

RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN INFORME FINAL

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	4313954
Denominación Título:	Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
Fecha de última modificación aprobada de la memoria:	16-07-2015
Universidad responsable:	Universidad Complutense de Madrid
Universidades participantes:	Universidad Complutense de Madrid
Centros de la Comunidad de Madrid en los que se imparte:	Facultad de Comercio y Turismo
Nº de créditos:	60
Idioma:	Español
Modalidad:	

MIEMBROS DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Presidente/a del Pleno:	Federico Morán Abad
Experto/a externo/a:	Rosa de Couto Gálvez, Ángel Garrido García
Vocal estudiante:	Andrea Paricio Henares
Presidente/a Comité Artes y Humanidades:	Javier de Navascues Martín
Presidente/a Comité Ciencias:	Juan Antonio Vallés Brau
Presidente/a Comité Ciencias de la Salud:	Vicente Soriano Vázquez
Presidente/a Comité Ciencias Sociales y Jurídicas 1:	Cristina Mayor Ruiz
Presidente/a Comité Ciencias Sociales y Jurídicas 2:	Luis Vázquez Suárez
Presidente/a Comité Ingeniería y Arquitectura:	Enrique Masgrau Gómez
Presidente/a Comité de Evaluación y Acreditación de Doctorado:	Susana Rodríguez Escanciano
Secretario/a:	Oscar Vadillo Muñoz

La Fundación para el Conocimiento Madrimasd, órgano de evaluación en el ámbito universitario de la Comunidad de Madrid, ha procedido a evaluar el seguimiento del título oficial arriba citado en el marco establecido 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 evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con los criterios y directrices establecidos en la *Guía de evaluación para la renovación*

de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster de la Fundación y teniendo en cuenta la evaluación externa realizada por el Panel de expertos que ha visitado la universidad y el Informe provisional emitido por el Comité de rama.

VALORACIÓN GLOBAL DEL TÍTULO

Transcurrido el plazo de veinte días para la presentación de alegaciones al Informe provisional y considerando la información disponible del título incluida en el dossier de acreditación y, en su caso, las alegaciones y/o Plan de Mejora presentadas por la universidad, este Comité de Evaluación y Acreditación emite el siguiente Informe final de renovación de la acreditación en términos de **FAVORABLE**. Este informe debe hacerse público en la página web del propio título de forma fácilmente accesible.

CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras fue verificado en mayo de 2013 y posteriormente renovó su acreditación en diciembre de 2017 con Informe positivo. Se ha comprobado que se han cumplido los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título y se han analizado los sistemas de calidad y mejora del título.

El título se imparte en la Facultad de Turismo y Comercio. El plan de estudios consta de 60 créditos, de los que 48 son obligatorios, 6 optativos y 6 de TFG. Existen prácticas de empresas obligatorias (12 ECTS). El primer curso impartido fue en el curso 2013/14, realizándose un Seguimiento del título en 2012 y 2022, así como modificaciones en la Memoria de Verificación en 2015 y 2019; las principales modificaciones han tenido que ver con la reducción de plazas ofertadas, la oferta de asignaturas en inglés, el nivel de exigencia en lengua española para el estudiantado no hispanohablante y la mejora de la estructura del profesorado y de los canales de obtención de la opinión de los diferentes grupos de interés. Los cambios realizados a la Memoria Verificada en la modificación de 2015 afectaron a los criterios de admisión del nivel de idioma inglés, puesto que solo se requerirá B2 a los alumnos que cursen el título en inglés. Durante las audiencias se constató que no se están ofertando asignaturas en inglés.

Las guías docentes se encuentran publicadas en la web del título y, desde el curso 2022/23, siguen un formato homogéneo para todas las titulaciones impartidas en la UCM. De la revisión de las mismas se infiere que cumplen con la Memoria Verificada, y son muy completas (incluyen los resultados de aprendizaje, competencias, contenidos, las metodologías de enseñanza, objetivos y sistema de evaluación). No obstante, se observa que algunas de ellas no incluyen un calendario específico de impartición de los contenidos ni el profesorado encargado de su impartición.

Se ha constatado que no se han reconocido créditos por encima del 15% de los ECTS de la titulación. La normativa sobre permanencia aparece publicada en la web del título, sin que se encuentren evidencias de la necesidad de su aplicación.

Las prácticas externas se gestionan por la Oficina de Prácticas Externas a través de la aplicación informática "GIPE", con una duración real de 150 horas. Del listado de empresas -y plazas disponibles- con las que se tiene firmado convenios, se deduce que el número de plazas es suficiente para cubrir la demanda.

El título cuenta con mecanismos de coordinación horizontal y vertical de las distintas materias que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal.

Los alumnos valoran con calificaciones bajas algunos aspectos del título, como "Materiales ofrecidos actuales y novedosos" (4,6/10), "contenido innovador" (4,1/10) y "componente práctico" (3,7/10). Durante la audiencia se puso de manifiesto la necesidad de incrementar los contenidos prácticos referidos al uso de software específico de gestión de empresas hoteleras.

El perfil de acceso, los requisitos y pruebas específicas de admisión son públicos y se adecuan a lo establecido en la Memoria. El número de alumnos de nuevo ingreso no ha superado en ningún curso lo habilitado en la Memoria (40 plazas). En cuanto al perfil de ingreso, de la observación del listado de estudiantado admitido se infiere que posee las competencias necesarias para el

aprovechamiento del Máster.

Se ha comprobado que se han aplicado los criterios de admisión en los dos últimos cursos establecidos en la Memoria Verificada, y se constata que el acceso -para estudiantado extranjero- está condicionado a certificación de nivel C-1 y/o entrevista de un dominio suficiente de la lengua española. No obstante, durante las audiencias se constató que algunos estudiantes admitidos no poseen todas las competencias idiomáticas para seguir de forma óptima las enseñanzas.

No se contempla la existencia de complementos formativos (cursos "0"), aunque no parecen necesarios dada la alta tasa de rendimiento en todas las asignaturas.

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

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

La web del título ofrece información completa del título, entre la que se incluye: las memorias anuales de seguimiento desde 2014/15; los principales indicadores y su evolución desde el curso 2018/19 a 2021/22; información sobre la inserción laboral de los egresados y los resultados de las encuestas de satisfacción que se ha realizado a los diferentes grupos de interés; los informes de Renovación de la acreditación y Seguimiento, resultados de las evaluaciones, Memoria de Verificación, RUCT, plan de mejoras y organización, composición y funciones del SIGC.

El currículum del profesorado asociado a cada una de las asignaturas está disponible para todo el profesorado en la web, con un currículum bastante completo.

En la web del título se indica el centro responsable y se accede a toda la información necesaria en los principales ámbitos de interés: requisitos de admisión, programas de movilidad, guías docentes de las asignaturas, horarios y calendario académico, perfiles de ingreso, así como competencias y resultados del aprendizaje del título.

En el apartado de información sobre acceso y admisión, se incluye un enlace a la Normativa de la UCM en el que puede acceder a la normativa sobre reconocimiento de créditos.

La web del título ofrece información detallada sobre el claustro docente, la organización del título, que permite al estudiante evaluar adecuadamente el tipo de asignaturas y créditos que debe cursar, así como la oferta de asignaturas optativas y otros complementos de formación.

En cuanto al TFM, se aporta información sobre el procedimiento para la asignación de temas/tutores, y en la web se aporta la guía docente (en la que incluye una rúbrica de valoración).

Se indica un listado de empresas donde los alumnos han realizado prácticas en empresas.

Por último, la web ofrece acceso al buzón de quejas y reclamaciones.

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

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El SGIC-UCM cuenta con un diseño adecuado, protocolizado y con un organigrama que, en general, permite su adecuado funcionamiento; en él están representados todos los grupos de interés. Dispone de un órgano responsable que analiza la información disponible del título para la toma de decisiones en el diseño, seguimiento y mejora continua. Los órganos colegiados que inciden a nivel centro y universidad son la Comisión de Garantía de Calidad de la UCM y la Comisión de Calidad del Centro. La Comisión de Coordinación del título sirve como refuerzo de la Comisión de Calidad del Centro, se reúne 2 veces a lo largo del curso, y en las mismas se elaboran, discuten y diseñan planes de mejora a partir de los informes de seguimientos anuales del título, en los que se detallan tanto los objetivos estratégicos del programa como aquellos aspectos detectados que son susceptibles de mejora.

El SGIC implementado para la gestión eficiente del título, dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información

objetiva y suficiente y de sus resultados y que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El SGIC recaba información mediante indicadores de satisfacción a estudiantes matriculados, egresados, PAS (a nivel de Facultad), profesorado y tutores de empresa. No obstante, el grado de representatividad de las encuestas de satisfacción de los egresados (solamente 2 estudiantes egresados respondieron las encuestas) e inserción laboral y PAS no alcanza un 20% de la población objetivo; en el caso del profesorado la participación se sitúa entre el 21% y el 26%.

Existe un sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias, debidamente publicado en la web del título. En concreto, en el curso 2021/22 se recibieron 9 reclamaciones por parte de los estudiantes. El mecanismo de tramitación de las quejas/reclamaciones/sugerencias muestra una correcta articulación y funcionamiento.

DIMENSIÓN 2. Recursos

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

En referencia a la estructura del personal académico, el título cuenta con una plantilla de profesorado adscrita de 19 personas. El 47% del profesorado del título es profesorado asociado e imparte el 36% de los ECTS.

El profesorado doctor del título supera ligeramente el 50%. Los profesores (19) del título acumulan entre todos 8 sexenios.

Existe un programa de formación para el profesorado (Programa de Formación Integral para el PDI), que permite a este colectivo acceder a una oferta amplia de cursos o actividades de formación permanente (herramientas TIC, perfeccionamiento en lengua inglesa, etc.).

Existen incentivos a la movilidad internacional, desarrollo de proyectos de investigación y publicaciones científicas. Se subraya la participación en 21 proyectos de innovación docente del profesorado adscrito al título durante los 8 últimos cursos académicos. En cuanto a las encuestas de satisfacción, el estudiantado otorga un nivel de satisfacción medio con los docentes de 5,9/10, 5,5/10 y 5,4/10 respectivamente en los cursos 2021/22, 2019/20 y 2020/21. Las encuestas de los egresados no son representativas, puesto que solo dos personas (7,7%) respondieron a la encuesta. El profesorado muestra un nivel de satisfacción elevado con la formación recibida por el alumnado; el aspecto mejor valorado es la satisfacción con la adquisición de competencias del plan de estudios (8,5) y la satisfacción con los resultados (7,5/10). El peor valorado el aprovechamiento de las tutorías (6,3/10).

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El título tiene el apoyo suficiente del PAS vinculado a la Facultad en la que este se imparte.

Existen acciones de apoyo y orientación académica y profesional al alumnado. Las acciones de movilidad son adecuadas. Los servicios de orientación académica y profesional soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado laboral.

El título cuenta con instalaciones adecuadas y suficientes para el correcto desarrollo de la enseñanza (aulas con conexión a Internet, proyector, etc.). La biblioteca dispone de fondo bibliográfico adecuado. Los recursos materiales se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.

Los diferentes colectivos implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje están conformes con los recursos materiales y servicios de los que dispone el título.

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas aparecen descritos en las guías docentes y se corresponden con lo contemplado en la Memoria Verificada (y sus posteriores modificaciones). En el curso 2021/22, existe mucha homogeneidad en los rendimientos de las asignaturas, puesto que el número de suspensos nunca supera uno.

La satisfacción media del estudiantado con las prácticas externas fue notable en el curso 2021/22 (7,5/10), aunque con una muestra de solo el 5,6% del alumnado (la satisfacción fue algo más elevada entre el profesorado, 8,3/10). No obstante, la valoración de la gestión realizada por el centro no llega al aprobado (4,8/10).

Se ha publicado una guía de elaboración del TFM y el reparto de trabajos entre el profesorado es equilibrado. Existen dos modalidades de TFM, el tradicional y otro basado en la simulación de administración de un hotel. En las evidencias relativas a los resultados del curso 2021/22 se muestran calificaciones mayoritariamente de notable (56%). El grado de satisfacción del estudiantado con la tutorización del TFM se considera adecuado.

La evolución de los principales datos e indicadores del título es adecuada con las previsiones del título. En los cursos 2019/20 y 2020/21, la tasa de graduación se ha situado en el 100%, y en el curso 2021/22 en el 94,59%. La de abandono se situó en el 0%, en los cursos 2019/20 y 2020/21, en el 5,41% en el curso 2021/22. La tasa de eficiencia fue del 95,02%, 94,32% y del 98%, respectivamente para los cursos indicados. Los valores de las tasas de graduación y eficiencia son superiores a los propuestos en la Memoria (75% y 80%, respectivamente), y los de abandono inferiores a la tasa propuesta (15%). La tasa de rendimiento se ha situado en 96,83%, 98,32% y 98,34%, para cada uno de los cursos, respectivamente.

La valoración del grado de satisfacción de los alumnos es baja, en concreto de 4,8/10 al ítem "Plan de estudios adecuado" y de 4,9/10 a la integración teoría/práctica. Respecto a la opinión del estudiantado con la titulación, la satisfacción global media es de 4,7/10, siendo los aspectos mejor valorados el programa de movilidad (8/10) y de formación en el extranjero (8,5/10); en el contexto de las prácticas externas se valoró especialmente la atención recibida por el tutor externo (7,9/10) y la formación recibida (7,6/10). Por el contrario, los aspectos peor valorados se refieren a las asignaturas, tareas y materiales; en concreto el componente práctico adecuado (3,7/10), el contenido innovador (4,1/10), o el acceso al mundo laboral (4,1/10).

El grado de satisfacción del profesorado con el título es elevado.

Todos los tutores de empresa participaron en las encuestas de las "prácticas de empresa" valorando positivamente el título, destacando que el 69,44 % se plantease la posibilidad de contratar al estudiante una vez finalizado el periodo de prácticas, y el 100% aceptaría seguir recibiendo estudiantes de la Facultad de Comercio y Turismo.

La tasa de respuesta a las encuestas de satisfacción del PAS es baja (8,8% en 2021/22), toda vez que se encuesta a todo el PAS adscrito a la Facultad de Comercio y Turismo.

La representatividad de los indicadores de satisfacción para el curso 2021/22 es reducida en lo que se refiere a la satisfacción de los egresados y el estudio de inserción laboral.

El estudio de inserción de los egresados realizado por la universidad indica que el haber estudiado el máster ha contribuido de forma significativa a encontrar trabajo (4/7), y que la satisfacción de los egresados con su trabajo actual es alta 5/7.

PUNTOS FUERTES Y BUENAS PRÁCTICAS:

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

1.- La Web del título es muy completa.

Fdo.: Federico Morán Abad

El/la Presidente/a del Comité de Evaluación y Acreditación
