

# Informe de autoevaluación

## DATOS IDENTIFICATIVOS DEL TÍTULO

### DENOMINACIÓN COMPLETA

MÁSTER EN GESTIÓN HOTELERA

### UNIVERSIDAD

MURCIA

### OTRAS UNIVERSIDADES

### MENCIONES/ ESPECIALIDADES

### MODALIDADES DE IMPARTICIÓN DEL TÍTULO

- PRESENCIAL/DISTANCIA

### NÚMERO DE CRÉDITOS

60

### CENTRO (S) DONDE SE IMPARTE

ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE MURCIA

## INTRODUCCIÓN

### Información sobre el proceso de elaboración y aprobación del informe, así como el cumplimiento del proyecto y valoración de las principales dificultades con la previsión de acciones correctoras y/o de mejora.

El informe de autoevaluación del Máster en Gestión Hotelera ha sido elaborado en sucesivas etapas por la Coordinación del Título y la Comisión de Calidad del Centro. Este documento fue discutido y aprobado, en primera instancia, durante la sesión ordinaria de la Comisión de Calidad de la Escuela Universitaria de Turismo el día 28 de noviembre de 2014.

Posteriormente, esta comisión aprobó, en sesión del día 15 de Abril de 2015, la versión definitiva del informe que se presenta a continuación. En sus consideraciones generales, este informe ofrece un autodiagnóstico sobre la titulación acerca de su funcionamiento en los últimos años referido a la implantación de la memoria verificada, los mecanismos de comunicación dirigidos a los grupos de interés, la puesta en funcionamiento de un sistema de garantía interna de calidad, la suficiencia y adecuación del personal académico, los recursos materiales y servicios, los resultados de aprendizaje y los indicadores de rendimiento y satisfacción.

Como podrá comprobarse en el detalle de este informe, la evaluación global obtenida es altamente positiva en atención a las evidencias de las cuales se dispone y que han sido objeto de análisis y estudio en la elaboración de este documento. Se completa, de este modo, un trabajo de seguimiento de la calidad de la titulación que se viene realizando con éxito desde hace cuatro años y que ha permitido introducir, en sus diversas etapas, las correcciones y mejoras necesarias. En tal sentido, consideramos que la elaboración de este informe de autoevaluación debe ser asumida también como una oportunidad para reforzar las acciones positivas que el título ha implementado e identificar los ámbitos en que todavía existe un espacio para la mejora. En relación con esto último, se asume como un aprendizaje decisivo que es fruto de este proceso, la necesidad de avanzar hacia una intensificación de la cultura de recopilación de evidencias que acrediten las diversas acciones de gestión de calidad y las intervenciones académicas significativas. Por último, resulta preciso agradecer a todos los actores que han contribuido a la elaboración de este documento: profesorado, estudiantes, egresados, empleadores, tutores de prácticas y administrativos de la Escuela Universitaria de Turismo.

El Máster en Gestión Hotelera (MGH) tras el informe de verificación de la ANECA (22/03/2010), expediente nº 2758/2009 y la autorización de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (Decreto nº 229/2010, de 30 de julio) y su alta inicial en el Registro de Universidades, Centros y Titulaciones (RUCT) con código de titulación nº 4312096, se implantó en el curso académico 2010/11.

Desde entonces se ha venido desarrollando con normalidad, sometiéndose con posterioridad a una modificación para su impartición en la modalidad online (2011), informada favorablemente por ANECA, y un proceso de seguimiento por parte de esta Agencia.

El Centro entiende que se han cumplido las previsiones del proyecto establecido en la memoria de verificación, atendidas las evidencias recogidas sobre el particular y que son objeto de exposición a lo largo de este informe.

Podemos afirmar que se han cumplido convenientemente las previsiones de la memoria verificada del Título. No obstante, durante las cuatro ediciones del MGH cursadas hasta la fecha, los principales problemas detectados están referidos a la dificultad para lograr el número de alumnos matriculados por curso académico previstos inicialmente en la memoria. Este bajo índice de matriculados se justifica, entre otros motivos, por la disminución de la renta disponible ocasionada por la crisis económica, lo que sin duda dificulta la realización de estudios de posgrado, así como por el incremento de la competencia fruto de la mayor oferta de cursos de posgrado para el conjunto de la universidad española.

Entre las dificultades encontradas podemos citar:

La tasa de rendimiento del TFM es significativamente menor que en el resto de materias. Esta circunstancia se explica por el carácter eminentemente profesional del MGH y las posibilidades de inserción laboral que ofrece a los alumnos, sobre todo a través de las prácticas externas. En este caso, el alumno opta por presentar el TFM en los cursos siguientes.

Los alumnos del MGH utilizan escasamente los servicios que ofrece la Universidad de Murcia y que están plenamente accesibles para ellos (SIU, SAOP, etc)..

Las medidas adoptadas en relación con los problemas descritos son:

Motivar a los alumnos a realizar el TFM a través de seminarios a lo largo del primer cuatrimestre donde los Directores de los TFM informen sobre las distintas líneas de trabajo, cómo las van a dirigir y la importancia de comenzar a elaborarlos desde principio de curso. También se propone pasar una encuesta a los alumnos que no presenten el TFM para analizar con detalle el asunto.

Se anima a los alumnos a utilizar los servicios universitarios. De hecho, a comienzos del curso viene personal del COIE para informar sobre estas cuestiones.

Procederemos a aplicar en cada curso académico las mejoras resultantes de las diversas revisiones realizadas del título (resultados obtenidos, sugerencias de alumnos, egresados y profesores, adaptación continua, coordinación vertical y horizontal...).

## **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 y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y/o sus posteriores modificaciones.**

### *VALORACIÓN DESCRIPTIVA:*

La implantación del plan de estudios y la organización del programa formativo se han realizado de forma coherente cumpliendo las condiciones establecidas en la memoria verificada.

Las materias que integran el plan de estudios del Máster en Gestión Hotelera ( MGH) se imparten según se describe en el apartado 5.1 Estructura de las enseñanzas de 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 al hecho de que las materias impartidas en el primer cuatrimestre tienen un carácter de contenido más teórico, mientras que las correspondientes al segundo cuatrimestre son más técnicas; si bien, en todo caso, se trata de materias que permiten competencias avanzadas, como corresponde a un nivel de Máster. También se imparten en este segundo cuatrimestre las materias de prácticas externas y TFM, contribuyendo al logro de los resultados de aprendizaje previstos en la memoria y 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.

Para garantizar que la secuenciación de las materias que integran el Máster, así como, que las actividades formativas que se implementan en cada una de las materias, conducen a la adquisición de los resultados de aprendizaje recogidos en la memoria, se lleva a cabo las siguientes actuaciones:

Actividades de coordinación horizontal y vertical, 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).

La información recogida a través de las encuestas dirigidas a los estudiantes, profesores y egresados evidencia su satisfacción hacia la organización del plan de estudios y la adecuación de las actividades formativas que implementan cada una de las materias con la adquisición de los resultados de aprendizaje recogidos en la memoria. Los resultados obtenidos en las encuestas a los distintos grupos de interés durante el periodo considerado del Título son los siguientes:

Resultados de satisfacción de los alumnos con la Estructura del Plan de Estudios y Organización de la docencia:

De las encuestas realizadas a los estudiantes en los cuatro cursos académicos se evidencia su satisfacción hacia la estructura del Plan de Estudios y Organización de la Docencia.

Por otra parte, según las encuestas realizadas a lo largo de las cuatro ediciones del MGH (2010 a 2014), el grado de satisfacción global de los estudiantes con la titulación fue de 3.4; 3.5; 3.6 y 3.5, puntuaciones que se consideran satisfactorias, según consta en las actas de las reuniones celebradas por la CGC, (Actas de la CGC de fechas 8 de Julio de 2013 y 11 de Julio de 2014).

Resultados de satisfacción de los profesores con la Estructura del Plan de Estudios y Organización de la docencia:

La puntuación otorgada por el profesorado a la estructura del Plan de Estudios y a la Organización de la docencia es significativamente mayor que la de los alumnos, observándose un alto porcentaje de puntuaciones que superan el 3.6 sobre cuatro.

El grado de satisfacción del profesorado con el Título fue de 3.7 y 3.7 en los cursos 2010-11 y 2012-13, respectivamente. Esta puntuación se considera muy positiva, por lo que no se estima necesario emprender acciones de mejora.

Resultados de satisfacción de los egresados con la Estructura del Plan de Estudios y Organización de la docencia

El grado de satisfacción de los egresados con el Título fue de 3.4/5 de media para las dos primeras ediciones del MGH (2010/11 y 2011/12). Respecto a la estructura del Plan de Estudios y la organización de las enseñanzas (horarios, aulas,...) los valores medios fueron de 3.8/5 y 3.6/5 respectivamente, para las dos ediciones anteriormente citadas. En cuanto a la adecuación del tamaño del grupo, en ningún curso académico se han superado las previsiones de la memoria. El máximo de alumnos de nuevo ingreso ha sido de 25 en el curso 2010/11, 15 en el curso 2012/13, 19 en el curso 2013/14 y 24 en el curso 2013/14. El tamaño de grupo es adecuado a las actividades formativas desarrolladas dentro de las distintas asignaturas y facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

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

Tabla 01. ASIGNATURAS DEL PLAN DE ESTUDIOS Y PROFESORADO  
Tabla 02. RESULTADOS DE LAS ASIGNATURAS DEL PLAN DE ESTUDIOS  
Tabla 04. EVOLUCION DE INDICADORES Y DATOS GLOBALES DEL TITULO  
E18\_ Informe de inserción laboral y grado de satisfacción de los egresados  
Compl\_01\_Acta Comisión Calidad 08.07.2013  
Compl\_02\_Acta Comisión Calidad 13.06.2014  
Compl\_03\_Acta Comisión Calidad 11.07.2014  
Última versión de la memoria verificada

### **1.2 El perfil de egreso definido (y su despliegue en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico o 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. Así por ejemplo, en el Módulo 3 “Marketing y comercialización hotelera”, en el curso académico 2013/14 se ha incorporado como materia de estudio la herramienta de comercialización de productos turísticos desarrollada por la CARM denominada HERMES, así como la creciente relevancia del uso de las Redes Sociales para el posicionamiento de la empresa.

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.

La valoración de los egresados con el perfil de egreso a la finalización de los estudios es de 3.6/5 de media para las dos primeras ediciones del MGH (2010/11 y 2011/12).

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.

Por otra parte, los tutores de empresa de las prácticas externas obligatorias también aportan información muy relevante respecto al perfil de egreso. Una vez finalizado el periodo de prácticas se les pasa una encuesta de satisfacción, cuya valoración ha sido la siguiente: en el curso 2010/11 la satisfacción de los empleadores con los estudiantes del Máster es alta, tal y como demuestran los 4,37 puntos sobre un máximo de 5 de media sobre el total de preguntas realizadas. Esta satisfacción se ve especialmente reflejada en los 4,95 puntos con que las empresas valoran la formación recibida por nuestros estudiantes; en el curso 2011/12 la valoración es de 4,65; en el curso 2012/13 es de 4,45 y en el curso 2013/14 se ha obtenido las mayores y mejores calificaciones de todas las ediciones en lo referente a la opinión que los empleadores tienen sobre nuestros alumnos y la formación recibida puesto que la valoración final es de 4,74 puntos sobre 5.

Por último, y con referencia a organizaciones profesionales e instituciones, el contacto es permanente a través de las reuniones de trabajo realizadas, ya que tanto el presidente de la Asociación de Hoteles de la Región de Murcia y el Director de Innovación Turística del Instituto de Turismo de la Región de Murcia forman parte del equipo docente. En ambos casos, han manifestado la adecuación del perfil de egreso a las necesidades de cualificación profesional del sector.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

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

**1.3 El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical entre las diferentes materias/ asignaturas) que permiten tanto una adecuada asignación de la 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:

1. Mediar entre las empresas colaboradoras y el Centro para que se establezcan los oportunos convenios de prácticas.

2. 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.

3. 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.

4. 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 Escuela.

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 los resultados de la encuesta realizada a los alumnos a la pregunta "Hay coordinación entre el profesorado evitando duplicidades y solapamiento entre las distintas materias" los alumnos puntúan como media de los cuatro últimos años 3,3 sobre 4 (3.4 2010/11; 3.2 2011/12; 3.3 2012/13 y 3.3 2013/14).

Las Guías Docentes, el profesorado y el cronograma es común para ambas modalidades, Presencial y Online. Esta circunstancia garantiza la obtención de las mismas competencias y resultados de aprendizaje.

## VALORACIÓN SEMICUA

### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

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

E2\_(1)\_Acta Comisión Académica Máster.2010.05.27  
E2\_(2)\_Acta Comisión Académica Máster.2011.06.08  
E2\_(3)\_Acta Comisión Académica Máster.2012.06.14  
E2\_(4)\_Acta Comisión Académica Máster.2013.06.06  
E2\_(5)\_Acta Comisión Académica Máster.2014.06.07  
Compl\_11\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2010.11  
Compl\_12\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2011.12  
Compl\_13\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2012.13  
Compl\_14\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2013.14

### **1.4 Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.**

#### 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 extranjeros 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 2010/11 el nº de alumnos matriculados es de 25, en el 2011/12 es de 15, en el 2012/13 es de 19 y en el 2013/14 es el 24.

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, permite 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 se contará con la Unidad de apoyo a los estudiantes con discapacidad, en el supuesto de estudiantes con necesidades educativas especiales derivadas de la misma (<https://www.um.es/saop/unidad.php>).

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.

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%) y resultado de la entrevista previa realizada por la Comisión Académica del Máster (20%).

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.

Los sistemas y procedimientos de admisión deberán incluir, en el caso de estudiantes con necesidades educativas especiales derivadas de discapacidad, los servicios de apoyo y asesoramiento adecuados, que evaluarán la necesidad de posibles adaptaciones curriculares, itinerarios o estudios alternativos.

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:

- A

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

Tabla 04 EVOLUCION DE LOS INDICADORES Y DATOS GLOBALES DEL TÍTULO

E03\_Criterios de admisión aplicables por el Título y resultados de su aplicación (periodo considerado Título)

E03\_Indicadores de selección y admisión de estudiantes (periodo considerado título)

Última versión de la memoria verificada

### **1.5 La aplicación de las diferentes normativas académicas (permanencia, reconocimiento, etc.) se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La normativa académica es pública y es accesible a los distintos grupos de interés a través de la página web del Título. Las normativas académicas establecidas por la Universidad de Murcia se aplican con total rigor.

La Universidad de Murcia dispone de una normativa que regula la permanencia de los estudiantes en los estudios que están cursando. En ella se especifica qué se entiende por dedicación a tiempo completo y a tiempo parcial de los estudiantes, cuáles son los créditos mínimos para continuar los estudios o las convocatorias existentes por asignatura y curso y aplicación de la normativa de progreso y permanencia en el Título de MGH:

Respecto régimen de dedicación, tiempo completo y tiempo parcial de los estudiantes en la Titulación, en el periodo considerado del Título, todos los alumnos han estado matriculados a tiempo completo

Respecto al mínimo de créditos superados para continuar los estudios, todos los alumnos han superado en su primer año de matrícula el mínimo de créditos necesarios para continuar los estudios en el Título.

Respecto a las convocatorias por asignatura ningún alumno ha agotado el total de convocatorias para examen.

La Comisión encargada del Reconocimiento y Transferencia de créditos evalúa, para cada alumno que lo solicita, la posibilidad de reconocimiento de créditos. En el Título se han reconocido los siguientes créditos:

En el curso 2010/11 ningún alumno solicitó reconocimiento de créditos.

En el curso 2011/12 1 alumno solicitó reconocimiento de créditos por experiencia profesional y se reconocieron 6 créditos.

En el curso 2012/13 1 alumno solicitó reconocimiento de créditos por experiencia profesional y se reconocieron 9 créditos.

En el curso 2013/14 4 alumnos solicitaron reconocimiento de créditos, 1 por estudios previos, 3 por experiencia profesional y se reconocieron un total de 36 créditos.

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:

- A

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

E04\_Listado de estudiantes que han obtenido reconocimiento de créditos por otros Títulos universitarios, experiencia laboral, Títulos propios, enseñanzas superiores no universitarias)

Compl\_06\_Normativa de permanencia y/o progreso de la Universidad o Centro

Última versión de la memoria verificada

### **Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA. Estándar: La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad. 2.1 Los responsables del título publican información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y de 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 y 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 y 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 Garantía de 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 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, profesores, empleadores, administraciones educativas, etc.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

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

Informes de seguimiento de ANECA  
Página web del Título

### **2.2 La información necesaria para la toma de decisiones de los potenciales estudiantes interesados en el título y otros agentes de interés del sistema universitario de ámbito nacional e internacional es fácilmente accesible.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La web del Título incluye, de forma clara y accesible, toda la información necesaria para los potenciales estudiantes interesados en el Título, se mantiene actualizada y revisada, bajo la supervisión de los coordinadores antes del comienzo de cada curso académico.

La información viene estructurada de la siguiente forma:

¿Por qué estudiar esta titulación? El futuro estudiante puede informarse sobre los objetivos del Título, la metodología, la planificación del curso, el calendario académico, las guías docentes, horarios y aulas, convocatorias de exámenes, las prácticas (desarrollo, competencias y resultados del aprendizaje que el estudiante adquiere con dicha materia, evaluación, etc.), el profesorado (asignaturas que imparten, correos electrónicos, horario de Tutorías), el Trabajo Fin de Máster y el Coordinador del Título.

¿Cómo acceder a la titulación? Se informa sobre los plazos de admisión (preinscripción y matrícula); información general sobre acceso, preinscripción y matrícula en el Máster; información general sobre acceso a máster con una titulación extranjera; normas de admisión y matrícula y criterios de admisión.

También se informa sobre el perfil de ingreso, perfil de egreso, salidas profesionales, competencias del Título, asignaturas del Plan de Estudios y su enlace a las guías docentes, prácticas externas, plan de acción tutorial y actividades de acogida. También es pública y de fácil acceso otra información que puede ser de interés para los potenciales estudiantes del Título y otros agentes del sistema universitario de ámbito nacional e internacional, como es información sobre el 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.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

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

Informes de seguimiento de ANECA  
Página web del Título

## 2.3 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:

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.

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 aprueban en Junta de Escuela 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" de Aula Virtual de la Universidad de Murcia y siendo validadas por el Director Académico para su publicación (última 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 antes de la segunda fase de matrícula establecida para la Titulación (última semana de Julio).

Por otro lado en los sitios correspondientes a cada una de las asignaturas del Título también están visibles las respectivas guías docentes pudiendo ser consultadas a lo largo del curso.

Las guías docentes cuentan con una estructura y unos elementos clave en cuanto a su contenido comunes para toda la Universidad de Murcia, cuyas secciones son las siguientes:

1. Identificación
  - 1.1. De la asignatura
  - 1.2. Del profesorado: equipo docente
2. Presentación
3. Condiciones de acceso a la asignatura
  - 3.1. Incompatibilidades
  - 3.2. Recomendaciones
4. Competencias
  - 4.1. Competencias transversales
  - 4.2. Competencias de la asignatura y su relación con las competencias de la Titulación
5. Contenidos (teóricos y prácticos)
6. Metodología docente
7. Horario de la asignatura
8. Sistema de evaluación
9. Bibliografía (básica y complementaria)
10. Observaciones

A mayor abundamiento, en el aula virtual del MGH de la Escuela Universitaria 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, puede 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, potenciado la generación de foros y debates, la entrega de trabajos y tareas así como tener la información oportuna y relevante siempre que la necesita. Esta aula virtual se renueva antes del comienzo de cada curso académico, actualizando sus contenidos y adaptándolos a las novedades de cada disciplina.

### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

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

Tabla 01. ASIGNATURAS DEL PLAN DE ESTUDIOS Y PROFESORADO

Compl\_07\_ Aula Virtual EUTM. URL;Usuario;Contraseña

Compl\_08\_Guías docentes del Título (incluidas en la Tabla 1 "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado")

Página web del Título

**Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC). Estándar: La institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación. 3.1 El SGIC implementado y revisado periódicamente garantiza la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz del título, en especial de los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés.**

### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La Escuela Universitaria de Turismo de Murcia dispone de un SGIC 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 SGIC 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 Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria, en coherencia con la



legislación vigente.

Su diseño fue valorado positivamente y verificado en el año 2010 (cuya documentación podemos encontrar en el enlace) <http://www.um.es/web/turismo/contenido/calidad/documentos>

El SGIC del Máster y del Centro, está en constante evolución y revisión; prueba de ello es la implantación efectiva de la aplicación informática que facilita la gestión del SGC durante un curso académico completo (2013/14), así como la presentación por parte de ANECA de las guías de seguimiento de la titulación.

El SGC de la Escuela Universitaria de Turismo de la Universidad de Murcia está documentado en base a un Manual que contiene la política y objetivos generales de calidad de la Escuela y las directrices generales de actuación relativas a la garantía de calidad de las titulaciones ofertadas por el Centro, a la orientación al aprendizaje del alumnado, a la gestión de los recursos humanos y materiales necesarios para el eficaz desarrollo de las mismas, al análisis de resultados y a la rendición de cuentas e información a los diferentes grupos de interés.

El contenido del Manual se despliega en una serie de procesos comunes a toda la Universidad de Murcia relativos a las titulaciones, a los potenciales estudiantes interesados, a los estudiantes, a los egresados, al profesorado, al personal de administración y servicios, a los empleadores, a los recursos materiales y servicios y a la rendición de cuentas e información pública. Estos procedimientos, que conforman el correspondiente mapa de procesos del SGC, alimentan un proceso global de medición, análisis y mejora que garantiza la optimización continua del Sistema y, en consecuencia y como aplicación del mismo, de las titulaciones que oferta la Escuela de Turismo, y entre ellas, el Máster en Gestión Hotelera; tales procesos son:

Procesos clave

PC01. Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje

PC02. Revisiones y mejora del Plan de Estudios

PC03. Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión

PC04. Orientación a estudiantes

PC05. Resultados Académicos

PC06. Movilidad de los Estudiantes

PC07. Prácticas externas

PC08. Inserción laboral

PC09. Información Pública

Procesos de apoyo

PA01. Gestión de documentos y Evidencias

PA02. Suspensión de Título

PA03. Satisfacción de Expectativas y Necesidades

PA04. Gestión de Incidencias (SQRF)

PA05. Gestión del personal académico y de apoyo a docencia y PAS

PA06. Gestión de los recursos materiales y servicios

Procesos estratégicos

PE01. Política y Objetivos

PE02. Diseño, seguimiento, acreditación

Procesos de medida

PM01. Medición, análisis y mejora

La correcta implantación y actualización de estos procesos permite garantizar la recogida de información de forma continua, el análisis de los resultados, la toma de decisiones y la mejora de la calidad de la titulación.

Los registros que emanan de la aplicación de estos procesos del SGC evidencian la correcta implantación del mismo. Las tareas de recogida de información, de análisis y redacción de informes y de seguimiento se están realizando, tal y como se puede comprobar a través de la página del SGIC.

Como se deduce de los registros disponibles, el SGC implantado nos permite garantizar la adecuación del plan de estudios ofertado a las expectativas de los alumnos y se traduce en unos adecuados resultados de aprendizaje.

Esta afirmación se sustenta en las evidencias obtenidas a través de los procesos referidos de recogida de información, análisis y/o redacción de informes de los siguientes aspectos, durante los cursos 2010/11, 2011/12; 2012/13 y 2013/14:

Informes del Análisis de Resultados Académicos. Acciones de Mejora. Cursos 2010/11, 2011/12 y 2012/13.

Resultados de las Encuestas de Satisfacción del alumnado con la Titulación. Cursos 2010/11, 2011/12, 2012/13 y 2013/14.

Resultados de las Encuestas de Satisfacción del profesorado con la Titulación. Cursos 2010/11 y 2012/13.

Informe de Resultados de los Trabajos Fin Máster. Acciones de Mejora. Cursos 2010/11, 2011/12, 2012/13 y 2013/14.

Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Personal de Administración y Servicios hacia la Titulación. Cursos 2010/11 y 2012/13.

Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los egresados hacia la Titulación. Cursos 2010/11, 2011/12,

Satisfacción de los empleadores hacia la Titulación. Cursos 2010/11, 2011/12, 2012/13 y 2013/14.

Informe de prácticas externas. Cursos 2010/11, 2011/12, 2012/13 y 2013/14.

Las encuestas de satisfacción de los alumnos con la titulación ponen de manifiesto la eficiencia del sistema para el cumplimiento con los compromisos adquiridos con los alumnos. En la primera edición del Máster (curso académico 2010/11) el grado de satisfacción global de los alumnos con el conjunto del Título fue de 3,4 sobre 4, en el curso 2011/12 fue valorado con 3,4, en el 2012/13 la valoración fue de 3,6 y en el 2012/13 de un 3,3.

Como recoge el propio SIGC, se han identificado a todos los colectivos implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, diseñando e implantando para los mismos los procedimientos para recogida de información relevante. Como prueban las evidencias disponibles, alumnos, profesores, PAS, egresados, responsables de empresas hoteleras, etc. han sido consultados respecto al Título. Esta información ha resultado de gran utilidad para diseñar, desarrollar y evaluar las acciones de mejora aprobadas.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

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

E5\_ Procedimientos y registros del Sistema de Garantía Interna de Calidad

### **3.2 El SGIC implementado facilita el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del título y garantiza su mejora continua a partir del análisis de datos objetivos y verificables.**

#### *VALORACIÓN DESCRIPTIVA:*

Como hemos comentado en la directriz 3.1, el SGIC de la Universidad de Murcia y de la Escuela Universitaria de Turismo se somete a una revisión continua. Esto permite la recogida y análisis de las evidencias, y la introducción de mejoras que han sido propuestas por la Escuela Universitaria de Turismo, la Comisión de Garantía de Calidad y la Comisión Académica del Máster a través de reuniones con los colectivos implicados.

El SGIC facilita de forma adecuada el proceso de seguimiento del Título y garantiza su mejora a partir del análisis de los datos generados en los diferentes procesos, lo que ha conllevado el desarrollo de distintas acciones de mejora. Estas acciones, al ser de menor entidad, no han obligado hasta la fecha a plantear ninguna modificación al Título Verificado. Es pronto para valorar aún el impacto de las mejoras introducidas porque se han propuesto en el curso 2013/14 para ser aplicadas en el curso 2014/15, como es el caso de la Tasa de Rendimiento del Trabajo Fin de Máster .

#### *VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:*

- A

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

E5\_ Procedimientos y registros del Sistema de Garantía Interna de Calidad (E6) En su caso, certificado de implantación de AUDIT

Informes de verificación ANECA  
Informe de modificación ANECA  
Informe de seguimiento ANECA

### **3.3 El SIGC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.**

#### *VALORACIÓN DESCRIPTIVA:*

La Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, como refleja su Manual del Sistema de Garantía de Calidad, consciente de que los estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto a las tareas de enseñanza-aprendizaje, orienta la enseñanza hacia los mismos. Para ello se dota de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante, tomando siempre en consideración el Estatuto de los Estudiantes (Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario). Así pues el SGIC de la Escuela de Turismo:

Dispone de sistemas de información, bien directamente dependientes de la Escuela de Turismo o de los correspondientes

Servicios de la UMU (UC, COIE, ATICA, Gestión Académica, etc.) que le permiten conocer y valorar sus necesidades en materia de:

1. Definición de perfiles de ingreso/egreso
2. Admisión y matriculación
3. Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
4. Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
5. Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
6. Prácticas externas y movilidad de estudiantes
7. Orientación profesional

Se dota de mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.

La normativa general de la UMU, establece los mecanismos que regulan las actividades de enseñanza y aprendizaje que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, permanencia, convalidaciones, etc.), normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad.

El SGIC contempla cómo realizar el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.

Identifica en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.

Rinde cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC de la Escuela Universitaria de Turismo tiene definidos los siguientes procedimientos incluidos en su MPSPGC:

- PE02 Diseño, seguimiento y acreditación de titulaciones
- PC01 Planificación y desarrollo de la enseñanza. Evaluación del aprendizaje
- PC02 Revisión y mejora de las titulaciones
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes
- PC04 Orientación a estudiantes y orientación profesional.
- PC05 Resultados académicos
- PC06 Movilidad de los estudiantes
- PC07 Prácticas externas
- PC08 Inserción laboral
- PC09 Información pública
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

PM01 Medición, análisis y mejora

Por otra parte, la publicación y difusión de los resultados de la calidad docente del Título están fácilmente accesibles en la WEB para la comunidad educativa de la Universidad de Murcia (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y responsables de los departamentos, áreas, centros y rectorado).

*VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:*

- A

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

E05\_Procedimiento y registro SGC  
E6\_Certificado de implantación de AUDIT

Informes de verificación ANECA  
Informe de seguimiento ANECA

## **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 del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.**

*VALORACIÓN DESCRIPTIVA:*

La Escuela Universitaria de Turismo es un Centro de titularidad privada, adscrito a la Universidad de Murcia, 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 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 y ha sido constante desde que se implantó el Título en el curso 2010/11.

Se ha indicado anteriormente que el número de profesores que exige la Memoria del Título se mantiene en su totalidad, aunque, en algunos casos hemos tenido que adaptarnos y sustituir a algunos docentes por causas ajenas a su voluntad y a la nuestra, como ocurre en la edición actual del MGH. Otros de estos cambios se han debido a traslados de su puesto de trabajo a otras ciudades; y en otros casos por imposibilidad de coordinación de agendas como es el caso de algún profesor de fuera de nuestra Comunidad.

En el curso lectivo 2014/15 se han incorporado al equipo docente los siguientes profesores y colaboradores:

Solana Ibáñez, José Doctor en Economía.  
Sánchez Hernández, Oscar Doctor en Psicología  
Sánchez Medrano, Francisco Doctor Arquitectura  
Sotomayor Martínez, Cristina Doctora Informática  
También ha contado con la colaboración de:  
Benito López, Bernardino Doctor en Economía  
Selma Penalva, Alejandra 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).

Los Trabajos Fin de Máster (TFM) han sido dirigidos por el mismo equipo de profesores, que ha evidenciado una capacidad investigadora adecuada para dirigir y coordinar el TFM.

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 los anteriores estudios de Diplomatura.

El MGH se imparte presencial y on line, los profesores tienen la preparación suficiente para la realización on line, ya que el Centro ha realizado cursos de preparación a la plataforma y a todas las posibilidades que ofrece.

*VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:*

- A

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

Tabla 01. ASIGNATURAS DEL PLAN DE ESTUDIOS Y SU PROFESORADO  
Tabla 03.DATOS GLOBALES DEL PROFESORADO QUE HA IMPARTIDO DOCENCIA EN EL TÍTULO  
Última versión de la memoria verificada  
Informes de verificación ANECA  
Informe de seguimiento

#### **4.2 El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones y atender a los estudiantes.**

##### *VALORACIÓN DESCRIPTIVA:*

Desde el inicio de la impartición del Máster se ha mantenido el personal académico, facilitando la impartición del título en las mismas condiciones académicas año tras año.

Como ya se ha comentado en el epígrafe 4.1, el número de docentes del MGH es adecuado y suficiente para la impartición del Título y para facilitar a los alumnos un amplio conocimiento del sector hotelero.

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, asistencia y ayuda recibida en tutorías es muy alta de acuerdo con los resultados de las encuestas. En cuanto a la asistencia y ayuda recibida en tutorías, la valoración de los alumnos ha sido de 3,5 y la atención de quejas y sugerencias de 3,4 durante el curso 2013/14. Todas las medias han de valorarse sobre una puntuación máxima de 4.

Destacar la baja proporción de estudiantes por profesor, concretamente de 2,3 en el curso 2010/11, de 1,4 en el 2011/12, 1,6 durante el 2012/13 y de 3,1 en el 2013/14; datos que están dentro de los parámetros de calidad que implican una atención personalizada e individualizada al alumnado.

##### *VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:*

- A

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

Tabla 01. ASIGNATURAS DEL PLAN DE ESTUDIOS Y SU PROFESORADO  
Tabla 03.DATOS GLOBALES DEL PROFESORADO QUE HA IMPARTIDO DOCENCIA EN EL TÍTULO  
Tabla 04.EVOLUCION DE INDICADORES Y DATOS GLOBALES DEL TÍTULO  
Última versión de la memoria verificada  
Informes de verificación  
Informe de seguimiento

#### **4.3 El profesorado se actualiza de manera que pueda abordar, teniendo en cuenta las características del título, el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera adecuada.**

##### *VALORACIÓN DESCRIPTIVA:*

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 Escuela Universitaria de Turismo. Este equipo docente permite al MGH disponer de profesionales que por su propia necesidad laboral tienen un nivel de actualización constante y muy amplio para garantizar el rigor y feedback continuo del proceso enseñanza-aprendizaje.

Por otra parte, como ya se ha manifestado anteriormente, se debe del mismo modo tener en cuenta que parte de los docentes tienen evidenciada experiencia en la impartición de varias asignaturas en los estudios de Diplomatura y Grado en Turismo, de manera que la heterogeneidad profesional y científica de profesores garantiza a los estudiantes una visión real del panorama hotelero a la vez que proporciona una 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 resaltar que 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 que otorgan en la encuesta de satisfacción del profesorado es de 3,7 sobre 4, siendo idéntico este dato en los cursos de referencia 2010/11 y 2012/13.

La EUTM es consciente, y así lo ha compartido con el equipo docente, de la necesidad de desarrollar una formación continua para las próximas ediciones del MGH que redundará en una mejora en la calidad de la enseñanza. Parte de tal actualización se viene ya realizando 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:*

E09\_Formación Profesorado.definitiva  
Compl\_05\_ Resultados encuesta tutores de prácticas(periodo considerado del título)  
Compl\_09\_ Curriculum profesorado MGH

**4.4 (En su caso) La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.**

*VALORACIÓN DESCRIPTIVA:*

La Escuela Universitaria de Turismo ha hecho efectivos los compromisos de incorporación de los expertos en el sector hotelero reflejados en la memoria del Título.

Se ha indicado anteriormente que el número de profesores que exige la Memoria del Título se mantiene de forma estable.

El perfil del profesorado del Máster no ha sido objeto de recomendación en el informe de verificación del Título por parte de ANECA.

*VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:*

- A

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

Tabla 03.DATOS GLOBALES DEL PROFESORADO QUE HA IMPARTIDO DOCENCIA EN EL TÍTULO

Informes de verificación

Informe de seguimiento

Última versión de la memoria verificada

**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 suficiente y tiene la dedicación al Título adecuada 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 Garantía de 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. La formación y actualización del personal de apoyo es el adecuado.

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 (punto 2.5), 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: 2010/2011 3,5; 2011/2012 3,6; 2012/2013 3,5; 2013/2014 3,5; la valoración media es 3,5 sobre 4, lo que se considera un resultado muy 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 2010/2011 como en el curso 2012/2013. Según esta misma encuesta la formación recibida para desempeñar el trabajo de forma adecuada es valorada positivamente con una puntuación de 3,5 en el curso 2010/2011 y de 3,6 en el curso 2012/2013. 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 Escuela Universitaria de Turismo tiene un Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) 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:*

- A

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

Informes de verificación  
Informe de seguimiento  
Última versión de la memoria verificada

Compl\_11\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2010.11  
Compl\_12\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2011.12  
Compl\_13\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2012.13  
Compl\_14\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2013.14

#### **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. Cuentan con PC, conectado a un proyector de vídeo y equipo de sonido.

Biblioteca especializada en el edificio de la Escuela Universitaria 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/puntos-de-servicio>

Aula con equipamiento informático para trabajo individual dirigido.

Aula virtual: La Escuela Universitaria 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, explicadas en el epígrafe 5.3 son: asistencia, hot potatoes quiz, hot question, reunión, etc.

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 Escuela Universitaria de Turismo y la Universidad de Murcia y que se describen en la directriz 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, aseo adaptado a minusválidos. Además, se dispone de un ascensor que permite acceder a todas las plantas del mismo.

En cuanto a la satisfacción del alumnado y profesorado en relación a los recursos materiales se puede afirmar que los alumnos muestran un alto grado de satisfacción con una media de 3,4 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 2010/11, 2011/12, 2012/13 y 2013/14). 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 3,6 en los cursos 2012/13 y 2013/14, lo que supone un incremento respecto a los dos periodos anteriores con una media de 3,5.

Por su parte, el profesorado muestra elevada satisfacción en relación a las instalaciones e infraestructuras con una media de 3,7 sobre 4. Destaca la valoración dada a la atención y el trato recibido por el personal de administración y servicios (3,9), el uso adecuado de fuentes de información, de los servicios externos y otros espacios destinados al trabajo (3,7) y las aulas y espacio destinado al trabajo del profesorado (3,6), estos datos correspondientes al curso 2012/13. Se comprueba una evidente mejora respecto a los resultados del curso 2010/11 donde la media de satisfacción sobre las instalaciones e infraestructuras fue de 3,6, destacando la valoración dada a la atención y el trato recibido por el personal de administración y servicios con una valoración de 3,8.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

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

E12\_ Breve descripción de las infraestructuras disponibles para el desarrollo de las enseñanzas del Título  
Informes de verificación  
Informe de seguimiento  
Última versión de la memoria verificada  
Compl\_11\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2010.11  
Compl\_12\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2011.12  
Compl\_13\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2012.13  
Compl\_14\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2013.14

### **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 Escuela Universitaria 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 Escuela Universitaria de Turismo está formada por los distintas asignaturas( cursos) que forman parte de las titulaciones del Centro.

En cada uno 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.

Audio Recorder. Permite a los estudiantes grabar clips de audio para las tareas indicadas por el profesor. Las grabaciones realizadas se convierten automáticamente a MP3 y se almacenan en el servidor de Moodle.

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.

Flash Card Set. Permite la edición de tarjetas de juego que utiliza el concepto de repetición. La aplicación presenta al estudiante las parejas de relaciones para ser memorizados de forma que cada intento es almacenado por el sistema.

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. No te olvides de proporcionar pistas para facilitar al internauta la resolución del ejercicio. Mediante JQuiz es posible elaborar cuestionarios multirespuesta.

JMatch: Puedes generar ejercicios de arrastrar y soltar en el que el usuario debe relacionar una palabra de una lista con otra. Por otro lado, JCross permite realizar crucigramas con las palabras que introduzcas.

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.

Presenter. Herramienta que permite a los profesores crear actividades basadas en presentaciones en diferentes medios como puede ser videos o imagenes.

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 el 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 icono 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.

Etiqueta - que pueden ser unas pocas palabras o una imagen para separar recursos y actividades en un tema o una lección aunque también pueden ser descripciones largas o instrucciones para las actividades.

Libro - Recursos multi-página con aspecto similar a un libro. Los maestros 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.

Reunión. La herramienta Reunión permite a los docentes de los cursos organizar horarios para asesorías y reuniones, fijar citas en franjas horarias para que los estudiantes escojan el momento que más les conviene para asistir.

Con la herramienta Reunión de Moodle, escoger el turno para la exposición o la asesoría será mucho más fácil tanto para estudiantes como para docentes, pues se evitan largas cadenas de correos electrónicos notificando los cambios de horarios a unos u otros.

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.

Tarea. 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 Escuela 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 Escuela Universitaria 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 cabe destacar la instalación de una nueva línea de Internet que permite el disponer de 50 Mb en la red del Centro así como la instalación de puntos de acceso inalámbricos para los dispositivos portátiles. También 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 la clave de 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 secretaria 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:

- A

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

E13\_descripción de la plataforma tecnológica de apoyo a la docencia

Informes de verificación

Informe de seguimiento ANECA

Última versión de la memoria verificada

#### **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 y modalidad del título y facilitan el proceso enseñanza aprendizaje.**

##### 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/idades-organizativas/servicios-universitarios>

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 del Máster en Gestión Hotelera. 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 2013/14, los orientadores del COIE realizaron los siguientes seminarios en nuestro Centro:

«Cómo elaborar un curriculum»

«Descubre tu lado emprendedor»

«Cómo afrontar una entrevista de trabajo»

Hemos de destacar que, durante el curso 2013/14, el coordinador de prácticas de la Escuela Universitaria de Turismo de Ibiza (centro con el que se firmó un convenio de cooperación en materia de prácticas) realizó un taller dirigido a estudiantes de MGH, titulado «Búsqueda de empleo en el sector turístico: Islas Baleares».

En cuanto al grado de satisfacción manifestado por los alumnos en relación a estos servicios universitarios, durante el curso 2013/14, se puede afirmar que los alumnos se encuentran satisfechos de forma moderada-alta con las actividades de apoyo pedagógico y de apoyo al aprendizaje (cursos COIE, SAOP, Informática, Idiomas,...), así como con las actividades relacionadas con la atención y orientación al alumnado con una puntuación de 3,1 sobre 4. Los valores son positivos pero nuestro propósito es mejorarlos. Este ítem se empieza a cuantificar durante el curso 2013/14, por lo que no podemos ofrecer una comparativa con cursos anteriores.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### 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 de los estudiantes.

Compl\_14\_Satisfacción todos alumnos.programa formativo.MGH.2013.14

Última versión de la memoria verificada

#### **5.5 En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, estas 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 colaboración firmados entre la Universidad de Murcia, a través del COIE, y las empresas participantes.

Por su parte, 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, siendo 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](http://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://practicas.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. Se recogen competencias transversales comunes a cualquier estudiante de Posgrado en la Universidad de Murcia, así como competencias específicas del Título.

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 Escuela Universitaria 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.

Los tutores de los centros de prácticas son habitualmente los directores de los establecimientos. 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 reunión de puesta en común donde se analizan los resultados logrados y las posibles acciones de mejora, si procede.

Podemos señalar, que desde la Escuela Universitaria de Turismo se han llevado a cabo encuestas para evaluar el grado de satisfacción de los alumnos y centros en el desempeño de las prácticas, cuyos resultados se detallan a continuación:

#### SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS PRÁCTICAS CURRICULARES

Valoración en general de las prácticas. (Sobre 5)

2010/11 Alumnos 4,54, Empresas de prácticas 4,37

2011/12 Alumnos 4,61, Empresas de prácticas 4,69

2012/13 Alumnos 4,50, Empresas de prácticas 4,45

2013/14 Alumnos 4,51, Empresas de prácticas 4,66

De acuerdo con los datos obtenidos por el coordinador de prácticas de la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, la valoración de las prácticas curriculares tanto por parte del alumnado como de los centros colaboradores ha sido muy positiva. Coincide la valoración media realizada por unos y otros, siendo esta de 4,54 puntos sobre 5. 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.

Podemos comprobar, en la tabla anterior, que los datos están, prácticamente, por encima de los 4,5 puntos sobre 5. Si bien, aunque los datos son muy favorables, se pretenden mejorar los resultados a través de un mayor 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:

- A

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

E15\_ Listado de las memorias finales de prácticas realizada por los estudiantes (último curso académico completo del periodo considerado-título).

Compl\_05\_ Resultados encuesta tutores de prácticas(periodo considerado del título)

Compl\_10\_ Empresas de prácticas y nº de alumnos (periodo considerado del Título)

### **5.6 La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, y a los servicios de apoyo del título.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El personal de apoyo y los recursos materiales y servicios de apoyo con los que cuenta el Máster, tal y como se especificaba en la Memoria verificada por ANECA se ajustan y resultan adecuados a las competencias que el Título pretende lograr.

En relación al personal de apoyo (PAS), este se ha mantenido, tanto en cantidad como en tiempo de dedicación al Máster.

Sobre los recursos materiales, como se ha descrito en el punto 5.2, se consideran adecuados y suficientes y en buen estado de conservación para la impartición del Título. Si bien se han realizado mejoras tanto en infraestructuras (superación de barreras arquitectónicas), como en dotación de materiales de consulta.

En cuanto a los recursos tecnológicos, el uso de la plataforma virtual Moodle ha supuesto una mejora en la calidad de la enseñanza y en la capacidad de interactuar con los alumnos. Además, se convierte en una herramienta imprescindible para la impartición del Máster en la modalidad Online, posibilitando al alumno, a través de los diversos recursos que la misma ofrece, realizar el proceso de aprendizaje en condiciones óptimas.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

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

Última versión de la memoria verificada

Informe de verificación

Informe de seguimiento

### 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 del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) del título. 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:

Como puede apreciarse en la Memoria verificada del título, las fichas de cada materia contiene los resultados de aprendizaje que deben alcanzar los estudiantes, así como las competencias con las que se relacionan dichos resultados. En el informe de verificación emitido por ANECA en 2010 se constata que el Título establece los resultados previstos en forma de indicadores de rendimiento, explicando el procedimiento general para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes.

En cuanto a las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados nos remitimos a la Memoria verificada en donde se contienen todos estos extremos. Se puede afirmar que las actividades formativas y los métodos de evaluación están orientados a la obtención de los resultados previstos de aprendizaje. Destacamos lo siguiente: Entre las actividades formativas recogidas en la Memoria se encuentran:

AF1: Exposición teórica/clase magistral.

AF2: Tutoría ECTS o trabajos dirigidos.

AF3: Resolución de problemas, seminarios, aprendizaje orientado a proyectos, estudio de casos, exposición y discusión de trabajos, entre otros.

AF4: prácticas de ordenador, seminarios especializados, etc.

AF5: trabajo autónomo del alumno

AF6: prácticas en empresas.

Por su parte, la metodología docente comprende las siguientes acciones:

Actividades teóricas: de clase expositiva, clase práctica de aula y seminarios.

Actividades prácticas: actividades prácticas de campo y de ordenador.

Tutorías: en grupo e individualizadas

Por último, entre los procedimientos de evaluación se encuentran: pruebas orales y escritas, proyectos de presentación obligatoria individual y/o grupal, participación y asistencia a clase, autoevaluación y tutorías.

Prueba de la adecuación de las actividades formativas, metodologías docentes y procedimientos de evaluación a la consecución de los resultados de aprendizaje es el Trabajo Fin de Máster. Dicho trabajo debe demostrar la adquisición de las competencias asociadas a los perfiles profesionales propios de las actividades que deben desarrollar y que son las propias del Título. Las líneas de investigación sobre las que se realizan, son propuestas por los profesores de este Máster, lo que se coordina además con el sector hotelero dado que parte del profesorado procede del mismo y son profesionales en activo.

En el informe de seguimiento del Título emitido por Aneca en 2012, en la dimensión 2 se recoge que el estudiante puede acceder a las guías docentes, y estas contienen la información aportada en la memoria verificada: competencias, contenidos, actividades formativas, sistemas de evaluación, etc.

Se indica en dicho informe que no existen las guías docentes de las prácticas externas y la de Trabajos Fin de Máster. Reunida la Comisión de Garantía de Calidad comprobó que se trató de error momentáneo ya que tales guías sí estaban publicadas si bien los enlaces estaban rotos.

Además, en las guías docentes, publicadas cada año y plenamente accesibles a los alumnos a través del aula virtual de la Universidad de Murcia, se recogen las actividades formativas, metodologías docentes y procedimientos de evaluación así como sus ponderaciones para cada una de las asignaturas del Título.

Los alumnos matriculados valoran los sistemas de evaluación de forma muy positiva, con notas que alcanzan 3,4; 3,3; 3,5 y 3,5 puntos sobre 4 en los ejercicios citados.

Por último, los profesores valoran los sistemas de evaluación aún mejor que alumnos y egresados con una puntuación de 3,6 y 3,8 puntos sobre 4 en los cursos académicos 2010/2011 y 2012/2013, ya que estas últimas encuestas son de carácter bianual.

Según la memoria verificada del Título el peso de cada una de las actividades sobre el total es el siguiente:

Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos asociados utilizando el método de la lección. 65%

Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupal de adquisición de competencias y de los proyectos de despliegue de las mismas. Incluyen metodología de proyectos y de estudio de casos que se desarrollarán en forma de seminarios. 20%

Trabajo de campo, consistente en la puesta en práctica de las cuestiones tratadas mediante los dos métodos anteriores y en la realización y exposición de un trabajo de grupo dedicado al análisis de una problemática específica del ámbito turístico. 10%

Tutorías (grupales o individuales), que servirán para contrastar los avances en la adquisición de competencias. 5%

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

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

Tabla 01. ASIGNATURAS DEL PLAN DE ESTUDIOS Y PROFESORADO

Tabla 02. RESULTADOS DE LAS ASIGNATURAS DEL PLAN DE ESTUDIOS

Compl\_11\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2010.11

Compl\_12\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2011.12

Compl\_13\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2012.13  
Compl\_14\_Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2013.14  
Compl\_15\_Satisfacción profesorado con el Título.2010.11.MGH  
Compl\_16\_Satisfacción profesorado con el Título.2012.13.MGH

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

### *VALORACIÓN DESCRIPTIVA:*

El diseño general del Máster, las actividades formativas establecidas para las diversas asignaturas, la metodología docente y los procedimientos de evaluación son adecuados para el logro de los resultados de aprendizaje fijados en el nivel 3 de MECES, en el que se incluyen aquellas cualificaciones que tienen como finalidad la adquisición por el estudiante de una formación avanzada, de carácter especializado y multidisciplinar, orientada a la actualización profesional de nuestros alumnos, o bien a promover la iniciación a tareas investigadoras. Por ello, el Máster cumple con los niveles de comparabilidad y transparencia exigidos por los marcos de cualificaciones actuales a nivel europeo y nacional (BOE 03 /08/2011, MECES). 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.

Las guías docentes del MGH están elaboradas por profesionales en activo, y como ya hicieron en la memoria del Título, definen el perfil de egreso que consideran adecuado. Como se evidencia en el acta de la reunión de la EUTM y el sector hotelero, el perfil de egreso real corresponde con el perfil definido inicialmente en el título.

Por otra parte, los egresados en la encuesta del grado de satisfacción con la formación recibida en el Máster, la pregunta Perfil de egreso que debías alcanzar al finalizar los estudios, la valoran con un 3,6 (sobre 5), en cuanto a la valoración dada por los empleadores en relación a la satisfacción con el perfil de egreso y la formación recibida por éstos a través del Máster, podemos afirmar que es muy alta, tal y como lo muestran los siguientes resultados: 4,95 para el curso 2010/11; 5 en el curso 2011/12; 4,69 en el curso 2012/13 y 4,93 en el curso 2013/14. Todos estos resultados son medidos sobre 5 puntos. 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 curso 2010/11 y 2012/13.

### *VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:*

- A

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

Tabla 01. ASIGNATURAS DEL PLAN DE ESTUDIOS Y PROFESORADO

E15\_ Listado de memorias finales de prácticas realizada por los estudiantes (último curso académico)

E18\_ Informe Inserción laboral y satisfacción egresados

Compl\_05\_ Resultados encuesta tutores de prácticas (periodo considerado del título)

Compl\_15\_ Satisfacción profesorado con el Título.2010.11.MGH

Compl\_16\_ Satisfacción profesorado con el Título.2012.13.MGH

**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 (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, 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 25 (curso 2010/11), 15 (curso 2011/12), 19 (curso 2012/13) y 24 (curso 2013/14). En cualquier caso, por debajo del límite establecido en la memoria del curso. Este bajo índice de matriculados se justifica, entre otros motivos, por la disminución de la renta disponible ocasionada por la crisis económica, lo que sin duda dificulta la realización de estudios de posgrado, así como por el incremento de la competencia fruto de la mayor oferta de cursos de posgrado para el conjunto de la universidad española. No obstante, el número de alumnos matriculados es suficiente para el normal desarrollo del curso y permite una atención más personalizada.

Este reducido número de alumnos permite llevar a cabo una enseñanza personalizada, creemos que es una de las razones principales por la que se están consiguiendo estos resultados de aprendizaje, el alumno recibe una atención pormenorizada tanto por parte del profesorado como del personal de administración.

Las solicitudes de acceso de titulados universitarios procedentes de la Escuela Universitaria 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, este curso 2014/15 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 2010/11 fue del 93.20, del curso 2011/12 82,61, del curso 2012/13 del 94.12 y del curso 2013/14 del 91.45, tasas consideradas excelentes. Durante estos cuatro años solamente la tasa de rendimiento del TFM ha estado por debajo de la del Título en el curso académico 2013/14 la tasa de rendimiento TFM fue de 51.61, la Comisión de Calidad establece como acciones de mejoras realizar charlas informativas para motivar al alumno donde los Directores de los TFM informen sobre las distintas líneas de trabajo, cómo las van a dirigir y la importancia de comenzar a elaborarlos desde principio de curso, realizar el seguimiento del motivo por el cual no presentan el TFM en su curso correspondiente.

Se ha detectado en este sentido que una de las posibles razones de la no defensa del TFM en su convocatoria es su acceso al mercado laboral durante la realización del Máster, como se evidencia en el informe de inserción laboral.

La tasa de éxito del Título del curso 2010/11 fue del 97.90%, del curso 2011/12 89.62%, del curso 2012/13 del 99.44% y del curso 2013/14 del 99.42%, tasas consideradas excelentes.

La tasa de eficiencia prevista en la memoria es de un 90%, obteniendo en el curso 2009/10 una tasa del 98.21%, en el 2010/11 una tasa del 100%, en el curso 2012/13 una tasa del 96.30% y durante el curso 2013/14 una tasa del 93.29%, 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 en el curso 2011/12, cuya tasa de abandono fue 4%. Sin embargo, en el curso 2012/2013 siguiente ascendió al 27,27%.

La tasa de graduación prevista en la memoria es del 90%, en el curso 2011/12 es del 88%, en el 2013/14 es del 88,89, prácticamente se ha cumplido lo estimado en la memoria, excepto en el curso académico 2012/13 que disminuye considerablemente hasta un 54,55, resultado lógico ya que la tasas de abandono de ese mismo curso es bastante elevada (27.27%). 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 (Acta CGC del 13/06/2014).

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

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

Tabla 02. RESULTADOS DE LAS ASIGNATURAS DEL PLAN DE ESTUDIOS

Tabla 04. EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES Y DATOS DEL TÍTULO

E03\_ Criterios de admisión aplicables por el Título

E03\_ Indicadores de selección y admisión de estudiantes (periodo considerado título)

Compl\_02\_Acta Comisión Calidad 13.06.2014

### 7.2 La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El análisis de la satisfacción de los grupos de interés se basa en los datos procedentes de las encuestas realizadas a los mismos (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, egresados y empleadores) en los cursos 2010/2011; 2011/2012; 2012/2013; y 2013/14.

Para evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes sobre los diferentes aspectos del título se les remitió a una encuesta que recoge información sobre la percepción del alumnado respecto a las siguientes cuestiones:

la organización del plan de estudios.

la coordinación entre las diferentes asignaturas.

los materiales didácticos.

la información publicada en la página web.

la información disponible sobre el plan de estudios.

el desempeño docente del personal académico.

los recursos materiales.

los servicios disponibles.

el desarrollo y resultado de prácticas externas.

metodologías docentes y sistemas de evaluación.

La valoración global en relación a la Estructura del plan de Estudios y Organización de la docencia es de 3.4 sobre 4 para las cuatro ediciones del curso. En este bloque se contempla información básica del máster y su disponibilidad:

las guías docentes y su coherencia con el Plan de Estudios;

proporción entre clases teóricas y prácticas,

coordinación entre asignaturas, los conocimientos, habilidades y actitudes propuestas en las guías docentes se desarrollan adecuadamente,

los métodos de evaluación se ajustan a los contenidos y

las prácticas programadas se han desarrollado adecuadamente.

Como vemos, los alumnos tienen una valoración muy alta sobre los conocimientos adquiridos, la organización de la enseñanza y de los canales de comunicación empleados.

En este primer Bloque de Organización de la docencia y Estructura del Plan de Estudios, los profesores los valoran con 3.6 y 3.7 en las encuestas de los años 2010/2011 y 2012/2013 respectivamente. La valoración en relación a la satisfacción con respecto la Titulación es de 3.7, en el curso 2010/11 y 2012/13. Consideramos que es un resultado muy positivo.

Por otra parte en el bloque de Instalaciones e Infraestructuras para el proceso formativo, los alumnos dan una puntuación de

3.4 sobre 4. En este bloque se analiza si los espacios y el ambiente de trabajo en el aula junto con otros espacios destinados al trabajo como sala de estudios, aula de informática etc. son los adecuados; las distintas fuentes de información; los servicios externos (cafetería, reprografía, comedores...) y la atención y el trato recibido por parte del PAS. Los profesores en el bloque de Instalaciones valoran con 3.6 y 3.7 respectivamente en los cursos 2010/2011 y 2012 y 2013, por lo que los resultados son buenos.

Cuando se pregunta a los profesores acerca de la atención al alumno en materia de actividades de orientación, uso de tutorías y actividades de apoyo, la valoración en el curso 2010/11 es de 3.5 y del curso lectivo 2012/2013 es de 3.7, siendo datos muy buenos. Por parte de los alumnos la valoración la encontramos en la encuesta de Admisión y Orientación al alumno. La valoración en el curso 2013/14 en este bloque es de 3.5.

Por otra parte los empleadores que en nuestro caso son las empresas con las que nuestro alumnado hace prácticas, su valoración es muy elevada, siendo en el curso 2010/11 de 4.37, en el curso 2011/12 de 4.69, en el 2012/13 de 4.45 y en el 2013/14 de 4.74 sobre 5, como media en estos últimos cuatro años .

Con respecto a los egresados la valoración general del grado de satisfacción (Cursos 2010/11 y 2011/12) es de un 3.4 sobre 5.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

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

Tabla 04. EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES Y DATOS DEL TÍTULO

E18\_ Informe Inserción laboral y satisfacción egresados

Compl\_05\_ Resultados encuestas tutores de prácticas período considerado del Título

Compl\_11\_ Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2010.11

Compl\_12\_ Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2011.12

Compl\_13\_ Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2012.13

Compl\_14\_ Satisfacción todos alumnos programa formativo.MGH. 2013.14

Compl\_15\_ Satisfacción profesorado con el Título.2010.11.MGH

Compl\_16\_ Satisfacción profesorado con el Título.2012.13.MGH

### 7.3 Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto científico, socio-económico y profesional 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 2010/11 y 2011/12, 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 11/12 y 12/13, obtener los indicadores de inserción laboral necesarios para el Sistema de Garantía de 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. Los resultados han llegado en mayo del 2015 y todavía no han sido trados por la Comisión de Calidad, pero podemos destacar Mejorar las opciones de inserción laboral y la propia inquietud personal son las motivaciones que han llevado a los egresados encuestados a cursar el máster. Por otra parte, no han disfrutado de becas (de investigación, colaboración, etc.) ni han participado en actividades académicas e investigadoras (como proyectos de investigación, publicaciones científicas, etc.), si bien, algunos de los encuestados se plantean 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 la práctica totalidad de los mismos se encuentran trabajando, y accedieron al mercado laboral antes de finalizar el Máster. La mitad de los mismos han tenido que desplazarse geográficamente por motivos laborales y, el resto, 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 y disfrutan de un contrato indefinido. 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.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

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

Tabla 04. EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES Y DATOS DEL TÍTULO

E18\_ Informe de Inserción Laboral y satisfacción de los egresados del Título