

Denominación del Título	Máster Universitario en Gestión Hotelera
Universidad Solicitante	Universidad de Murcia
Centro	Escuela Universitaria de Turismo
Rama de Conocimiento	Ciencias Sociales y Jurídicas

ANECA, conforme a lo establecido en la sección 2ª del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales ha procedido a realizar el informe de seguimiento sobre la implantación del Título Oficial arriba indicado.

OBSERVACIONES

Dos observaciones generales que deben de tenerse en cuenta en el presente informe son:

- En el expediente disponible en la aplicación Verifica, cuando se hace referencia a la Valoración cualitativa de la implantación del título se incluye el enlace: <https://www.um.es/web/unica/monitor23musmc>, que no se corresponde con el título a evaluar, sino con el Máster Universitario en Salud, Mujer y Cuidados.
- En el informe de autoevaluación se hace referencia al TFG, cuando debería ser TFM.

El informe se ha hecho en base al resto de las evidencias.

CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

El Máster Universitario en Gestión Hotelera por la Universidad de Murcia fue verificado en el año 2010. El título se sometió al proceso de primera renovación de la acreditación en el curso 2015-2016, obteniendo un informe favorable por parte de ANECA con fecha 01/04/2016. El título se sometió al proceso de una segunda renovación de la acreditación en el curso 2018-2019, obteniendo un informe favorable con fecha 15/01/2020.

El título se imparte tanto en la modalidad presencial como en la modalidad a distancia en la Facultad de Turismo (anterior Escuela Universitaria de Turismo) que es un centro de titularidad privada adscrito a la Universidad de Murcia.

El máster se estructura en un módulo de 36 créditos obligatorios (4 asignaturas de 6 créditos cada una y 1 asignatura de 12 créditos), un módulo de 6 créditos optativos (los estudiantes deben elegir 2 asignaturas de 3 créditos cada una de una oferta de 4 asignaturas optativas), un módulo de 12 créditos de prácticas externas y un módulo de 6 créditos de Trabajo Fin de Máster (TFM).

Según la Tabla 4, se respeta el número de plazas de nuevo ingreso establecido en la última memoria verificada (40 estudiantes presenciales más 40 estudiantes a distancia). El número de estudiantes de nuevo ingreso total ha sido de 20 (13+7) en el curso 2018-2019, de 14 (8+6) en el curso 2019-2020, de 14 (4+10) en el curso 2020-2021 y de 11 (7+4) en el curso 2021-2022.



Según la última memoria verificada, podrán acceder al máster los candidatos que acrediten los requisitos legales de acceso previstos en el art. 16 del RD 1393/2001, siendo los perfiles preferentes los estudiantes con titulaciones de Diplomado en Turismo o sus equivalentes nacionales y extranjeros y los grados de Turismo, licenciados/graduados en Derecho, en Economía, en Administración y Dirección de Empresas y en Ciencias Empresariales.

La evidencia correspondiente, E1, no ofrece información sobre las titulaciones de origen de los estudiantes matriculados, por lo que no es posible comprobar si su perfil de ingreso se corresponde con los establecidos en la última memoria verificada.

A partir de las evidencias E1 y COMPL13-15 se observa que los criterios de valoración y su ponderación se corresponden con los establecidos en la última memoria verificada. En este sentido, el coordinador del título afirma que, tras las entrevistas, todos los candidatos cumplen con el perfil de ingreso y están en condiciones de aprovechar con éxito el programa de formación de postgrado ofertado.

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

Según la última memoria verificada se permite reconocer hasta un máximo de 9 créditos por acreditar experiencia laboral y profesional. Así, el reconocimiento de créditos que se ha llevado a cabo durante estos años resulta coherente con lo descrito en la última memoria verificada. A partir de la evidencia E3, se constatan dos reconocimientos correspondientes al curso 2018-2019 y 2021-2022, 9 y 6 créditos, respectivamente, por experiencia laboral. Si bien, no se indica qué materias fueron objeto de dichos reconocimientos para poder constatar que se corresponden con las previstas en la última memoria verificada.

No se aportan evidencias que permitan comprobar si se cumplen los criterios de créditos de matrícula mínimos y máximos a tiempo completo y a tiempo parcial.

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

Según la evidencia COMPL04, la satisfacción de los estudiantes con el plan de estudios se sitúa, para los cuatro cursos considerados, entre un 3,7 y un 4,4, sobre 5. Además, los estudiantes manifiestan su satisfacción sobre la utilidad de la información incluida en las guías docentes, para los cuatro cursos considerados, entre un 3,7 y un 4,1, sobre 5.

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

Sin embargo, se observa que, en la última memoria verificada, el TFM establece dos sistemas de evaluación: Procedimientos de observación del trabajo del estudiante y presentación y defensa del TFM, con unas ponderaciones mínimas del 20% y 80%, respectivamente. En cambio, la guía docente de la asignatura, según el enlace de la Tabla 1, se pondera con un 100%, exclusivamente, la presentación y defensa del TFM.



La evidencia COMPL04 constata que la satisfacción de los estudiantes con los sistemas de evaluación se sitúa, para los cuatro cursos considerados, en 3,8 sobre 5.

Según la evidencia de la Tabla 4, la ratio número estudiantes/profesor es de 1,1 en 2018-2019, 0,7 en 2019-2020, 0,7 en 2020-2021 y de 0,55 en 2021-2022, las cuales se consideran adecuadas dadas las modalidades docentes.

Según el último informe de renovación de la acreditación se indica que se debe continuar con el trabajo de coordinación docente. Si bien, a partir de la evidencia E5, donde se incluyen las actas de las reuniones de coordinación del título, se observa que son suficientes. Además, según la evidencia COMPL04, la satisfacción de los estudiantes con la coordinación entre materias, en tanto que se evitan vacíos y duplicidades, se sitúa, para los cuatro cursos considerados, entre un 4 y un 4,3, sobre 5.

Así mismo, según la evidencia COMPL04, la satisfacción de los estudiantes sobre la coordinación entre la formación teórica y práctica dentro de las distintas materias se sitúa, para los cuatro cursos considerados, entre un 3 y un 4,3, sobre 5.

De la información facilitada en la Tabla 1, se constata que la secuenciación de las asignaturas del plan de estudios se corresponde con la propuesta en la última memoria verificada. Además, en la evidencia COMPL04, los estudiantes señalan su satisfacción con la adquisición de los conocimientos y el desarrollo de habilidades y actitudes, para los cuatro cursos considerados, entre un 3,8 y un 4, sobre 5.

CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

La denominación del título se corresponde con la establecida en la última memoria verificada.

La última memoria verificada del título, así como la documentación oficial del mismo (informes de evaluación, modificación y seguimiento, verificación, publicación en BOE, enlace a RUCT...) está disponible en la página web del título y es fácilmente accesible.

Las normativas de la universidad aplicables (permanencia, transferencia y reconocimiento de créditos, etc.) están disponibles y son fácilmente accesibles.

El perfil de ingreso, los requisitos de acceso y los criterios de admisión son públicos, accesibles y se ajustan a lo establecido en la última memoria verificada.

Las competencias del título están disponibles en la página web y se corresponden con las establecidas en la última memoria verificada. Así mismo, está disponible la estructura del plan de estudios, su distribución en créditos y la modalidad de impartición.

La información publicada del título no conduce a error sobre sus efectos académicos y/o profesionales.

En el momento de la revisión, o se encontro información sobre el Sistema de Garantía de Calidad del Título, los responsables del mismo, sus procedimientos y acciones de mejora puestas en marcha, a pesar de que existe en la página web una sección relativa a la "Calidad y resultados académicos".

Para el caso de estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad, existe información relativa a los servicios de apoyo y asesoramiento para ellos, así como la existencia de adaptaciones curriculares.

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



Se dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado para asegurar la calidad y la mejora continua del título.

CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO

El centro en el que se imparte el título es la Facultad de Turismo, que es un centro de titularidad privada adscrito a la Universidad de Murcia. Según la evidencia E18, el equipo docente 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, en ADE y Derecho), y por profesionales en activo en el sector hotelero.

En la última memoria verificada se contemplaban 19 profesores, de los cuales 5 eran licenciados, 9 tenían suficiencia investigadora y 5 eran doctores, sin concretar sus categorías académicas. De la información facilitada en la Tabla 3, se desprende que el máster ha contado con 18 profesores en el curso 2018-2019 y 20 para los cursos 2019-2020 a 2021-2022, de los cuales 1 era doctor acreditado en la figura de contratado doctor en todos los cursos, 7 eran doctores no acreditados en el curso 2018-2019, 10 eran titulados universitarios no doctores en el curso 2018-2019 y 12 en los cursos 2019-2020 a 2021-2022.

A partir de la Tabla 3, se constata la estabilidad del perfil de profesorado a lo largo de los cuatro cursos analizados.

Asimismo, la evidencia E18 permite comprobar que en general el perfil docente y profesional del profesorado es adecuado al objeto del título.

El título se imparte en las modalidades presencial y a distancia. Según el Informe de Autoevaluación, los profesores tienen la preparación suficiente para la impartición del título a distancia, ya que el centro ha realizado, desde su impartición, cursos de preparación a la plataforma docente y a todas las posibilidades que ofrece. Sin embargo, no se aportan evidencias que permitan contrastar las afirmaciones realizadas.

Según la evidencia COMPL04, la satisfacción de los estudiantes con el profesorado se sitúa, para los cuatro cursos considerados, entre un 4 y un 4,3, sobre 5.

Así mismo, en la evidencia COMPL04 se constata 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 media que otorgan en las encuestas bienales de satisfacción del profesorado es de 4,3 (2018-2019) y 4,4 (2020-2021) sobre 5.

Según la evidencia E18, los currículums del profesorado implicado evidencian su actualización profesional, su actividad investigadora y su preocupación por su continua mejora docente. Además, el personal académico que tutoriza los TFMs cuenta con experiencia docente e investigadora y dedicación adecuadas.

Según el Informe de Autoevaluación, los profesores encargados de la docencia a distancia han recibido formación suficiente y tienen experiencia en las plataformas empleadas por el centro. Sin embargo, no se aportan evidencias que permitan contrastar las afirmaciones realizadas.

CRITERIO 5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

En la última memoria verificada se afirmaba que la Universidad de Murcia tenía firmados convenios de cooperación educativa con más de 7.800 empresas e instituciones,



aportándose una relación de 32 empresas o instituciones donde, dada su naturaleza, los estudiantes del máster podrían realizar sus prácticas.

La evidencia E12 recoge el listado de estudiantes que han realizado prácticas externas en el periodo analizado (18 estudiantes en el curso 2018-2019, 19 en 2019-2020, 16 en 2020-2021 y 10 en el curso 2021-2022). Además, en la evidencia E11 se enuncia la relación de empresas en las que se ha realizado prácticas, pero no se vinculan a los estudiantes que han realizado las mismas (evidencia E12).

Según la evidencia E14 los empleadores de prácticas externas valoran, en promedio, todos los aspectos relacionados con las prácticas por encima de 4 sobre 5, a lo largo de los cuatro cursos analizados.

A partir de la evidencia COMPL04, los estudiantes valoran el desarrollo de las prácticas externas, para los cuatro cursos considerados, entre un 3,8 y un 4,6, sobre 5. En cuanto a la relación de las actividades llevadas a cabo en esas prácticas con los contenidos de la titulación la valoración se sitúa entre un 4 y un 4,5, sobre 5. Por su parte, los profesores expresan su satisfacción con la realización de prácticas valorando, con un 4 sobre 5 en el curso 2018-2019 y un 4,3 en el curso 2020-2021.

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

La evidencia E10 recoge alguna referencia a la coordinación del tutor académico con el tutor profesional. Sin embargo, no se aportan evidencias que permitan confirmar las reuniones de planificación a la que se hace referencia en el Informe de Autoevaluación.

Según la evidencia COMPL04, la satisfacción de los estudiantes con los recursos materiales se sitúa, para los cuatro cursos considerados, entre un 3,8 y un 4,3, sobre 5.

No se aportan evidencias de si se cuenta con sistemas de seguimiento y tutorización al estudiante. Así mismo, tampoco se aportan evidencias para verificar si se controla adecuadamente la identidad de los estudiantes en los procesos de evaluación y en relación a la autoría de los trabajos realizados.

CRITERIO 6. INDICADORES DE RENDIMIENTO

En la última memoria verificada se establecían los siguientes objetivos para las tasas de graduación, eficiencia y abandono: 90%, 90% y 10%, respectivamente. Según la Tabla 4, la tasa de graduación, en tres de los cuatro cursos analizados, se sitúan por debajo de lo establecido en la última memoria verificada. En cuanto a la tasa de eficiencia, en tres de los cuatro cursos, se sitúa por encima de lo establecido en la última memoria verificada. Respecto a la tasa de abandono, en tres de los cuatro cursos, se sitúa por debajo de lo establecido en la última memoria verificada.

Hay que destacar que, según la evidencia COMPL05, en la Comisión de Calidad se analizan por curso las tasas obtenidas planteando, en su caso, acciones o propuestas de mejora. Sin embargo, no se aportan evidencias de la implementación y los resultados de dichas mejoras.



Según la evidencia COMPL04, la satisfacción de los estudiantes con la titulación se sitúa, para los cuatro cursos considerados, entre un 3,8 y un 4,2, sobre 5. Si bien, hay que tener en cuenta que el número de estudiantes que participan en estas encuestas se sitúa entre 4 y 6, a lo largo de los cuatro cursos analizados.

Según la Tabla 2, los resultados académicos son satisfactorios, si bien destaca el elevado porcentaje de suspensos en la asignatura "Gestión Económico-Financiera de la Empresa Hotelera", para el curso 2021-2022, con un 36% y una tasa de éxito del 60%. Además, en cuanto al TFM, se observa un 69% de estudiantes no presentados y una tasa de rendimiento del 25%.

CRITERIO 7. RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En la evidencia E17 se informa de la construcción de un nuevo edificio destinado a albergar las aulas y departamentos necesarios para la actividad docente, complementando y mejorando los existentes.

En el Informe de Renovación de la Acreditación del 15/01/2020, se establecen 3 recomendaciones:

- 1) Continuar con el trabajo de coordinación docente tanto horizontal como vertical

A partir de la evidencia E5 de coordinación aportada y el grado de satisfacción de los estudiantes al respecto (evidencia COMPL04), se constata la puesta en marcha de las acciones para mejorar el proceso de coordinación.

- 2) Implementar acciones de mejora encaminadas a frenar la creciente tasa de abandono.

En la evidencia COMPL07 se listan las acciones de mejoras emprendidas durante los cursos 2018-2019, 2019-2020 y 2020-2021, relativas a mejorar las tasas de rendimiento y disminuir las tasas abandono de algunas asignaturas y mejorar las instalaciones, entre otras. Si bien, según la Tabla 4, los datos de los últimos dos cursos sitúan la tasa de abandono por debajo de lo establecido en la última memoria verificada.

- 3) Realizar encuestas de empleabilidad de forma continuada en el tiempo.

La evidencia COMPL08 presenta el Informe de Inserción Laboral y de satisfacción de egresados para los cursos 2017-2018 y 2018-2019. Además, según el Informe de Autoevaluación, en la actualidad se están realizando las encuestas para los egresados de los cursos 2019-2020 y 2020-2021.

LA DIRECTORA DE ANECA

Doña Pilar Paneque Salgado

