

EXPEDIENTE Nº: 4314482

FECHA: 19/03/2018

## INFORME FINAL

### EVALUACIÓN PARA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

<b>Denominación del Título</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE HOTELES Y EMPRESAS DE RESTAURACIÓN POR LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO
<b>Universidad (es)</b>	UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO DE MURCIA
<b>Centro (s) donde se imparte</b>	
<b>Menciones/Especialidades que se imparten en el centro</b>	NO APLICA.
<b>Modalidad (es) en la se imparte el título en el centro. En su caso, modalidad en la que se imparten las distintas menciones/especialidades del título</b>	SEMIPRESENCIAL/DISTANCIA

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

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

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

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

#### CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

Estándar:

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

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El Máster Universitario en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración por la Universidad Católica San Antonio recibió la evaluación favorable de la solicitud de verificación el 3 de marzo de 2014, si bien se comenzó a impartir en el curso 2016-2017. La universidad presentó una modificación de la memoria, informada favorablemente por ANECA. El título fue modificado (con fecha de evaluación de la misma el 23/06/2015), aumentándose el número de plazas de 60 a 120, incorporándose el inglés, junto al castellano, como lenguas de impartición y ampliándose el número de créditos de prácticas externas de 12 a 20 ECTS.

El Informe de Autoevaluación indica que en el momento de preparación de la documentación para el proceso de renovación de la acreditación, el Máster se encontraba en su primer año de impartición (2016-2017), por lo que la trayectoria es muy limitada para aportar información, no contando incluso con datos completos del curso, ya que la solicitud de acreditación se presentó antes de finalizar ese curso académico. Durante las audiencias mantenidas por el panel de expertos con los responsables del Máster, se ha justificado este retraso en la puesta en marcha por la falta de demanda.

En la memoria verificada, el Máster se ofertaba en cuatro modalidades: Modalidad A distancia inglés (30 plazas), Modalidad A distancia castellano (30 plazas), Modalidad semipresencial inglés (30 plazas), Modalidad semipresencial castellano (30 plazas).

El título se está impartiendo actualmente sólo en modalidad semipresencial-inglés, razón por la que la universidad sólo oferta 30 plazas del Máster, cuando la memoria está verificada para 120.

En términos generales, el plan de estudios en la modalidad implantada (semipresencial-inglés), se ha realizado de acuerdo al plan establecido en la memoria verificada, si bien en algunas guías docentes se observan algunas divergencias en los contenidos respecto a lo propuesto en la memoria, como es el caso de las asignaturas 'Conocimiento y gestión de clientes y mercados' y 'Redes sociales y gestión de la reputación online'.

Por otro lado, en el Informe de Autoevaluación se pone de manifiesto la necesidad de llevar a cabo una modificación que permita una mejor distribución de los créditos por materia y mejor identificación de las mismas.

En el Informe de Autoevaluación se explica el procedimiento de coordinación que se realiza en el título, coincidente en líneas generales con los mecanismos descritos en la memoria verificada.

El título no cuenta con procedimientos o mecanismos de consulta que permitan valorar la relevancia y actualización del perfil de egreso por agentes externos al Máster, tales como profesionales del ámbito

empresarial o futuros empleadores.

Para la coordinación del título existe la figura del Director y el subdirector que conforman el Equipo Directivo. Para la coordinación horizontal se dispone de los coordinadores de módulo.

Estos aspectos se reflejan en la evidencia Documentos de coordinación, aportada junto al Informe de Autoevaluación, que recoge las reuniones de coordinación celebradas, por módulos, del claustro de profesores y de la comisión de calidad y los temas tratados en las mismas, relativos a solapamientos, coordinación y cumplimiento del plan de estudios, metodología utilizada y sistemas de evaluación y propuestas de mejora.

No se dispone de evidencias (resultados de encuestas) que permitan evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes con la coordinación del título, si bien durante las audiencias mantenidas por el panel de expertos durante la visita a la universidad con los estudiantes, éstos mostraron su satisfacción con la misma.

Las diferentes normativas académicas de la Universidad se han actualizado en el periodo considerado y se encuentran publicadas y accesibles a los distintos grupos de interés a través de la página web del Máster.

Durante la implantación del Máster no se ha procedido a realizar reconocimiento de créditos.

## **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**

En términos generales se dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y acreditación. Esta información se encuentra disponible a través de la página web.

Existen dos Webs para el Título, una en castellano y otra en inglés, que disponen de los diversos tipos de información que puedan requerir los diversos grupos de interés.

La información oficial está disponible, con excepción del informe de la modificación realizada en la memoria verificada.

La web define adecuadamente la estructura del plan de estudios, con las asignaturas, su distribución de créditos y la clasificación de las asignaturas por módulos y materias. Se dispone la información oportuna para el caso de estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad.

Todas las guías docentes del Máster están disponibles, en castellano y en inglés, y han sido elaboradas siguiendo un formato estándar. En general, las guías se corresponden a lo propuesto en la memoria verificada, aunque se observan algunas diferencias en la descripción de contenidos, así como de

información sobre el profesorado de la materia.

Los estudiantes y los demás grupos de interés disponen en general de la información relevante para la toma de decisiones en la Web del Máster.

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

Estándar:

En este criterio se analiza si la institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación.

#### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

La institución dispone de un SGIC formalmente establecido, que ha sido revisado en mayo de 2017.

El SGIC dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. No obstante, las evidencias presentadas no demuestran una aplicación periódica y continua de los mismos. Se presentan evidencias de resultados de satisfacción de varios grupos de interés en algún curso académico: PAS (2014-2015) y PDI (2016-2017) pero no se muestran resultados de los demás grupos de interés ni se evidencia una sistemática y una periodicidad en la recogida de dichos datos.

Las actas de la Comisión de Calidad del Título que se muestran, así como las mejoras en los planes de estudio indicadas, no demuestran claramente periodicidad y continuidad en el proceso de evaluación y mejora, ni una clara relación causa-efecto entre el análisis de datos objetivos y las acciones de mejora propuestas. Dicha sistemática sólo se observa en el curso 2016-2017.

Se evidencia, por lo tanto, que se está comenzando una dinámica para el proceso de seguimiento y análisis del título y su posterior repercusión en planes de mejora periódicos, concretos y accesibles. También se observa el análisis de datos de satisfacción en algunas de las actas.

## **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 Máster cuenta con profesorado suficiente para su impartición, aportándose información sobre su perfil docente. Si bien, en términos generales, el profesorado presenta una formación y experiencia relacionada con el ámbito del título, su categoría y perfil no se corresponde, en la mayoría de los casos, con la propuesta en la memoria verificada.

Durante el curso 2016-17 participan en la impartición del título 17 profesores, de los cuales 2 son Profesores Contratados Doctores (imparten 3,5 créditos), 5 son Profesores Ayudantes Doctores (imparten 32,5 créditos), 3 Profesores Asociados (imparten 9 créditos) y 7 conferenciantes (imparten 16 créditos), según se recoge en la evidencia E8. Del conjunto del personal docente, 8 son doctores.

En la memoria verificada, se proponen 10 Profesores Contratados Doctores, 2 Profesores Titulares, 3 Colaboradores Licenciados y 2 Profesores Asociados.

En la descripción prevista en la memoria verificada, el 64% de la docencia se correspondería a Profesores Contratados Doctores, el 15% a Profesores Titulares, lo cual difiere de la estructura de profesorado que actualmente está impartiendo el título.

La universidad justifica esta diferencia en que se ha considerado mejor asignar más docentes profesionales por la orientación profesional del título.

No se dispone de evidencias que permitan evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes con el profesorado, si bien durante las audiencias mantenidas por el panel de expertos con los estudiantes, estos mostraron su satisfacción con el mismo.

Se realizan actividades de formación y de innovación docente dirigido al profesorado, existiendo un Plan de Innovación Docente para el conjunto de la Universidad. De los 17 profesores del Máster, 6 (35,3%) han participado en proyectos de innovación docente.

## 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.

## VALORACIÓN DEL CRITERIO

La universidad dispone de las instalaciones, infraestructuras y servicios de apoyo necesarios. Se cuenta con la Unidad de Enseñanza Online para el desarrollo de la docencia en esta modalidad.

La universidad dispone de las infraestructuras suficientes para dar soporte a la enseñanza a distancia del título online, con capacidad para soportar las conexiones necesarias.

El profesorado se muestra satisfecho o muy satisfecho con las infraestructuras (100%), de acuerdo con

las evidencias presentadas sobre la medición de la satisfacción del profesorado, incluidas en el Informe de Autoevaluación. Se desconoce la satisfacción de los estudiantes, al no haberse implementado encuestas de satisfacción de este colectivo.

En relación a las prácticas externas, tienen carácter obligatorio. Se dispone de proyecto formativo para la realización de las prácticas externas, habiéndose constatado durante las audiencias con los estudiantes la adecuación de las entidades en las que han realizado las mismas, para la adquisición de las competencias vinculadas al título.

### 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) de la titulación.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

Las actividades formativas y sistemas de evaluación incluidos en las guías docentes de las diferentes asignaturas, para la modalidad realmente implantada (a distancia-inglés), son adecuados para la adquisición de las competencias y coinciden con los recogidos en la memoria verificada. No obstante, durante las audiencias con los estudiantes se han constatado que las materias de carácter contable y financiero se han impartido con un nivel que puede considerarse de grado para aquellos estudiantes que hayan realizados estudios en el ámbito de empresa.

El corto recorrido del Máster en el momento de la renovación de la acreditación impide tener evidencias sobre la satisfacción de egresados con los resultados obtenidos en el Máster.

#### 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.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

Debido al calendario de implantación del Máster, la Universidad no ha podido calcular tasas de graduación, abandono ni eficiencia en el momento de la visita del panel de expertos, por lo que no pueden compararse con las de la memoria verificada (graduación, el 95% abandono, el 5% y eficiencia, el 95%).

Las tasas de rendimiento de las diversas asignaturas del título son en todos los casos del 95,24%, excepto en las Prácticas Externas y TFM en el que es 0, por encontrarse los estudiantes realizando estas materias en el momento de presentación de la documentación de acreditación.

En cuanto a los indicadores de satisfacción, sólo se conocen los que corresponden al profesorado, debido a que no se aportan datos de satisfacción de los estudiantes ni de otros colectivos que a fecha de presentación del informe de acreditación no existían (egresados).

La satisfacción global del profesorado es de 4,56 con el título, siendo de 4,75 con la actividad docente del Título, 3,75 con la actividad investigadora y 4,92 con los estudiantes (todas en una escala de 1 a 5). Pese a la no disposición de datos derivados de encuestas, en las audiencias mantenidas por el panel de expertos en su visita a la universidad, estudiantes y tutores de prácticas manifestaron su satisfacción con el título.

Dado que la primera edición del título aún no había finalizado a la realización de la solicitud de acreditación, no existen egresados, y por tanto, no puede estimarse la empleabilidad de los mismos.

## 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

Aspectos que serán objeto de especial atención durante las siguientes fases de seguimiento y renovación de la acreditación del título:

- 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 deber presentar la correspondiente modificación de la memoria para su valoración por parte de ANECA.

- La presentación de una modificación de la memoria verificada en la que se ajusten:

\* El número de plazas de nuevo ingreso a las realmente ofertadas por la universidad.

\* Las modalidades e idiomas de implantación del Máster a las realmente ofertadas por la universidad.

\* Las titulaciones de acceso al Máster y en función de las mismas, se puedan establecer complementos de formación para los estudiantes que accedan desde títulos menos afines al perfil de ingreso recomendado.

- La publicación en la Web del Máster del Informe de la modificación del mismo elaborado por ANECA de fecha 23 de junio de 2015.

- Presentar una modificación de la memoria verificada para ajustar el número y características del profesorado a la realidad del Máster.

Por otro lado, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Analizar la evolución de los diferentes indicadores de resultados del título una vez se hayan podido calcular, con el objeto de que si dichos indicadores se desvían de los previstos en la memoria verificada, se puedan establecer las correspondientes acciones de mejora que traten de mejorar dichos indicadores.

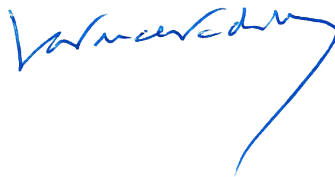
- Recoger de manera sistemática dentro del marco del SGIC del título información sobre satisfacción de los diferentes colectivos implicados en el Máster (estudiantes, egresados, posibles empleadores, tutores de prácticas) con el fin de que se puedan analizar la satisfacción de dichos colectivos y los aspectos susceptibles de mayor satisfacción, y en su caso, se puedan establecer acciones que traten de mejorar dichos aspectos.

- Realizar estudios de inserción laboral de los egresados del título, con el objeto de que la información recogida pueda servir como elemento de análisis, revisión y posible mejora del título.

El seguimiento de este título por parte de ANECA tendrá un carácter ANUAL.



En Madrid, a 19/03/2018:



El Director de ANECA