

EVALUACIÓN PARA LA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN INFORME FINAL

Denominación del título	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN HOTELERA
Universidad (es)	UNIVERSIDAD EUROPEA DE CANARIAS
Menciones/Especialidades	Ninguna
Centro/s	Facultad de Ciencias Sociales
Modalidad (es) en la que se imparte el título en el centro En su caso, modalidad en la que imparte las distintas menciones/especialidades del título	Virtual (a distancia)

La **Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa** (ACCUEE), conforme a lo establecido en el artículo 34 Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del título universitario oficial arriba indicado.

La evaluación del título llevada a cabo por la Comisión de Acreditación de ACCUEE, de forma colegiada, ha considerado tanto el informe emitido por las personas expertas externas que realizaron la visita a la Universidad, como el resto de información disponible del título.

Una vez transcurrido el plazo de 20 días hábiles para la presentación de alegaciones al Informe Provisional para la Renovación de la Acreditación (IP) remitido a la Universidad, dicha Comisión de Acreditación emite el siguiente Informe Final de Renovación de la Acreditación (IFA).

Avenida Buenos Aires, 5. Edificio Tres de Mayo - 3.ª Planta
38071 Santa Cruz de Tenerife
Teléfono: 922 423591

C/ Álamo, 54 - 2.ª Planta
35014 Las Palmas de Gran Canaria

C: calidad.accuee@gobiernodecanarias.org

W: www.gobiernodecanarias.org/accuee/

T: [@ACCUEE_gobcan](https://twitter.com/ACCUEE_gobcan)



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 DESCRIPTIVA

Este título es un máster de 60 créditos, impartido en la modalidad virtual (a distancia), sin menciones, adscrito a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Europea de Canarias. La primera edición del Máster ha sido en el curso 2019/20.

Se observan importantes desajustes entre la Memoria de Verificación (MV) y la implantación efectiva de la titulación: a) En la mayoría de las asignaturas de la MV consta como idioma de impartición el inglés, mientras que en las Guías Docentes (GGDD) solo se menciona el español; b) No se realizan las pruebas de evaluación previstas en la MV; c) En algunas asignaturas (por ejemplo, "Tendencias y herramientas de análisis en el sector hotelero") todas (o casi todas) las actividades evaluables se realizan, de acuerdo a lo que se indica en las GGDD, el mismo día, yendo en contra de la filosofía de evaluación continua prevista en la MV; d) Las horas de las actividades formativas de las GGDD de las asignaturas no se corresponden con la realidad de lo que se imparte, ni con lo verificado; e) En algunas GGDD los créditos asignados no se corresponden con los de la MV (por ejemplo, "Dirección de operaciones de alojamiento", o "Dirección de operaciones de *Food and Beverage*") y f) El porcentaje de doctores y doctoras que tiene acreditación no se corresponde con el previsto en la MV.

Existen evidencias que indican que la coordinación entre las distintas asignaturas de la titulación no es la adecuada.

En cuanto a la satisfacción del estudiantado con la titulación, hay que resaltar que su satisfacción media ha disminuido en todos los ítems desde el curso 2019/20 al curso 2020/21. El perfil de egreso definido mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico o profesional.

Sin embargo, no se aportan evidencias de reuniones con las personas egresadas y las empleadoras, que permita asegurar que el perfil de egreso es adecuado y no se necesita revisar los contenidos y las actividades de la titulación. Las evidencias de coordinación aportadas se consideran insuficientes y poco informativas. Durante los dos cursos en los

Informe Final de Acreditación	Página 2 de 12	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN HOTELERA - UEC
-------------------------------	----------------	--



que se ha implantado la titulación, la satisfacción media del estudiantado y de las personas egresadas en relación con la coordinación ha disminuido.

El número de plazas de nuevo ingreso respeta lo establecido en la MV. En relación con los criterios de admisión, existe una información contradictoria en la MV, por cuanto en ocasiones aparece que las personas con experiencia laboral pueden ser admitidas al Máster, mientras que en otros apartados de la MV no se permite. Además, se debe corregir el desajuste de admisión detectado (se observa la admisión de personas graduadas en Relaciones Laborales y RRHH, en el Grado Intercultural y Comunicación Internacional, o en el Grado en Lenguas Modernas, Cultura y Comunicación, que no debieran haber sido admitidas) y admitir solo a aquellos perfiles de estudiantado acorde con lo permitido en la MV.

La MV permite el reconocimiento de hasta nueve créditos por títulos propios y de seis créditos por experiencia laboral y profesional. Sin embargo, de acuerdo con las evidencias del título, en los dos años de implantación de la titulación no se ha realizado ningún 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 DESCRIPTIVA

La titulación cuenta con una página web (<https://universidadeuropea.com/master-direccion-hotelera-online/>) en la que se ofrece información sobre sus características, con referencias a la fecha de inicio y duración, modalidad de impartición y plazas de nuevo ingreso, número de créditos ECTS, idioma y estructura del plan de estudios, perfil de ingreso y salidas profesionales, etc.

Sin embargo, no se encontraban publicadas las GGDD de las asignaturas, ni la MV de la titulación en el momento de la visita del panel. Respecto a los criterios de admisión en la página web, durante la audiencia con las personas responsables del título, se pone de manifiesto que se presentaba información no coincidente con la información indicada en la MV. Además, se publica un listado de empresas colaboradoras, pero no se informa de la



posibilidad de que el estudiantado realice prácticas extracurriculares, ni del procedimiento para su solicitud.

En este sentido, se recomienda: a) hacer pública la posibilidad de realizar prácticas extracurriculares, los procedimientos para su solicitud y los convenios y las plazas disponibles; b) dar una mayor visibilidad en la página web a las actividades de orientación académica y laboral dirigidas al estudiantado, salidas profesionales, etc.; c) para dar una mayor visibilidad al título y fomentar aún más la acogida del estudiantado extranjero, es necesario la inclusión en la página web de la información más relevante del mismo en otras lenguas, en especial, en inglés; d) asegurar que la información clave (como las GGDD, o la información sobre SIGC, entre otras) sea pública y accesible en todo momento.

No se tiene constancia de que el estudiantado matriculado en la titulación tenga acceso, en el momento oportuno, a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.

La satisfacción del estudiantado con los mecanismos de información durante el curso resulta adecuada.

Criterio 3. SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (SIGC)

Estándar:

La institución dispone de un sistema interno de garantía de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua del título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

La Universidad Europea de Canarias cuenta con un Sistema Interno de Garantía de la Calidad, cuyo diseño fue certificado en abril del 2013 por ANECA dentro del Programa AUDIT.

Del análisis de las evidencias, se considera que el sistema es una herramienta de apoyo para llevar a cabo el seguimiento y mejora continua de la titulación y de la enseñanza que recibe el estudiantado.

No obstante, en el momento de visita del panel no hay disponible información específica sobre la implantación del sistema en el Máster (plan de mejoras, resumen de indicadores, resultados de las encuestas de satisfacción de los agentes implicados, etc.). También se deben desarrollar mecanismos para conocer el grado de satisfacción de personas egresadas y del colectivo empleador.



Hay que destacar que la Universidad Europea de Canarias ha diseñado y revisado los procedimientos para la revisión y mejora del título, y se está llevando a cabo una adecuada implementación en el título evaluado.

Por último, se considera que el SIGC facilita el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del título, aunque se debe realizar un estudio más crítico de la información para garantizar la mejora continua a partir de la información que se obtiene de los indicadores y de las encuestas de satisfacción. No obstante, resaltar que se ha revisado y actualizado el SIGC en el curso 2020/21.

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

En el curso 2020/21, el profesorado es mayoritariamente titulado universitario no doctor (ocho de quince) y doctor o doctora sin acreditación (tres de quince), y doctor o doctora con acreditación (cuatro de quince). Por tanto, el profesorado es mayoritariamente no doctor y solo alrededor del 20% está acreditado. El nivel de profesorado doctor (seis) y, sobre todo, de aquel con acreditación (3) es bajo, y su nivel investigador (a partir de las escasas evidencias aportadas) es también bajo y claramente susceptible de mejora. En todo caso, se preveía en la MV un porcentaje de docencia impartida por profesorado doctor que no se cumple.

Además, la información sobre el profesorado no está sistematizada y es genérica. No se aporta, de manera concreta, los años de experiencia docente del mismo, indicadores del nivel investigador (número de publicaciones JCR/SJR y cuartil, proyectos de investigación competitivos, número de sexenios, etc.), por lo que se hace difícil valorar su idoneidad. En este sentido, se recomienda elevar la capacidad investigadora del profesorado, midiéndolo a través de sexenios de investigación, publicaciones en revistas indexadas de prestigio y participación en proyectos de investigación competitivos. Es de destacar las muy altas tasas de satisfacción del estudiantado con el profesorado de la titulación.

El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones y atender al estudiantado.



Se constata que existe una oferta alta de módulos formativos relacionados con estrategias docentes y competencias digitales para la docencia. Sin embargo, no se conoce el grado de participación del profesorado del programa en estas actividades de formación. Se recomienda sistematizar la información sobre cursos de formación seguidos por el profesorado del Máster y preguntar al mismo sobre sus necesidades.

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

El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y soporta adecuadamente la actividad docente del personal académico vinculado al título. La satisfacción del estudiantado con la dirección y con el personal de apoyo es elevada.

Los recursos materiales se adecúan al conjunto del estudiantado y a las actividades formativas programadas en el título. En general, su valoración es satisfactoria, aunque se solicita por parte del estudiantado y de las personas egresadas que se mejore la información presente en el Campus y en los foros organizados, y se solicita que el aplicativo sea más fácil de usar desde aparatos móviles.

Las infraestructuras tecnológicas y los materiales didácticos asociados a la titulación permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título, y los niveles de satisfacción reportados son adecuados.

No se aportan datos sobre otros servicios de orientación académica y profesional, más allá de la satisfacción con el tutor o la tutora. Se echa en falta un mayor detalle sobre la opinión del estudiantado y personas egresadas sobre los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición del estudiantado.

No se aportan datos sobre movilidad de estudiantes, ni entrantes ni salientes.

Sería recomendable incrementar la información y orientación para la realización de prácticas voluntarias extracurriculares del estudiantado.



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

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

En la visita con el estudiantado y con el colectivo empleador quedó patente la importancia del inglés para trabajar en empleos relacionados con el área de la titulación y, de ahí, la conveniencia de cursar asignaturas en este idioma para mejorar la empleabilidad de las personas egresadas de la titulación. En este sentido, como se indicó en la valoración del Criterio 1, en la mayoría de las asignaturas de la MV consta como idioma de impartición el inglés, mientras que en las Guías Docentes (GGDD) solo se menciona el español.

Además, ha quedado patente que, en la mayor parte de las asignaturas, no se realizaban exámenes como se indica en la MV, sino que la evaluación solo consistía en la realización de trabajos o actividades individuales y grupales. Es de destacar el excesivo peso (o ponderación) que los trabajos en grupo tienen en las calificaciones de las distintas asignaturas.

Además, los TFM se realizan en grupos de, incluso, cinco estudiantes, y de acuerdo con las evidencias, todo el estudiantado consigue la misma (o prácticamente la misma) calificación en esta asignatura. Por tanto, se obtiene una duda razonable de que realmente las valoraciones del estudiantado reflejen el nivel de competencias adquirido por todos ellos.

Se recomienda: a) ampliar las sesiones sobre casos reales (a través de visitas a establecimientos, seminarios y *master class*); b) ampliar la duración de las actividades formativas denominadas "seminarios virtuales" para facilitar la interacción con el estudiantado.

Sería apropiado implantar un procedimiento sistemático de revisión del perfil de egreso en el que participe el colectivo empleador.

Del análisis de las tasas de rendimiento académico del estudiantado por asignatura se deduce que los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel en el MECES. De todos modos, sigue existiendo la duda de si todo el estudiantado adquiere los resultados de aprendizaje asociados a la titulación, por lo señalado sobre los sistemas de evaluación empleados.



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

La evolución de los principales datos e indicadores del título es adecuada, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título. Además, es coherente con las características del estudiantado de nuevo ingreso. Sin embargo, el número de estudiantes de nuevo ingreso matriculado en la titulación en los cursos 2019/20 y 2020/21 fue de 13 y 19, respectivamente, datos que están muy por debajo de lo recogido en la MV.

En cuanto a la satisfacción del estudiantado con la titulación, hay que resaltar que la satisfacción media ha disminuido en todos los ítems desde el curso 2019/20 al curso 2020/21. Además, existe una baja satisfacción del estudiantado con su tutor o tutora del TFM (2,8) y con el TFM (3,1). Además, la satisfacción con los planes de mejora que se están poniendo en marcha en las titulaciones (2,6) y los comités de calidad de la titulación (3,0) se consideran muy mejorables. Se echa en falta una mayor adquisición de competencias y conocimientos en lengua inglesa, aún más motivada por el tipo de salida profesional de la persona egresada. Se recomienda imperativamente mejorar este tema.

De acuerdo con el informe de resultados de la encuesta a personas egresadas del curso 2019/20 (con una tasa de respuesta del 53,8%), un 71% señala que se encuentra trabajando y el 29% restante que está desempleado (aunque todos se sienten preparados para afrontar la búsqueda de empleo). Además, el 60% de las personas encuestadas señala que su trabajo se corresponde con los estudios efectuados. En futuros procesos de seguimiento y renovación de la acreditación se deberá analizar con mayor detalle el nivel de inserción laboral, dado la escasa información disponible hasta este momento.

Informe Final de Acreditación	Página 8 de 12	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN HOTELERA - UEC
-------------------------------	------------------------------	---



MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión de Acreditación de la ACCUEE emite un Informe Final de Renovación de la Acreditación en términos **FAVORABLES**.

SE DETALLAN AQUELLOS ASPECTOS QUE SERÁN OBJETO DE ESPECIAL ATENCIÓN EN FUTUROS SEGUIMIENTOS:

En lo que respecta al **Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO**

1. Desarrollar acciones que puedan mejorar la coordinación entre las distintas asignaturas de la titulación.
2. Ajustar la realidad de la impartición del máster a la MV y, si es necesario, solicitar una modificación que lo respalde, ya que se observan importantes desajustes entre la MV y la implantación efectiva de la titulación:
 - a. En la mayoría de las asignaturas de la MV consta como idioma de impartición el inglés, mientras que en las GGDD solo se menciona el español.
 - b. No se realizan las pruebas de evaluación previstas en la MV.
 - c. En algunas asignaturas todas (o casi todas) las actividades evaluables se realizan, de acuerdo a lo que se indica en las GGDD, el mismo día, yendo en contra de la filosofía de evaluación continua prevista en la MV.
 - d. Las horas de las actividades formativas de las GGDD de las asignaturas no se corresponden con la realidad de lo que se imparte, ni con lo verificado.
 - e. En algunas GGDD los créditos asignados no son los de la MV.
 - f. En relación con los criterios de admisión, existe una información contradictoria en la MV, por cuanto en ocasiones aparece que las personas con experiencia laboral pueden ser admitidas al Máster, mientras que en otros apartados de la MV no se permite.
3. Admitir solo a aquellos perfiles de estudiantado acorde con lo permitido en la MV.

En lo que respecta al **Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

4. Realizar el seguimiento de los criterios de admisión que están publicados en la página web del título para que la información sea coincidente con lo establecido en la MV.



5. Realizar el seguimiento sobre la información clave comprobando que sea pública, de manera permanente, y de fácil acceso en la página web del título y que permanezca en todo momento (como son las GGDD, la información sobre SIGC, entre otras).

En lo que respecta al **Criterio 3. SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD**

6. Realizar el seguimiento de la inclusión de la información específica sobre la implantación del sistema en el Máster (plan de mejoras, resumen de indicadores, resultados de las encuestas de satisfacción de los agentes implicados, etc.).
7. Desarrollar mecanismos para conocer el grado de satisfacción de las personas egresadas y del colectivo empleador.

En lo que respecta al **Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO**

8. Incrementar el porcentaje de profesorado doctor acreditado.
9. Realizar acciones de mejora para elevar la capacidad investigadora del profesorado, midiéndolo a través de sexenios de investigación, publicaciones en revistas indexadas de prestigio y participación en proyectos de investigación competitivos.
10. Sistematizar la información sobre cursos de formación seguidos por el profesorado del Máster y preguntar al mismo sobre sus necesidades.

En lo que respecta al **Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

11. Realizar el seguimiento de los sistemas de evaluación de forma que estos se ajusten a lo recogido en la MV y aseguren una valoración individualizada de las competencias y de los contenidos adquiridos por cada estudiante o, en su caso, se debe realizar la modificación pertinente de la memoria.
12. Realizar el seguimiento del sistema de evaluación del TFM para que se garantice la adquisición de las competencias de forma individualizada, ya que en la actualidad el TFM se realiza de forma grupal.

En lo que respecta al **Criterio 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN**

13. Realizar acciones de mejora encaminadas a detectar los motivos de la baja satisfacción del estudiantado con el tutor o la tutora del TFM y con el TFM.



14. Realizar acciones de mejora encaminadas a detectar la baja satisfacción con los planes de mejora que se están poniendo en marcha y con los comités de calidad de la titulación.

SE SEÑALAN LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES, QUE CONTRIBUIRÁN A LA MEJORA DEL TÍTULO:

En lo que respecta al **Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO**

1. Promover acciones de captación para aumentar el número de estudiantado de nuevo ingreso.

En lo que respecta al **Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

2. Publicar en la página web la posibilidad de que el estudiantado pueda realizar prácticas extracurriculares, indicando la relación de empresas conveniadas y plazas disponibles, así como informar del procedimiento para su solicitud.
3. Mejorar la información sobre el número de empresas disponibles para la realización de prácticas y aclarar el significado de "Entidades colaboradoras" para evitar confusión.
4. Dar mayor visibilidad en la página web a las actividades de orientación académica y laboral dirigidas al estudiantado.
5. Informar del colectivo empleador que colabora con la titulación o hacer referencia al grado de inserción laboral o empresas en las que están trabajando las personas egresadas de la titulación.
6. Considerar la inclusión en la página web de la información más relevante del título en otras lenguas, en especial, en inglés.
7. Incorporar en la página web los programas de movilidad actuales.

En lo que respecta al **Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

8. Mejorar la información presente en el Campus y en los foros organizados.
9. Valorar la posibilidad de que el aplicativo o herramienta informática se pueda utilizar desde dispositivos móviles.
10. Incrementar la información y orientación para la realización de prácticas voluntarias extracurriculares del estudiantado.



En lo que respecta al **Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

11. Realizar visitas a empresas e incrementar las *masterclass* para conseguir mayor conocimiento de casos reales.
12. Ampliar el número y/o duración de los seminarios virtuales.
13. Implantar un procedimiento sistemático de revisión del perfil de egreso en el que participe el colectivo empleador.

En lo que respecta al **Criterio 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN**

14. Analizar con detalle el nivel de inserción laboral, dado la escasa información disponible hasta este momento.

La Universidad presenta acciones para los aspectos que serán objeto de especial atención y para las anteriores recomendaciones, estableciendo recursos necesarios, fecha de implantación, fecha de medición, resultados esperados, personas responsables de implantación, acciones-responsable, evidencias y fecha estimada.

El seguimiento de este título, teniendo en cuenta los aspectos de especial atención, así como las recomendaciones de mejora indicadas, se realizará aplicando el protocolo de la ACCUEE establecido para tal efecto.

Presidente de la Comisión de Acreditación

Informe Final de Acreditación	Página 12 de 12	MASTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN HOTELERA - UEC
-------------------------------	-------------------------------	---

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
JOSE SATURNINO MARTINEZ GARCIA - DIRECTOR/A GENERAL	Fecha: 12/09/2022 - 09:34:13
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 0JFNrz71uQgy7TFKii71ijCHwfk5cEhjx	 
El presente documento ha sido descargado el 12/09/2022 - 09:46:55	