

Informe de autoevaluación

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL TÍTULO

DENOMINACIÓN COMPLETA

MÁSTER OFICIAL EN GESTIÓN HOTELERA

UNIVERSIDAD

UNIVERSIDAD DE MURCIA

OTRAS UNIVERSIDADES

NO PROCEDE

MENCIONES/ ESPECIALIDADES

NO PROCEDE

MODALIDADES DE IMPARTICIÓN DEL TÍTULO

- PRESENCIAL/DISTANCIA

NÚMERO DE CRÉDITOS

60

CENTRO (S) DONDE SE IMPARTE

FACULTAD DE TURISMO
UNIVERSIDAD DE MURCIA

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN: - Proceso que ha conducido a la elaboración y aprobación del Informe de Autoevaluación, detallando los grupos de interés que han participado en su redacción así como el procedimiento empleado. - Evolución del título desde la última renovación de la acreditación. - Resumen de Cambios introducidos en el título. En las diferentes directrices se ampliará el detalle de dichos cambios. - En el caso de que tras la última renovación de la acreditación, el título haya solicitado una modificación, informada favorablemente por parte de ANECA, en la que se amplíe la impartición del título a otro centro de la universidad, se debe indicar si el calendario de implantación y las modalidades de enseñanza-aprendizaje (presencial-semipresencial y/o a distancia) en ese centro se corresponden con lo establecido en la memoria modificada. - Modificaciones solicitadas y aprobadas por parte de ANECA. - Tratamiento de los aspectos reflejados como de "especial seguimiento" y/o de las recomendaciones incluidas en el último informe de renovación de la acreditación - (En su caso) Grado de ejecución del plan de mejoras comprometido por la universidad tras la última renovación de la acreditación. La universidad complementará este punto con la información contemplada en la Evidencia 0.

El presente informe de autoevaluación ha sido elaborado en sucesivas fases por la Coordinación del Título y la Comisión de Aseguramiento de la Calidad del Centro, siendo aprobado por esta última el día 10 de Mayo de 2019. Como advertencia previa se hace notar que la Escuela Universitaria de Turismo, adscrita a la Universidad de Murcia, ha pasado a denominarse FACULTAD DE TURISMO desde su aprobación por la Consejería de Educación y Universidades mediante Decreto 255/2017, de 15 de Noviembre, recogiendo el informe favorable del Consejo Interuniversitario de la Región de Murcia de 29 de Diciembre de 2016. Por tanto, todas las menciones a la Escuela de Turismo (o, en abreviatura, EUTM), deben entenderse referidas a la Facultad de Turismo.

El presente informe de autoevaluación muestra los resultados del autodiagnóstico realizado sobre el Máster, su funcionamiento y resultados obtenidos entre los ejercicios académicos 2014/2015 hasta el 2017/2018. Concretamente, el informe examina la implantación de la Memoria Verificada, los mecanismos de comunicación dirigidos a los grupos de interés, el funcionamiento del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, la suficiencia tanto del personal académico como de los recursos materiales disponibles, así como los resultados de aprendizaje y los indicadores de rendimiento y satisfacción.

El resultado de la autoevaluación es positivo, como acreditan las evidencias disponibles, y que han sido objeto de análisis para la elaboración del presente informe. El resultado positivo de la presente auto-evaluación está justificado en parte por la experiencia acumulada desde su implantación en el año 2010, que ha permitido corregir las disfuncionalidades detectadas a través de la planificación y despliegue de las acciones de mejora necesarias. Es de rigor agradecer a todos aquellos que han contribuido a la elaboración del presente documento: profesorado, estudiantes y personal de Administración y Servicios de la Facultad de Turismo, así como a empresarios y profesionales que han informado acerca del Título de Máster Oficial en Gestión Hotelera.

Añadir que en el año 2015 se aplica el Informe de Modificación del Plan de Estudios que estaba referido a la necesaria adaptación de la Memoria a los requerimientos de la aplicación de la oficialización de títulos, aprobado por ANECA en expediente número 2758/2009 de

fecha 22/05/15. Por su parte, en el año 2016 se aprobó por ANECA el Informe Final de la Evaluación de la Acreditación, en términos FAVORABLES (expte. 4312/096 de 1 de Abril). Todas las recomendaciones de ANECA sobre la titulación fueron asumidas por el Centro y subsanadas a continuación.
Por lo tanto el presente informe de autoevaluación responde a ítems señalados en la guía de renovación de la acreditación de ANECA.

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. 1.1 La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias, objetivos y resultados de aprendizaje pretendidos recogidos en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La implantación del plan de estudios y la organización del programa formativo se ha realizado de forma coherente cumpliendo las condiciones establecidas en la Memoria Verificada. Las materias que integran el plan de estudios del MGH se imparten según la Memoria del Título.

La distribución de las materias, la secuenciación de contenidos y las actividades formativas de estas, favorecen la consecución de las competencias y objetivos planteados en la Memoria. Esta secuenciación obedece a que las materias impartidas en el primer cuatrimestre tienen un carácter más general y de contenido teórico, mientras que las correspondientes al segundo cuatrimestre son más técnicas; también se imparten en este cuatrimestre las materias de prácticas externas y trabajo fin de máster, contribuyendo al logro de los resultados de aprendizaje previstos en la memoria, permitiendo así al estudiante integrar los conocimientos y habilidades teóricos y prácticos del proceso de enseñanza y aprendizaje del resto de asignaturas a los módulos citados.

Se establecen procedimientos internos para asegurar que la secuenciación de las materias que integran el Máster sea la adecuada, así como que las actividades formativas que se implementan en cada una de las materias conduzcan a la adquisición de los resultados de aprendizaje recogidos en la memoria. Cada materia tiene un coordinador, quien mantiene reuniones periódicas con los profesores que imparten docencia en la misma y en donde coordinan la elaboración de las guías docentes, exámenes, actividades, etc. A su vez los coordinadores de materia mantienen reuniones entre ellos y junto al Coordinador del Máster, coordinan la elaboración de las guías (contenidos para evitar duplicidades y lagunas), horarios, exámenes, así como las distintas actividades formativas que se van a llevar a cabo durante el curso académico.

Los resultados de satisfacción de las encuestas al alumnado se resumen en la siguiente tabla:

Encuesta Satisfacción Estudiantes (sobre 4) para los cursos 14/15;15/16;16/17;17/18; respectivamente:

1. La información disponible del Plan de Estudios en la WEB 2,7/ 3,3/ 3,4/ 3,3
2. La facilidad acceso a información: horarios, aulas, etc. 2,7/ 3,4/ 3,3/ 3,5
3. La utilidad de la información incluida en las Guías Docentes 2,7/ 3,0/ 2,8/ 3,2
4. La coordinación entre materias 2,9/ 3,1/ 3,1/ 3,0
5. La coordinación entre la formación teórica y práctica 2,8/ 3,4/ 3,1/ 3,4
6. La adquisición competencias Guías Docentes 2,9/ 3,3/ 3,2/ 3,3
7. Las metodologías docentes 2,8/ 3,4/ 3,4/ 3,3
8. Los sistemas de evaluación empleados 3,0/ 3,0/ 3,0/ 3,0
14. Las actividades relacionadas con la atención y orientación 2,8/ 3,3/ 3,2/ 3,4
22. Grado de satisfacción con organización del Plan de Est. 3,2/ 3,3/ 3,2/ 3,5
25. En general tu grado de satisfacción con la Titulación 3,2/ 3,3/ 3,3/ 3,4

Como puede apreciarse, todos los ítems presentan una buena puntuación y la satisfacción hacia el plan de estudios. La puntuación concedida alcanza valores altos, mejorando en los últimos ejercicios. La media de las puntuaciones es de 3.3 sobre 4 y refleja la satisfacción del alumno respecto del Plan de Estudios.

Sobre el particular la CGC de este Centro se ha reunido a este propósito en las siguientes fechas

- Acta Comisión Calidad de 24/09/2015
- Acta Comisión Calidad de 27/09/2016
- Acta Comisión Calidad de 24/07/2017
- Acta Comisión Calidad de 23/07/2018

El resultado de los siguientes indicadores de rendimiento del Título también evidencian que la organización del plan de estudios y la adecuación de las actividades formativas que implementan cada una de las materias conducen a la adquisición de los resultados de aprendizaje recogidos en la memoria para los cursos 14/15;15/16;16/17;17/18; respectivamente::

Tasa de rendimiento (IN01) 91,19/ 90,65/ 72,29/ 84,20
Tasa de éxito (IN02) 98,88/ 99,21/ 83,84/94,95
Tasa de eficiencia 93,75 /95,00/100 /96,39

El descenso en la tasa de rendimiento y de éxito en el curso 16/17 se debió al abandono de dos alumnos por circunstancias ajenas a este Centro y al tratarse de un bajo número de alumnos matriculados, la incidencia parece muy grande.

La tasa de abandono prevista en la memoria es del 10%, registrándose un abandono del 4.0% en 14/15; 0.0% en 15/16; y 7.69% en 16/17, y el 25% en 17/18. Como se desprende de los datos disponibles, la tasa de abandono en el periodo 2014/15 a 2016/17 se encuentra dentro de los parámetros establecidos en la Memoria, excepto para el curso 2017/18 que experimentó un incremento como consecuencia de:

- 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 2014/15 y 2016/17, ignorando por qué figura entre los abandonos, probablemente por cuestiones familiares o laborales.

En cuanto a la tasa de graduación fue del 76% en 14/15; 88.24% en 15/16; 92.31% en 16/17; y 50% en 17/18. Valores todos ellos también muy altos, excepto para el curso 2017/18 por las razones anteriormente comentadas.

Los procedimientos internos de evaluación del título con carácter general son los mismos para ambas modalidades -presencial y online- complementadas ambas con acciones personalizadas de tutorización en las que se tienen en cuenta la modalidad formativa cursada por el alumnado.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1 "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado"

Tabla 2 "Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios"

EVALUACIÓN SOBRE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS de fecha 22/05/2015 y con número de expediente: 2758/2009:

<https://www.um.es/documents/666711/2647991/UMUM%C3%81STER+EN+GESTI%C3%93N+HOTELERA+%Memoria+Verificada+2%29.pdf/91cf204c-d0d9-4689-8687-8b10efa22d6c>

Compl_15 Memoria Verificada

Compl_16 Informe Final ANECA renovación acreditación

Compl_28 2015.09.24 Acta CGC

Compl_32 2016.09.27 Acta CGC

Compl_27 2017.07.24 Acta CGC

Compl_39 2018.07.23 Acta CGC

Guías Docentes MGH:

<https://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/masteres/gestion-hoteleria/2018-19/guias>

1.2 El número de plazas de nuevo ingreso respeta lo establecido en la memoria verificada.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Según la Memoria Verificada, el número de plazas de nuevo ingreso es de 80, 40 para la modalidad presencial y 40 para la modalidad a distancia. El número de alumnos de nuevo ingreso ha sido: 17 (2014/15), 13 (2015/16), 16 (2016/17) y 21 (2017/18). Si bien el número de alumnos de nuevo ingreso permite el desarrollo normal del curso y una atención personalizada, estas cifras distan significativamente de las previstas en la Memoria. Para corregir esta discrepancia se han implantado acciones para la mejora en los procesos de captación de alumnos de nuevo ingreso a través de la firma de acuerdos de colaboración y participación en el programa de captación de alumnos chinos de la Universidad de Murcia-Zeumat y en el programa movilidad internacional Italia-ZMN/INPS; así mismo, se decide intensificar las acciones de comunicación del Máster a través de nuevas estrategias de marketing.

Como se deduce de los datos anteriores, el número de alumnos por curso es el adecuado para el normal desarrollo de las actividades formativas de las diferentes asignaturas. Por esta razón no se ha considerado necesario adoptar procedimientos para adecuar el tamaño del grupo a las diferentes actividades formativas programadas. Este reducido número de alumnos permite llevar a cabo una enseñanza personalizada. Esta es una de las razones principales que explican el logro de unos resultados de aprendizaje satisfactorios.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 4. "Evolución de los indicadores y datos del título"

EVALUACIÓN SOBRE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS de fecha 22/05/2015 y con número de expediente: 2758/2009:

<https://www.um.es/documents/666711/2647991/UMUM%C3%81STER+EN+GESTI%C3%93N+HOTELERA+%Memoria+2%29.pdf/91cf204c-d0d9-4689-8687-8b10efa22d6c>

Compl_15 Memoria Verificada

Compl_16 Informe Final ANECA renovación acreditación

Compl_26 2015.02.20 Acta CGC

Compl_30 2016.02.19 Acta CGC

Compl_34 2017.02.28 Acta CGC

Compl_38 2018.03.16 Acta CGC

1.3 El título cuenta con mecanismos de coordinación docente que permiten tanto una adecuada asignación de carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El Título cuenta con mecanismos de coordinación docente que permiten una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante, así como una ordenada planificación temporal, asegurando la adquisición de resultados de aprendizaje. La coordinación es un elemento clave para ejecutar la planificación docente, ya que permite dar coherencia y continuidad a los contenidos de las materias, tanto en sentido vertical como horizontal, tratando de relacionar entre sí los contenidos de las diferentes materias y evitando así contradicciones, solapamientos o ausencias significativas. En sentido vertical (entendida como la coordinación entre las diferentes materias), se lleva a cabo a través del Coordinador del Máster y los responsables de las materias.

La coordinación horizontal (entendida como la coordinación entre los diferentes contenidos de cada materia) se lleva a cabo a través de los Coordinadores de Materia, responsable de los aspectos organizativos de los grupos teóricos y/o prácticos de la materia, debiendo comunicar al Coordinador del MGH cualquier incidencia que pudiera darse a lo largo del curso. El coordinador de materia tiene como

funciones: convocar y moderar las reuniones con el equipo docente de la materia, centralizando sus aportaciones; establecer el procedimiento de trabajo a seguir: reparto de tareas y modo de funcionamiento; acordar con el resto del equipo docente los contenidos, la elaboración y/o revisión del material didáctico, las pruebas a realizar, los criterios de evaluación de la materia y la organización de los grupos de prácticas, si los hubiera; unificar y armonizar criterios en el volumen de trabajo que se le exigirá al estudiante y en la distribución temporal del mismo a lo largo del curso; asegurarse de que el programa impartido, los contenidos, las herramientas utilizadas, el nivel de exigencia y los criterios de corrección de las prácticas son comunes en todos los grupos (presencial/online); elaborar la Guía Docente de la materia para su posterior validación por el Director Académico; Publicar notas y firmar las actas; asistir a las reuniones que convoque el Coordinador del MGH.

Las funciones del Coordinador de la materia Prácticum son: mediar entre las empresas colaboradoras y el Centro para que se establezcan los oportunos convenios de prácticas; hacer el seguimiento de las prácticas de los alumnos junto con el tutor de empresa, sobre todo de la actividad que desarrolla el alumno y su adecuación a los objetivos formativos previstos en la memoria; evaluar la materia, teniendo en cuenta la información recogida en el informe de prácticas de los alumnos y en el cuestionario de evaluación del tutor de la empresa; presentar al Coordinador del MGH las posibles incidencias, reclamaciones y/o sugerencias.

La coordinación vertical la realiza el Coordinador de Máster, cuyas funciones son: convocar y moderar las reuniones con los coordinadores de materia que tendrán lugar antes de la elaboración de las Guías Docentes en el inicio del cuatrimestre para planificarlo, otra a mitad de cuatrimestre para realizar el seguimiento y al finalizar el cuatrimestre para realizar la evaluación; analizar, junto a los coordinadores de materia, los contenidos de las mismas, detectando vacíos y/o duplicidades, prestando especial atención a la secuencialidad de dichos contenidos; elaborar un cronograma donde se detalle la distribución de la carga de trabajo del curso: prácticas evaluables, resolución de cuestionarios, exposiciones, seminarios y visitas profesionales; elaborar la propuesta de horarios de las diferentes actividades docentes; elaborar la propuesta de calendario de exámenes para su aprobación en Junta de Facultad; realizar una revisión continua del proceso enseñanza-aprendizaje para la actualización y mejora del programa formativo de la titulación; verificar que la metodología de enseñanza-aprendizaje y los criterios de evaluación de cada materia son los adecuados; verificar la relación entre las competencias genéricas y específicas que debe adquirir el estudiante con cada materia, así como, el resultado del aprendizaje; presentar a la Comisión de Garantía de Calidad las posibles incidencias, reclamaciones y/o sugerencias. Además de las reuniones entre coordinadores y profesores, el Aula Virtual dispone de dos espacios denominados "Coordinación Máster en Gestión Hotelera (profesores)" y "Coordinación Máster en Gestión Hotelera (alumnos)". En estos espacios el profesorado coordina entre sí las materias que se imparten y su cronograma, así como las prácticas a realizar a fin de no solaparse, duplicarse y controlar la carga de trabajo del alumno. En "Coordinación Máster en Gestión Hotelera (alumnos)" se informa a estos sobre cuestiones relativas a calendarios, prácticas, exámenes, resolución de dudas, etc. La carga de trabajo resulta adecuada para los alumnos gracias a que cada curso se planifica a través de las Guías Docentes que se coordinan entre el profesorado, de modo que las prácticas y la carga lectiva sean homogéneas a lo largo del curso y se intenta evitar el solapamiento entre las diferentes materias, lo que además redundaría en una adecuada planificación temporal. Esta circunstancia queda puesta de manifiesto en las puntuaciones obtenidas a la pregunta "La coordinación entre materias, en tanto que se eviten vacíos y duplicidades" incluida en el cuestionario de satisfacción de los alumnos (sobre 4): 2,9 en 14/15; 3,1 en 15/16; 3,1 en 16/17 y 3,0 en 17/18. Las Guías Docentes, el profesorado y el cronograma es común para ambas modalidades, Presencial y Online. Esta circunstancia garantiza el logro de las mismas competencias y resultados de aprendizaje.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E02 14/15 Acta Comisión Académica Máster de fecha 07/06/2014
E02 15/16 Acta Comisión Académica Máster de fecha 10/09/2015
E02 16/17 Acta Comisión Académica Máster de fecha 08/09/2016
E02 17/18 Acta Comisión Académica Máster de fecha 22/09/2017

Compl_01 Satisfacción Alumnos 2014/15
Compl_02 Satisfacción Alumnos 2015/16
Compl_03 Satisfacción Alumnos 2016/17
Compl_04 Satisfacción Alumnos 2017/18

Compl_07 Satisfacción Profesorado 2014/15
Compl_08 Satisfacción Profesorado 2016/17

Compl_05 Satisfacción Egresados 14/15
Compl_06 Satisfacción Egresados 14/15 (i)

Compl_28 2015.09.24 Acta CGC
Compl_29 2015.12.11 Acta CGC
Compl_32 2016.09.27 Acta CGC
Compl_33 2016.10.12 Acta CGC
Compl_36 2017.10.30 Acta CGC
Compl_38 2018.03.16 Acta CGC

1.4 Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El perfil de acceso y requisitos de admisión son públicos y se ajustan a la legislación vigente. Tal y como se dispone en la Memoria Verificada del MGH, tanto en la modalidad presencial como en la virtual no se precisan condiciones o pruebas de acceso específicas. Se han aplicado los criterios de admisión establecidos en la Memoria del MGH que son de fácil acceso para cualquier interesado a través de la página web de la UMU. Estos criterios se aplican tanto a alumnos EEES como a alumnos de terceros países que acrediten la suficiencia de títulos para cursar el Máster. El número de estudiantes matriculados en el Título no ha superado el estimado en memoria de verificación. En todos los cursos académicos se ha respetado el número máximo de plazas ofertado.

En el curso 2014/15 el nº de alumnos matriculados fue de 35, en el 2015/16 fue de 23, en el 2016/17 de 18 y en el 2017/18 fue de 28.

Como se establece en la normativa general de la Universidad de Murcia, se podrá acceder al Máster en cada uno de los siguientes casos: Estar en posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una institución de educación superior del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) que faculte en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de Máster. Los titulados conforme a sistemas educativos ajenos al EEES podrán acceder a los estudios oficiales de Máster sin necesidad de homologar sus títulos. Previamente, la Universidad deberá comprobar que acreditan un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos universitarios oficiales españoles y que la titulación obtenida faculta, en el país expedidor del título, para el acceso a enseñanzas de posgrado. El acceso por esta vía no implica en ningún caso la homologación del título previo de que esté en posesión el interesado, ni su reconocimiento a otros efectos que el de cursar las enseñanzas de Máster. Para el acceso a los estudios de Máster, quienes acrediten poseer un título extranjero no homologado en España, deberán solicitar, con antelación al proceso de admisión, la comprobación del nivel de formación equivalente de sus estudios con una de las titulaciones oficiales españolas. La solicitud de comprobación de nivel de formación equivalente se elevará a las Comisiones de Ramas de Conocimiento de la Comisión General de Doctorado, quienes resolverán las solicitudes. La solicitud se tramitará en la forma que se establezca en las normas e instrucciones de admisión y matrícula. Criterios de admisión al MGH: Estar en posesión de titulaciones oficiales cuyos perfiles más adecuados son las licenciaturas y/o diplomaturas relacionadas con Turismo, grados de Turismo, licenciados/graduados en Derecho, en Economía, en Administración y Dirección de Empresas y en Ciencias Empresariales y en todo caso aquellas titulaciones que sean adecuadas para cursar las materias de formación especializada del Plan de Estudios del Máster, por las que optara el estudiante. Valoración del currículum académico. Valoración de los méritos de especial relevancia o significación en relación al Máster. Cualquier otro criterio o procedimiento que, a juicio de la Comisión de Académica del Máster, permita constatar la idoneidad del solicitante para seguir los estudios que solicita. En el supuesto de existir mayor número de solicitudes que de plazas ofertadas, la selección de los admitidos se producirá en función de su Expediente académico (30%). Currículum Vitae ajustado al perfil de ingreso propio (50%). Resultado de la entrevista previa realizada por la Comisión Académica del Máster (20%). En todo caso, la admisión en los estudios será decidida por el Centro a propuesta de la Comisión Académica del Máster sobre la base del criterio anteriormente señalado y a resultados de una entrevista que ha de realizar con carácter previo de cara a elaborar su propuesta de admitidos. Salvo esta entrevista no son precisas pruebas de acceso especiales. En la realización de dicha entrevista, así como en los sistemas y procedimientos de admisión, se contará con la Unidad de Apoyo en el supuesto de estudiantes con necesidades educativas especiales (<https://www.um.es/web/adyv/diversidad/orientacion-individual/necesidades-especiales>). Asimismo, evaluará la necesidad de posibles adaptaciones curriculares, itinerarios o estudios alternativos en el caso de estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad, previendo, en tal caso, los servicios de apoyo y asesoramiento adecuados a dicha situación. Los estudiantes deberán presentar solicitud de admisión al Máster, y una vez admitidos, procederán a formalizar su matrícula en la forma, plazos y con los requisitos que se establezcan en las normas e instrucciones de admisión y matrícula que a estos efectos se aprobarán mediante resolución del Rector para cada curso académico. La admisión no implica, en ningún caso, modificación alguna de los efectos académicos y, en su caso, profesionales que correspondan al Título previo de que esté en posesión el interesado, ni su reconocimiento a otros efectos que el de cursar enseñanzas de Máster. Tras el análisis de los indicadores de resultado del Título se constata que los criterios de admisión son los adecuados no siendo necesario emprender acciones de mejora en este sentido. Como ya se ha dicho, el perfil de acceso y los requisitos de admisión son públicos y de fácil acceso en las páginas WEB del Título de la Universidad de Murcia y de la Escuela de Turismo para el MGH.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 4. "Evolución de los indicadores y datos del título"

E03 Criterios de admisión aplicables al Título y resultados de su aplicación (periodo considerado Título)

Compl_15 Memoria Verificada

Compl_16 Informe Final ANECA renovación acreditación

1.5 La aplicación de la normativa de reconocimiento de créditos se realiza de manera adecuada.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La Comisión encargada del Reconocimiento y Transferencia de créditos evalúa, para cada alumno que lo solicita, la posibilidad de reconocimiento de créditos. Todo ello se realiza según el "Reglamento de Reconocimiento y Transferencia de Créditos en las Enseñanzas de Grado y Máster conducentes a la obtención de los correspondientes títulos oficiales de la Universidad de Murcia" (Aprobado en Consejo de Gobierno de 25 de mayo de 2009 y modificado en sesiones de Consejo de Gobierno de 22 de octubre de 2010, 28 de julio de 2011, 6 de julio de 2012 y 28 de Octubre de 2016).

En los cuatro últimos cursos, el número de alumnos y créditos reconocidos fue el siguiente:

2014/15 nº alumnos 3 créditos reconocidos 24

2015/16 nº alumnos 2 créditos reconocidos 18

2016/17 nº alumnos 0 créditos reconocidos 0

2017/18 nº alumnos 2 créditos reconocidos 30

Los estudiantes a los que se han reconocido créditos por los supuestos anteriores, no han tenido dificultades para seguir el programa formativo y se consideran adecuados los criterios de reconocimiento y transferencia realizados a la vista de los resultados obtenidos.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E04 Listado de estudiantes que han obtenido reconocimiento de crédito

Compl_15 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 2.1 Los responsables del título publican información adecuada y actualizada sobre sus características, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y acreditación.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

En la página web del Título se encuentra información disponible sobre las características del programa formativo, plan de estudios, evaluación, desarrollo y resultados del título incluyendo la relacionada con los procesos de verificación, modificación y seguimiento por parte de la ANECA, de forma permanente y actualizada.

La información se encuentra estructurada y fácilmente identificada:

-Información sobre el curso académico: Se actualiza cada curso académico y es de fácil acceso. Aporta la siguiente información: Calendario académico, guías docentes, horarios, aulas, convocatorias de exámenes, prácticas (desarrollo, competencias y resultados del aprendizaje que el estudiante adquiere con dicha materia, evaluación, etc.), profesorado (asignaturas que imparten, correos electrónicos, horario de Tutorías), Trabajo Fin de Máster, Coordinador del Título.

-Información sobre la Gestión del Título: Se informa sobre el coordinador del Título; la comisión académica, sus funciones, composición y miembros que la forman; el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, Política, objetivos y plan de calidad, estructura de Calidad (Comisión de Garantía de Calidad), documentos (Manual, procesos, instrucciones, Certificado Evaluación AUDIT 2010), evidencias y actas, planes de mejora; documentación oficial de la titulación: la memoria del Título verificada y su correspondiente actualización informada favorablemente, el informe de verificación del Título (2010), el informe de verificación de la modificación del Título (2011), el informe de seguimiento del Título realizado por la ANECA (2012), el informe de autoevaluación (2015), el informe de modificación (2015) y el informe final de renovación de la acreditación (2016), el enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos del Plan de Estudios en el que aparece toda la información de la Titulación con código 4312096 de su alta inicial hasta la actualidad, BOE 24 de febrero de 2011 (Resolución de 7 de febrero de 2011, de la Secretaría General de Universidades, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros de 28 de enero de 2011, por el que se establece el carácter oficial del título del Máster), BOE del 18 de marzo de 2011 (Resolución de 3 de marzo de 2011, de la Universidad de Murcia, por la que se publica el plan de estudios de Máster en Gestión Hotelera).

-Información de interés: Aula Virtual; Becas; Movilidad; orientación académica y profesional; representación estudiantil; normas de permanencia y reconocimiento de créditos

-Vida universitaria; normativa académica; apoyo a estudiantes con discapacidades y servicios universitarios.

-Información para futuros estudiantes: ¿Por qué estudiar esta titulación?; ¿Cómo acceder a la titulación?; perfil de ingreso; Perfil de egreso; salidas profesionales; competencias del Título; asignaturas del Plan de Estudios; prácticas externas; plan de acción tutorial y actividades de acogida.

En función del contenido, el mantenimiento y actualización de los apartados corresponde o bien Universidad de Murcia o bien a los responsables del Máster. Con la disponibilidad de esta información en la página web del Título se estima que está garantizado el acceso a la misma por parte de todos los grupos de interés: estudiantes, futuros estudiantes, egresados, profesorado, empleadores, administraciones educativas, etc.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Web del Máster en Gestión Hotelera (Facultad de Turismo-Universidad de Murcia):
<https://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/masteres/gestion-hotelera>

Compl_01 Satisfacción Alumnos 2014/15
Compl_02 Satisfacción Alumnos 2015/16
Compl_03 Satisfacción Alumnos 2016/17
Compl_04 Satisfacción Alumnos 2017/18
Compl_15 Memoria Verificada
Compl_16 Informe Final ANECA renovación acreditación

2.2 Los estudiantes matriculados en el título, tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El calendario académico es aprobado por la Universidad de Murcia. Los horarios, aulas, calendario de exámenes, normativa, evaluación y calendario de los Trabajos Fin de Máster, calendario de Prácticas de Enseñanza, se aprueba en Junta de Facultad en la segunda quincena del mes de Julio.

Para la aprobación de las Guías Docentes, cada una de ellas debe ser introducida por el profesor coordinador de la asignatura a través de la herramienta "Guías Docentes" del Aula Virtual de la Universidad de Murcia y el Decanato de la Facultad las validará para su publicación (segunda quincena del mes de Julio).

La información relevante sobre el plan de estudios (calendario académico, horarios, exámenes, trabajos fin de máster, prácticas, guías docentes, etc.) y los resultados de aprendizaje previstos se encuentran disponibles para el estudiante en la página Web de la Facultad de Turismo y de la UMU antes de la segunda fase de matrícula establecida para la Titulación (última semana de Julio).

Por otro lado, en los sitios web de la UM correspondientes a cada una de las asignaturas del título también están visibles las respectivas guías docentes para su consulta a lo largo del curso. Las guías docentes cuentan con una estructura y unos elementos clave en cuanto a su contenido y son comunes para toda la Universidad de Murcia.

A mayor abundamiento, en el aula virtual del Máster en Gestión Hotelera de la Facultad de Turismo se encuentran disponibles para todos los alumnos matriculados no sólo las guías docentes, sino también toda la información relevante de cada una de las asignaturas del Título con el acceso directo a todos los aspectos relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje. El usuario, estudiante o docente, pueden publicar anuncios o información de interés para su grupo, un calendario en el cual señala las fechas más relevantes e incluir alertas de exámenes o tareas a entregar, así como otros recursos generales relacionados con la gestión y administración interna a nivel de aula. Además, dentro de este menú general, se puede acceder a cada una de las asignaturas matriculadas, en el caso del alumnado y de aquellas en las que imparten docencia, en el caso del profesorado. Dentro de cada una de estas asignaturas, los usuarios pueden consultar: guías docentes, calendario, anuncios, recursos, contenido web, tareas, mensajes privados, foros, chat, exámenes, calificaciones, test, etc.

Todo esto facilita la relación del alumnado con sus compañeros y profesores, también facilita el seguimiento diario de las distintas asignaturas, los recursos y materiales que necesitan para sus clases, potenciando la generación de foros y debates, la entrega de trabajos y tareas así como tener la información oportuna y relevante siempre que la necesita. Este aula virtual se renueva antes del comienzo de cada curso académico, actualizando sus contenidos y adaptándose a las novedades de cada disciplina.

Los alumnos califican con buena nota la disponibilidad de las Guías Docentes y otros recursos de aprendizaje, otorgando (sobre 4), 3 puntos en 2014/16, 2,8 en 2016/17 y 3,2 en 2017/18, por lo que no se consideró necesario realizar propuestas de mejora. La valoración de los egresados en relación a este apartado es 3,4 puntos sobre 4 en 2014/15.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Web del Máster en Gestión Hotelera (Facultad de Turismo-Universidad de Murcia):
<https://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/masteres/gestion-hotelera>
Aula Virtual de la Facultad de Turismo: <https://eutm.es/aulavirtual/login/index.php>

Tabla 1. Relación profesorado del Título con las asignaturas del plan de estudios.

Compl_01 Satisfacción Alumnos 2014/15
Compl_02 Satisfacción Alumnos 2015/16
Compl_03 Satisfacción Alumnos 2016/17
Compl_04 Satisfacción Alumnos 2017/18
Compl_05 Satisfacción Egresados 14/15
Compl_06 Satisfacción Egresados 14/15 /(i)
Compl_15 Memoria Verificada
Compl_16 Informe Final ANECA renovación acreditación
Compl_25 Justificación Planificación temporal informe inserción laboral

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC). Estándar: En este criterio se analiza si 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. 3.1 La información obtenida a través de los diferentes procedimientos para la revisión y mejora del título, es analizada y fruto de este análisis se establecen, en su caso, las acciones de mejora oportunas.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La Facultad de Turismo de Murcia dispone de un SAIC cuyo alcance corresponde a todas las titulaciones oficiales de las que el Centro es responsable, entre las que se encuentra el Máster en Gestión Hotelera. Este SAIC se elaboró siguiendo las normas y directrices establecidas en la documentación vigente del Programa AUDIT de la ANECA para el diseño y desarrollo de Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad de la formación universitaria, en coherencia con la legislación vigente.

El SAIC fue valorado de forma positiva y verificado en el año 2010 por ANECA (documentación en el siguiente enlace)
<https://www.um.es/web/turismo/contenido/calidad/documentos>

Por su parte, el informe final para la renovación de la acreditación del título emitido en el año 2016 recoge que "El SGIC diseñado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad. Se han implantado los procedimientos que permiten la recogida de información, análisis y mejora de la satisfacción de los estudiantes, profesorado y PAS".
<https://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/masteres/gestion-hotelera/documentacion>

La responsabilidad de la aplicación del SAIC al plan de estudios del Máster en Gestión Hotelera recae en el Coordinador del Máster, con el apoyo de la Comisión Académica del Máster. Ésta analiza, en colaboración con el Coordinador para la Calidad del Centro, los resultados del plan de estudios que indique el SAIC e informa a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

Los documentos que configuran el SAIC de la Facultad de Turismo son el Manual del SAIC y los correspondientes procedimientos y procesos a los que hace referencia. El Manual del SAIC es el documento que garantiza la calidad de todas titulaciones oficiales impartidas en el Centro. Recoge la política, objetivos y directrices generales de actuación relativas a la garantía de calidad de las titulaciones ofertadas. Además, contempla la planificación de los programas formativos orientados al aprendizaje del alumnado, la gestión de los recursos humanos y materiales necesarios para el eficaz desarrollo de los mismos, el análisis de resultados, la rendición de cuentas y la información a los diferentes grupos de interés.

Toda la información relativa al Manual de Calidad y los diferentes procedimientos e indicadores están disponibles en el siguiente enlace:
<https://www.um.es/web/turismo/contenido/calidad/documentos>

En concreto, los procedimientos incluidos en el Manual son los siguientes:

PC01. Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.
PC03. Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión.
PC04. Orientación a estudiantes.
PC05. Resultados económicos.
PC06. Movilidad de estudiantes.
PC07. Prácticas externas.
PC08. Inserción laboral.
PC09. Información pública y rendición de cuentas.
PA03. Satisfacción, Expectativas y Necesidades.
PA04. Gestión de Incidencias.
PA05. Gestión de personal académico y de apoyo a la docencia.
PA06. Gestión de los recursos materiales y servicios.
PE01. Establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de la calidad.
PE02. Ciclo de vida de las titulaciones.

La aplicación de estos procesos permite garantizar la obtención de información de forma continua, analizar los resultados, tomar decisiones y, en definitiva, mejorar de la calidad de la titulación, a través de los correspondientes Planes de Mejora. Los principales datos analizados provienen de las encuestas de satisfacción de estudiantes, egresados, profesores, personal de administración y servicios, empleadores en relación a las prácticas externas, los informes de inserción laboral de los egresados, así como del buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones puesto a disposición de los estudiantes de esta Facultad. Las encuestas de satisfacción de los alumnos con la titulación ponen de manifiesto el buen funcionamiento del SAIC y el alto grado de cumplimiento de los compromisos de aprendizaje. Durante el curso 2014/15 el grado de satisfacción de los alumnos con el título fue de 3,2 sobre 4, en el curso 2015/16 y 16/17 fue de 3,3. En el curso 2017/18 el grado de satisfacción fue de un 3,4/4.

En relación a las Acciones de Mejora, el título de Máster de Gestión Hotelera tiene una elevada tasa de rendimiento y éxito. Sin embargo, como se indicaba en el informe final de renovación del título, la tasa de rendimiento del TFM muestra cifras inferiores. Por ello se han ido realizando, durante estos años, una serie de acciones de mejora, entre las que se encuentran:

-Mejorar la información facilitada al alumnado sobre el proceso de elaboración del TFM por medio de los documentos publicados en la asignatura de TFM del aula virtual de la Facultad de Turismo y actualizados cada curso, tal y como se puede ver en el siguiente enlace: <https://eutm.es/aulavirtual/course/view.php?id=133>

Realizar una sesión informativa para el alumnado a principios de curso, sobre los aspectos más relevantes del TFM.

-Incrementar la motivación del alumnado para que elabore el TFM durante el curso en el que estén matriculados, incrementando la participación de los tutores en las charlas informativas sobre el TFM y mejorando la tutorización y seguimiento por parte de estos.

Con el fin de incrementar las tasas de rendimiento y éxito del TFM, la Junta de Facultad (antes de Escuela) ha adoptado diferentes acuerdos en ese sentido:

-Modificación del Reglamento de TFG y TFM, mediante acuerdo de la Junta de fecha 2 de Mayo de 2016

Con fecha 26 de Julio de 2017, la Junta, en el acta nº 58, acordó un nuevo sistema para animar al alumno a presentar su TFM en la fecha prevista, mediante un documento de Compromiso que el alumno y el Tutor deben firmar.

Por último, en el acta 61/2018 de 19 de Diciembre la Junta aprueba el nuevo Reglamento para TFG y TFM de este Centro, para adaptarlo a la nueva normativa de la Universidad de Murcia .

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E05. Procedimientos y registros del SAIC

Tabla 4. Evolución de indicadores y datos globales del título.

Compl_11 Acta Junta Escuela Nº52

Compl_12 Acta Junta Escuela Nº55

Compl_13 Acta Junta Escuela Nº58

Compl_14 Acta Junta Escuela Nº60

Reglamento UMU TFG y TFM:

<https://sede.um.es/sede/normativa/reglamento-de-trabajo-fin-de-grado-y-fin-de-master/pdf/116.pdf>

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. 4.1 El personal académico vinculado al título es suficiente y adecuado a las características y número de estudiantes del título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La Facultad de Turismo es un Centro de titularidad privada, adscrito a la Universidad de Murcia, por lo que el profesorado está vinculado por relaciones de naturaleza laboral y sujeto al correspondiente Convenio Colectivo. En consecuencia, no está integrado en cuerpos de funcionarios, y no le son aplicables las correspondientes categorías administrativas, a diferencia de lo que sucede con los Centros Propios. No obstante, es requisito imprescindible que todo el profesorado obtenga previamente la venia docendi del Rector de la Universidad de Murcia, requisito que se cumple en todos los casos. En relación a la composición del equipo docente del MGH vemos la necesidad de distintos perfiles, ya que este se compone de distintos módulos muy diversos que configuran todas las habilidades y competencias necesarias y avanzadas en la Gestión Hotelera. Por esta razón, el equipo docente del MGH está formado, por profesores con una dilatada experiencia en la impartición de docencia en Turismo (Grado en Turismo, Diplomatura de Turismo, Técnico en Empresas y Actividades Turísticas), y por profesionales en activo en el Sector Hotelero. Dado el carácter eminentemente profesional

del MGH, se considera que la composición mixta del profesorado es precisamente uno de los valores añadidos del mismo, quedando por tanto validada la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje. La proporción de profesores y profesionales en el equipo docente ha sido constante desde que se implantó el Título en el curso 2010/11.

Además de la relación de profesores que figuran en la Tabla 1 "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado", se ha contado con la colaboración de: Bernardino Benito López, Catedrático de Economía y Alejandra Selma Penalva, Doctora en Derecho.

Se evidencia que el equipo docente del MGH es suficiente y reúne la formación, experiencia y motivación necesarias para una enseñanza de calidad y conforme al perfil docente y profesional descrito en la Memoria Verificada del Título. La capacitación del personal docente, su nivel académico y competencia se recoge en sus respectivos currícula (CV). El equipo docente ha evidenciado una capacidad investigadora y experiencia profesional adecuada para dirigir y coordinar los TFMs. En cuanto a las prácticas externas, el coordinador posee una dilatada experiencia en este campo a través de la tutorización de prácticas de Grado en Turismo y del presente Máster ininterrumpidamente desde 2015 hasta la actualidad.

El MGH se imparte presencial y online. Los profesores tienen la preparación suficiente para la impartición del título online, ya que el Centro ha realizado cursos de preparación a la plataforma y a todas las posibilidades que ofrece.

estacar, que desde el inicio de la impartición del Máster en el curso 2010/2011 se ha mantenido el número de profesores, facilitando la impartición del título en las mismas condiciones académicas año tras año. Dada la composición mixta del profesorado, y siendo este uno de sus elementos diferenciadores, la organización del curso facilita a los docentes en activo compaginar el desempeño de su puesto de trabajo con la docencia en el Máster.

La valoración otorgada por los alumnos al nivel de calidad del profesorado es satisfactoria como se desprende de las encuestas realizadas, y cuyos resultados se detallan a continuación: sobre una puntuación máxima de 4 los valores obtenidos son 3,1, 3,3, 3,3 y 3,1 para los cursos académicos 2014/15, 2015/16, 2016/17 y 2017/18, respectivamente.

Destacar la baja proporción de estudiantes por profesor, concretamente de 1,13 en el curso 2014/15, de 0,7 en el 2015/16, 0,8 durante el 2016/17 y de 1,16 en el 2017/18; datos que están dentro de los parámetros de calidad que implican una atención personalizada e individualizada al alumnado.

Como ya se ha expuesto en apartados anteriores, el personal docente está formado por cuadros superiores de establecimientos hoteleros de la Región de Murcia o profesiones relacionadas con el sector y personal académico de la Facultad de Turismo. Este equipo docente permite al MGH disponer de profesionales que por su propia actividad laboral no docente tienen un nivel de actualización de competencias continuo y muy amplio que garantiza un proceso de enseñanza-aprendizaje dinámico y actualizado, combinado con el rigor académico exigido. La colaboración entre docentes y profesionales en activo permite ofrecer a los estudiantes una visión real y actualizada del panorama hotelero, sin abandonar la perspectiva más académica. De este modo, la totalidad del equipo docente dispone de los mecanismos suficientes para proceder a su actualización profesional, técnica y científica a través, bien de la realidad sectorial, bien de otras fuentes científicas. En este sentido, los currícula del profesorado implicado evidencian su actualización profesional, su actividad investigadora y su preocupación por su continua mejora docente.

Cabe señalar que desde la última acreditación de 2015, han obtenido el título de Doctor/a los profesores del Máster Pedro Antonio Díaz Guirado y Nieves Gil Corbalán.

El equipo de profesores se encuentra muy satisfecho con la información recibida, la planificación, las infraestructuras del Centro y el desarrollo de la titulación puesto que la valoración media que otorgan en la encuesta de satisfacción del profesorado para el periodo 2014-2018 es de 3,7 sobre 4.

La Facultad de Turismo es consciente de la necesidad de seguir desarrollando acciones de formación continua que redundará en una mejora en la calidad de la enseñanza en las próximas ediciones del Máster. Dichas acciones tendrán lugar a través de los cursos que organiza la Universidad de Murcia y el propio Centro.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1. Relación Profesorado del Título con las asignaturas del Plan de Estudios

Tabla 3. Datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el Título.

Tabla 4. Evolución de Indicadores y datos globales del título

E08 Categoría del profesorado. Centro Adscrito.

Compl_01 Satisfacción Alumnos 2014/15

Compl_02 Satisfacción Alumnos 2015/16

Compl_03 Satisfacción Alumnos 2016/17

Compl_04 Satisfacción Alumnos 2017/18

Compl_07 Satisfacción Profesorado 2014/15

Compl_08 Satisfacción Profesorado 2016/17

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 del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos. 5.1 El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y soporta adecuadamente la actividad docente del personal académico vinculado al título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La estructura del personal de apoyo implicado, tal y como aparece en la Memoria Verificada del Título, abarca al personal administrativo de secretaría, informática, biblioteca, comunicación, mantenimiento y de limpieza. En la Memoria Verificada se enumeraba la cantidad

de recursos personales de apoyo con los que se contaba, siendo los mismos con los que se dispone en la actualidad. El Personal administrativo, integrado por la Gerencia (1) y el personal de Secretaría (3), están principalmente asociados a tareas de gestión académica y administrativa de la Titulación. El personal informático (1) tiene como misión las tareas relacionadas con el apoyo en las aulas informáticas, aula virtual, organización de videoconferencias, grabaciones, mantenimiento tecnológico, etc. El personal de biblioteca (2) proporciona servicios diversificados de acceso a la información y documentación científica y técnica, tanto impresa como digital. El personal de comunicación (1) realiza la labor de captación de nuevos alumnos, publicidad, organización de eventos así como la difusión de todas las actividades formativas que se realizan. El personal de mantenimiento (1) y de limpieza (3) tiene como función supervisar y mantener en óptimas condiciones el Centro.

En general, el personal de apoyo es adecuado para apoyar las actividades docentes. La mayor parte de este Personal de Administración y Servicios (PAS) tiene una formación universitaria y su formación continua se puede considerar adecuada al perfil y competencias requeridas para el apoyo al Máster, pues se ha centrado en herramientas y recursos para la gestión informática, así como en cursos relacionados con la administración y gestión de la propia Universidad y con su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad .

Aparte de esta formación también ha recibido aprendizaje, desde la propia práctica, a través del apoyo de Gestión Académica y el Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Aplicadas de la Universidad de Murcia (ATICA) para la resolución de aspectos concretos y problemas surgidos durante el desarrollo de su labor. Durante el periodo considerado del Título se han mantenido reuniones periódicas entre el servicio de Gestión Académica y el PAS lo que ha contribuido a una mayor concreción y ajuste de sus tareas y funciones respecto a las distintas titulaciones que se desarrollan en el Centro. Esta coordinación implica estudio de normativa académica y administrativa, estudio de cuestiones planteadas, dudas sobre programas informáticos, etc.

En los resultados de satisfacción general de los alumnos con el Máster con la atención y el trato recibido por parte del personal de administración y servicios del Centro es adecuado (Conserjería, Secretaría, Departamentos). Observamos los siguientes resultados por cursos académicos: 2014/2015 3,0; 2015/2016 4,0; 2016/2017 3,6; 2017/2018 3,4; la valoración media es 3,5 sobre 4, lo que se considera un resultado satisfactorio.

En cuanto a la satisfacción del personal de apoyo con el Centro evidenciamos que se encuentran satisfechos, en general con la Titulación con una valoración media de 3,7 sobre 4 puntos, resultados obtenidos tanto en el curso 2014/2015 como en el curso 2015/2016. Según esta misma encuesta la formación recibida para desempeñar el trabajo de forma adecuada es valorada positivamente con una puntuación de 3,7 sobre 4 en el curso 2016/2017 y de 3,7 en el curso 2017/2018. No se encuentra ningún aspecto que muestre bajo grado de satisfacción.

De forma complementaria a este personal de apoyo, el Máster cuenta además con el personal que desempeña su labor en los diversos servicios que la Universidad de Murcia pone a disposición de la comunidad educativa y que se describen más adelante en la directriz 5.4. Tal y como se expone en la Memoria Verificada del Título, la Facultad de Turismo tiene un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) que, de acuerdo a lo establecido por la Unidad de Calidad de la Universidad de Murcia, establece los procedimientos que aseguran que el acceso, gestión y formación del personal académico y de apoyo a la docencia y PAS se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Compl_15 Memoria Verificada
Compl_16 Informe Final ANECA renovación acreditación
Compl_01 Satisfacción Alumnos 2014/15
Compl_02 Satisfacción Alumnos 2015/16
Compl_03 Satisfacción Alumnos 2016/17
Compl_04 Satisfacción Alumnos 2017/18
Compl_07 Satisfacción Profesorado 2014/15
Compl_08 Satisfacción Profesorado 2016/17
Compl_09 Satisfacción PAS 14/15
Compl_10 Satisfacción PAS. 16/17

5.2 Los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, talleres y espacios experimentales, bibliotecas, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los recursos materiales disponibles para el adecuado desarrollo del MGH son suficientes, pues tal y como recogía la Memoria Verificada del Título, al ser una disciplina que se encuentra en el ámbito de las CC. Sociales y Jurídicas parte de un uso preferente de medios clásicos sin obviar el papel de las nuevas tecnologías. En cuanto a la tipología de recursos materiales disponibles para la adecuada impartición y desarrollo del Máster, podemos diferenciar diversos recursos (detallados en la Memoria Verificada del Título):

-Aulas adaptables a diferentes tamaños con el fin de poder desarrollar las diversas metodologías de enseñanza-aprendizaje, desde el método expositivo clásico impartido a la totalidad del grupo (las tradicionales clases magistrales) hasta las tutorías y seminarios en grupos reducidos. Recursos multimedia adecuados en los espacios referidos en el apartado anterior y que sirven de apoyo a la actividad docente. Las aulas cuentan con PC, conectado a un proyector de vídeo, equipo de sonido, así como equipamiento para la realización de videoconferencias o impartición de clases online.

-Biblioteca especializada en el edificio de la Facultad de Turismo que cuenta con un adecuado fondo bibliográfico y una amplia colección de revistas impresas. Además, se dispone de la Biblioteca de la Universidad de Murcia que cuenta con 15 Centros repartidos entre el Campus de Espinardo y el Campus de la Merced. Los servicios de Biblioteca de la Universidad de Murcia pueden ser consultados en la página web:
<http://www.um.es/web/biblioteca/contenido/informacion/puntosdeservicio>.

-Aula de Informática con equipamiento informático para trabajo individual dirigido.

-Aula virtual: La Facultad de Turismo dispone de su propia aula virtual Moodle. Se trata de una plataforma de enseñanza virtual (e--

learning) a través de la cual el profesorado y el alumnado dispone de diversas herramientas que facilitan el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Además, proporciona otras herramientas generales que facilitan la comunicación y permiten el acceso a la información y recursos digitales de las asignaturas, facilitan la actividad docente y la creación de espacios de colaboración y participación de los alumnos. Entre las herramientas de las que dispone el aula virtual para el desarrollo del proceso de enseñanza--aprendizaje del Máster destacamos las siguientes:

- Recursos de aprendizaje. Permiten facilitar al alumno los documentos y materiales necesarios para el aprendizaje de la asignatura a través de archivos o enlaces. Los archivos pueden ser un documento de texto, hoja de cálculo, archivo de sonido, vídeo, etc. Además se pueden proporcionar enlaces a URL, ver una página navegable, adicionar etiquetas, etc.
- Tareas: activación de tareas por el profesor que, posteriormente, los alumnos entregan y el profesor califica y realiza los comentarios oportunos al trabajo realizado.
- Cuestionario: permite formular preguntas de diversa tipología a los alumnos para realizar evaluaciones y autoevaluaciones.
- Mensajes privados: un ágil medio de comunicación entre los alumnos de la asignatura y el profesor a fin de resolver y aclarar cualquier cuestión.
- Foros: espacios de debate y discusión abiertos a los alumnos de una asignatura sobre aspectos de la misma.
- Calificador: muestra al alumno las puntuaciones o calificaciones obtenidas en todas las actividades realizadas.
- Otras herramientas, desarrolladas en el criterio 5.3 .

Por su parte, la Universidad de Murcia ofrece una plataforma virtual, denominada Sakai, que realiza tareas de e-learning en el ámbito de la Universidad de Murcia pero que no es utilizado por el Centro al disponer de plataforma virtual propia. No obstante Sakai es utilizado para la publicación de las Guías docentes de las asignaturas, publicación de calificaciones y publicación de Actas.

-Acuerdos y convenios con empresas para el acceso a prácticas. Dado que la carga de la asignatura de Prácticas Externas es de 12 créditos ECTS, es evidente que los alumnos permanecerán un elevado número de horas en los Centros de prácticas.

-Servicios de apoyo universitario. Se trata de recursos generales puestos a disposición de la comunidad educativa por parte de la Facultad de Turismo y la Universidad de Murcia y que se describen en el criterio 5.4

Los recursos materiales se consideran suficientes y en perfecto estado de conservación lo que garantiza el adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje. En este sentido, hay que resaltar que no existen barreras arquitectónicas en el Centro e instalaciones del mismo. Dispone de rampa directa a la puerta de entrada al Centro, aseos adaptados a minusválidos. Además, se dispone de un ascensor que permite acceder a todas las plantas del mismo.

En cuanto a la satisfacción del alumnado en relación a los recursos materiales se puede afirmar que los alumnos muestran un alto grado de satisfacción con una media de 3 sobre 4 considerando todos los ítems relacionados con los recursos materiales (espacios, aulas, fuentes de información, servicios externos...). Esa media se repite en todo el periodo considerado (cursos 2014/15, 2015/16, 2016/17 y 2017/18). Destacar la valoración dada por los estudiantes en relación al uso de fuentes de información (bases de datos, fondos bibliográficos, SAKAI, etc.) con una puntuación media de 2,9 sobre 4 en los cursos 2014/15 al 2017/18. Por su parte, el profesorado muestra elevada satisfacción con el espacio y ambiente de trabajo (aulas, equipamiento, climatización, acústica, salas de estudio, salas de informática, etc.), así como la adecuación de los mismos al número de estudiantes y las actividades programadas, con una puntuación media de 3.6 sobre 4. Destaca la valoración dada por el profesorado a la atención y el trato recibido por el personal de administración y servicios (3,6 sobre 4). Respecto a las fuentes de información de que dispone el Centro, la puntuación dada por el profesorado es de 3.4 sobre 4.

Comentar que en la actualidad se está construyendo un nuevo edificio colindante con el actual, cuya terminación está prevista para el curso 2019-2020, y en el que se impartirá el Máster en Gestión Hotelera y que contará con mejores medios.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E12. Descripción de las Infraestructuras disponibles para el desarrollo de las enseñanzas del título
Compl_01 Satisfacción Alumnos 2014/15
Compl_02 Satisfacción Alumnos 2015/16
Compl_03 Satisfacción Alumnos 2016/17
Compl_04 Satisfacción Alumnos 2017/18
Compl_07 Satisfacción Profesorado 2014/15
Compl_08 Satisfacción Profesorado 2016/17
Compl_09 Satisfacción PAS 14/15
Compl_10 Satisfacción PAS. 16/17

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

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Para la impartición del Título de Máster en Gestión Hotelera en la modalidad online, el Centro hace uso de Moodle que es una plataforma virtual interactiva, adaptada a la formación como complemento o apoyo a la tarea docente. Dicha herramienta se puede modificar y alterar para adaptar su funcionamiento a la necesidad del Centro. Además, la Facultad de Turismo cuenta con personal informático encargado del mantenimiento de la plataforma propia a partir de la cual se desarrollan los contenidos.

Moodle en la EUTM:

Actualmente el aula virtual de la Facultad de Turismo está formada por las distintas asignaturas (cursos) que forman parte de las titulaciones del Centro. En cada una de las asignaturas (cursos) figuran los profesores que las imparten junto con los alumnos que lo cursan.

Herramientas utilizadas en Moodle:

En relación con las herramientas utilizadas en Moodle, para el proceso de enseñanza aprendizaje se han utilizado las siguientes:

-Asistencia. Esta herramienta es utilizada para que los profesores y alumnos puedan llevar un control de asistencia a cada una de las clases presenciales.

-Consultas. El módulo Consultas permite realizar encuestas rápidas y simples entre los miembros de un curso. Es un modo de opinar sobre un tema muy concreto, el cual se puede resumir en una única pregunta o en realizar una votación rápida.

-Correo. Herramienta de comunicación privada entre los participantes de un curso. Ofrece la ventaja de que solo depende del propio funcionamiento de Moodle, evitando de esta forma los problemas que conlleva tener un servicio de correo separado.

-Cuestionario. A través de los cuestionarios, los profesores pueden elaborar preguntas de diversa índole y establecer criterios de evaluación sobre los mismos. El uso que se le da a esta actividad dependerá del docente y del tipo de curso.

-Etiqueta. Las etiquetas son un recurso que se genera de modo interno y se utilizan para titular, separar o clasificar los contenidos que se deseen publicar en Moodle.

-Foros. Mediante los foros los participantes de cada uno de los cursos pueden comenzar debates y discusiones de los temas de cada uno de los cursos. Para participar en cualquiera de los foros el participante no debe estar conectado al mismo tiempo que el resto.

-Glosario. Esta actividad permite a los participantes crear y mantener una lista de definiciones, como un diccionario. Las entradas pueden buscarse o navegarse de diferentes maneras. Esta actividad permite a los profesores exportar las entradas de un glosario a otro dentro del mismo curso.

-Hot Potatoes Quiz. Es una aplicación con la que se pueden desarrollar hasta seis tipos distintos de ejercicios educativos para Moodle. Las herramientas que incluye la aplicación son las siguientes:

-JCloze: Permite elaborar un listado de oraciones en las que el usuario debe adivinar la palabra que falta proporcionando pistas para facilitar al internauta la resolución del ejercicio.

-JQuiz es posible elaborar cuestionarios multirespuesta.

-JMatch: Puede generar ejercicios de arrastrar y soltar en el que el usuario debe relacionar una palabra de una lista con otra.

-JCross permite realizar crucigramas con las palabras que se introduzca.

-JMix: Es una herramienta con la que es posible indicar una frase para que el alumno la ordene palabra o palabra, aunque también es posible desordenar las letras o sílabas de una palabra.

-The Masher: Permite compilar el resto de los ejercicios y generar un documento HTML entero con todos ellos.

-Hot Question. Se utiliza para solicitar a los participantes una serie de preguntas o respuestas en función de la solicitud realizada. Se pueden solicitar desde un simple texto hasta una conferencia grabada.

-Encuestas. Permite crear y llevar a cabo encuestas para obtener información de retroalimentación en un curso.

-Recursos. Los recursos son información, generalmente estática, que un profesor quiere que los estudiantes lean o vean, tal como un archivo enlace. Moodle soporta un rango de tipos de recursos que los profesores pueden adicionar a sus cursos. Los recursos aparecen como un enlace único, con un ícono al frente, que representa el tipo de recurso. Al Activar la edición, un profesor puede añadir recursos mediante el enlace para 'Añadir una actividad o recurso'. Un recurso es un objeto que un profesor puede usar para asistir al aprendizaje, como un archivo o un enlace. Moodle soporta un rango amplio de recursos que los profesores pueden añadir a las secciones del curso. En el modo edición, un profesor puede añadir recursos a través de un menú desplegable. Los recursos aparecen como un simple enlace con un ícono delante que representa el tipo de recurso.

-Archivo: una imagen, un documento PDF, una hoja de cálculo, un archivo de sonido, un archivo de video.

-Carpeta. Las carpetas ayudan a organizar los ficheros. Las carpetas pueden contener otras carpetas.

-Libro. Recursos multipágina con aspecto similar a un libro. Los profesores pueden exportar sus Libros como paquete IMS (el administrador debe permitir que el rol de maestro pueda exportar IMS)

-Página el alumno ve una página navegable y simple que el profesor crea con un robusto editor de html.

-Paquete de contenido IMS añade material estadístico desde otros recursos en el formato IMS estándar ---URL puede enviar al alumno a cualquier lugar a través del navegador. Flickr, Youtube, Wikipedia o esta página de Moodle Docs son ejemplos perfectos.

-SCORM. Un paquete SCORM es un bloque de material web empaquetado de una manera que sigue el estándar SCORM de objetos de aprendizaje. Estos paquetes pueden incluir páginas web, gráficos, programas Javascript, presentaciones Flash y cualquier otra cosa que funcione en un navegador web. El módulo SCORM permite cargar fácilmente cualquier paquete SCORM (Sharable Content Object Reference Model) estándar y convertirlo en parte de un curso.

-Tareas. El módulo de Tarea le permite a los profesores recolectar trabajos de sus estudiantes, revisarlos y proporcionarles retroalimentación, incluyendo calificaciones. El trabajo que envían los alumnos es visible solamente para el profesor y no es visible para los otros alumnos a menos que se hubiera elegido una tarea de grupo.

-Wiki. Un wiki es una colección de documentos web escritos en forma colaborativa. Básicamente, una página de wiki es una página web que todos en su clase pueden crear juntos, directo desde el navegador de Internet, sin que necesiten saber HTML. Un wiki empieza con una portada. Cada autor puede añadir otras páginas al wiki, simplemente creando un enlace hacia una página (nueva) que todavía no existe.

-Interfaz de Usuario

Para acceder al Aula Virtual del Centro solamente se debe disponer de una conexión a Internet y un navegador web.

La dirección en la que se encuentra el Aula Virtual es la siguiente: <http://www.eutm.es/aulavirtual>

Una vez que el usuario se identifica correctamente se muestra la pantalla de inicio en la cual el usuario del aula virtual puede visualizar la siguiente información:

-Banner informativo de actividades que se desarrollan en el Centro

-Nombre y Apellidos

-Foto de perfil

- Asignaturas en las que se encuentra matriculado
- Nombre del Profesor que imparte cada una de las asignaturas
- Calendario donde poder visualizar las tareas que tiene planificadas
- Mensajes intercambiados con otros usuarios

La distribución de cada uno de los cursos disponibles en el Aula Virtual se intenta que sea lo más clara y legible para el usuario. Entre la información que se le muestra al usuario podemos destacar:

- Una breve introducción al tema donde se indican los criterios de evaluación
- Otra información de especial interés para el usuario
- Desarrollo de cada uno de los temas desglosado en:
 - Contenidos
 - Documentos Complementarios
 - Pruebas Evaluables y Foro.
 - Calendario y Mensajes al igual que en la pantalla de inicio.

Tareas de Mantenimiento del Aula Virtual

Las tareas de mantenimiento del Aula Virtual se pueden generalizar en dos apartados bastante diferenciados:

Matriculación de Usuarios: Al comienzo de cada uno de los cuatrimestres, o cuando se estime oportuno, se realiza la matriculación de todos los usuarios que van a utilizar la herramienta durante dicho período lectivo.

Copias de Seguridad: Cada dos días se realizan tareas de mantenimiento del servidor donde se encuentra el Aula Virtual. Este mantenimiento incluye, entre otras muchas cosas, la copia completa del Aula Virtual, de forma que en caso de requerir una restauración de la misma se pueda realizar correctamente. Al finalizar cada curso académico se realiza una copia completa del sistema y se almacena en un PC dentro de la Facultad donde los profesores puedan consultar de forma rápida las calificaciones o tareas realizadas por los alumnos durante un curso académico anterior.

Con referencia a la capacidad, seguridad y estabilidad operativa de las infraestructuras tecnológicas, es preciso señalar lo siguiente:

-Ordenadores: El Centro dispone de un Aula de Informática en la cual los alumnos realizan las prácticas de cada una de las asignaturas siempre y cuando el profesor así lo estime oportuno según su programa. También existen ordenadores de libre acceso a disposición de los alumnos del Centro ubicados en la Biblioteca. Para su uso previamente deben identificarse como alumnos del mismo.

-Servidor: Se dispone de un servidor donde se encuentra alojada la página web del Centro. Dentro de la misma se incluye el Aula Virtual así como otra serie de herramientas que se utilizan en el día a día del Centro. El acceso a dicho servidor solamente se puede realizar si eres el Administrador del mismo.

-Internet y Puntos de Acceso: Para que los dispositivos inalámbricos utilizados en el Centro dispongan de acceso a Internet desde cualquier parte del a Escuela, se encuentran instalados y configurados una serie de puntos de acceso para que presten dicho servicio. El Centro tiene configuradas tres redes, una de ellas para los profesores, otra para los alumnos y la última para secretaria.

Dependiendo del tipo de usuario que intente conectarse dispondrá de acceso a una u otra red.

-Otros dispositivos: en este apartado incluimos todos los demás dispositivos que se encuentran configurados en el Centro como pueden ser impresoras y otros dispositivos de interconexión. El acceso a las posibles impresoras que se encuentren configuradas en el Centro se realiza o bien localmente a través del ordenador a la que se encuentra conectada o bien a través de la cuenta personal de cada uno de los miembros autorizados para ello. En cuanto a los dispositivos de interconexión disponibles solamente se tiene acceso a los mismos si se dispone de la llave que da acceso a la estancia en la que se encuentran instalados y configurados. En lo relativo a la facilidad de uso y accesibilidad de las infraestructuras tecnológicas el acceso al Aula Virtual se realiza a través de la página web de la Facultad de Turismo. Los datos de acceso de cada uno de los usuarios de la misma se le comunica al interesado para que pueda hacer uso de la herramienta. En cuanto al acceso a Internet se puede realizar haciendo uso de cualquiera de los ordenadores instalados en el Centro o bien a través de la red wifi disponible. En materia de adecuación del diseño de las infraestructuras tecnológicas al número de estudiantes y a las actividades formativas propuestas, en estos últimos años, y debido a la necesidad de acceso a las nuevas tecnologías, se han realizado una serie de mejoras en el Centro para poder satisfacer las necesidades de los usuarios del mismo. Entre las mejoras más importantes se han reemplazado gran parte de los ordenadores para adecuarlos a las necesidades del Centro.

El soporte ofrecido al estudiante en cuanto a problemas o dudas tecnológicas consiste en la resolución de problemas de acceso a la wifi del Centro, que se solucionan indicando los datos de acceso a la misma y en caso de ser necesario la seguridad configurada. Otro de los problemas más frecuentes es el acceso al aula virtual ya que se pueden dar las siguientes situaciones:

El alumno no puede acceder: Se soluciona comprobando que dicho alumno ha sido dado de alta en la herramienta y en caso de no ser así se procede a realizar el alta y al envío de los datos de acceso al mismo. En caso de que el alumno ya se encuentre dado de alta se le envía un enlace a través del cual puede modificar la clave haciendo uso de una dirección de correo electrónico.

El alumno no dispone de una asignatura: Es uno de los problemas más frecuentes al inicio de un cuatrimestre debido a las ampliaciones o modificaciones que puedan surgir en la matrícula. Este problema se soluciona añadiendo la asignatura en cuestión al alumno.

El alumno dispone de una asignatura en la cual no se encuentra matriculado: Este problema ocurre cuando el alumno ha superado la asignatura y no se ha procedido a realizar la baja en el Aula Virtual. Normalmente esto se debe a que se desea que siga accediendo a la misma para poder consultar la nota final. En caso de que desde secretaría se indique que se debe proceder a la desmatriculación del mismo entonces se llevará a cabo. Tal y como se ha comentado anteriormente el Centro dispone de una herramienta que facilita a todos los estudiantes del mismo la realización de cualquiera de los cursos que se imparten en el mismo de una forma presencial u online.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E13 Breve descripción de la plataforma tecnológica de apoyo a la docencia
- Compl_15 Memoria Verificada
- Compl_16 Informe Final ANECA renovación acreditación
- Compl_19 Contraseña acceso Aula Virtual eutm

5.4 Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición de los estudiantes una vez matriculados se ajustan a las competencias/resultados de aprendizaje pretendidos y a la modalidad del título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Junto al personal de apoyo descrito en el apartado 5.1, la Universidad de Murcia cuenta con distintos Servicios que realizan actividades de atención a la comunidad educativa y contribuyen al desarrollo de competencias transversales propias del Título, entre los que se encuentran:

-Servicio de Información Universitario (SIU). Tiene como objetivo gestionar y difundir información con el fin de dirigir y orientar al ciudadano sobre los servicios, Centros, departamentos, etc. y actividades, en general, de la Universidad. Todo ello con el fin de conseguir la difusión de la Universidad de Murcia en el entorno más inmediato.

-Centro de Orientación e Información para el Empleo (COIE). Su objetivo es facilitar a estudiantes y titulados el acceso al mercado de trabajo. Trata de responder a las necesidades de estudiantes, titulados y empresas.

Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV). Entre sus funciones se encuentran: atender las necesidades socioeducativas de alumnos con discapacidad, promover la solidaridad, el voluntariado y los valores sociales, proporcionar asesoramiento psicológico, pedagógico o jurídico a la comunidad universitaria y promover programas de salud comunitaria.

-Biblioteca Universitaria. Constituye un sistema de información documental y bibliográfico que trata de responder a los objetivos científicos que tiene la Universidad de Murcia. Pretende la generación de pensamiento científico y su aplicación práctica a todas las áreas de conocimiento. La carta de servicios que comprende es muy variada y completa para satisfacer todas las necesidades de la comunidad educativa: instalaciones y equipamientos, información bibliográfica y documental, con acceso a la Biblioteca Digital y catálogos especializados, depósito digital de documentos (DIGITUM), entre otros.

-Unidad para la Calidad (UC). Trata de potenciar la calidad en todas las áreas de la Universidad de Murcia donde tiene competencia y apoyar todos los procesos de calidad que se desarrollen en los diferentes estamentos en que se estructura la Universidad de Murcia.

-Centro de Formación y Desarrollo Profesional (CFDP). Sirve de apoyo a la política de calidad de la Universidad de Murcia y se orienta al diseño, desarrollo, gestión y aplicación de la formación del personal docente y administrativo.

-Servicio de Idiomas (SIDI). Ofrece a la comunidad universitaria formación lingüística en diferentes idiomas (alemán, inglés, francés, ruso, etc.). Realiza cursos de preparación a exámenes oficiales, por ejemplo, Cambridge University o Goethe Institut, entre otros.

-Servicio de Relaciones Internacionales. Pretende la internacionalización de la Universidad de Murcia a través de acciones tales como, gestión de programas interuniversitarios, incrementando las posibilidades de movilidad internacional, apoyando la cooperación internacional, asesorando a los miembros de la comunidad universitaria sobre programas de educación y formación internacionales, etc.

Todos estos servicios de apoyo y orientación académica son públicos y de fácil acceso en el siguiente enlace:

<http://www.um.es/web/universidad/contenido/unidadesorganizativas/serviciosuniversitarios>

Entre las acciones realizadas por estos servicios destacan las charlas o seminarios impartidos por el COIE y que tienen, principalmente, como finalidad la Orientación Profesional a los alumnos de la Universidad de Murcia y que reciben los alumnos de la Facultad de Turismo. Están relacionadas con la importancia que tiene la realización de prácticas tanto curriculares como extracurriculares y las posibilidades y herramientas a su alcance para buscar un futuro empleo. En este sentido, durante el ejercicio 2017/18, los orientadores del COIE realizaron los siguientes seminarios en nuestro Centro: «Cómo elaborar un curriculum» «Cómo afrontar una entrevista de trabajo» «Cómo mejorar mi red de contactos para la búsqueda de empleo».

La satisfacción del alumnado con las acciones de Orientación Profesional y de Apoyo han sido durante el curso 2014/15 de 2,8 ; 2015/2016 de 3,3 ; 2016/17 de 3.2 y 2017/18 de 3.4 (sobre 4). En general, todos los valores son positivos, pero nuestro propósito es mejorarlos.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E14 Breve descripción de los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad

Compl_15 Memoria Verificada

Compl_16 Informe Final ANECA renovación acreditación

Compl_01 Satisfacción Alumnos 2014/15

Compl_02 Satisfacción Alumnos 2015/16

Compl_03 Satisfacción Alumnos 2016/17

Compl_04 Satisfacción Alumnos 2017/18

5.5 En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, éstas se han planificado según lo previsto y son adecuadas para la adquisición de las competencias del título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La selección de las empresas e instituciones de prácticas está regulada por los Convenios de Cooperación Educativa firmados entre la Universidad de Murcia, a través del COIE, y las empresas participantes. La asignatura de Prácticas Externas, es una materia obligatoria de 12 créditos ECTS, básica para que el alumno fortalezca las competencias adquiridas en el resto de las asignaturas y, por tanto, imprescindible para la formación global del estudiante de Máster, constituyendo así uno de los puntos fuertes del Plan de estudios de la Titulación, por su importante relación con el sector empresarial.

La información sobre la asignatura de Prácticas Externas aparece, cada curso académico, en la correspondiente Guía Docente publicada en el aula virtual SAKAI y a la que pueden acceder los alumnos a través del siguiente enlace <http://aulavirtual.um.es/portal> Además, los alumnos tienen acceso a toda la información relativa a las prácticas curriculares externas a través de la asignatura "Practicum" del Aula Virtual Moodle (www.eutm.es/aulavirtual). Contiene información sobre el proceso a seguir, documentación necesaria, relación de empresas, etc.

Por otra parte, el COIE, a través de su portal <http://practicass.um.es> ofrece asesoramiento en materia de prácticas a los alumnos y la posibilidad de realizar prácticas extracurriculares a través de ellos. Respecto a las competencias definidas en la guía docente de la asignatura de Prácticas Externas, destacamos que éstas constituyen los resultados de aprendizaje adecuados al perfil de formación y egreso de los estudiantes del MGH.

Para garantizar una adecuada conexión y equilibrio entre teoría y práctica, en las Prácticas Externas intervienen los siguientes agentes clave: coordinador del Máster, tutor de la empresa y tutor de prácticas. La intervención de estos tres profesionales asegura la coordinación entre la Facultad de Turismo y las empresas e instituciones de prácticas con el fin de conseguir el mejor aprendizaje del alumno y que las tareas desempeñadas le ayuden en el futuro como profesionales.

La misión del tutor de la empresa es verificar que el proceso práctico de enseñanza aprendizaje sea el adecuado y en caso de incidencia o duda, puede contactar con el coordinador de prácticas del Centro. El tutor de prácticas establece con el alumno una relación continua en el tiempo que atraviesa tres etapas fundamentalmente. En primer lugar se lleva a cabo una sesión de orientación, en la que se plantea el objetivo de las prácticas y la normativa que las regula; en una segunda etapa el tutor realiza el seguimiento de las tareas y el desempeño del trabajo del alumno mientras está en su periodo de prácticas en la empresa o institución asignada; y por último, se lleva a cabo la evaluación de resultados, mediante la nota del informe del tutor de la empresa, y la nota obtenida por el alumno en su Memoria de prácticas evaluada por el tutor de prácticas.

La colaboración entre el tutor de prácticas del Centro y el tutor de prácticas de la empresa es continua. Se inicia con una reunión para planificar la actividad, durante el desarrollo de las prácticas se mantiene un contacto permanente entre ambos, y al final del proceso se realiza una puesta en común donde se analizan los resultados logrados y las posibles acciones de mejora, si procede.

Podemos señalar, que desde la Facultad de Turismo se han llevado a cabo encuestas para evaluar el grado de satisfacción de los alumnos y Centros colaboradores en el desempeño de las prácticas (sobre 4): 2014/15 Alumnos 2.8, Empresas de prácticas 3.4; 2015/16 Alumnos 3.3, Empresas de prácticas 3.5; 2016/17 Alumnos 3.4, Empresas de prácticas 3.3; 2017/18 Alumnos 3.6, Empresas de prácticas 3.7.

De acuerdo con los datos obtenidos por el coordinador de prácticas de la Facultad de Turismo de Murcia, la valoración de las prácticas curriculares tanto por parte del alumnado como de los Centros Colaboradores ha sido muy positiva. Estos datos se recogen una vez cumplido el periodo de prácticas obligatorias. Se realiza un cuestionario a empresas y a estudiantes en el cual se valora el desarrollo de la práctica en la empresa, la preparación del alumno, las competencias previas y adquiridas y la idoneidad de dicho lugar para realizar prácticas del MGH. Como se puede comprobar, el dato medio está por encima de los 3 puntos sobre 4. Si bien, aunque los datos son muy favorables, se pretenden mejorar los resultados a través de un mejor seguimiento y atención a los alumnos y Centros de prácticas. Podemos concluir que las Prácticas son un punto fuerte de la Titulación, por la importancia que tienen en un Máster de carácter eminentemente profesional, por el volumen e importancia de los Centros que participan y por la elevada carga práctica de la formación que los estudiantes reciben, así como por la cuidada planificación, desarrollo y evaluación de las mismas.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E15 Listado de las memorias finales de prácticas realizada por los estudiantes 2017/18
Compl_15 Memoria Verificada
Compl_16 Informe Final ANECA renovación acreditación
Compl_01 Satisfacción Alumnos 2014/15
Compl_02 Satisfacción Alumnos 2015/16
Compl_03 Satisfacción Alumnos 2016/17
Compl_04 Satisfacción Alumnos 2017/18
Compl_05 Satisfacción Egresados 14/15
Compl_06 Satisfacción Egresados 14/15 (i)
Compl_21 Valoración Empresas con Prácticas 15/16
Compl_22 Valoración Empresas con Prácticas 16/17
Compl_23 Valoración Empresas con Prácticas 17/18

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE. Estándar: Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación. 6.1 Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Las actividades formativas y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos. El informe final de renovación de la acreditación emitido en 2016 establece que "Los resultados de aprendizaje y las competencias establecidas en las distintas materias que conforman el plan de estudios son satisfactorios. Los resultados de aprendizaje son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES del título".

Las actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación siguen los parámetros establecidos en la Memoria Verificada del título (año 2014) y están orientados a la obtención de los resultados previstos de aprendizaje.

Entre las actividades formativas se encuentran: exposición teórica, tutorías y trabajos dirigidos, resolución de problemas, aula de informática, prácticas en empresas, trabajo autónomo, etc.

Las metodologías docentes incluyen, entre otras: actividades de clase expositiva, actividades de clase práctica en aula, seminarios, actividades prácticas de campo, etc. Cada una de ellas es descrita en la Memoria.

Por último, entre los procedimientos de evaluación se encuentran: examen oral y escrito, proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales, procedimiento de observación del trabajo del estudiante, tareas prácticas en empresas, presentación y defensa del TFM.

El aspecto de la formación práctica comprende tanto la realización del Trabajo de Fin de Máster, como las Prácticas Externas en Empresa. Asimismo, existen asignaturas dentro del plan de estudios que también abarcan la docencia práctica, en muchos casos con el apoyo de las nuevas tecnologías de la información y software específico.

El alumnado puede acceder a las guías docentes y estas contienen la información aportada en la Memoria Verificada: competencias, contenidos, actividades formativas, sistemas de evaluación, etc. Dichas guías se ajustan razonablemente al objetivo de adquisición de los resultados de aprendizaje previstos en la Memoria. Además, las actividades formativas y el sistema de evaluación está orientado al logro de las competencias establecidas para cada asignatura.

El sistema de evaluación de las diferentes asignaturas, para cada una de las modalidades de impartición de las mismas, permite una valoración fiable de los resultados de aprendizaje previstos en cada una de ellas. El proceso de aprendizaje es evaluado mediante la realización de exámenes escritos, o la calificación de trabajos escritos y/o presentaciones orales. El número de alumnos matriculados permite aplicar métodos de evaluación continua, basados en el seguimiento rutinario de los resultados de aprendizaje alcanzados por el alumnado del MGH.

Asimismo, la evaluación de la formación práctica se lleva a cabo mediante la defensa pública, ante un tribunal evaluador, de los Trabajos de Fin de Máster. En cuanto a las Prácticas Externas se tienen en consideración los informes emitidos por los tutores de empresa responsables de la supervisión de las tareas realizadas y la memoria de prácticas elaborada por el alumnado.

La valoración de los agentes implicados en el título, alumnos y profesores, sobre la adecuación de las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados es favorable, como puede observarse en los resultados de las encuestas de satisfacción.

Los alumnos matriculados valoran las metodologías docentes empleadas en las asignaturas con un 2,3 en 2014/15; 3,4 en 2015/16 y 2016/17; 3,3 en 2017/18. Por su parte, valoran los sistemas de evaluación también de forma muy positiva, con notas que alcanzan 2,9; 3,0; 3,0 y 3,0 puntos sobre 4 en los ejercicios citados.

Por último, los profesores otorgan a “los resultados de aprendizaje (competencias) alcanzados por los estudiantes, en relación con los resultados esperados” una puntuación media de 3,5 sobre 4 para el periodo objeto de análisis (2014 a 2018).

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1. “Asignaturas del plan de estudios y su profesorado”

Tabla 2. “Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios”

(E16) Exámenes u otras pruebas de evaluación realizados en cada una de las asignaturas (último curso académico completo del periodo considerado-asignatura)

(E17) Trabajos Fin de Máster (último curso académico completo del periodo considerado-título).

Compl_15 Memoria Verificada

Compl_16 Informe Final ANECA renovación acreditación

Compl_01 Satisfacción Alumnos 2014/15

Compl_02 Satisfacción Alumnos 2015/16

Compl_03 Satisfacción Alumnos 2016/17

Compl_04 Satisfacción Alumnos 2017/18

Compl_07 Satisfacción Profesorado 2014/15

Compl_08 Satisfacción Profesorado 2016/17

Compl_24 Informe histórico resultados académicos

Compl_28 2015.09.24 Acta CGC

Compl_29 2015.12.11 Acta CGC

Compl_32 2016.09.27 Acta CGC

Compl_27 2017.07.24 Acta CGC

Compl_39 2018.07.23 Acta CGC

6.2 Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel MECES.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los favorables resultados de los estudiantes en las diferentes asignaturas, Trabajos Fin de Máster y Prácticas Externas, ponen de manifiesto que la planificación, contenido y evaluación de las diferentes asignaturas, de los Trabajos Fin de Máster y resto de actividades formativas del título contribuyen satisfactoriamente a la adquisición de las competencias/resultados de aprendizaje previstos del título y al nivel MECES requerido por el mismo. El título de Máster en Gestión Hotelera, en el contexto del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES) se encuentra en el nivel 3 establecido por la norma vigente. Teniendo en cuenta lo anterior, las acciones formativas se planifican y desarrollan con el fin de alcanzar los resultados de aprendizaje que aparecen claramente especificados en la memoria del Título.

En cuanto a las valoraciones dadas por los egresados al Título encontramos que sobre la organización del Plan de estudios para la adquisición del perfil de egreso muestran un elevado grado de satisfacción, siendo los resultados de 3,4 sobre 4 puntos para el curso 2014/15 (única encuesta realizada por la Universidad de Murcia).

La valoración dada por los empleadores en relación a la satisfacción con el perfil de egreso y las competencias adquiridas por el alumnado es muy alta, tal y como lo muestran los siguientes resultados (sobre 4 puntos): 3,5 para el curso 2014/15; 3,5 en el 2015/16; 3,8 en el 2016/17 y 3,7 en el curso 2017/18. Estos resultados han sido obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a los empleadores al final de cada curso.

Por su parte, respecto a la valoración de la satisfacción del profesorado sobre estos aspectos podemos afirmar que muestra una elevada satisfacción en relación a la planificación y desarrollo de la enseñanza con una puntuación de 3,6 sobre 4 puntos para el periodo 2014-2018. En cuanto a los estudiantes, éstos en general se muestran satisfechos con la formación aportada por el Máster, siendo los resultados de este ítem de 2 sobre 4 para el curso 2014/15; 3,3 para el curso 2015/16; 3,2 para el 2016/17 y de 3,3 para el curso 2017/18, si bien en este último curso el ítem había cambiado e incorporaba más aspectos a valorar.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1 "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado"
Tabla 2 "Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios"
E15 Listado de las memorias finales de prácticas realizadas por los estudiantes
E17 Trabajos Fin de Máster
Compl_05 Satisfacción Egresados 14/15
Compl_06 Satisfacción Egresados 14/15 (i)
Compl_07 Satisfacción Profesorado 2014/15
Compl_08 Satisfacción Profesorado 2016/17
Compl_15 Memoria Verificada
Compl_16 Informe Final ANECA renovación acreditación
Compl_21 Valoración Empresas con Prácticas 15/16
Compl_22 Valoración Empresas con Prácticas 16/17
Compl_23 Valoración Empresas con Prácticas 17/18
Compl_37 2017.12.20 Acta CGC

Criterio 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO. 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. 7.1 La evolución de los principales datos e indicadores del título, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

En las cuatro ediciones del Máster los alumnos responden al perfil de ingreso definido en la Memoria. Al comparar el perfil de ingreso real con el previsto en la Memoria, podemos verificar la coincidencia entre ambos. El número de alumnos matriculados en primera opción en la titulación durante las cuatro ediciones del Máster ha sido de 17 (curso 2014/15), 13 (curso 2015/16), 16 (curso 2016/17) y 21 (curso 2017/18). En cualquier caso, por debajo del límite establecido en la memoria del curso. Este índice de matriculados se viene manteniendo desde el inicio del Máster. Entre los motivos que justifican estos datos destacamos el fuerte incremento de la competencia fruto de la mayor oferta de cursos de posgrado para el conjunto de las universidades españolas. Este número de alumnos permite llevar a cabo una enseñanza personalizada, y creemos que es una de las razones principales por la que se están consiguiendo los resultados de aprendizaje recogidos en el presente informe.

Las solicitudes de acceso de titulados universitarios procedentes de la Facultad de Turismo ha ido descendiendo paulatinamente a lo largo de las distintas ediciones del Máster. La formación de posgrado y especialización que representa el Máster en Gestión Hotelera está dirigido a un amplio abanico de perfiles académico-profesionales, como son: Graduados en Administración de Empresas, Graduados en Marketing, Graduados en Derecho, Graduados en Economía, etc. Siendo cierto todo lo anterior, son los Graduados en Turismo los principales destinatarios de este curso de posgrado. Con este objetivo, se están desarrollando acciones informativas dirigidas a alumnos de 4º curso de Grado en Turismo para fomentar la realización del mismo. Entre estas actuaciones podemos destacar la impartición, por parte de los profesores y ponentes del Máster, de charlas o seminarios de carácter introductorio sobre aspectos relativos a la gestión hotelera, así como a través de su promoción mediante cartelería en el Centro y Aula Virtual EUTM. A la vez todos los años se realizan campañas de captación de alumnos a través de publicidad tanto en prensa como radio. En este sentido el Centro realiza un programa de radio durante todo el año emitido por Onda Regional donde se invita a profesionales del Sector Turístico para comentar la actualidad turística regional, nacional e internacional y se promueven los estudios de Grado y Máster.

La tasa de rendimiento del Título del curso 2014/15 fue del 91.19%, del curso 2015/16 90.65%, del curso 2016/17 del 72.29% y del curso 2017/18 del 84.20%, tasas muy satisfactorias. Durante estos cuatro años solamente la tasa de rendimiento del TFM ha estado por debajo de la del Título, en el curso académico 2017/18 fue de 61.54%. De ahí la importancia de continuar con las acciones de mejora propuestas por la Comisión de Calidad.

La tasa de éxito del Título del curso 2014/15 fue del 98.88%, del curso 2015/16 99.21%, del curso 2016/17 del 90.23% y del curso 2017/18 del 94.25%, tasas consideradas excelentes. La tasa de eficiencia prevista en la memoria es de un 90%, obteniendo en el curso 2014/15 una tasa del 93.75%, en el 2015/16 una tasa del 95%, en el curso 2016/17 una tasa del 100% y durante el curso 2017/18 una tasa del 96.39%, todas ellas por encima de lo previsto por lo que se consideran excelentes. La tasa de abandono prevista en la memoria fue del 10%, cálculo que se cumplió sobradamente entre los cursos del 2014/17. Sin embargo, en el curso 2017/2018 ascendió al 25%. La tasa de graduación prevista en la memoria es del 90%, en los cursos 2014/15 y 15/16 ha estado próxima a esa cifra, superada en el curso 16/17 con un 92.31% pero descendiendo, considerablemente, en el curso 17/18 (50%) por quedar pendiente el TFM, así como por la elevada tasa de abandono.

Vistos estos resultados la CGC estableció hacer un seguimiento de los alumnos que abandonan el Título para saber las causas reales y poder realizar planes de mejora concretos para evitar que los alumnos abandonen el Título

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 4. Evolución de Indicadores y datos globales del título
E05 Procedimientos y registros SAIC
Compl_15 Memoria Verificada
Compl_16 Informe Final ANECA renovación acreditación
Compl_18 Normativa permanencia
Compl_20 Implantación SAIC
Compl_31 2016.04.04 Acta CGC
Compl_35 2017.04.26 Acta CGC
Compl_40 2018.07.27 Acta CGC
Compl_39 2018.07.23 Acta CGC
Compl_41 2019.03.01 Acta CGC

7.2 El perfil de egreso definido (y su despliegue en competencias y resultados de aprendizaje en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico y profesional.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El perfil de los egresados conseguido a través del plan de estudios del MGH coincide con lo establecido en la Memoria. La relevancia de este perfil se pone de manifiesto ya que el egresado es capaz de ocupar puestos de singular responsabilidad en la gestión de los diferentes departamentos del hotel como se describe en el apartado 3.1.2. de la memoria y entre los que podemos destacar: Director, Subdirector, Jefe de Recepción, etc., así como aquellos otros denominados “en tránsito”, es decir, puestos de trabajo que pueden ocuparse para conseguir empleos de mayor nivel (encargado general, segundo jefe de recepción, etc.).

Se ha identificado los colectivos claves que dan información relevante en relación al perfil de egreso, empleadores, egresados, tutores de prácticas y docentes. El perfil está actualizado puesto que los contenidos de las Guías Docentes de los distintos módulos son objeto de revisión y actualización anual por parte de los profesores, adecuándose a las últimas y más recientes tendencias en gestión hotelera. Especial mención merece el hecho de que la mayor parte del personal docente es profesional del sector hotelero en activo, y por lo tanto, en contacto permanente con el mercado y sus últimas tendencias, mantienen actualizadas las guías docentes y aseguran la adecuación del perfil de egreso a las exigencias del mercado laboral.

Los colectivos claves identificados que aportan información significativa acerca de la adecuación del perfil de egreso son los docentes profesionales en activo, los tutores de empresa de las prácticas externas y las asociaciones profesionales e instituciones del sector turístico con las que se mantiene contacto.

Los tutores de empresa de las prácticas externas obligatorias aportan significativa información respecto al perfil de egreso gracias a los informes emitidos a la finalización del periodo de prácticas de los alumnos. Prueba de ello es que el grado de satisfacción con la Titulación por parte de los tutores es alto, en general. Del mismo modo, también prevalece una opinión favorable referente a las actividades realizadas por los alumnos del Máster durante las prácticas en empresas y los conocimientos y habilidades alcanzados por los estudiantes durante este periodo de prácticas. La valoración dada por el profesorado durante el curso 2016/17 a este respecto es de 3.8 sobre 4.

Por último, y con referencia a organizaciones profesionales e instituciones, el contacto es permanente a través de las reuniones de trabajo realizadas.

En el informe final de renovación de la acreditación no había recomendaciones respecto al perfil del egreso indicándose que “El perfil de egreso está actualizado y mantiene su relevancia”.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E01 Reunión EUTM-Sector 2016
Compl_05 Satisfacción Egresados 14/15
Compl_06 Satisfacción Egresados 14/15 (i)
Compl_16 Informe Final ANECA renovación acreditación
Compl_21 Valoración Empresas con Prácticas 15/16
Compl_22 Valoración Empresas con Prácticas 16/17
Compl_23 Valoración Empresas con Prácticas 17/18

7.3 Actuaciones y resultados relacionados con la empleabilidad e inserción laboral de los estudiantes y egresados del título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los egresados del Máster se inscriben en la bolsa de trabajo del Centro de Orientación e Información al Empleo (COIE) de la Universidad de Murcia y a partir de aquí, se activa un plan que incluye acciones con empresas y organismos empleadores con el objetivo de fomentar la inserción laboral de los titulados. El servicio encargado del análisis de la empleabilidad e inserción laboral de los egresados de la Universidad de Murcia es el Centro de Orientación e Información para el Empleo (COIE). Ha realizado un informe correspondiente a los egresados del curso 2013/14 y 2014/15 (elaborado en Septiembre de 2017), cuyo objetivo es conocer el grado de satisfacción general de los egresados del Máster con la Universidad de Murcia y describir las condiciones en las que se desarrollan los procesos de inserción laboral de los egresados de las promociones 13/14 y 14/15, obtener los indicadores de inserción laboral necesarios para el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad del Centro y dotar al Centro académico de información relevante para la toma de decisiones sobre sus másteres. La encuesta se ha realizado telemáticamente, a través de la aplicación de encuestas de la UM, con apoyo telefónico.

Podemos destacar que Mejorar las opciones de inserción laboral (44%) y la propia inquietud personal(22,2%) son las motivaciones que han llevado a los egresados encuestados a cursar el máster. Le siguen con un 16,7% cada una “la promoción profesional en el actual

puesto de trabajo” y “el desarrollo de una carrera investigadora.” Por otra parte, no han disfrutado de becas (de investigación, colaboración, etc.), sin embargo sí han participado en actividades investigadoras (11,1%) y dispone de alguna publicación en congresos y revistas el 11,1%, si bien, casi la mitad de los encuestados se plantea cursar el Doctorado en un futuro. Suelen tener un nivel alto de inglés y un nivel que califican como medio en francés.

Respecto a la situación actual de los encuestados destaca que el 77,8% de los mismos se encuentra trabajando y accedieron al mercado laboral antes de finalizar el Máster (57,1%). El 42,9% de los que estaban trabajando accedieron al empleo al finalizar el Máster. Más del 83% ha tenido que desplazarse o se desplazaría geográficamente por motivos laborales y, sólo el 16,7% no estaría dispuesto a hacerlo. Respecto a las características del empleo, éste es por cuenta ajena en la empresa privada, aunque también hay algunos profesionales autónomos. Su categoría profesional suele ser de administrativo o técnico (profesores: 28,6%, responsables de hotel: 21,4%, administrativo: 14,3%, otras ocupaciones técnicas 28,6%) y el 7,1% disfrutan de una ocupación no técnicas. Disfruta de un contrato indefinido el 36,4% y el 63,6% es temporal. Respecto a la relación del empleo con los estudios del Máster la respuesta es más diversa, oscilando entre los que afirman que están totalmente relacionados y los que consideran lo contrario. El nivel de satisfacción con su empleo es alto, superando de media 3 sobre 5.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Compl_05 Satisfacción Egresados 14/15
Compl_06 Satisfacción Egresados 14/15 (i)