

EXPEDIENTE Nº: 4312096

FECHA: 15/01/2020

**INFORME FINAL**  
**EVALUACIÓN PARA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN**  
**(segunda renovación de la acreditación)**

<b>Denominación del Título</b>	MÁSTER OFICIAL EN GESTIÓN HOTELERA
<b>Universidad (es)</b>	UNIVERSIDAD DE MURCIA
<b>Centro (s) donde se imparte</b>	FACULTAD DE TURISMO
<b>Menciones/Especialidades que se imparten en el centro</b>	NO PROCEDE
<b>Modalidad (es) en la se imparte el título en el centro. En su caso, modalidad en la que se imparten las distintas menciones/especialidades del título</b>	PRESENCIAL/DISTANCIA

ANECA conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en la modificación introducida por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del título universitario oficial arriba citado.

La evaluación del título llevada a cabo por la Comisión de Acreditación de ANECA de forma colegiada ha considerado tanto el informe emitido por los expertos externos que realizaron la visita a la universidad, como el resto de la información disponible del título.

Una vez otorgado el plazo de 20 días para la presentación de alegaciones a la propuesta de informe remitida a la universidad, dicha Comisión de Acreditación emite el siguiente informe final de renovación de la acreditación.

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

#### CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

Estándar:

El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y / o sus posteriores modificaciones.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El Máster Universitario en Gestión Hotelera por la Universidad de Murcia fue verificado en el año 2010. El título se sometió al proceso de primera renovación de la acreditación en el curso 2015-2016, obteniendo un Informe Favorable de Renovación de la Acreditación por parte de ANECA de fecha 01/04/2016. Es reseñable que se han cumplido todas las sugerencias comprometidas en el plan de mejora asociado a la Primera Acreditación.

El título se imparte tanto en modalidad presencial en la Facultad de Turismo (anterior Escuela Universitaria de Turismo) y en modalidad virtual. El Máster se estructura en un módulo de 36 créditos obligatorios (4 asignaturas de 6 ECTS cada una y 1 asignatura de 12 ECTS), un módulo de 6 créditos optativos (los estudiantes deben elegir 2 asignaturas de 3 ECTS cada una de una oferta de 4 asignaturas optativas), un módulo de 12 ECTS de prácticas externas y un módulo de 6 ECTS de Trabajo Fin de Máster. Los cursos académicos objeto de análisis en esta segunda renovación de la acreditación son 2015-2016, 2016-2017 y 2017-2018.

La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias, objetivos y resultados de aprendizaje recogidos en la última memoria verificada.

Se respeta el número de plazas de nuevo ingreso establecido en la memoria verificada (40 estudiantes presenciales y 40 estudiantes on line). El número de estudiantes de nuevo ingreso ha sido de 17 en el curso 2014-2015, de 13 en el curso 2015-2016, de 21 en el curso 2016-2017 y de 21 en el curso 2017-2018.

Existen evidencias de coordinación vertical y horizontal. La coordinación vertical se lleva a cabo a través del Coordinador del Máster y los responsables de las materias. La coordinación horizontal se lleva a cabo a través de los coordinadores de las materias con su equipo de profesores. Sin embargo, se observa cierta carga de trabajo concentrada en algunas asignaturas que unido a que existen asignaturas que tienen 4 o 5 profesores con metodologías diferentes, desemboca en una situación de cierta descoordinación para el estudiante.

Los criterios de admisión son públicos y están en consonancia con lo especificado en la memoria de verificación.

Existe una normativa de reconocimiento de créditos que está publicada y es accesible en la Web del Máster. Sin embargo, toda la información publicada en esta Web es de carácter general de la normativa de la Universidad de Murcia y no aparecen aspectos específicos que se recogen en la memoria verificada como por ejemplo el tipo de experiencia profesional que podría ser objeto de reconocimiento.

El reconocimiento de créditos que se ha llevado a cabo durante estos años resulta coherente con lo descrito en la memoria verificada.

## **CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

Estándar:

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 DEL CRITERIO**

La información disponible en la página web del título es, en términos generales, adecuada.

La documentación oficial de la titulación es fácilmente localizable y accesible. En relación a este segundo proceso se encuentra publicada la última memoria verificada, la propuesta de modificación del plan de estudios (2015), el informe final de evaluación para la renovación de la acreditación (2016) así como la correspondiente Resolución de la verificación del Consejo de Universidades (2016). Se encuentra habilitado el enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

Es accesible la información sobre los indicadores del título (rendimiento, éxito, graduación, abandono y eficiencia) así como la información sobre criterios de admisión del Máster.

Está publicada también la información de apoyo a estudiantes con discapacidades, al igual que la normativa de la universidad aplicable a los estudiantes del título (permanencia, transferencia y reconocimiento de créditos, etc.).

La Web del Máster está actualizada y la información suministrada es adecuada y accesible a todos los grupos de interés, internos y externos. Se tiene acceso a: calendario académico, horarios y aulas, exámenes, prácticas, coordinación, profesorado y Trabajos Fin Máster.

La encuesta de valoración de los estudiantes acerca de la utilidad de la información publicada en la Web es siempre superior a 3 sobre 4, en una escala del 1 al 4.

### **CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)**

Estándar:

La institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación.

#### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

La Facultad de Turismo dispone de un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), cuyo alcance corresponde a todas las titulaciones oficiales de las que el Centro es responsable, entre las que se encuentra la del Máster en Gestión Hotelera. Este sistema se revisa periódicamente. La última revisión del Manual se ha realizado en junio de 2018 con la finalidad de adaptarlo a la nueva nomenclatura (Sistema de Garantía Interno de la Calidad por Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad), actualizar la denominación actual de los procesos relativos al SAIC y adaptarlo al nuevo modelo AUDIT.

La estructura de calidad de la Facultad de Turismo está compuesta por una Coordinadora de Calidad, quien se encarga de gestionar los procesos de calidad del Centro, y de la Comisión de Aseguramiento de Calidad (CAC), órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. La CAC está compuesta por la Decana de la Facultad quien la preside, la Coordinadora de Calidad de la Facultad, el Secretario de la Facultad, el coordinador de este título, una representante del PAS, una representante de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia y un representante de estudiantes.

La Coordinadora de Calidad está ayudada en sus funciones por los Coordinadores de Titulación y la CAC se apoya en Comisiones de Titulación, que analizan los temas específicos relativos a cada una de ellas. La CAC de la Facultad de Turismo se reúne periódicamente levantando acta de cada sesión. La Comisión Académica del Máster en Gestión Hotelera actúa como órgano responsable de la aplicación del SAIC de la Facultad para este título en particular.

Se realizan encuestas de satisfacción a los profesores, estudiantes y egresados con una periodicidad suficiente para la obtención de datos. La Comisión Académica del Máster en Gestión Hotelera analiza estos datos y realiza planes de mejora anuales.

Del mismo modo, se realizan informes de resultados académicos de las titulaciones de la Facultad de Turismo en los que se incluyen además de un análisis pormenorizado una propuesta de acciones de mejora.

Se han realizado encuentros con empleadores con el fin de analizar la titulación, lo que permite disponer de una perspectiva completa de la opinión de todos los grupos de interés.

Los datos sobre inserción laboral corresponden a los egresados de los cursos 2013-2014 y 2014-2015, estudio que se realizó en septiembre de 2017. Un 77,8% de los egresados tiene una ocupación, y de éstos, únicamente un 57,1% contestan que el puesto de trabajo está totalmente o bastante relacionado con el título.

## DIMENSIÓN 2. RECURSOS

### CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO

Estándar:

El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

La Facultad de Turismo es un centro de titularidad privada adscrito a la Universidad de Murcia. Por este motivo, el porcentaje más alto de profesores se corresponde con profesores agregados a pesar de que siempre se ha contado con 2 profesores asociados.

La ratio nº estudiantes/profesor es de 1,13 en 2014-2015; 0,7 en 2015-2016; 0,8 en 2016-2017 y de 1,16 en 2017-2018. El número de profesores doctores es de 4 (26,67%) en 2014-2015 y de 7 en 2015-2016 (36,8%), 2016-2017 (38,8%) y 2017-2018 (38,8%).

El Curriculum Vitae de los profesores que aparece en la memoria verificada y los aportados en las evidencias adicionales solicitadas a la universidad es adecuado, oportuno y suficiente para impartir docencia en este Máster tanto desde el punto de vista académico como de experiencia profesional.

El cómputo total de cursos de formación continua que ha realizado el profesorado asciende a un total de 37 cursos.

Las encuestas de satisfacción de estudiantes muestran niveles medios de 3,1, 3,3, 3,3 y 3,1 sobre 4, en una escala del 1 al 4, sobre la calidad del profesorado para los cursos 2014-2015; 2015-2016; 2016-2017 y 2017-2018, respectivamente.

Este Máster también se imparte online y en este sentido, los docentes han recibido formación suficiente y tienen experiencia en las plataformas empleadas por el Centro. El coordinador de las prácticas externas del Máster posee experiencia en la tutorización de prácticas en el Grado en Turismo.

## **CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

Estándar:

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 de enseñanza y aprendizaje del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

El personal de apoyo abarca una persona en Gerencia, 3 en Secretaría, 1 en Informática, 2 en Biblioteca y 1 en Comunicación. Tanto los estudiantes como profesores se muestran satisfechos con el personal de apoyo.

Los recursos materiales son los necesarios para permitir la docencia presencial y se adecuan al número de estudiantes matriculados en el Máster.

La satisfacción de los estudiantes con respecto a los recursos materiales es valorada con una media de 3 sobre 4. Los profesores muestran una satisfacción media de 3,6 sobre 4. Todo ello en una escala del 1 al 4.

El Aula Virtual institucional de la Universidad de Murcia es la plataforma de enseñanza virtual (e-learning) mediante la cual los profesores y estudiantes disponen de diversas herramientas telemáticas que facilitan el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje. A su vez, proporciona otras herramientas de carácter general que facilitan una comunicación más flexible y permiten el acceso a la información y los recursos digitales de las asignaturas. Se puede observar que los estudiantes online se muestran más satisfechos que los que reciben docencia presencial.

Al entrevistar virtualmente a los estudiantes y egresados, estos indicaron que no se realizaban videotutorías ni se proporcionaban clases grabadas

La Facultad de Turismo de carácter privado y adscrita a la Universidad de Murcia presta a los estudiantes los servicios de apoyo orientación y movilidad que ofrece la propia Universidad de Murcia, con lo que estos servicios son suficiente y adecuados. En concreto, se dispone de los siguientes servicios:

- Servicio de Información Universitario (SIU)
- Centro de Orientación e Información para el Empleo (COIE)
- Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV)
- Biblioteca Universitaria.
- Unidad para la Calidad (UC)
- Centro de Formación y Desarrollo Profesional (CFDP)
- Servicios de Idiomas (SIDI)
- Servicio de Relaciones Internacionales

Las valoraciones medias de los estudiantes con estos servicios son de 2,8 en 2014-2015; 3, 3 en 2015-2016; 3,2 en 2016-2017 y 3,4 en 2017-2018. Todo ello en una escala del 1 al 4.

La organización de prácticas externas obligatorias con un total de 12 créditos parece adecuada para conseguir las competencias del título, pues la existencia de un amplio número de tutores académicos permite un seguimiento personalizado. Tanto los estudiantes del curso 2018-2019 como los egresados indican que, en algunas ocasiones, han recibido ofertas de empleo provenientes de las empresas donde han realizado las prácticas.

Finalmente, destacar que los estudiantes valoran en el curso 2017-2018 con una puntuación superior a 3 sobre 4, en una escala del 1 al 4, su grado de satisfacción con las prácticas externas. . Los empleadores valoran con medias superiores a 3,5 sobre 5 (en una escala del 1 al 5) en todos los ítems medidos en sus encuestas de satisfacción con las prácticas.

## DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

### CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estándar:

Los resultados de aprendizaje alcanzados por los egresados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

Los sistemas de evaluación publicados se corresponden a los especificados en las Guías Docentes y en la memoria verificada y son coherentes con las competencias específicas que se trabajan en cada asignatura del plan de estudios.

Se han defendido 16 de los 26 posibles TFM del curso 2017-2018. La defensa se realiza públicamente ante el tribunal evaluador. Las prácticas externas se evalúan a través de informes emitidos por los tutores de empresa y la memoria de prácticas elaborada por el estudiante.

Se realizan encuestas de satisfacción sobre esta cuestión a los estudiantes desde 2014-2015 a 2017-2018 con resultados de 2,3; 3,4; 3,4; 3,3 sobre 4, en una escala del 1 al 4, en cada uno de estos cursos académicos.

Se realizan encuestas a los profesores sobre los resultados de aprendizaje en el que se obtiene una media de 3,5 sobre 4 (en una escala del 1 al 4) en el periodo de 2014 a 2017. Los egresados también son consultados y tienen una media de 3,1 y 3,3 sobre 4, en una escala del 1 al 4, para el curso 2014-2015 en cuanto a los métodos y el sistema de evaluación respectivamente. No obstante, no hay más evaluaciones desde entonces.

Por lo que respecta a los TFM analizados por el panel de expertos, las calificaciones resultan oportunas y se ajustan a la Guía Docente de esta asignatura y a la normativa de la Facultad de Turismo de la Universidad de Murcia.

Los resultados de aprendizaje del egresado en cuanto a conocimientos y competencias son acordes con los previstos y son coherentes con el nivel 3 del MECES.

.

## **CRITERIO 7. INDICADORES DE RESULTADOS**

Estándar:

Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

Respecto a los principales indicadores del título se constata que:

- La tasa de eficiencia en el curso 2014-2015 fue del 93.75%, la del curso 2015-2016 fue del 95%; la del curso 2016-2017 fue del 100% y la del curso 2017-2018 fue del 96,39%. Por lo tanto, se supera el



objetivo del 90% marcado en la memoria verificada.

- La tasa de rendimiento es superior al 72%, llegando al 91,19% en el curso 2014-2015. La tasa de rendimiento del curso 2017-2018 es del 84,20%. Esta tasa de rendimiento baja al 61,54% en la asignatura TFM.

- La tasa de éxito también se encuentra en valores por asignaturas entre el 83,33% y el 100%.

- La tasa de abandono fijada en el 10% como máximo en la memoria verificada se cumple en los cursos 2014-2015 a 2016-2017. Sin embargo, asciende al 25% en el curso 2017-2018.

- La tasa de graduación cuyo objetivo se estableció en el 90% en la memoria verificada se superó en el curso 2016-2017. En los cursos 2014-2015 y 2015-2016 se alcanzaron valores cercanos al 90%. No obstante, en el curso 2017-2018 esta tasa ha llegado al 50% por quedar pendiente la defensa el TFM a muchos estudiantes.

Cabe destacar que, para mejorar los resultados del título, la Comisión de Garantía de Calidad estableció hacer un seguimiento de los estudiantes que abandonan el título para saber las causas reales y poder realizar planes de mejora concretos para evitar que los estudiantes abandonen el título.

El Coordinador del Máster Universitario en Gestión Hotelera informa que, si bien los resultados en general son positivos, merece especial atención el incremento experimentado por la tasa de abandono que para el curso 2017-18 ha sido de un 25%. A partir de la información disponible, se deduce como principales causas:

- a) Las dificultades de aprendizaje propias de los alumnos chinos de nuevo ingreso que precisan de más tiempo para la finalización de sus estudios, sobre todo en relación al TFM que exige un elevado dominio de la terminología académica para su redacción.
- b) Otro alumno de este curso encontró trabajo fuera España y hubo de abandonar los estudios.
- c) Una alumna que no se matriculó en 2017-2018 sí estuvo matriculada en 2014-2015 y 2016-2017, ignorando por qué figura entre los abandonos, probablemente por cuestiones familiares o laborales. Así mismo, la tasa de graduación también se ve afectada por estas mismas circunstancias.

En vista de los resultados se decide crear un grupo de trabajo para diagnosticar el problema y aportar acciones de mejora.

De esta forma, se justifica el aumento de la tasa de abandono al 25% durante el curso 2017-2018.

Con respecto a la tasa de abandono, se realiza un seguimiento de la misma a través de la implementación de un Plan de Acción Tutorial y un análisis de las causas del abandono.

El perfil de egreso mantiene vigente su relevancia y está actualizado.

Los egresados y empleadores entrevistados por el panel de expertos consideran que las competencias que adquieren los estudiantes en el Máster son relevantes y efectivamente están actualizadas, aunque

estos colectivos solicitan que se profundice más en cuestiones más prácticas que teóricas.

El informe de inserción laboral y de satisfacción de egresados relativos a los cursos 2013-2014 y 2014-2015, fue realizado en 2017 y se indica que la Universidad de Murcia no ha realizado más encuestas. No se tienen datos más actualizados puesto que esta encuesta de egresados depende de unidades centrales de la Universidad de Murcia.

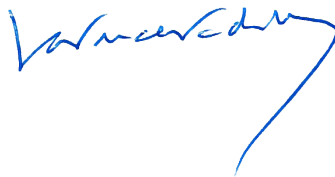
### MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión de Acreditación de ANECA emite un informe final de evaluación para la renovación de la acreditación en términos FAVORABLES

Se establecen las siguientes recomendaciones:

- Continuar con el trabajo de coordinación docente tanto horizontal como vertical.
- Implementar acciones de mejora encaminadas a frenar la creciente tasa de abandono.
- Realizar encuestas de empleabilidad de forma continuada en el tiempo.

En Madrid, a 15/01/2020:



El Director de ANECA