracias al Plan de Formación Integral del PDI, ejecutado a través de los cursos ofertados y del Aula Permanente.

De manera complementaria, la Facultad de Comercio y Turismo ha organizado una serie de seminarios dirigidos a PDI y doctorandos, con un enfoque en mejorar las competencias docentes e investigadoras en Ciencias Sociales mediante el uso de tecnologías y análisis de datos. Los seminarios ofrecidos incluyen:

- Análisis cualitativo en Ciencias Sociales: Uso de Atlas.ti (23 de octubre)
- Análisis cualitativo en Ciencias Sociales: Investigar y publicar usando Atlas.ti (6 de noviembre)

- Recursos digitales para fomentar la interacción, colaboración y participación en un aula de Ciencias Sociales (21 de noviembre)
- Seminario aplicado a las Ciencias Sociales: accesibilidad, tecnología e inteligencia turística (28-29 de noviembre)
- Seminario sobre Estadística básica para análisis de datos y publicación de resultados (16-17 de enero)
- Learning Analytics con datos Moodle, una herramienta big data al servicio del docente de Comercio y Turismo (13 de junio)
- Explotación de corpus en Ciencias Sociales: posibilidades de Sketch Engine (25 de junio)

El promedio de asistencia a estos seminarios fue de 19 participantes, lo que refleja una buena acogida y participación del profesorado en las actividades formativas.

Finalmente, al evaluar los indicadores relacionados con el programa Docentia-UCM (tabla 4) de los profesores del Máster, se subraya la importancia de este programa en la calidad y evaluación docente. Docentia-UCM evalúa la actividad docente individual de cada profesor a través de un modelo integrado que contempla cuatro dimensiones fundamentales: planificación y organización, desarrollo, resultados, y procesos de reflexión y mejora. Estas dimensiones buscan no solo evaluar la actividad docente actual, sino también promover la continua actualización y excelencia en la enseñanza.

Para el curso académico 2023-2024, el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras presenta una tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-6A) del 84,2%, lo que indica que una proporción considerable del profesorado eligió formar parte del programa con la asignatura que imparten en el Máster. En cuanto a la tasa de evaluaciones (IUCM-7A), el 80% de los profesores que eran elegibles para ser evaluados efectivamente completaron el proceso, lo que refleja una alta participación, aunque con un cierto margen de mejora. Finalmente, en cuanto a la tasa de evaluaciones positivas (IUCM-8A), se destaca que el 100% de los profesores evaluados obtuvieron resultados favorables, lo que refuerza la alta calidad docente del máster. Estos resultados reflejan el compromiso del profesorado con la evaluación de su desempeño, así como la solidez de los procesos de calidad académica implementados en el máster.

Tabla 3. ICMRA-1c: Estructura del Personal Académico del Título

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	5	26,30%	22,4	32,80%	0
Asociado Interino	1	5,30%	2,25	3,30%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	2	10,50%	9,9	14,50%	0
Contratado Doctor	5	26,30%	14,85	21,80%	4
Titular de Universidad	6	31,60%	18,8	27,60%	9

Datos extraídos el 10/09/2024

TABLA 4. EVALUACIÓN PROGRAMA DOCENTIA

	curso autoinforme acreditación 2021/22	1º curso de acreditación 2022/23	2º curso de acreditación 2023/2024	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	56%	100%	84,2%	

IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	75%	100%	80%	
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	100%	

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F3.1. Calidad y especialización del profesorado. F3.2. Equilibrio entre la especialización académica-investigadora y profesional. F3.3. Implicación del claustro en proyectos de innovación. F3.4. Incremento en la capacidad investigadora del profesorado. F3.5. Positividad en el 100% de las evaluaciones docentes.	

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:** (1) Instancia presentada en la secretaría de alumnos o de manera telemática. (2) **A través de un formulario electrónico ubicado en la página web del máster y del centro:** <https://comercioyturismo.ucm.es/sugerencia-y-quejas>.
- **Otras vías:** (1) Sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas verbalmente o por correo electrónico al Equipo Decanal. (2) 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 de la Facultad de Comercio y Turismo, durante el curso 2023/2024, no se han recibido en la Facultad ni quejas ni sugerencias referentes al Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras.

Sin embargo, en la encuesta interna de satisfacción del máster los estudiantes sugieren varias mejoras, destacando la necesidad de ajustar el contenido de las asignaturas, con mayor énfasis en teoría aplicada a la práctica y actualización de conceptos acorde a la realidad laboral. Los estudiantes también proponen que los exámenes se centren en el razonamiento, evitando la memorización, e introducir clases en inglés y programas utilizados en el sector, así como la implementación de talleres prácticos que refuercen las competencias en cocina, bar y gestión hotelera. Estas mejoras serán trasladadas a la comisión del máster y se tendrán en cuenta desde la coordinación del título.

La excelente relación entre la coordinadora del máster y los representantes de los estudiantes ha sido un factor decisivo para evitar la presentación de quejas formales a lo largo del curso. A través de una comunicación constante y fluida, facilitada tanto por un grupo de WhatsApp como por interacciones directas, los posibles problemas que surgieron fueron abordados de manera inmediata y con una actitud positiva por ambas partes. Este enfoque colaborativo y orientado a la búsqueda de soluciones, junto con la flexibilidad mostrada, ha permitido que los estudiantes se sintieran escuchados y respaldados, evitando la necesidad de elevar formalmente cualquier desacuerdo o malestar.

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 el análisis comparativo entre los datos actuales del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras para el curso 2023-2024 y los resultados previstos en la memoria Verifica, observamos que los resultados reales superan ampliamente las estimaciones iniciales. Según la memoria Verifica, se ofertaron 40 plazas, y la matrícula actual refleja 37 nuevos estudiantes, lo que implica una tasa de cobertura del 92,5%. Este valor es altamente positivo y refleja una demanda sólida del programa.

En cuanto al rendimiento académico, la tasa de rendimiento del título es del 96,84%, una cifra excelente que sugiere que los estudiantes están logrando un progreso académico notablemente eficiente. De igual forma, la tasa de eficiencia de los egresados es del 97,52%, también superior a la previsión inicial del 80%, lo que confirma que los egresados están completando el máster con éxito.

En términos de abandono, la tasa actual es del 0%, lo cual contrasta positivamente con el 15% previsto en la memoria Verifica. Finalmente, la tasa de graduación del 93,94% supera de manera significativa la estimación del 75%. En conclusión, el programa está logrando un desempeño académico y de retención muy por encima de lo esperado, lo cual es un indicador del éxito tanto del diseño curricular como de la gestión docente.

La Tasa de Éxito del 99,44% refleja una excelente preparación de los alumnos, quienes superan casi todos los créditos presentados a examen. La Tasa de Demanda del Máster, con un 792,50%, evidencia un alto interés en el programa, lo que subraya su prestigio y atractivo. Por último, la Tasa de Evaluación del Título, del 97,18%, indica un fuerte compromiso de los estudiantes, ya que la mayoría de los créditos matriculados son evaluados. En resumen, el máster destaca por su alta demanda y excelente rendimiento académico.

Manteniendo la tendencia de cursos anteriores en el curso académico 2023/24, la tasa ha alcanzado el 93,94%, lo que cumple plenamente con lo establecido en la memoria de Verifica. Con este cambio, la tasa de graduación ya no puede considerarse una debilidad del título, sino un indicador de su consolidación y mejora continua en el cumplimiento de los estándares académicos y de calidad esperados.

INDICADORES DE RESULTADOS

TABLA 5. INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso autoinforme acreditación 2021/22	1º curso de acreditación 2022/23	2º curso de acreditación 2023/24	3º curso de acreditación 2024/25
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	37	35	37	
ICM-3 Porcentaje de cobertura	92,50%	87,50%	92,50%	

CURSO 2023-24

ICM-4 Tasa de rendimiento del título	98,08%	97,37%	96,84%	
ICM-5 Tasa de abandono-del título	0%	0%	0%	
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	98,00%	100%	97,52%	
ICM-8 Tasa de graduación	100%	97,30%	93,94%	
IUCM-1 Tasa de éxito	99,64%	98,56%	99,44%	
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	345,00%	392,50%	792, 50%	
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	98,43%	98,78%	97,18%	

TABLA 6. INDICADORES ICMRA-2

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matriculada	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ALOJAMIENTOS ESPECIALES	OBLIGATORIA	35	35	0	97,14%	100,00%	2,86%	97,14%	1	0	8	26	0	0
CONTABILIDAD PARA LA GESTIÓN HOTELERA	OBLIGATORIA	36	36	0	94,44%	100,00%	5,56%	94,44%	2	0	17	16	1	0
CREACIÓN EMPRESAS HOTELERAS	OBLIGATORIA	41	37	4	95,12%	100,00%	4,88%	94,59%	2	0	5	30	4	0
DERECHO DEL CONSUMO	OBLIGATORIA	37	37	0	97,30%	100,00%	2,70%	97,30%	1	0	6	20	10	0
GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA HOTELERA	OBLIGATORIA	36	36	0	97,22%	97,22%	0,00%	97,22%	0	1	5	27	3	0
ORGANIZACIÓN Y RR.HH EN ENTIDADES HOTELERAS	OBLIGATORIA	36	36	0	94,44%	100,00%	5,56%	94,44%	2	0	4	23	6	1
PLAN DE MARKETING DE LA EMPRESA HOTELERA	OBLIGATORIA	38	38	0	97,37%	100,00%	2,63%	97,37%	1	0	1	13	22	1
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA HOTELERA	OBLIGATORIA	37	37	0	94,59%	100,00%	5,41%	94,59%	2	0	14	18	3	0
PRÁCTICAS EXTERNAS	PRÁCTICAS EXTERNAS	33	33	0	96,97%	100,00%	3,03%	96,97%	1	0	2	10	20	0
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SECTOR HOTELERO	OBLIGATORIA	39	36	3	94,87%	94,87%	0,00%	94,44%	0	2	24	13	0	0
RÉGIMEN FISCAL EN EL SECTOR HOTELERO	OBLIGATORIA	36	36	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	11	19	6	0
RESTAURACIÓN Y EVENTOS	OBLIGATORIA	37	37	0	97,30%	100,00%	2,70%	97,30%	1	0	0	12	23	1
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	38	33	5	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	10	24	3	1

Datos extraídos el 10/09/2024

Los datos del indicador ICMRA-2 correspondientes a los resultados en las asignaturas del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras para el curso académico 2023-2024 muestran un desempeño académico sobresaliente en todas las asignaturas. En términos generales, las tasas de aprobado (Apr. / Mat. y

Apr. / Pres.) son prácticamente del 100%, con un ligero descenso en algunas materias, pero manteniéndose en valores muy altos, lo que refleja un nivel de éxito considerable en el programa.

Destacan asignaturas como "Derecho del Consumo", "Plan de Marketing de la Empresa Hotelera" y "Restauración y Eventos", con tasas de aprobado del 100% respecto a los estudiantes matriculados y presentados. Además, asignaturas como "Organización y RR.HH. en Entidades Hoteleras" y "Prevención de Riesgos Laborales en el Sector Hotelero" también presentan cifras destacables, con tasas de aprobado superiores al 94%.

Otro aspecto importante es el bajo porcentaje de no presentados (N.P.), lo que refleja un compromiso significativo de los estudiantes en completar las evaluaciones. El Trabajo Fin de Máster (TFM) muestra una tasa de éxito del 100%, con 33 estudiantes matriculados y 33 presentados, todos aprobados. Estos datos reflejan el éxito que sigue presentando la línea de TFM basada en un simulador de gestión hotelera, que permite una aplicación de conocimientos de las asignaturas de manera práctica y estimula el compromiso y la implicación de los estudiantes en su aprendizaje.

En resumen, los datos muestran un rendimiento académico excelente y un alto nivel de compromiso por parte de los estudiantes en todas las asignaturas, lo que sugiere una gestión efectiva y una adecuada alineación entre las expectativas y los resultados del máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5.1.1. Resultados altamente positivos y con buena evolución en prácticamente todos los indicadores. F5.1.2. Muy buenos resultados del TFM con la modalidad del simulador tanto en resultados como en aprendizaje.	

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

IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título

Los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (2023-2024) muestran una participación del 15,6%, con 7 encuestados sobre una población total de 45. La mayoría de los participantes son mujeres (85,7%) y pertenecen mayoritariamente al grupo de edad de 18 a 24 años (57,1%). En cuanto a la **satisfacción global con la titulación**, los resultados presentan una **media de 7,3** y una **mediana de 8**, lo que indica que al menos la mitad de los encuestados otorgan una valoración de 8 o superior. La desviación típica de 2,1 sugiere una dispersión moderada en las respuestas, lo que refleja que hay diferentes grados de satisfacción entre los estudiantes.

En los **aspectos académicos**, se valora especialmente el **número de alumnos por aula** con una puntuación de 8,7 y el nivel de dificultad apropiado con un 8,0. Sin embargo, algunos aspectos de las asignaturas, como el contenido innovador, obtienen una valoración más baja, con un 5,9. **Las prácticas externas son altamente valoradas**, con un **8,5 en utilidad percibida para la empleabilidad** y un 8,8 en evaluación formativa. Además, el compromiso de los estudiantes es notable, con un 8,2 indicando que repetirían la titulación, aunque el porcentaje de aquellos que continuarán como alumnos de la UCM es menor, con una puntuación de 7,1.

Para incrementar el porcentaje de participación y obtener una **mayor información** referente a la satisfacción de los estudiantes, se realiza desde el curso 21/22 una **encuesta de satisfacción interna del título dirigida a los estudiantes**.

La Encuesta Interna de Satisfacción de los Estudiantes del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (2023/2024) refleja **resultados bastante positivos en términos generales**, con algunas áreas destacadas y otras que sugieren posibles mejoras. En cuanto a la **satisfacción con el máster** en su conjunto, el 46,2% de los estudiantes otorgó una puntuación de 4 sobre 5, mientras que un 30,8% lo valoró con la máxima nota de 5. **Este nivel de satisfacción también se refleja en la percepción de haber estudiado en la UCM**, donde casi la mitad de los encuestados (46,2%) expresó una calificación máxima, mientras que un 38,5% lo valoró con un 4. Estos resultados son coherentes con los obtenidos en la Encuesta del Rectorado, donde la satisfacción general con la titulación también fue alta, aunque allí la media fue de 7,1 sobre 10.

En la pregunta sobre si los estudiantes **volverían a elegir el mismo máster**, un **76,9% respondió afirmativamente**, lo que demuestra un nivel elevado de satisfacción. Además, el mismo porcentaje indicó que recomendaría el máster a un amigo. Estos **datos son muy similares a los obtenidos en la encuesta del Rectorado**, donde también se destacó una **intención positiva de continuar con el programa o recomendarlo**, con puntuaciones moderadamente altas en compromiso y recomendación.

Sin embargo, los comentarios cualitativos aportan un matiz interesante. Aunque muchos estudiantes apreciaron aspectos como las **visitas guiadas a hoteles y el dinamismo de las actividades**, varios señalaron la necesidad de una mayor aplicación práctica de la teoría en las asignaturas. También se sugirió mejorar algunos contenidos que se perciben como desactualizados o poco útiles, como los relacionados con algunas asignaturas específicas.

IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título

Pasamos a comentar los resultados de las encuestas de satisfacción del PDI para el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras para el curso 2023-2024 reflejan **una participación en torno al 50%**, con un total de 8 personas encuestadas, predominando las mujeres (62,5%) sobre los hombres (37,5%). En cuanto a la distribución por edad, el grupo mayoritario corresponde a docentes de entre 55 y 64 años (50%). La **satisfacción general con la titulación es muy alta**, con una media de **9,5 sobre 10**, y tanto la mediana como la moda alcanzan el 10, lo que sugiere un consenso positivo entre los encuestados. Entre los aspectos mejor valorados destacan la **coordinación de la titulación (9,9)**, la **integración de la teoría y la práctica (9,9)**, así como la claridad de los objetivos (9,8). También se aprecian favorablemente los recursos, especialmente el **campus virtual (9,5)** y **los fondos de la biblioteca (9,0)**. El compromiso del profesorado es igualmente elevado, con un 9,8 en la intención de repetir docencia y un 9,5 en la recomendación de la titulación. En cuanto a la gestión, la atención prestada por el **personal administrativo (9,6)** y el **apoyo técnico-logístico (9,5)** han sido muy bien valorados, lo que subraya la excelente percepción del máster en su conjunto.

IUCM-15 Satisfacción Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)

El análisis de la satisfacción del PTGAS en la Facultad de Comercio y Turismo para el curso 2023-2024 muestra una **participación baja del 14,3%**. La **satisfacción con el trabajo** tiene una media de 7,0, destacando una moda y mediana de 9, lo que refleja una percepción positiva en general, aunque con cierta variabilidad. Las **relaciones entre compañeros son muy buenas (10,0)**, pero la comunicación con el alumnado es deficiente (4,5). **Los recursos materiales y la seguridad son valorados con un 9,0**, mientras que el plan de formación del PAS es una de las áreas más débiles, con un 5,2. En cuanto al compromiso, el sentido de pertenencia y la disposición a recomendar la UCM son altos (8,7 y 8,0, respectivamente), lo que refleja un buen nivel de identificación con la institución. **Aunque los resultados generales son positivos, es necesario mejorar la formación y la comunicación con los estudiantes**.

TABLA 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN

	Curso autoinforme acreditación 2021/22	1º curso de acreditación 2022/23	2º curso de acreditación 2023/24	3º curso de acreditación 2024/25
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	4,7	7,9	7,3	
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,5	9,8	9,5	
IUCM-15 Satisfacción del PTGAS del Centro	6,3	8,8	7	

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. Buenos resultados en la satisfacción de los estudiantes.</p> <p>F5.2.3. Buenos resultados de satisfacción del PTGAS.</p> <p>F5.2.5. Las prácticas externas obtienen unos buenos resultados.</p> <p>F5.2.6. Las aulas y su adecuación al número de alumnos resultan bien valoradas tanto por los estudiantes como por el PDI.</p> <p>F5.2.7. Estudiantes, Profesorado y PTGAS comprometidos con la UCM.</p>	<p>D5.2.1. Participación en las encuestas de estudiantes mejorable.</p> <p>D5.2.2. La participación del PTGAS en las encuestas es mejorable.</p> <p>D.5.2.4. Comunicación del PTGAS con los estudiantes</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 ha establecido un procedimiento para recabar información sobre los egresados y su inserción laboral. Este procedimiento se fundamenta en una **encuesta de satisfacción dirigida a los egresados sobre su titulación**, que se envía un año después de finalizar sus estudios, mientras que la encuesta de inserción laboral se realiza dos años después de la finalización de los estudios. El período de trabajo de campo para estas encuestas se efectúa entre mayo y junio.

En relación con la metodología, consiste en encuestas online que se apoyan en un sistema CAWI propio del Vicerrectorado de Calidad. El proceso incluye el envío de correos electrónicos de invitación con un enlace de acceso individualizado para el encuestado, seguido de un correo recordatorio a aquellos egresados que no han contestado el cuestionario hasta la fecha de dicho recordatorio.

Para aumentar la participación general en las encuestas de satisfacción, desde el Vicerrectorado se implementaron acciones para lograr aumentar los resultados obtenidos, como han sido las encuestas telefónicas y se han otorgado incentivos, como sorteos de artículos. con el propósito de lograr una mayor participación, tras llevar a cabo las encuestas online de inserción laboral, se complementa el trabajo de campo con encuestas telefónicas realizadas por tres encuestadores del Vicerrectorado de Calidad. El cuestionario utilizado es idéntico tanto en la modalidad online como en la telefónica.

Los resultados de las encuestas llevadas a cabo por la UCM y los informes correspondientes están 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>].

La encuesta de satisfacción de egresados, con una única respuesta (4% de participación), refleja una **satisfacción media de 7 sobre 10**, lo que indica una valoración moderadamente positiva de la titulación. El participante destaca **aspectos muy positivos como la relación calidad/precio**, que ha recibido la máxima puntuación (10), y las **actividades complementarias**, también con una **valoración de 10**, lo que sugiere que el estudiante valora el equilibrio entre el coste del máster y la calidad de la formación, así como las

oportunidades adicionales ofrecidas. Sin embargo, parece no estar completamente satisfecho con la UCM. Aunque la **baja participación limita las conclusiones**, estos resultados indican tanto fortalezas en la oferta formativa como posibles puntos de mejora en el apoyo institucional.

Los datos de inserción laboral de los estudiantes egresados del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (2023-2024) de la encuesta realizada por Vicerrectorado muestran una **excelente tasa de empleabilidad**, siendo la tasa de inserción laboral (IUCM-30) del 100%. El 25,7% de la población total participó en el estudio, la muestra refleja una buena representación de los egresados. La edad media de los participantes es de 28,89 años, con una mayoría en el rango de 25 a 34 años (77,8%), y una ligera predominancia de hombres (55,6%) frente a mujeres (44,4%). En cuanto a las condiciones laborales, el 77,8% tiene un contrato indefinido, y todos los encuestados trabajan a jornada completa, lo que indica una **buena estabilidad laboral**. Además, la mayoría trabaja en empresas privadas internacionales (66,7%) y grandes corporaciones con más de 500 empleados (77,8%). El tiempo promedio para encontrar el primer empleo es de **1,89 meses**, siendo ligeramente más rápido para las mujeres (1,8 meses) que para los hombres (2 meses), se puede concluir que **encuentran trabajo muy rápidamente**. La relación del empleo con la titulación tiene una media de 6,78 en una escala de 0 a 10, siendo algo más alta en hombres (7,4) que en mujeres (6,0). **La satisfacción laboral es alta**, con una media general de 8,11, donde los hombres expresan un grado de satisfacción de 8,4, en comparación con las mujeres, que presentan una media de 7,8. Estos resultados reflejan la **efectividad del máster en preparar a sus egresados para el mercado laboral, destacando su rápida inserción y la adecuación de sus empleos a la formación recibida**.

La inserción laboral de los egresados es **una preocupación fundamental tanto para el Vicedecanato de Estudios y Calidad como para la coordinación del máster**. Con el fin de obtener información precisa, se ha realizado una **encuesta interna dirigida a los egresados de la promoción 2022/2023** y, además, un **estudio de LinkedIn para los egresados de la promoción 2021/2022**. En ambos casos, los **resultados han sido muy positivos** y corroboran los obtenidos por el Vicerrectorado. A continuación, se presenta un resumen de los resultados de ambos estudios:

1. **Encuesta interna (egresados 2022/2023)**: Los resultados muestran que el 100% de los encuestados están actualmente empleados, y **el 71,4% considera que su empleo está relacionado con la formación recibida en el máster**. Un 57,1% de los egresados trabaja en multinacionales, y la mayoría (57,1%) encontró empleo en el primer mes tras finalizar el máster. **El 85,7% cuenta con un contrato indefinido**, lo que refleja estabilidad laboral. La **satisfacción laboral es alta**, con un 57,1% de los egresados puntuando su satisfacción con un 8 sobre 10.
2. **Estudio de LinkedIn (egresados 2021/2022)**: En este estudio, el **91,4% de los egresados analizados están empleados**, siendo la mayoría (62,5%) parte del **sector hotelero**. Un 56,25% trabaja en empresas multinacionales, y el 40,63% ocupa puestos de dirección intermedia. Un 37,5% de los egresados ha cambiado de empresa al menos una vez desde que finalizó el máster, reflejando movilidad profesional. Un 40,63% de los egresados ocupan puestos de dirección intermedia, lo que indica un rápido progreso en sus carreras. El estudio también revela que el **61,54% de los ocupantes de puestos de dirección intermedia** son mujeres, lo que muestra una mayor **presencia femenina** en cargos de responsabilidad.

Ambos estudios confirman la excelente inserción laboral y la progresión profesional de los egresados del máster, lo que refuerza la calidad de la formación recibida.

Durante el curso 23/24, se llevaron a cabo diversas **actividades con la participación de egresados**. Se organizó una primera mesa redonda para los nuevos alumnos, en la que participan cuatro egresados de distintas promociones, actividad que influyó positivamente en la motivación de los nuevos estudiantes. Además, se mantuvo la actividad iniciada en 2020-2021, dirigida por egresados y denominada "Mi experiencia dirigiendo Hoteles", cuyo objetivo es acercar tanto a los alumnos como a los egresados a las experiencias profesionales

de antiguos alumnos del máster. Asimismo, se invitó a antiguos alumnos del máster, que ocupan cargos relevantes en el sector, a impartir seminarios y talleres. Fueron también egresados quienes **lideraron numerosas visitas técnicas a cadenas hoteleras**, implicándose adicionalmente en la **oferta de prácticas para los estudiantes**. El propósito de estas actividades es involucrar a los egresados en la formación de los nuevos estudiantes. En conclusión, las actividades realizadas en el curso 23/24 demuestran el valor y el impacto positivo de integrar a los egresados en la formación actual. Su participación no solo enriquece el aprendizaje, sino que también fortalece el vínculo entre promociones, fomentando una red de apoyo mutuo entre antiguos y nuevos alumnos.

Resultados de las Encuestas de Inserción de Egresados con el título (2023-2024)

TABLA 8. RESULTADOS EGRESADOS

	Curso autoinforme acreditación 2021/22	1º curso de acreditación 2022/23	2º curso de acreditación 2023/24	3º curso de acreditación 2024/25
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	9,5	6,5	7	
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	n.d.	80%	100%	

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5.3.1. Buenos resultados en cuanto a la satisfacción de los egresados F5.3.2. Obtención de datos de los empleadores procedentes de las encuestas a las entidades que ofrecen prácticas. F.5.3.3. Implicación de los egresados en las Actividades Extraordinarias y en la oferta de prácticas. F.5.3.4. Alta tasa de inserción laboral de los egresados F5.3.5. Contratación indefinida de los egresados	

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.

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 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.

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 la coordinadora del Máster. Sin embargo, al igual que el curso anterior ningún alumno ha participado en el programa de movilidad. Nos parece una consecuencia lógica de un programa de 60ECTs que tiene un curso de duración. Por otra parte, en el marco de los programas de movilidad, el 66,67% de los estudiantes participantes son de nacionalidad española. Desde la coordinación animamos fundamentalmente a estos alumnos a que busquen su primera experiencia laboral en el extranjero. Esto les permite adquirir valiosas competencias internacionales, mejorar su nivel de idiomas y fortalecer su perfil profesional. De hecho, muchos de nuestros alumni están desarrollando su carrera fuera de España.

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'Etudes 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. En el curso 2021/22 dos estudiantes participaron en este programa con un resultado muy satisfactorio tanto para las alumnas como para el profesorado y resto de estudiantes del máster. Finalmente, también se potencia la internacionalización del máster mediante actividades complementarias como visitas técnicas a Portugal o la organización de conferencias en inglés.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F5.4.1. Se dispone de gestión centralizada en la facultad de programas de movilidad.	

F5.4.2. Disponibilidad de itinerario formativo de doble máster en turismo entre Université Paris 1 Panthéon Sorbonne y Universidad Complutense de Madrid	
--	--

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 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.

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, está en funcionamiento el sistema informático GIPE-UCM (Gestión Integral de Prácticas en Empresas-UCM). Esta aplicación centraliza toda la gestión de prácticas para los estudiantes, tutores y empresas.

Al inicio de cada semestre, **la facultad organiza una sesión informativa sobre prácticas empresariales** dirigida a los estudiantes. En ella, se detallan los procedimientos de gestión y las diversas opciones de convalidación para la asignatura. Posteriormente, la presentación realizada a los estudiantes es publicada en el sitio web de la facultad y enlazada desde la sección correspondiente del sitio web del máster. En el curso 23/34 se realizó una **reunión con la delegada de la decana** para empleabilidad sólo para los estudiantes del máster.

Cada estudiante tiene la guía de un profesor del centro y un responsable en la empresa donde realiza las prácticas. El tutor del centro sostiene al menos dos entrevistas o contacto por correo electrónico con el estudiante: una al inicio y otra al concluir las prácticas. A su vez, el estudiante debe presentar un informe reflexivo sobre su experiencia, la atención del tutor y la relación entre la práctica y su formación académica.

Por otro lado, el tutor empresarial redacta un informe dirigido al tutor académico, evaluando el desempeño del estudiante.

La oficina de prácticas ha habilitado un espacio en el campus virtual para la comunicación y seguimiento, al cual pueden acceder todos los estudiantes matriculados en las titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo, incluido el máster.

La Facultad mantiene diversos acuerdos con empresas hoteleras que buscan estudiantes del máster para prácticas. Esta amplia oferta permite que los estudiantes tengan una variedad de opciones. No obstante, el centro está dispuesto a firmar nuevos convenios si el estudiante propone alguno, con el fin de adecuarse a sus necesidades profesionales o geográficas. La lista de acuerdos firmados puede consultarse en el sitio web de la oficina de prácticas de la Facultad.

Las prácticas se evalúan mediante:

- Memoria anual de seguimiento
- Cuestionarios de evaluación de estudiantes, tutores externos y tutores académicos.
- Una memoria específica que los estudiantes deben entregar a través de GIPE.

La Comisión de Calidad supervisa y evalúa el logro de los objetivos formativos de las prácticas para, si es necesario, proponer mejoras. Para ello se utiliza como información principal los cuestionarios de evaluación de estudiantes, tutores externos y tutores académicos.

Los datos del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras para el curso 2023/2024 revelan que, de **los 34 estudiantes matriculados** en las prácticas externas, se registraron 10 bajas, mientras que las empresas ofrecieron **107 oportunidades de prácticas**, lo que demuestra un **fuerte interés por parte de las entidades en colaborar con el máster**. Este elevado número de ofertas asegura a los estudiantes un acceso a experiencias formativas de calidad, reforzando la **vinculación entre el máster y el sector profesional**.

La evaluación de las prácticas por parte de los estudiantes es altamente **positiva**. Un 68,75% considera que las **prácticas fueron esenciales para aplicar lo aprendido y complementar su formación**, mientras que el 84,38% volvería a hacerlas en la misma empresa, lo que demuestra la satisfacción general. Además, las prácticas no solo favorecieron la creación de contactos profesionales, sino que el 81,25% de los estudiantes valoró su impacto en el currículum vitae. **Las competencias más destacadas fueron la organización, la responsabilidad y la capacidad de adaptación, con altos niveles de valoración**.

Por otro lado, el 62,5% de los estudiantes calificó la supervisión de las tareas por parte de los **tutores de la empresa como excelente**. Aunque solo un 3,12% fue contratado directamente tras las prácticas, **más del 90% considera que estas han mejorado significativamente sus oportunidades de inserción laboral**. Esto refleja el valor clave de las prácticas para preparar a los estudiantes para el mercado laboral, consolidando redes y desarrollando competencias esenciales.

Las encuestas a los **tutores académicos** muestran un **seguimiento cercano y una valoración positiva de las prácticas**. El 78,12% de los tutores mantuvo contacto frecuente con los estudiantes, y el 75% consideró que se cumplieron los objetivos del programa. Además, el 81,25% de los estudiantes **aprovechó al máximo** esta experiencia, lo que fue reflejado en la **alta calificación** otorgada por casi la mitad de los tutores.

Por parte de **los tutores de las entidades**, el 84,38% valoró de **manera excelente la capacidad de aprendizaje** de los estudiantes, y un 81,25% destacó su **capacidad de trabajo en equipo**. La integración de los estudiantes en sus entornos laborales fue positiva, con un 78,12% de los tutores completamente satisfechos con su rendimiento, y **el 96,88% los consideraría para futuros procesos de selección**, lo que subraya la buena imagen que los estudiantes dejan en las empresas.

En resumen, **las prácticas del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras 2023/2024 han sido altamente valoradas por estudiantes y tutores**. A pesar de algunas bajas, hubo una excelente oferta de

oportunidades y los estudiantes mejoraron significativamente sus competencias y perspectivas laborales. Las empresas también destacaron su rendimiento y disposición para futuros procesos de selección, **consolidando la relación entre el máster y el sector profesional.**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F5.1. Excelentes relaciones con las empresas y ofertas de prácticas de calidad</p> <p>F5.2. Se dispone de gestión centralizada en la facultad de los programas de prácticas</p> <p>F5.3. Excelente nivel de satisfacción de empleadores con los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y extracurriculares.</p> <p>F5.4. Excelente nivel de satisfacción de los estudiantes con el programa de prácticas.</p> <p>F5.5. Excelente consideración de los estudiantes para futuras ofertas laborales</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 o modificación 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.

Con respecto al informe de seguimiento realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM con fecha del 30 de diciembre de 2023, en todos los aspectos a valorar se obtuvo un "Cumple". No se hicieron recomendaciones.

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

En el curso académico 2022/23, la primera debilidad identificada fue:

- **D5.1.1. Tasa de Graduación (ICM-8):** Se detectó que la tasa de graduación estaba por debajo de lo establecido en la Memoria de Verificación. Como **acción de mejora**, se propuso abordar el tema en la reunión del claustro y de la comisión de coordinación académica, además de reforzar las tutorías para aumentar el apoyo a los estudiantes y mejorar su rendimiento.

Resultado: La tasa de graduación ha experimentado una mejora significativa. En el curso académico 2022/23, esta tasa fue del 66,67%, sin embargo, para el curso académico 2023/24, **la tasa ha aumentado considerablemente hasta alcanzar el 93,94%**, cumpliendo con lo establecido en la Memoria de Verifica. Con esta mejora, la tasa de graduación ya no se considera una debilidad, sino un indicador de consolidación y progreso continuo.

En segundo lugar, con respecto a la **satisfacción de los distintos colectivos (curso 2022-2023)**, se identificaron las siguientes debilidades:

CURSO 2023-24

- **D5.2.1. Participación mejorable en las encuestas de estudiantes.**
- **D5.2.2. Participación mejorable del PAS en las encuestas.**

La **acción de mejora** propuesta consistió en la **difusión de una guía explicativa** sobre las encuestas de satisfacción y en continuar con las labores de **concienciación y recordatorios** durante la campaña de encuestas. Ambas medidas fueron llevadas a cabo durante el curso 2023/24, pero **no se logró el resultado esperado**, ya que la participación continúa siendo insuficiente. Por lo tanto, estas acciones de mejora se mantendrán en el plan de mejora de la memoria del curso 2023/24, dado que esta área sigue siendo una debilidad del título. Somos conscientes de que es fundamental persistir en estas acciones para **mejorar la representatividad en las encuestas y obtener datos más completos** que impulsen la mejora continua del programa.

En tercer lugar, en referencia a la inserción laboral de los egresados, se identificaron las siguientes debilidades:

- **D5.3.1. Representatividad y homogeneidad mejorable de los datos que permitan analizar la situación actual y la evolución de los egresados del título.**
- **D5.3.2. Dificultades para la obtención de datos mediante métodos alternativos (LOPD, inversión de recursos).**

Como **acciones de mejora**, se llevaron a cabo las siguientes medidas referentes a las propuestas en 2022/2023:

- **Comunicar a los estudiantes la utilidad de participar en las encuestas del Rectorado: Desde la Coordinación se comunicó** a los estudiantes la importancia de participar en las encuestas del Rectorado, subrayando cómo esta participación repercute positivamente en el prestigio curricular de los egresados.
- **Estudiar las necesidades de recursos**, vías de financiación y las limitaciones impuestas por la LOPD para continuar con el método interno de análisis, como el uso de perfiles de LinkedIn. Se continuó con el análisis interno de los perfiles de LinkedIn.

A pesar de haber implementado estas acciones, **no se ha logrado mejorar la representatividad de los datos**, ya que la participación sigue siendo baja. Por lo tanto, hemos decidido **continuar con estas acciones de mejora** en el plan de mejora propuesto en la memoria de 2023/24, con el objetivo de **fortalecer el análisis de la inserción laboral de nuestros egresados**.

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

El **informe final de renovación de la acreditación** del 14 de mayo de 2024 **otorgó una valoración B en todos los criterios**, destacando como **punto fuerte el Criterio 2: Información y Transparencia**. En este sentido, se menciona que la web del título es muy completa, y **no se identificaron debilidades para ningún criterio**. No obstante, en las justificaciones de la valoración de los distintos criterios, hemos detectado comentarios que podrían suponer una mejora y que tendremos en cuenta en futuras memorias de seguimiento.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F6.1. Resultados satisfactorios (Cumple) en los informes de seguimiento con, que validan el buen funcionamiento del máster.</p> <p>F6.2. Calificación de todos los criterios evaluables en el informe de renovación de la acreditación con una B.</p> <p>F6.3. En 2023/24 se ha realizado solicitud de modificación no sustancial para adaptación de normativa estatal sobre adscripción de títulos a ámbitos de conocimiento.</p>	

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.

En mayo de 2024 se inició proceso para la adscripción del máster al ámbito de conocimiento correspondiente según el Real Decreto 822/2021. Se solicitó la adscripción del título al ámbito de conocimiento (campo de estudio) de “Ciencias económicas, administración y dirección de empresas, marketing, comercio, contabilidad y turismo”.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

TABLA 9. 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	Apdos: 1.1/1.2/1.3	Reuniones periódicas de la Comisión de Calidad 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	Apto 2.	Reuniones periódicas de coordinación del Claustro de Profesores y de la Comisión de Coordinación Académica. Comunicación fluida y constante con los representantes de los estudiantes.
Personal académico	F3.1. Calidad y especialización del profesorado. F3.2. Equilibrio entre la especialización académica-investigadora y profesional. F3.3. Implicación del claustro en proyectos de innovación. F3.4. Incremento en la capacidad investigadora del profesorado. F3.5. Positividad en el 100% de las evaluaciones docentes.	IUCM-6/IUCM-7/IUCM-8	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 de Coordinación 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	Apdo 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 prácticamente todos los indicadores.	IMC 5 y IMC7	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 de Coordinación Académica

Satisfacción de los diferentes colectivos	<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. Buenos resultados en la satisfacción de los estudiantes.</p> <p>F5.2.3. Buenos resultados de satisfacción del PAS.</p> <p>F5.2.5. Las prácticas externas obtienen unos buenos resultados.</p> <p>F5.2.6. Las aulas y su adecuación al número de alumnos resultan bien valoradas tanto por los estudiantes como por el PDI.</p> <p>F5.2.7. Estudiantes, Profesorado y PAS comprometidos con la UCM.</p>	IUCM-13/IUCM- 14 y IUCM-15	<p>Continuar con un proceso riguroso y exigente en la selección de los candidatos</p> <p>Seguir implicando a los profesores a través de las reuniones periódicas del Claustro y la Comisión de Coordinación Académica</p> <p>Mantener la modalidad TFM- Business Game</p>
Inserción laboral	<p>F5.3.1. Buenos resultados en cuanto a la satisfacción de los egresados</p> <p>F5.3.2. Obtención de datos de los empleadores procedentes de las encuestas a las entidades que ofrecen prácticas.</p> <p>F.5.3.3. Implicación de los egresados en las Actividades Extraordinarias y en la oferta de prácticas.</p> <p>F.5.3.4. Alta tasa de inserción laboral de los egresados</p> <p>F5.3.5. Contratación indefinida de los egresados</p>	Apdo 5.3. IUCM-29 y IUCM-30	<p>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</p>
Programas de movilidad	<p>F5.4.1. Se dispone de gestión centralizada en la facultad de programas de movilidad.</p> <p>F5.4.2. Disponibilidad de itinerario formativo de doble máster en turismo entre Université Paris 1 Panthéon Sorbonne y Universidad Complutense de Madrid</p>	Apdo 5.4.	<p>Reforzar la difusión de los servicios y programas relacionados con movilidad.</p> <p>Mantener contacto directo con la Oficina de Movilidad Internacional de la Facultad de Comercio y Turismo.</p>
Prácticas externas	<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. Excelente nivel de satisfacción de las entidades con los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y extracurriculares.</p> <p>F5.5.4. Excelente nivel de satisfacción de los estudiantes con el programa de prácticas.</p> <p>F5.5.5 Contratación de los estudiantes después del periodo de</p>	Apdo 5.5.	<p>Seguir aumentando la relación de las empresas hoteleras con el máster para facilitar prácticas de calidad</p> <p>Mantener contacto directo con la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo.</p>

	prácticas		
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	F6.1. Resultados satisfactorios (Cumple) en los informes de seguimiento, con, que validan el buen funcionamiento del máster. F6.2. Calificación de todos los criterios evaluables en el informe de renovación de la acreditación con una B.	Apdo 6.4. y 6.5	Seguir mejorando en todos los aspectos, teniendo en cuenta las sugerencias 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.

En un esfuerzo por optimizar la calidad educativa, hemos identificado un área específica que requieren atención inmediata:

1) Participación en las encuestas de diferentes colectivos:

Hemos detectado una participación mejorable en las **encuestas de satisfacción por parte de estudiantes, PTGAS y egresados**. En el caso de los estudiantes y el PTGAS, esto se atribuye a la falta de concienciación y a dificultades en el acceso. Para mejorar, continuaremos difundiendo la guía explicativa y reforzando las campañas de sensibilización, con la Oficina de Calidad de la FCyT y la Coordinación del máster liderando estas acciones en el curso 2024/2025.

En cuanto a los egresados, la baja participación en las encuestas del Rectorado afecta la calidad de los datos sobre su inserción laboral. Aunque existen métodos alternativos, enfrentan limitaciones de recursos y la LOPD. Nuestro plan incluye fomentar la participación, destacando su impacto en el prestigio curricular, y explorar el análisis de perfiles de LinkedIn, respetando las restricciones legales, como fuente complementaria de información. El Vicedecanato de Estudios y Calidad y la Coordinación del máster supervisarán estas iniciativas.

2) Comunicación PTGAS-estudiantes:

Se ha detectado en la **encuesta de satisfacción del PTGAS** una **falta de comunicación positiva** entre los estudiantes y este personal. Para mejorar esta situación, proponemos explicar a los estudiantes las funciones del PTGAS, ya que es posible que desconozcan **sus responsabilidades y la importancia de su labor**. Además, se busca inculcar un buen trato hacia el PTGAS, fomentando un ambiente de respeto y colaboración que contribuya a una comunicación más efectiva y armoniosa.

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

TABLA 10. PLAN DE MEJORA

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de Mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Estado
Participación en las encuestas de satisfacción	D5.2.1. Participación mejorable en las encuestas de estudiantes. D5.2.2. Participación mejorable del PTGAS en las encuestas.	Falta de concienciación de la importancia de las encuestas de los colectivos implicados. 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.	IUCM 13 y IUCM15	Vicedecanato de Estudios y Calidad Coordinación del máster	2024/2025	En proceso
Otros aspectos relacionados con el PTGAS	D.5.2.4. Comunicación del PTGAS con los estudiantes	Falta de Formación del alumnado en el correcto trato al PTGAS	Explicar al alumnado las funciones del PTGAS y Fomentar un ambiente de respeto y colaboración	Apdo 5.2.	Vicedecanato de Estudios y Calidad Coordinación del máster	2024/2025	En proceso