

## INFORME FINAL

# EVALUACIÓN PARA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

(segunda renovación de la acreditación)

Denominación del Título	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE HOTELES Y EMPRESAS DE RESTAURACIÓN/MASTER´S DEGREE IN HOSPITALITY MANAGEMENT POR LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO
Universidad (es)	UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO
Centro (s) donde se imparte	FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y DE LA EMPRESA
Menciones/Especialidades que se imparten en el centro	NO APLICA
Modalidad (es) en la se imparte el título en el centro. En su caso, modalidad en la que se imparten las distintas menciones/especialidades del título	PRESENCIAL/DISTANCIA

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

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

Una vez otorgado el plazo de 20 días para la presentación de alegaciones y/o plan de mejoras al informe provisional de renovación de la acreditación remitido a la universidad, dicha Comisión de Acreditación emite el siguiente informe final de renovación de la acreditación.

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

#### CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

Estándar:

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

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El Máster Universitario en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración fue verificado el 3 de marzo de 2014. Tras una modificación realizada en 2015, el Título se comenzó a impartir en el curso 2016-2017. El Título renovó su acreditación, por primera vez, en abril de 2018. En dicha renovación se identificaron diferentes aspectos susceptibles de mejora para cuyo cumplimiento se solicitó en 2019 una modificación de la memoria verificada, que ha implicado, entre otras cuestiones: la inclusión de la denominación en inglés del título, el paso de la modalidad semipresencial a presencial, la incorporación de un perfil de ingreso, la reestructuración de módulos y materias y cambios en metodologías docentes y sistemas de evaluación.

En mayo del 2021 se solicitó una nueva modificación, también informada favorablemente en octubre del 2021. En esta solicitud se actualizan los perfiles de profesorado para adaptarlos a la realidad del Título, se modifican los porcentajes de ponderación de la evaluación de las Prácticas Externas y se corrige un error en el número de créditos de la materia “Dirección del Entorno Digital” (en algunas partes de la memoria se atribuían 4 créditos a esta asignatura en lugar de 3).

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 memoria verificada y sus posteriores modificaciones. Actualmente el Máster consta de 60 créditos que se reparten en: 34 obligatorios, 6 de TFM y 20 de Prácticas Externas

En el curso 2018-2019 se encuesta a 8 estudiantes sobre una población de 12 (66,7%). En una escala de 1 a 5, en la pregunta sobre satisfacción con la organización del plan de estudios, un 100% responde 3 o más. En el curso 2019-2020 se encuesta a 6 estudiantes sobre una población de 11 (54,5%). En una escala de 1 a 5, en esta misma pregunta, un 83% responde 3 o más.

El número de plazas de nuevo ingreso establecidas en la memoria de verificación es de 120. En este número se incluyen las cuatro modalidades verificadas del Título. Es decir, la modalidad en castellano/online (30), en inglés/online (30), en castellano/presencial (30) y en inglés/presencial (30).

Se constata que únicamente se está impartiendo la modalidad inglés/presencial, para la que hay un límite de 30 plazas. El número de alumnos que acceden anualmente no alcanza esta cifra. En concreto,

en los cursos comprendidos entre el 2016-2017 y el 2020-2021, ha oscilado entre 10 y 17. En el curso 2020-2021 el número de estudiantes de nuevo ingreso fue de 14. El tamaño del grupo, por tanto, es adecuado para el desarrollo de metodologías participativas y para la evaluación continua. Sin embargo, se constata un problema de demanda del Máster (la tasa de cobertura es muy baja), que los responsables del Título indican que comparte con otros estudios relacionados con el Turismo.

El Máster cuenta con mecanismos suficientes de coordinación. Las reuniones de coordinación quedan registradas y se levantan actas que son accesibles para los grupos de interés. Se evidencian actas del Claustro de Profesores del Título (julio de 2019 y julio de 2020), actas de reuniones realizadas para cada módulo o par de módulos y actas de las reuniones del Comité de Calidad que tuvieron lugar durante el año 2020 para solventar las dificultades surgidas debido a la pandemia COVID-19.

Al respecto de las actas de coordinación del Claustro de profesores, se tratan temas similares, relacionados principalmente con el transcurso del curso y con la preparación del siguiente. Entre otros aspectos que se reseñan, llaman especialmente la atención los siguientes: problemas de desconocimiento del español para la realización de las Prácticas Externas, intención de volver al horario de tardes y adelantar las clases a las 15,00 (acta de julio de 2019) y determinación de buscar un aula nueva y utilizar más el GastroLab (acta de julio de 2020).

En las actas de las reuniones realizadas para cada módulo o para un par de módulos, se tratan aspectos como los siguientes: actualización de contenidos, coordinación de la enseñanza y cumplimiento del plan de estudios, metodología utilizada y sistema de evaluación, propuestas de mejora y aspectos específicos relacionados con la pandemia COVID-19.

En el curso 2018-2019 se encuesta a 8 estudiantes sobre una población de 12 (66,7%). En una escala de 1 a 5, en la pregunta sobre coordinación entre las diferentes asignaturas, un 100% responde 3 o más. En el curso 2019-2020 se encuesta a 6 estudiantes sobre una población de 11 (54,5%). En una escala de 1 a 5, en la misma pregunta también se obtiene un 100% de satisfacción (todos responden 3 o más).

Como se señaló anteriormente, el Título renovó su acreditación en abril de 2018. En dicha renovación se identificaron diferentes aspectos susceptibles de mejora. Entre ellos, se señalaba que debían indicarse las titulaciones de acceso y, en función de las mismas, establecer complementos de formación para los estudiantes que accedan desde títulos menos afines al perfil de ingreso recomendado.

Esta sugerencia no se siguió en la modificación realizada en 2019. De hecho, entre los estudiantes admitidos en los diferentes cursos, se encuentran procedencias dispares como Graduado en Derecho o Graduado en Hostelería. Preguntados a los responsables en la visita del Panel de Expertos, sobre cómo se procede cuando algún estudiante tiene problemas de nivel de conocimientos, se indican que se hacen tutorías personales de apoyo. No obstante, si bien esta recomendación no se incorporó en la modificación de 2019, se constata que en la realizada en 2021 se ha introducido la siguiente información al respecto de la solicitud de la admisión. “Los estudiantes deben estar en posesión de titulaciones oficiales cuyos perfiles más adecuados serían las licenciaturas y/o diplomaturas relacionadas con Turismo, en particular: Grado diplomado o Licenciado en Turismo. De igual modo, tendrán acceso

quienes cursen licenciados/graduados en Derecho, en Economía, en Administración y Dirección de Empresas y en Ciencias Empresariales”. Esta información, sin embargo, no se ha trasladado a la web del Título.

Existe un requisito lingüístico para aquellos que cursan la modalidad inglesa (la única que actualmente se oferta). Los estudiantes deben acreditar un nivel B2 en lengua inglesa y los profesores C1. En la audiencia con el Panel de Expertos, los estudiantes afirman que este requisito se cumple y que no hay problemas con el nivel de inglés.

En los cursos que se consideran para esta renovación de la acreditación no se ha realizado ningún reconocimiento de créditos, aunque sí se ha realizado en el pasado. Esta posibilidad está contemplada en la memoria verificada del Título. En la Universidad Católica de Murcia (UCAM) existe una Comisión de Transferencia y Reconocimiento de Créditos y en la página web se informa sobre los casos potenciales de reconocimiento y sobre los procedimientos aplicables.

## CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Estándar:

La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

La información pública del Título está disponible en la página web de la UCAM. Esta información incluye, en la sección Calidad/Documentación oficial, la memoria verificada del Título, el informe de verificación elaborado por ANECA así como el enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos, junto a las diferentes resoluciones de autorización del mismo. También aparece el informe de Modificación, Seguimiento y el Plan de Mejoras y el informe de renovación de la Acreditación. No obstante, no son accesibles y públicos los planes de mejora, como se recomendaba en dicho informe.

Las diferentes normativas (permanencia y reconocimiento de créditos) están disponibles en la sección Legislación y Normativas.

Se encuentra publicado en la página web el enlace al Sistema de Garantía de Calidad del Título donde figuran la estructura (aunque no se detallan los nombres) y funciones de la Comisión de Calidad del Título. Dentro de esta sección se encuentran disponibles los principales indicadores de resultados del Título.

La información referida a los criterios de admisión señala los requisitos oficiales genéricos para acceder

a cualquier Máster. No se delimitan las titulaciones de acceso, ni siquiera a modo de recomendación.

Existe una pestaña de profesorado en la web, en la que se presenta un breve CV de ocho de los docentes del Título (el número de profesores ha oscilado entre 14 y 18 en el período correspondiente a la renovación de esta acreditación).

Dentro de la sección de la página web dedicada al Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica, existe un enlace al Servicio de Adaptaciones Curriculares de la UCAM. Dicho Servicio tiene encomendada la atención de los estudiantes y demás miembros de la comunidad universitaria con discapacidad y/o necesidades especiales.

La página web del Título aporta al estudiante información relevante del plan de estudios y de los resultados que se esperan. En particular, el estudiante tiene acceso a la información de las asignaturas que conforman el plan de estudios, al profesorado (CV y contacto), al horario y, en la actualidad, a los protocolos frente al COVID-19.

Respecto a la valoración que realizan los estudiantes de la información disponible, existen s una encuesta del curso 2018-2019 y otra del 2019-2020. En el curso 2018-2019 se encuesta a 8 estudiantes sobre una población de 12 (66,7%). En una escala de 1 a 5, en la pregunta sobre la satisfacción con la información web del Título y con la información disponible sobre el plan de estudios, un 100% responde 3 o más. En el curso 2019-2020 se encuesta a 6 estudiantes sobre una población de 11 (54,5%). En una escala de 1 a 5, en los mismos ítems, también un 100% responde 3 o más.

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

Estándar:

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

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

La Universidad dispone de un SGIC diseñado e implementado y se encuentra en fase de implantación la certificación de AUDIT.

El SGIC dispone de procedimientos relativos a la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz de las titulaciones, en especial los resultados de aprendizaje y la satisfacción de las partes interesadas.

Las evidencias presentadas por la universidad, incluyen los resultados de las encuestas a los diferentes grupos de interés y actas. No obstante, en el marco del SGIC, están previstas encuestas al PAS y al profesorado cada dos años. Pero sólo se presenta una encuesta al PAS del curso 2016-2017 y otra la PDI del curso 2020-2021.

Se evidencia que la Comisión de Calidad del Título gestiona la calidad y la mejora continua de la titulación.

Se han subsanado los aspectos comentados en el informe final de renovación de la acreditación de 2018, principalmente con la dinámica de seguimiento y análisis de información y lanzamiento de planes de mejora.

## DIMENSIÓN 2. RECURSOS

### CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO

Estándar:

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

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El número de profesores ha oscilado entre 18 y 14 en el período 2017-2021. Con anterioridad al curso 2020-2021 no se observa la presencia de profesores Contratado Doctor; en 2021, hay 4. Hasta 2021, los profesores doctores eran 3, acreditados en la figura de Ayudante Doctor.

En curso 2020-2021, de 14 profesores, 9 eran doctores. Estos doctores tenían un total de 2 sexenios de investigación, 13 quinquenios docentes e impartían 21,6 créditos. En la memoria verificada en 2014, se indicaba que en el Máster iban a participar 10 profesores Contratado Doctor y 2 profesores Titular de Universidad. Como se deduce de lo dicho anteriormente, estos valores no se están alcanzando. En la primera renovación de la acreditación, ANECA pidió que se presentara una modificación de la memoria verificada para ajustar el número y características del profesorado a la realidad del Máster. Esto no se hizo en la modificación de 2019, pero se ha hecho en la de 2021. Ahora, en la Memoria de Verificación se recoge como profesorado del Título el que realmente está participando.

Se constata también la impartición de cursos de formación en metodologías docentes, plataformas virtuales y protocolos COVID-19, entre otros. Una parte de profesores participantes en este Máster ha seguido algunos de estos cursos. Además, dos de ellos han realizado estancias de movilidad breves.

A pesar de que la UCAM presenta un certificado de que tiene aprobado DOCENTIA por la ANECA, los

responsables indican que se comenzará a implantar en torno al mes de febrero de 2022.

En la audiencia del Panel de Expertos con los responsables del Título, indican que la actividad investigadora se reconoce a efectos retributivos, es decir, cuando un profesor se acredita a alguna de las figuras contempladas en la ANECA, la UCAM lo valora, pero no hay reducción de créditos docentes que oscilan en torno a 32 ects por profesor.

Respecto a la satisfacción de los estudiantes con el profesorado se encuentra una encuesta del curso 2018-2019 y otra del 2019-2020. En el curso 2018-2019 se encuesta a 8 estudiantes sobre una población de 12 (66,7%). En una escala de 1 a 5, en la pregunta sobre satisfacción global con el profesorado, un 88% responde 3 o más. En el curso 2019-2020 se encuesta a 6 estudiantes sobre una población de 11 (54,5%). En una escala de 1 a 5, en la pregunta sobre satisfacción global, un 100% responde 3 o más. Con relación a los egresados, en el curso 2019-2020, de un total de 7 a los que se les envió la encuesta, contestaron 4 (un 57,1%). El total de la muestra responde 4 o 5 en una escala de 1 a 5. Preguntados los estudiantes en la audiencia con el Panel de Expertos, citan al profesorado, y la atención personal que dispensan, como uno de los puntos fuertes del Título.

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

Estándar:

El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad de enseñanza y aprendizaje del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El Título cuenta con un Secretario Técnico a tiempo completo. Las funciones de este PAS son las relativas a la atención al estudiante y la gestión administrativa del Master, así como la participación en las reuniones del Comité de Calidad del Título.

Respecto a la satisfacción de los estudiantes, encontramos una encuesta del curso 2018-2019 y otra del 2019-2020. En el curso 2018-2019 se encuesta a 8 estudiantes sobre una población de 12 (66,7%). En una escala de 1 a 5, en la pregunta sobre satisfacción con el personal de apoyo, un 100% responde 3 o más. En el curso 2019-2020 se encuesta a 6 estudiantes sobre una población de 11 (54,5%). En una escala de 1 a 5, en el mismo ítem, un 100% responde 3 o más.

En el marco del SGIC, se indica que se encuesta al PAS cada dos años. No obstante, sólo se presenta una encuesta del curso 2016-2017, a la que contesta un 43,31% del público objetivo. En su mayor parte

(un 68%) se muestran satisfechos con su trabajo o su valoración es neutra (15%). Un 17% indica que están insatisfechos. No se presenta ninguna encuesta más al PAS.

Al respecto de los recursos materiales, en el acta de julio de 2020 del Comité del Título, se determina la necesidad de buscar un aula nueva. En las audiencias se confirma que se ha cambiado el aula (había un problema con las mesas) y que se han ampliado los espacios a disposición de los estudiantes para trabajar fuera del horario lectivo. Además, se han instalado pizarras electrónicas y más enchufes en las aulas.

Los estudiantes de este Máster disponen del aula informática de la UCAM, que puede ser usada cuando no se está impartiendo docencia en ella. Además, cuentan con espacios repartidos por el campus donde se pueden realizar tutorías y trabajos grupales. La biblioteca general de la UCAM también está a disposición de los estudiantes y reúne todo el material necesario para la docencia e investigación.

En el curso 2018-2019 se encuesta a 8 estudiantes sobre una población de 12 (66,7%). En una escala de 1 a 5, en la pregunta sobre satisfacción con los recursos disponibles, un 75% responde 3 o más. En el curso 2019-2020 se encuesta a 6 estudiantes sobre una población de 11 (54,5%). En una escala de 1 a 5, en el mismo ítem, un 75% responde 3 o más.

En relación con la satisfacción del PDI con las infraestructuras y servicios para la docencia, en el curso 2020-2021 se realiza una encuesta a 14 profesores. De ellos han respondido 9 (un 64,28%). En una escala de 1 a 5, el 100% marca 3 o más. Las encuestas a profesores se hacen cada dos años según el SIGC, pero sólo tenemos información del curso 2020-2021.

El campus virtual era más un repositorio, pero con la pandemia se ha acelerado el uso de las técnicas de aprendizaje online. La UCAM ha creado una Unidad de Contenidos Digitales.

Además del Secretario Técnico con el que cuenta el Máster, los participantes pueden hacer uso de los distintos servicios de la Universidad en temas como la gestión de prácticas, la apertura de nuevos convenios con empresas, la gestión de incidencias, sugerencias y reclamaciones y la gestión informática, según se indica en el autoinforme.

No se ha realizado movilidad en el Máster, lo que viene a ser habitual en los estudios de un año, como es este Título.

Este Máster incluye Prácticas Externas obligatorias de 20 créditos, lo que supone la realización de 500 horas en una empresa externa a la Universidad. La elección del centro de hostelería en el que se van a realizar depende de la disponibilidad de empresas, pero también de cuestiones como el idioma y el puesto que se oferta. Además, los estudiantes tienen la posibilidad de hacer 750 horas extracurriculares de prácticas. Los responsables nos indican que buscan empresas, no meramente para hacer prácticas, sino para establecer una especie de “alianzas estratégicas”.

La planificación de las prácticas comienza en el primer cuatrimestre con la celebración de una reunión



entre el Coordinador de Prácticas y los estudiantes. En dicha reunión se analizan las preferencias de los estudiantes. Se presenta el listado de 10 estudiantes del curso 2020-2021 y las empresas en las que están realizando las prácticas. En su mayoría son centros de restauración ubicados en Murcia, pero no todos. Algunos estudiantes las hacen en su país de procedencia motivado por la falta de conocimiento del idioma español. Consultados los empleadores en la audiencia con el Panel de Expertos por este problema, confirman que se ha podido dar algún caso de falta de conocimiento del español, pero que en la mayoría de las situaciones no es relevante, ya que en las empresas hoteleras gran parte del personal habla inglés.

Entre las evidencias aportadas por la UCAM no se aportan memorias de Prácticas. La razón que dan los responsables es que no hay informes del curso 2020-2021 porque las Prácticas aún se están desarrollando. Como evidencia adicional se solicita memorias de prácticas del curso 2018-2019 (se salta el 2019/20 por las peculiaridades que introdujo la pandemia COVID-19). Las memorias de la Prácticas proporcionadas tienen una estructura homogénea y adecuada.

En el curso 2018-2019 se encuesta a 8 estudiantes sobre una población de 12 (66,7%). En una escala de 1 a 5, en la pregunta sobre satisfacción con las prácticas, un 100% responde 3 o más. En el curso 2019-2020 se encuesta a 6 estudiantes sobre una población de 11 (54,5%). En una escala de 1 a 5, en la pregunta sobre satisfacción con las prácticas, un 40% responde 3 o más. Es decir, el 60% se muestran insatisfechos. Según el informe de autoevaluación, esto se debe a problemas relacionados con la COVID-19.

En la audiencia del Panel de Expertos con los estudiantes preguntamos por este aspecto, y no parece existir ningún problema en la actualidad. Es decir, es probable que la falta de satisfacción se deba a la situación generada por la COVID-19. De hecho, algunos de ellos las citan como uno de los puntos fuertes del Título.

## **DIMENSIÓN 3. RESULTADOS**

### **CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

Estándar:

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

#### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación son los adecuados para la adquisición de competencias. Según lo especificado en las guías docentes, se trata de

metodologías participativas, que incluyen la resolución de casos, actividades tipo role-play o clase en el GastroLab. No obstante, los estudiantes en la audiencia, reivindican mayor formación en temas de software (Opera, Amadeus...).

Con relación al equilibrio entre enseñanza teórica y práctica, y a la carga docente de las asignaturas, los estudiantes se muestran satisfechos según se desprende de la audiencia con el Panel de Expertos.

El sistema de evaluación, para todas las asignaturas obligatorias, es el mismo. La nota final se obtiene mediante la realización de trabajos (70%) y a través de la participación del alumno en la materia (30%). Respecto al contenido de las guías, en la renovación de la acreditación, se hizo la siguiente recomendación: “Los contenidos en las diferentes asignaturas del plan de estudios deben corresponderse con los establecidos en la memoria verificada. En el caso de querer modificarse, se debe presentar la correspondiente modificación de la memoria para su valoración por parte de ANECA”. En la modificación de 2019 se trató de solventar este punto.

Respecto al TFM, en la guía docente se indica que consiste en el desarrollo de un trabajo académico en el que se deben incluir y reflejar todas las habilidades aprendidas por el estudiante durante el año académico del Máster. Entre las evidencias proporcionadas por la UCAM se presenta un listado en el que se puede ver que en el curso 2019-2020, de 11 estudiantes matriculados, 7 realizan el TFM y 4 no. Las calificaciones oscilan entre 8,6 y 6,2.

Se presenta información sobre los resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios. En esta información se observa que el porcentaje de presentados y de aprobados es muy elevado en todos los cursos y asignaturas. La excepción la constituye el TFM. Concretamente en el curso 2019-2020, el porcentaje de no presentados ascendió al 36,4%. En cursos anteriores había rozado el 20%. No obstante, este dato se mantiene dentro de los parámetros normales teniendo en cuenta las dificultades que suelen presentarse en los Títulos de un año de duración para que todos los estudiantes defiendan el TFM con éxito. En la audiencia con el Panel de Expertos, los estudiantes indican que es difícil simultanear la realización del TFM con las Prácticas.

En el curso 2018-2019 se encuesta a 8 estudiantes sobre una población de 12 (66,7%). La media de satisfacción con los diferentes aspectos del Título es de 4,1. En una escala de 1 a 5, en la pregunta sobre satisfacción global, un 88% responde 3 o más. En el curso 2019-2020 se encuesta a 6 estudiantes sobre una población de 11 (54,5%). La media de satisfacción con los diferentes aspectos del Título es de 3,4. En una escala de 1 a 5, en la pregunta sobre satisfacción global, un 100% responde 3 o más. El descenso que en este curso se observa en la satisfacción media de los diferentes aspectos por los que se pregunta, se debe fundamentalmente a la peor valoración que se realiza de los siguientes ítems: materiales didácticos empleados para facilitar el aprendizaje, información publicada en la web y, especialmente, desarrollo y resultado de las prácticas externas.

Con relación a los egresados, en el curso 2019-2020, de un total de 7 a los que se les envió la encuesta, contestaron 4 (un 57,1%). La valoración que realizan del Título es buena (3 o valores superiores en una escala de 5 puntos) en todos los aspectos del mismo, incluidos aquellos relativos a la adquisición de las competencias buscada en el Máster. En las encuestas a estudiantes y egresados no

se observa que se evalúe específicamente el TFM, a diferencia de lo que ocurre con las Prácticas.

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

## CRITERIO 7. INDICADORES DE RESULTADOS

Estándar:

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

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

En la memoria verificada del Título, las tasas de graduación y eficiencia se sitúan en el 95%. La tasa de abandono se fija en un 5%.

Según los datos reportados, la tasa de graduación fue en el curso 2016-2017 de un 76,2% y en el curso 2017-2018 de un 92,9%. La tasa de eficiencia, por su parte, ha estado prácticamente todos los cursos por encima del 95% (a excepción del curso 2018-2019 en el que fue de un 93,0%). La tasa de abandono, en el curso 2016-2017, superó el 5%; en el resto de cursos académicos ha sido 0.

A tenor de los resultados que se aportan con relación a la satisfacción de egresados y empleadores, se considera que el perfil de egreso mantiene su relevancia

La UCAM dispone de un servicio destinado a la gestión de prácticas y fomento del empleo que se encarga de propiciar la inserción laboral de sus egresados. Desde este servicio se ofrece información de dos parámetros fundamentales para el Título: la situación laboral de los egresados y la satisfacción que muestran los empleadores.

En el curso 2019-2020 se realiza una encuesta sobre 10 egresados en el curso 2017-2018. La encuesta la responden 5 de estos egresados. El 80% de ellos, es decir, 4, están trabajando en ese momento (aunque 2 de ellos ya lo estaban mientras estudiaban). Los 4 indican que el trabajo cumple con sus expectativas y está relacionado con la titulación. Con relación al segundo aspecto, se presentan los resultados de una encuesta hecha a 4 empleadores en el curso 2019-2020 y que contestan 3 de ellos (tasa de respuesta del 75%). En esta encuesta los empleadores puntúan a los alumnos egresados con una nota de 4,22 sobre 5. Se cumple, por tanto, con la recomendación realizada en la primera renovación de la acreditación por parte de ANECA de realizar estudios de inserción laboral de los egresados del Título.

En la audiencia con empleadores, de este Título de la UCAM, destacan el grado de internacionalización de los estudiantes como uno de los puntos fuertes de este Máster. La formación respecto a Títulos similares de otras universidades próximas la consideran equiparable.

### MOTIVACIÓN

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

Se establecen las siguientes recomendaciones:

- Dado que en los cursos evaluados conviven estudiantes de diferente procedencia en sus Grados (Derecho, Turismo...), se recomienda siguiendo con las directrices efectuadas por ANECA en el Primer Informe de la Renovación de la Acreditación del Título de 2018, delimitar complementos de formación para la nivelación de competencias.
- Publicar en la página web los planes de mejora derivados de los informes de ANECA así como el perfil preferente de ingreso definido para el Máster.
- Consultar periódicamente a PDI y PAS para conocer la satisfacción con los distintos aspectos evaluables del Grado en Turismo y su evolución a lo largo del tiempo.
- Reflexionar sobre la adecuación de introducir en el programa formativo más contenido práctico sobre software propio de Turismo.
- Potenciar la actividad investigadora entre los profesores implicados en el Máster para que puedan adquirir la acreditación de Contratados Doctores que beneficia a la propia UCAM.
- Incluir en las encuestas de satisfacción a estudiantes y egresados valoración sobre el TFM.

En Madrid, a 21/04/2022:



La Directora de ANECA