



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN  
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

---

# **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN**

## **Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración**

**Junio 2017**

## DATOS IDENTIFICATIVOS FICHA DEL TÍTULO

Denominación	MÁSTER EN DIRECCIÓN DE HOTELES Y EMPRESAS DE RESTAURACIÓN
Menciones/especialidades	-
Número de créditos	60 ECTS
Universidad	UCAM UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO DE MURCIA C/CAMPUS DE LOS JERÓNIMOS, 135, 30107 GUADALUPE (MURCIA)
Centro donde se imparte	FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y DE LA EMPRESA
Nombre del centro:	UCAM
Menciones / Especialidades que se imparten en el centro	-
Modalidades en la se imparte el título en el centro y, en su caso, modalidad en la que se imparten	<b>SEMIPRESENCIAL / INGLÉS Y CASTELLANO A DISTANCIA/ CASTELLANO E INGLES</b>

## INTRODUCCIÓN

1. Proceso que ha conducido a la elaboración y aprobación de este informe de autoevaluación, detallando los grupos de interés que han participado en su redacción así como el procedimiento empleado.

**La elaboración del informe de autoevaluación para la acreditación del título ha sido dirigida por el Equipo Directivo y la Comisión de Calidad del mismo, en colaboración con los diferentes servicios de la Universidad, los cuales han recogido las evidencias que demuestran la implicación de los diferentes grupos de interés. Puesto que el título se encuentra en su primer año de implantación, no se dispone de una trayectoria suficiente para aportar datos de calado. No obstante, a lo largo de este recorrido inicial hemos podido constatar que, hasta el momento, los resultados son positivos.**

2. Valoración del cumplimiento del proyecto establecido en la memoria de verificación y sus posteriores modificaciones aprobadas en el caso de que las hubiera.

**La puesta en marcha del Título ha cumplido con el proyecto verificado. Su verificación se produjo en marzo de 2014, aunque no se ha implantado hasta el curso 2016-2017. Después de la verificación del Título se produjo un cambio en su Equipo Directivo, que trajo consigo la necesidad de realizar una modificación de la memoria para lograr una mayor efectividad. Esta modificación fue aprobada por ANECA en el año 2015. Los aspectos modificados son los siguientes: ampliación de modalidades de enseñanza (a distancia e inglés), aumento de número de plazas e incremento de créditos en la asignatura de prácticas.**

3. Motivos por lo que no se ha logrado cumplir todo lo incluido en la memoria de verificación y, en su caso, en sus posteriores modificaciones.

**Consideramos que no han existido como tales desviaciones o incumplimientos respecto de la Memoria Verificada en 2014 y su**

**modificación del año 2015.**

4. Valoración de las principales dificultades encontradas durante la puesta en marcha y desarrollo del título.

**No se han encontrado especiales dificultades en el desarrollo y puesta en marcha del Título. A modo informativo, y sin que ello afecte a las dotaciones o criterios de calidad empleados, sí hay que destacar una diferencia entre el número de plazas ofertadas y las matrículas de nuevo ingreso. Igualmente indicar que de las 4 modalidades solicitadas en la memoria de verificación (semipresencial castellano e inglés y a distancia inglés castellano) se ha puesto en marcha la modalidad semipresencial-ingles en el curso 2016-2017.**

5. Medidas correctoras que se adoptaron en los casos anteriores y la eficacia de las mismas.

**Las dificultades de índole menor se han ido subsanando a lo largo del curso académico. Además, a lo largo del recorrido del título, se han implantado y cumplido los procedimientos de calidad del SGIC de la universidad.**

6. Previsión de acciones de mejora del título.

**No se plantean, a corto plazo, acciones de mejora distintas a las inherentes al proceso anual de revisión y mejora de los resultados obtenidos que, invariablemente, lleva asociado un plan de actuaciones para el ajuste.**

**En lo referente a la estructura del Plan de Estudios del Master se observa la necesidad de llevar a cabo una modificación que permita una mejor distribución de los créditos por materia y mejor identificación de las mismas.**

---

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS Y DIRECTRICES

### 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 DESCRIPTIVA:**

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 Memoria de Verificación del Título de Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración ha sido implementada de forma coherente y ordenada en base a los distintos módulos y materias que la componen. Cada módulo está dividido en distintas materias que son impartidas en el curso académico.

Existe una relación coherente entre los contenidos de los diferentes módulos y materias y las competencias asignadas a cada una de ellas en la Memoria Verificada.

Así, desde el inicio, los objetivos del Plan de Estudios se concretan en competencias específicas y con el fin de que los alumnos las alcancen son asignadas a las correspondientes materias. Los contenidos de las mismas son revisados para la actualización de forma continua por parte del profesorado a nivel de materia y a nivel de coordinador de módulo.

Mediante las reuniones de coordinación de cada módulo se revisa de forma continua los contenidos que se van a impartir. Por el propio contenido del Máster se hace necesarios establecer revisiones constantes de los contenidos teniendo en cuenta en todo momento los contenidos reflejados en la memoria.

En relación a los resultados obtenidos por los estudiantes, estos no se pueden ver reflejados en la Tasa de Eficiencia del Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración ya que en la actualidad no se cuenta con resultados.

*VALORACION SEMICUANTITATIVA*

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- Tabla 1. Asignaturas del plan de estudios y su profesorado
- Tabla 2. Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios
- Tabla 4. Indicadores y datos globales
- Memoria Verificada:  
[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)
- Procedimiento del SGIC: PE04 Diseño y seguimiento de la oferta formativa

**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*

En la actualidad solo contamos con un primer curso o edición del Master en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración que ha sido implantado en su modalidad semipresencial en inglés. Los alumnos se encuentran en la actualidad desarrollando sus prácticas externas, por lo que en la actualidad no tenemos ningún egresado del Máster. En cualquier caso, el objetivo del Máster es mejorar y especializar sus conocimientos para el desarrollo de su actividad laboral en la industria de la Hostelería y de la Restauración (Hospitality). Por lo que se pretende especializar a los alumnos en las distintas disciplinas profesionales que existen en dicha industria.

*VALORACION SEMICUANTITATIVA*

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

### E1\_Perfil de egreso de los estudiantes del título

Perfil de ingreso:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion>

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/admision-y-matricula>

Perfil de egreso:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/salidas-profesionales>

1.3 El título cuenta con **mecanismos de coordinación docente** (articulación horizontal y vertical entre las diferentes materias/materias) 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*

La dirección y coordinación docente del Título se establece entre el Equipo Directivo del Título (Director y subdirector) y coordinación del título. Al ser un departamento pequeño la gestión recae prácticamente entre las mismas personas. Para la coordinación horizontal contamos con los coordinadores de módulo que son a su vez profesores de algunas de las materias que se imparten el mismo módulo que coordinan. El coordinador de módulo establece una comunicación directa entre el profesorado del módulo, que suelen ser varios profesores, y la coordinación y dirección del Máster.

En dicha comunicación se establece la planificación de la materia/ asignatura donde se revisan contenidos, horarios, actividades complementarias (ejemplo visitas programadas), trabajos prácticos, procesos de evaluación, material de apoyo, etc. y velan porque se apliquen las cargas lectivas correspondientes, coordinan la entrega de trabajos y ejercicios, etc., manteniendo reuniones periódicas con los profesores responsables.

Uno de los aspectos sobre el que más se trabaja, con los coordinadores de módulo y profesores, es precisamente el de evitar repeticiones y solapamientos conceptuales entre materias, así como posibles lagunas de conocimientos, revisando y actualizando los contenidos de las asignaturas mediante el documento de "planificación de la materia" que todos los profesores deben desarrollar antes de impartir la materia.

La organización general del Máster cuenta con un total de 10 coordinadores de módulos ya que el Master comprende 9 módulos, de los cuales en el primer semestre se imparten los 7 primeros (Sector hotelero y la empresa de restauración, Marketing, comercialización y Revenue Management, Food and Beverage Management, Gestión económica financiera y estructura de costes, Gestión de compras y proveedores, Calidad y excelencia en Hoteles y empresas de restauración y Habilidades directivas y gestión de personas) y en el segundo semestre se imparte los dos últimos (Prácticas externas y Trabajo Fin de Máster).

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- E2\_Coordinación entre materias, materias y módulos.
- Apartado 5.1.3 de la Memoria Verificada:  
[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hotelera/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hotelera/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)

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

La admisión de alumnos al máster en dirección de hoteles y empresas de restauración en el curso 2016-2017 se ha realizado conforme a los criterios descritos en la memoria de verificación del título. Los estudiantes se ajustan al perfil de ingreso requerido.

El sistema de Admisión comienza con la solicitud por parte del interesado frente a la Secretaría Central de la Universidad Católica de Murcia (UCAM), solicitud que debe acompañar el expediente académico que certifique el grado académico necesario para cursar los estudios de este Programa Oficial de Postgrado. Una vez acreditados los méritos académicos, se procede a la realización de una lista provisional de admitidos que, tras la realización de la matrícula, se convierten en definitivos. Si el número de solicitudes es menor al número de plazas disponibles no habrá ninguna prueba más de selección, algo que sí se activará en el caso de superar la oferta de plazas disponibles. En este caso, la selección definitiva se realizaría a partir de criterios puramente académicos directamente relacionados con la calidad del expediente del solicitante, esto es que se seleccionaran a los alumnos



que posean los mejores expedientes académicos de su anterior titulación (Grado/ Licenciatura).

La Secretaria Central proporciona información sobre las características del Máster Universitario, así como las vías y requisitos de acceso, reguladas en el R.D. 861/2.010, de 2 de julio, por el que se modifica el R.D. 1.393/2.007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales en lo referente al acceso a las enseñanzas oficiales de postgrado. En esta ordenación requiere estar en posesión de un título universitario oficial español o cualquier otro.

Del mismo modo, también se creará una comisión de admisión gestionada por el órgano directivo del máster, que asegure la correcta supervisión y evaluación de cada una de las solicitudes realizadas para el ingreso en el título.

En el supuesto de que la demanda de alumnos supere a la oferta, y teniendo en cuenta el criterio de preferencia anteriormente expuesto, dentro de cada uno de los cuatro supuestos, el orden de preferencia de admisión sería la máxima puntuación del siguiente baremo:

a) Nota de expediente académico hasta un máximo de cinco puntos, distribuidos de forma siguiente: Calificación media 5 a 5,5 puntos incluido- 0 puntos Calificación media 5,5 a 6,0 puntos incluido- 1 punto Calificación media 6,0 a 6,5 puntos incluido- 2 puntos Calificación media 6,5 puntos a 7,0 puntos incluido- 3 puntos Calificación media 7,0 a 7,5 puntos incluido- 4 puntos Calificación media superior a 7,5 puntos- 5 puntos

b) Nota por entrevista personal hasta un máximo de tres puntos Un tribunal constituido por el equipo directivo de la titulación (Director, Sub-director y coordinador), será el encargado de efectuar dicha entrevista, calificándola entre cero y tres puntos, la media aritmética resultante de las tres calificaciones, será la nota de la entrevista personal).

A los estudiantes que accedan al grupo en inglés se les exigirá, además de todo lo anterior, unos requisitos formativos previos en lengua inglesa correspondientes al nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, igualmente se lleva a cabo una entrevista personal mediante videoconferencia para conocer su interés por el master y verificar su grado de ingles.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
X				

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

- E3\_Criterios de admisión aplicables por el título y resultados de su aplicación

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

- Criterios de admisión y matrícula:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/admision-y-matricula>

- Apartado 4.2 de la Memoria Verificada:

[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)

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

Las normativas académicas de la Universidad se han actualizado en el periodo considerado y se encuentra publicada y accesible a los distintos grupos de interés a través de la página web del título para su consulta. Para acceder a la Normativa de Permanencia debe ir dentro de la página web de la Titulación de Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración a “Más información” – “Legislación y Normativa” – “Normativa de Permanencia”. Para acceder a la Normativa de Reconocimiento a de ir a “Más información” – “Admisión y Matrícula” – “Reconocimiento de créditos”.

El título aplica convenientemente las normativas académicas aprobadas por la Universidad, las cuales resultan apropiadas para la consecución de unos indicadores de rendimiento. El proceso de revisión de los mismos permite proponer actuaciones para corregir cualquier desviación observada. El cumplimiento de la normativa está asociado al desarrollo de los procesos de calidad integrantes del SGIC que se han implementado en el título.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
X				

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

- E4\_Listado de estudiantes que han obtenido reconocimiento de créditos

- Normativa de permanencia:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/legislacion-y-normativa>

- Apartado 4.4 de la Memoria Verificada:

[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)

## 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 DESCRIPTIVA:

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

Toda la información relevante sobre el Plan de Estudios del Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración, así como la referente a la evaluación, desarrollo y resultados del Título, se encuentra disponible y actualizada en la página web de la titulación:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion>

<http://international.ucam.edu/studies/master-in-hospitality-management-on-campus>

Dentro de la web del Título de Máster en el apartado “Más Información” y en “Documentos Oficiales” se encuentran: el Informe de evaluación positiva del Título de Máster en Dirección de Hoteles y empresas de Restauración por parte de la ANECA; la resolución aprobatoria del Consejo de Universidades de la CARM; la autorización de la implantación por parte de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de Fecha 5 de agosto de 2014; y la Memoria de Verificación del Título.

En la web del título de Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración dentro de “Más Información” y en “Sistema de calidad del título” se encuentran:

- Comisión del Calidad del Título (CCT), donde aparecen los objetivos a cumplir por la misma y sus funciones. También aparece la estructura y composición de los miembros que la conforman y el acta de constitución.

- Resultados de la formación: tasas, número de alumnos y resultados académicos por materias. En la actualidad aparece como “Datos pendientes” por no tener todavía información.
- El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la UCAM cuenta con procedimientos específicos para mejorar y evaluar la calidad del título: PCL01, PCA02 y PCA03.
- Satisfacción: aquí aparecen los resultados de satisfacción de los estudiantes y PDI del Máster. Además, se adjunta el Procedimiento de Análisis de la satisfacción de los grupos de interés. Que en la actualidad aparece como “datos pendientes” por no tener todavía datos.
- Reclamaciones y sugerencias al Título. Aquí se establece el cauce normalizado de las reclamaciones o sugerencias al título. Se indican los pasos a seguir: en primer lugar, rellenar un documento de reclamaciones/sugerencias, dicho documento está disponible en formato electrónico o en formato papel (secretaría del título). Este documento, una vez rellenado, se tiene que entregar en formato on-line, mediante correo electrónico (al correo señalado), o por correo ordinario a la atención de la Dirección del Título. También puede entregarse personalmente en sobre cerrado en la secretaría del Título. Una vez estudiado el caso, por parte de la Dirección del Título, se pondrán en contacto con el solicitante utilizando la vía que éste haya establecido, para indicarle la resolución tomada. Además, se aporta el enlace con el Defensor Universitario.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- Página web de la titulación:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion>

<http://international.ucam.edu/studies/master-in-hospitality-management-on-campus>

- Sistema de calidad del Título:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/sistema-de-calidad-del-titulo>

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

Todas aquellas personas interesadas en conocer el título Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración pueden acceder a la web:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion>

<http://international.ucam.edu/studies/master-in-hospitality-management-on-campus>

En ella se describe la información precisa sobre todos los elementos necesarios, para la toma de decisión de cursar el Máster. De igual manera, es importante indicar que la Universidad mediante su departamento de Marketing nacional e internacional y el Servicio de Información al Estudiante. Estos dos departamentos cuentan con distintos mecanismos como por ejemplo visitas a ferias especializadas, campañas online en internet, visitas a centros con potenciales alumnos, etc. que ayudan a la captación de alumnos.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- Página web de la titulación:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion>

<http://international.ucam.edu/studies/master-in-hospitality-management-on-campus>

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

El estudiante tiene acceso, en la página web de la titulación, a la información sobre el calendario y distribución en las que se imparten las materias, y cuanta información requiera para el correcto seguimiento del Plan de Estudios. Toda esta información está disponible en el enlace "Horarios Curso". Cualquier cambio de última hora en la planificación se comunica mediante un anuncio en el Campus Virtual en el Tablón de Anuncios de la Secretaría, o incluso a través de emails.

A través de la web el estudiante tiene acceso a todas y cada una de las Guías Docentes (tanto en su versión en español e inglés) actualizadas de las materias del Plan de Estudios del Título previamente a su matriculación. Son accesibles entrando en la página principal "Plan de Estudios", y clicando encima de aquella materia que se desea consultar se accederá a la Guía Docente contempla. En la primera página, de dicha guía aparece, el Título de la Materia en español e inglés, una ficha de la materia donde se indican aspectos como a qué módulo y materia pertenece, carácter, número de créditos, profesor responsable, email de contacto, horario de atención al alumno, etc. Además, se añade una breve descripción de la materia en español e inglés, objetivos y competencias, resultados de aprendizajes, metodología, temario, relación con otras materias, sistema de evaluación, bibliografía, páginas web relacionadas, recomendaciones de estudio, etc.

### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- Tabla 1. Asignaturas del plan de estudios y su profesorado
- Horarios Curso  
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/horarios-y-examenes>
- Plan de estudios/Guías Docentes:  
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/plan-de-estudios>
- 
- <http://international.ucam.edu/studies/master-in-hospitality-management-on-campus/plan-of-studies>

### 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,**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

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 Universidad dispone de un SGIC formalmente establecido y que se encuentra en fase de implantación de la certificación de AUDIT. Este SGIC establece los procesos que se deben realizar para la mejora continua del título.

Existen evidencias de la puesta en marcha del Título, de los diferentes procedimientos de calidad establecidos en la universidad para su seguimiento por parte de ANECA, sobre todo para la revisión y mejora del título.

El SGIC analiza periódicamente la satisfacción de los diferentes grupos de interés, así como el desarrollo de los procesos del título donde éstos se encuentran implicados. Elabora evidencias documentales al respecto y aprovecha la información obtenida para detectar posibles incidencias del título o márgenes de mejora. (Informes de satisfacción de los diferentes grupos de interés).

1. Proceso de Revisión y Mejora del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Título (PCA01), tiene por objeto establecer la forma de analizar la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Católica San Antonio (UCAM), informar sobre el desarrollo del mismo, realizar acciones de mejora y aprobar su actualización:

La Dirección de Calidad de la Universidad con el fin de comprobar el grado de cumplimiento establecido en la Memoria de verificación realizó Auditorías de Calidad. Para ello cuenta con un cuestionario denominado Lista de comprobación del SGIC (Revisión y Mejora) en el cual están especificados todos los aspectos recogidos en las directrices de AUDIT. Para hacer una revisión más exhaustiva, a

todas las directrices se les han incorporado los aspectos recogidos en el proceso de Acreditación con el fin de abordar dicho proceso sin problemas.

Las respuestas a las preguntas del cuestionario, deben estar apoyadas por los registros documentales (documentos, formularios o bases de datos) que se detallan en cada proceso con objeto de garantizar la existencia de las evidencias en las que se deben apoyar las respuestas.

Una vez realizada la Revisión el ED/CCT deberán realizar un Plan de Mejoras del SGIC con el fin de subsanar aquellas deficiencias detectadas por la Dirección de Calidad.

En la Revisión y Mejora del SGIC se tendrán en cuenta las recomendaciones establecidas en los informes de Verificación y Modificación. Para ello el ED presentará el documento Evidencias sobre las actuaciones encaminadas a adoptar las recomendaciones incluidas en los informes de verificación, modificación y seguimiento, explicando dichas acciones tomadas para subsanar dichas recomendaciones.

En la Revisión efectuada en el Título se comprobaron que todas las recomendaciones habían sido tenidas en cuenta.

El título ha cumplido lo establecido en este proceso.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- Lista de comprobación del SGIC (Revisión y Mejora) del Título. Del 17 de mayo de 2017. (EVIDENCIA E05)
- Plan de Mejoras de los resultados obtenidos en la Revisión y Mejora realizada en mayo del 2017. (EVIDENCIA E05)
- Evidencias sobre las actuaciones encaminadas a adoptar las recomendaciones incluidas en los informes de verificación, modificación y seguimiento. (EVIDENCIA E05)
- Procedimiento del SGIC: PCA03 Revisión y mejora del SGIC.
- E5. Procedimientos y registros del Sistema de Garantía Interna de Calidad en relación a los siguientes aspectos del Título: diseño, revisión y mejora de sus objetivos y de sus competencias, Gestión y Tratamiento de las reclamaciones



de los estudiantes, mecanismos de apoyo y orientación al estudiante y Recogida y Análisis de los resultados e indicadores.

- Procesos del SGIC
- Mapa de procesos

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*

La actividad del SGIC ha permitido el seguimiento del título, su modificación y mejora. Se ha obtenido información de utilidad que ha permitido establecer parámetros de mejora basados en puntos objetivos.

Proceso de Diseño y Seguimiento de la oferta Formativa (PE03), en el cual queda indicado como se realiza el diseño, modificación, aprobación, seguimiento y mejora de las titulaciones de forma estructurada y coordinada:

¿Cómo la UCAM diseñó el Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración?

La creación de una nueva titulación concierne al Presidente y/o Consejo de Gobierno de la UCAM el cual realizó una propuesta, asesorándose en las escuelas/facultades/departamentos propios de la Universidad o en empresas externas y/o organismos colegiados pertinentes. De la misma forma el Equipo Directivo, tal y como ha indicado en su memoria, realizó diferentes consultas a diferentes colectivos para obtener información al respecto de la implantación del Título. En dicha memoria también se han incluido cartas de diferentes organismos avalando el plan de estudios.

La Dirección de Calidad estableció un calendario de trabajo para que el ED fuese realizando aquellos puntos de la memoria acordados con el fin de que se analizaran, revisaran y se aprobasen conforme a los requisitos de la Universidad y las normativas aplicables.

Una vez aprobada la memoria de verificación por el Consejo de Gobierno, la Universidad comenzó la verificación, de acuerdo al RD 1393/2007, de 29 de octubre y el Decreto nº 203/2009, de 26 de junio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Cuando la UCAM recibe el informe favorable de la ANECA, del Consejo de Coordinación Universitaria y de la propia Comunidad Autónoma se procede a su inclusión en el RUCT y en el BOE. Todos estos documentos están publicados y pueden consultarse en la Web de la titulación.

#### *Seguimiento (Programa Monitor)*

El Máster no ha sido objeto de seguimiento por parte de ANECA.

¿Cómo la Titulación ha modificado el Plan de estudios?

Hay que tener en cuenta que el Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración es una titulación muy joven, contando tan solo con 1 años de implantación, es por ello que, según los requerimientos de la Titulación, en base a las revisiones realizadas, etc., ha solicitado una modificación con el fin de ir adaptando el plan de estudios lo mejor posible. Para ello y siguiendo los protocolos establecidos, el Equipo Directivo presentó a Ordenación Académica y la Dirección de Calidad el siguiente documento:

- *Solicitud de Modificación del Título Oficial, con fecha de 15 de octubre de 2014.*

Realizando estos informes en todo momento la Universidad así como los servicios responsables, tienen constancia de las modificaciones realizadas en todos sus Títulos, no pudiéndose llevar a cabo en el caso de no ser aprobadas.

Una vez aprobadas las modificaciones por la Dirección de Calidad y Ordenación Académica, fueron enviadas al Ministerio para su aprobación. Todos los informes recibidos de las modificaciones están publicados en la página Web del Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración. De la misma forma y para que todos los grupos de interés tengan la información más clara, dichas modificaciones han sido indicadas, según el año solicitadas, en la web del título apartado de *Sistema de Calidad – Evaluación y Mejora*

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- Informes oficiales del título (verificación, BOE, RUCT, CARM, memoria, etc.:  
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/informes-de-verificacion>
- Proceso de Diseño y Seguimiento de la oferta Formativa (PE03)
- *Solicitud de Modificación del Título Oficial, con fecha de 15 de octubre de 2014.*
- *Informes de Modificaciones:*  
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/informes-de-verificacion>
- E5. Procedimientos y registros del Sistema de Garantía Interna de Calidad en relación a los siguientes aspectos del Título: diseño, revisión, mejora de sus objetivos y de sus competencias, Gestión y Tratamiento de las

reclamaciones de los estudiantes, mecanismos de apoyo y orientación al estudiante y Recogida y Análisis de los resultados.

- Enlace. Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad

<http://www.ucam.edu/servicios/calidad/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic-de-la-universidad>

- Enlace. Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/sistema-de-calidad-del-titulo>

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

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA

Formando parte del SGIC, la titulación ha establecido procedimientos de evaluación y análisis de información para la mejora continua de diferentes aspectos relacionados con la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje: planificación, desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje. Para ello se recogerá la opinión, tanto en lo referente a la evaluación, como al grado de satisfacción de diferentes colectivos implicados en el desarrollo del título; en relación a la organización del plan de estudios, la metodología docente y los sistemas de evaluación empleados, practicas externas, coordinación, página web, funcionamiento del campus virtual, el desempeño de la labor docente del personal académico, etc.

A continuación se detallan algunos de los procesos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje:

*Proceso de Resultados Académicos y de Aprendizaje (PCL07)* , tiene por objeto definir cómo la Universidad Católica San Antonio (UCAM) garantiza que se miden y analizan los resultados académicos y de aprendizaje, así cómo se toman decisiones a partir de los mismos, mejorando la calidad en el proceso de enseñanza/aprendizaje de todos sus títulos oficiales:

Este proceso ha sido adaptado en base a los requisitos del proceso de acreditación teniéndose en cuenta los siguientes indicadores:

- Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios (\*) *Tabla 2-Acreditación*
- Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico (\*) *Tabla 4-Acreditación*
- Ratio nº estudiantes/profesor (\*) *Tabla 4-Acreditación*
- Tasa de graduación (conforme a la definición de SIIU) (\*) *Tabla 4-Acreditación*
- Tasa de abandono (conforme a la definición de SIIU) (\*) *Tabla 4-Acreditación*
- Tasa de eficiencia (conforme a la definición de SIIU) (\*) *Tabla 4-Acreditación*

- Tasa de rendimiento (conforme a la definición de SIIU) (\*) *Tabla 4-  
Acreditación*

El Título una vez al año recibe los indicadores mencionados con el fin de conocer, de forma detallada, los resultados académicos y de aprendizaje establecidos. Para poder compararlos como referencia siempre tienen los resultados previstos en el punto 8 de la memoria verificada o en este caso la versión después de la última modificación de la misma.

En la web del título dentro de la pestaña Sistema de Calidad del Título- Resultados de la formación: Tasas, estarán publicados todos los resultados de las tasas realizadas.

*Proceso de Análisis de la Satisfacción de los grupos de interés (PM01)*, tiene por objeto garantizar que la Universidad Católica San Antonio (UCAM) dispone de mecanismos que le permiten obtener información sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés (alumnado, personal académico, de administración y servicios, empleadores, egresados...) para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

La Universidad, a través de diferentes servicios, realizará las encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés del Título. Una vez obtenidos los resultados el Equipo Directivo junto a la Comisión de calidad realizarán el informe de satisfacción de las diferentes encuestas indicando los puntos débiles, fuertes, así como los planes de mejoras de aquellos ítems valorados de forma negativa. Para ello de todas las encuestas se irán analizando uno a uno todos los ítems.

En la *Dimensión 3 Resultados, Criterio 7.2*, se han indicado los resultados referentes a las encuestas de la satisfacción que se disponen hasta el momento.

En la web del título dentro de la pestaña Sistema de Calidad del Título- Satisfacción están publicados todos los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas, así como las acciones tomadas para solventar aquellas deficiencias encontradas.

*Proceso de Gestión de las Reclamaciones y Sugerencias del Título (PA03)*, tiene por objeto establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las reclamaciones y sugerencias presentadas en los títulos de la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM), en relación con el desarrollo del Plan de Estudios (PE) así como en el Servicio del Defensor Universitario (DEU)

Todos los grupos de interés a través de los cauces establecidos en dicho proceso podrán realizar una reclamación/sugerencia. Para ello El ED/CCT solicita la información necesaria a los órganos competentes para la resolución de la reclamación/sugerencia.

El Título dispone de una base de datos en la que quedan recogidas y tramitadas todas las reclamaciones/sugerencias.

La Universidad también dispone del Servicio del Defensor Universitario quedando este como última instancia para la resolución de dichas reclamaciones/sugerencias.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	<b>X</b>			

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

- Tabla 2, Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios
- Tabla 4, Evolución de indicadores y datos globales del título.
- Documentos. Encuestas e Informes de Satisfacción de los diferentes grupos de interés: PDI, PAS.
- Procedimiento del SGIC: PM01, Análisis de la Satisfacción de los grupos de interés.
- Procedimiento del SGIC: PCL07, Proceso de Resultados Académicos y de Aprendizaje.
- Procedimiento del SGIC: PA03, Proceso de Gestión de las Reclamaciones y Sugerencias del Título.

- Web, Satisfacción:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/sistema-de-calidad-del-titulo>

- Web, Resultados:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/sistema-de-calidad-del-titulo>

- Web, evaluación y mejora:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/sistema-de-calidad-del-titulo>

- Web Reclamaciones y sugerencias

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/sistema-de-calidad-del-titulo>

- E5. Procedimientos y registros del Sistema de Garantía Interna de Calidad en relación a los siguientes aspectos del Título: diseño, revisión, mejora de sus objetivos y de sus competencias, Gestión y Tratamiento de las reclamaciones de los estudiantes, mecanismos de apoyo y orientación al estudiante y Recogida y Análisis de los resultados.

## 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 DESCRIPTIVA:

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 cualificación académica del profesorado reúne la capacitación necesaria para afrontar con garantías la docencia, siendo adecuada respecto a los conocimientos a transmitir y competencias a adquirir por el alumno, asignadas a la materia que imparte dentro del Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración.

Actualmente, solo se ha impartido la modalidad semipresencial en inglés, contando en esta primera edición con un total de 17 profesores. De los 17, 8 son Doctores impartiendo un total de los 38 créditos que corresponde a los 63,4% del total de créditos del Master; de ellos el 9.3% está acreditado. Se tiene previsto que número de doctores se vaya incrementando progresivamente por la incorporación de nuevos de doctores a la facultad, al igual que próximamente irá aumentado el número de doctores acreditados.

Hay que tener en cuenta el esfuerzo de los profesores en los últimos años por conseguir más cualificación académica. Estos porcentajes, combinados con la experiencia profesional, el nivel de inglés y la especialización de los profesores en la

materia que imparten hacen del personal académico del Máster sea el idóneo para su impartición. Es importante indicar que en este caso se trata de un máster muy profesionalizante, por lo que el número de profesores con experiencia en el sector de la hostelería y de la restauración es muy importante para la formación de los alumnos.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- Tabla 1: Asignaturas del plan de estudios y su profesorado
- Tabla 3. Datos globales del profesorado
- E8: Documento que explique las categorías de profesorado de la universidad.
- Currículum profesorado.
- E10: Certificado de implantación de DOCENTIA
- Memoria Verificada:  
[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hotelera/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hotelera/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)
- Informe encuesta de satisfacción del PDI

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

El título pretende contar un núcleo de profesores estable en el tiempo, que permita impartir la docencia con un alto grado de homogeneidad y estandarización a lo largo del tiempo.

Una parte significativa de profesores aportan su experiencia profesional activa a la enseñanza, lo que redundará en el enriquecimiento del alumno y del claustro.

El reciente informe de resultados sobre la "Encuesta de Satisfacción del Personal Docente e Investigador" del Título de Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración, donde se aplicó un cuestionario conformado en 6 bloques donde se preguntaba sobre: actividad docente; actividad investigadora; infraestructuras y recursos para la docencia; alumnos; promoción, motivación y reconocimiento y calidad e implicación en la mejora. Se aplicó una escala de 1 al 5, donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo". Así atendiendo a la suma los tres últimos indicadores se expone que El porcentaje de satisfacción global del profesorado con el título suma un total de 100%.

Señalar que el número de profesores y su dedicación docente, es suficiente para el desarrollo del título y la atención adecuada a las necesidades formativas de los alumnos, aunque si se observa la necesidad de dar apoyo a la asignatura “Prácticas Externas” por el número de créditos y por la dificultad en atender las demandas de alumnos y empresas.

En cuanto a la relación estudiante/profesor y su incidencia en el proceso de enseñanza/aprendizaje, permite una cobertura y un seguimiento completo sobre la evolución del alumno, su adquisición de competencias y, en general, su integración con todo aquello que implica una educación universitaria.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- Tabla 1\_Datos materias y profesores 2016-2017
- Tabla 3\_Datos globales del profesorado \_ Categorías del profesorado
- E8: Documento que explique las categorías de profesorado de la universidad.
- E10: Certificado de implantación de DOCENTIA
- Memoria Verificada:  
[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)

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

Los profesores del Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración, que provienen en gran medida del Grado en Turismo, Administración de Empresas y Comunicación han realizado, en los últimos años, un esfuerzo considerable al aumentar su número de doctores. La gran mayoría de los profesores están implicados en la investigación, proceso de la acreditación, aunque lento, es un objetivo prioritario para nosotros.

Es necesario destacar que la Universidad tiene firmado un “Convenio de colaboración entre la Universidad Católica San Antonio y la Secretaria General de Universidades para la evaluación de la investigación de los profesores contratados permanentes por la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora,



que permite el reconocimiento de sexenios de investigación a los profesores que inician este proceso.

La mayoría del profesorado está inmerso en planes de innovación y mejora docente o de formación pedagógica, cursos de formación sobre plataformas informáticas, etc. Todo esto con el objetivo de la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

La Universidad Católica San Antonio cuenta, en la actualidad, con un Programa de Formación de Profesorado que incluye sesiones y talleres formativos relacionados con las metodologías de enseñanza y el EES, los sistemas de evaluación y las tutorías en el sistema universitario en las que también participa el personal de apoyo.

El personal académico participa activamente en proyectos de I+D+i, programas de doctorado, dirección de Tesis Doctorales y trabajos de investigación. Además, participa en proyectos de investigación obtenidos en convocatorias de carácter competitivo y en contratos con empresas.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- E9: Existencia de planes de innovación y mejora docente
- E10: Certificado de implantación de DOCENTIA.
- Tabla 1\_Datos materias y profesores 2016-2017
- Tabla 3\_Datos globales del profesorado \_ Categorías del profesorado
- Tabla 4\_ Datos globales de la titulación

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

El título obtuvo la verificación positiva por el Consejo de Coordinación Universitaria el 14 de abril de 2014 y publicado por la Comunidad Autónoma de Murcia en el Decreto n.º 190/2014, de 1 de agosto, publicado el 5 de agosto de 2014. Se han tenido en cuenta todas las recomendaciones definidas en el informe de verificación.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

---

A	B	C	D	No aplica
X				

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

- Tabla 3. Datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el Título
- E8: Documento que explique las categorías de profesorado de la universidad.
- Memoria Verificada:  
[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)
- Informes de verificación  
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/informes-de-verificacion>

## 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 DESCRIPTIVA:

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

El Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración dispone de una estructura conformada con personal de apoyo cualificado para las distintas funciones que tienen que cubrir dentro de la titulación, y su vinculación es exclusiva.

Además, se cuenta con todo el personal de administración y servicios de la Universidad, todos ellos necesarios para garantizar la calidad de la docencia y la investigación de los profesores, por lo tanto, de la formación de los estudiantes. El título no cuenta todavía con resultados de evaluación de la satisfacción de los alumnos con estos servicios, por lo que en la actualidad no se puede llevar a cabo una evaluación más exhaustiva.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- E11: Breve descripción del personal de apoyo.
- Memoria Verificada:  
[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteler/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteler/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)
- Informes de verificación

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/informes-de-verificacion>

**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 servicios, equipamientos e infraestructuras descritos a continuación, se ajustan a las necesidades previstas para el desarrollo del plan de estudios del Máster Universitario en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración, y se ajustan a los criterios de accesibilidad universal y diseño para todos. (Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad). Tanto la descripción de los recursos e infraestructuras disponibles, como la estimación de los necesarios para la puesta en marcha del título de Máster, se han establecido a partir de un estudio que garantiza el funcionamiento de los servicios correspondientes a las enseñanzas impartidas, permitiendo la acomodación del tamaño de los grupos previstos, así como el ajuste a las metodologías de enseñanza-aprendizaje para el título. Este estudio, basado en las horas de enseñanza para impartición de clases teóricas y prácticas, ha permitido estimar las necesidades del título.

Todas las aulas están totalmente equipadas con equipos multimedia y audiovisuales, es decir, ordenador, cañón retroproyector, televisión, video/DVD, proyector de transparencias y de diapositivas. Recientemente han sido renovados los sistemas de proyección, adquiriendo proyectores de alta resolución y 2 pantallas panorámicas, que permiten ser utilizadas en las clases, charlas, conferencias, defensas o exposiciones de trabajos de las distintas materias, etc., cuando así se requiera.

Las medidas de las aulas son muy diversas, estando preparadas para su ocupación según el número por grupo y siempre cumpliendo la relación de 1,25 o 1,50 m<sup>2</sup>/estudiante, estando perfectamente iluminadas y dotadas con equipos de aire acondicionado para verano e invierno. Recientemente se ha adaptado un aula a los requerimientos del Máster, con una capacidad más reducida, dado el número de alumnos de nuevo ingreso.

Se dispone también de 5 aulas de aplicaciones informáticas (API), equipadas con ordenadores y acceso a los programas informáticos requeridos para el desarrollo de la Titulación, con una capacidad según el aula entre 30 y 50 estudiantes.

La Universidad cuenta además con un gran número de servicios generales que permiten el correcto desarrollo de las actividades formativas, como: biblioteca, hemeroteca, mediateca, sala de estudios, etc. Se dispone de pabellones que albergan otros servicios como: cafetería, restaurante, reprografía, librería, etc. El

alumno tiene acceso libre a Internet tanto desde los equipos de la Universidad como desde sus dispositivos móviles vía Wi-Fi.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- E12: Descripción de las infraestructuras
- Memoria Verificada:  
[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)
- Informes de verificación  
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/informes-de-verificacion>

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

El Máster en Dirección de Hoteles y Empresas de Restauración se imparte en la modalidad semipresencial inglés actualmente. El número de alumnos, en este primer año de implantación ha sido reducido (un total de 21 alumnos) y eso permite una mayor atención a sus necesidades o dificultades. El Master en su modalidad semipresencial cuenta con una presencialidad del 30% que corresponde a 7.5 horas presenciales por crédito. Por lo tanto, la prespecialidad es importante. A pesar ello, el campus virtual se convierte en una herramienta de gran importancia para este tipo de enseñanza.

En la actualidad la universidad cuenta con La Unidad de Enseñanza On Line, tiene como objetivo principal, la promoción y organización de las diferentes metodologías propias de las enseñanzas semipresenciales y a distancia, así como la gestión y fomento de los diferentes recursos aplicables a este tipo de estudios. Esta unidad proporciona todos los procesos que deben definir las enseñanzas a distancia de la universidad y que es de obligatorio cumplimiento.

Igualmente, desde la titulación se establecen las destrezas que se tiene que llevar a cabo para el cumplimiento de dichas acciones, donde se definen los aspectos y recursos mínimos que el profesorado debe utilizar en su proceso formativo.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- E13: descripción de la plataforma tecnológica

- Memoria Verificada:

[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)

- Informes de verificación:

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/mas-informacion/informes-de-verificacion>

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

La Universidad cuenta con los Servicios de apoyo al estudiante, que consisten en la prestación de apoyo por parte de los profesores en el proceso de elección de las materias a cursar. El alumno podrá ponerse en contacto con el Equipo Directivo de la Titulación mediante los correos electrónicos y telefónicamente.

Así mismo, las Guías Docentes del Máster Universitario en Dirección de Hoteles y empresas de Restauración y, se encuentran a disposición del estudiante en la página web del título tanto en castellano como en Inglés, así como toda la información necesaria. En ellas, el alumno o futuro alumno encontrará toda la información necesaria relativa al funcionamiento administrativo y académico de la Universidad y de la titulación del Máster: el plan de estudios, los horarios de tutorías de apoyo, la relación de profesores por materia y su email de contacto, los horarios de tutoría individuales y los programas de cada una de las materias que conforman el plan de estudios.

Igualmente, el alumno al inicio de cada materia contará con un documento en el campus virtual “planificación docente de la materia” donde el profesor expone todos los detalles del proceso formativo de su asignatura (cronograma de implantación, contenido, practicas, calendario, etc.)

En cuanto a su orientación académica, el estudiante contará con tutorías de apoyo de forma periódica y colectiva para todos los alumnos que lo deseen, atendiendo a la planificación de la materia. Así mismo, el representante de los alumnos (modalidad semipresencial-ingles) mantendrá reuniones periódicas con la Dirección, el coordinador y los coordinadores de modulo (si fuera de necesario), donde se les informará de los asuntos y decisiones de relevancia, así como se recogerán sus propuestas y sugerencias para ser evaluadas y tenidas en cuenta.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- E14\_Servicios de apoyo y orientación al estudiante
- Enlace a las Guías Docentes del Título:  
<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/plan-de-estudios>  
<http://international.ucam.edu/studies/master-in-hospitality-management-on-campus/plan-of-studies>
- Apartado 4.3 de la Memoria Verificada:  
[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hotelera/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hotelera/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)

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 realización de Prácticas externas es una de las materias más importantes por su carga lectiva dentro del master con 20 créditos.

Se trata de una colaboración por parte del alumno en los trabajos llevados a cabo en la empresa principalmente en el sector de la hostelería, relacionados con los distintos perfiles profesionales, en marketing, atención al cliente, dirección y administración, gestión de proveedores, etc. durante un periodo establecido, a razón de 20 créditos (500 horas).

El trabajo es supervisado por el Tutor Empresa y el Tutor UCAM (que está conformado por la comisión de prácticas, que la conforman dos profesores responsables de la asignatura y se cuenta con el apoyo de un profesor experto que da apoyo con su experiencia), aportando cada uno de los intervinientes su respectiva documentación, cuyos formatos se difunden en el Campus Virtual en el campo de Recursos:

- Normativa de organización y funcionamiento de las prácticas externas
- Solicitud de prácticas en empresa
- Propuesta de empresas para Convenio de cooperación educativa
- Memoria de prácticas. Descripción del contenido

Documentación acreditativa de la realización de las prácticas:

- Memoria de prácticas, justificado la labor realizada
- Informe del Tutor de la empresa
- Informe del alumno de las prácticas realiza

Estos documentos permiten evaluar que se han adquirido las competencias específicas correspondientes, tanto las globales como las pormenorizadas.

Las prácticas externas de los estudiantes del los Máster también cuentan con el apoyo del SOIL (Servicio de Orientación e Información Laboral). Uno de los retos más importantes es la elaboración de forma continua de nuevos convenios de colaboración con las cadenas hoteleras y de restauración más importantes a nivel mundial. El SOIL ayuda a la negociación y elaboración de dichos convenios.

En la actualidad los alumnos del Máster no han terminado de cursar la materia de Prácticas Externas.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- Apartado 5.5 de la Memoria verificada. Desarrollo práctico:

[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hotelera/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hotelera/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)

-Normativa.

<http://international.ucam.edu/studies/master-in-hospitality-management-on->



[campus/plan-of-studies](http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/plan-de-estudios)

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/plan-de-estudios>

- Guía Docente Practicas externas:

<http://international.ucam.edu/studies/master-in-hospitality-management-on-campus/plan-of-studies>

<http://www.ucam.edu/estudios/postgrados/direccion-hoteles-empresas-restauracion/plan-de-estudios>

- Enlace al SOIL:

<http://www.ucam.edu/servicios/soil>

- E15\_Listado de las memorias finales de prácticas

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

La Universidad y el Título han cumplido los compromisos establecidos en la Memoria de Verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación y autorización.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
X				

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

- Memoria Verificada:

[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hoteleria/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)

## 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.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

6.1. Las **actividades formativas**, sus **metodologías docentes** y los **sistemas de evaluación** empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA

Las actividades formativas y metodologías docentes que se llevan a cabo en el Máster son las que se indican en la Memoria de verificada.

En lo referente a los sistemas de evaluación se lleva a cabo el que se indica en la Memoria Verificada, pero se hace necesario especificar a los alumnos de forma muy concisa el proceso de evaluación tanto en los trabajos individuales, grupales y las prácticas en clase. Estas indicaciones han sido objeto de análisis y estudio por la Comisión de Calidad del Título y por la Dirección, estableciendo como necesario elaborar un documento especificando los aspectos que son considerados en el proceso de evaluación por parte del profesor.

#### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado".
- Tabla 2. "Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios"
- Memoria Verificada:  
[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hotelera/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hotelera/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)

--

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

*VALORACIÓN DESCRIPTIVA*

Los resultados de aprendizaje que se han alcanzado en las materias que ya se han cursado satisfacen los objetivos del programa, y se adecúan al nivel correspondiente del MECES, consiguiendo los alumnos las aptitudes, capacidades y conocimientos que se exponen en la memoria del título.

*VALORACION SEMICUANTITATIVA*

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabla 1. Asignaturas del plan de estudios y su profesorado</li> <li>- Tabla 2_ Resultados de las materias</li> <li>- Tabla 4_ Indicadores y datos globales</li> <li>- E15: Listado de las memorias finales de prácticas realizada por los estudiantes</li> </ul> |
|---|

**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 DESCRIPTIVA:

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

Desde la verificación del título en el año 2014 no ha comenzado hasta el curso académico 2016-2017, debido en gran medida a la solicitud de modificación que afecto a aspectos importantes como el número de créditos de prácticas y la modalidad de implantación.

Así el primer año de implantación comienza con un total de 21 alumnos de distintas nacionalidades que cursan el máster en modalidad semipresencial inglés. Esto supone un número muy inferior al estimado en la Memoria Verificada, donde se ofertaba un máximo de 120 plazas anuales para las cuatro modalidades.

La Dirección, la CCT y los organismos generales de la Universidad, seguimos fomentando la difusión del Título, tanto a nivel nacional como internacional. Para ello, el departamento de Marketing internacional, el Servicio de Información al Estudiante y los coordinadores del título apoyan en la difusión del título.

En la actualidad el título no cuenta, todavía, con resultados de tasas, por lo que no se puede llevar a cabo una evaluación más exhaustiva sobre la evolución de los principales datos e indicadores del título.

### VALORACION SEMICUANTITATIVA

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- Tabla 2. "Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios"
- E3: Criterios de admisión aplicables por el título y resultados de su aplicación
- Tabla 4\_Indicadores y datos globales
- Apartado 8.1 de la Memoria Verificada:  
[http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hotelera/memoria\\_corregida\\_a\\_15-5-15\\_definitiva.pdf](http://www.ucam.edu/sites/default/files/estudios/postgrados/restauracion-hotelera/memoria_corregida_a_15-5-15_definitiva.pdf)

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

*VALORACIÓN DESCRIPTIVA*

En la actualidad el título no cuenta, todavía, con resultados de evaluación de la satisfacción de estudiantes, egresados y otros grupos de interés, por lo que no se puede llevar a cabo una evaluación más exhaustiva.

En el caso del PDI, las encuestas revelan que el grado global de satisfacción de los profesores con el Título es del 100%. Indicando un alto compromiso e interés por el título y por sus alumnos, como lo ha demostrado a lo largo de todo el curso.

*VALORACION SEMICUANTITATIVA*

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabla 4_Indicadores y datos globales</li> <li>- Informe encuesta de satisfacción PDI</li> </ul> |
|--|

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*

La reciente implantación del título no nos permite tener datos suficientes para proceder a un análisis exhaustivo de inserción laboral del egresado. No obstante, debido al interés del título de Máster la Comisión de Prácticas mantiene un contacto permanente con las empresas para conocer las necesidades formativas y laborales que demandan para que quede patente en el proceso formativo del Máster.

Igualmente se está en constante comunicación con los alumnos para conocer su evolución de su vida laboral y sus progresos en relación a la formación recibida en el Máster.

*VALORACION SEMICUANTITATIVA*

A	B	C	D	No aplica
	X			

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

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Tabla 4_Indicadores y datos globales</li><li>- E15_Practicas externas.</li></ul> |
|--|