



INFORME DE RENOVACIÓN DE ACREDITACIÓN

UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

TÍTULOS EVALUADOS

- Carrera Profesional de Turismo y Hostelería
- Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo
- Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras
- Maestría en Marketing Turístico y Hotelero

ÍNDICE

1. Datos del centro	pg.2
2. Composición de la Comisión de Evaluación Externa	pg.3
3. Resultado y alcance del proceso de evaluación	pg.4
4. Fortalezas detectadas.....	pg.7
5. Recomendaciones para la mejora.....	pg.8
6. Indicadores.....	pg.18
7. Valoración del Plan de Mejoras	pg. 20
8. Disposiciones Finales.....	pg. 22

1. Datos del centro evaluado

Universidad de San Martín de Porres (USMP)	
Centro evaluado	Escuela Profesional de Turismo y Hotelería
Presidente de la Comisión de Autoevaluación	Mag. Claudia Edith LlontopDiez
Dirección	Av. Tomás Marsano N° 151 - 242 Lima 34
Teléfono	00-511- 5136300
Dirección de correo electrónico	Dirección_epth@usmp.pe djerir@usmp.pe

Carreras que se imparten en el Centro

Pregrado:

- Turismo y Hotelería

Maestrías presenciales:

- Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo
- Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras
- Maestría en Marketing Turístico y Hotelero
- Maestría en Ciencias Gastronómicas

Maestrías virtuales:

- Maestría en Marketing Turístico y Hotelero
- Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo
- Maestría en Ciencias Gastronómicas
- Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras

Doctorado virtual:

- Doctorado en Turismo

Fecha de la visita externa	23 de abril de 2019
Fecha informe provisional de acreditación	17 de diciembre de 2019
Fecha informe final de acreditación	10 de junio de 2020

2.- Composición de la Comisión de Evaluación Externa

Perfil	Nombre y apellidos	Universidad/Organismo
Presidente	Xosé López García	Universidad de Santiago de Compostela
Vocal Académico	Pedro Pablo Gutiérrez González	Universidad de Vigo
Vocal Profesional	José Carlos Fernández Barja Martínez	Xunta de Galicia
Vocal Estudiante	María Cruz Negreira Rey	Universidad de Santiago de Compostela
Secretaria	Chabela Belmonte Otero	Técnica de ACSUG

3.- Resultado y alcance del proceso de evaluación

La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la USMP obtiene el primer Certificado de Acreditación en diciembre de 2012, con vigencia hasta diciembre de 2018. En ese momento, el centro adquiere y cumple el compromiso de elaborar y enviar a la ACSUG un auto-informe de seguimiento siguiendo la "*Guía de seguimiento de los centros universitarios externos al Sistema Universitario Español. 2013*" incluyendo en él su Plan de Acciones de Mejora.

En el año 2016, la Escuela se somete a la siguiente fase del proceso, la evaluación de seguimiento con visita, donde la Comisión de Evaluación Externa valora la evolución y ejecución efectiva de cada una de las acciones incluidas en dicho Plan de Mejoras, dando por cerradas la mayoría de las acciones establecidas en la primera evaluación.

Transcurridos seis años desde la primera acreditación, y tal y como se establece en el certificado concedido por ACSUG, la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería se somete a un nuevo proceso de evaluación con visita para la renovación del certificado conforme a los estándares europeos para la garantía interna de la calidad de centros de educación superior (European Association in Higher Education. ENQA. 2015). La visita se realiza el 23 de abril de 2019.

La Comisión de Evaluación Externa quiere destacar el esfuerzo realizado por la Escuela en la elaboración del "Informe de Autoevaluación 2019", así como en la presentación de todas las evidencias asociadas a cada una de las directrices; destacar además la implicación de todos los grupos de interés participantes en las distintas audiencias.

El día 20 de diciembre de 2019, esta Comisión de Evaluación, una vez examinada la documentación y realizada la visita, emite un **informe provisional** abriéndose el plazo de un mes para la presentación de alegaciones y del Plan de Mejoras. En dicho informe se indicaba que los responsables del título/centro/universidad debían diseñar y poner en marcha un Plan de Mejoras, tomando como base las propuestas recogidas en este informe provisional además de las acciones de mejora propuestas por la licenciatura a raíz del análisis realizado en el informe de autoevaluación.

El 7 de febrero de 2020 se recibe en ACSUG el Plan de Mejoras y se procede a su análisis por parte de la Comisión de Evaluación que acuerdan el contenido del Informe Final de Evaluación.

La propuesta de Informe Final de Evaluación Externa se eleva a la "Comisión Galega de Informes, Avaliación, Certificación y Acreditación" (CGIACA), órgano superior de evaluación de ACSUG que ejerce las funciones de emisión de informes, evaluación, certificación y acreditación. Una vez analizada la propuesta de Informe Final realizada por la Comisión de Evaluación, la CGIACA lo aprueba en su reunión del 10 de junio de 2020.

Este Informe Final es el resultado de la evaluación del conjunto de evidencias de carácter documental del título, de la visita de la Comisión de Evaluación a la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la USMP y de la revisión, por dicha Comisión, del Plan de Mejoras. Las acciones incluidas en dicho Plan de Mejoras, así como las recomendaciones adicionales del presente informe, serán objeto de especial revisión durante el proceso de seguimiento del título.

El **alcance** de la evaluación realizada incluye las siguientes titulaciones:

- Pregrado:
 - o Turismo y Hotelería

- Posgrado:
 - o Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo
 - o Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras
 - o Maestría en Marketing Turístico y Hotelero

ACSUG emite un **Informe Final** de evaluación **FAVORABLE, renovando el certificado de Acreditación** de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería **por un periodo de cinco años**. Durante el periodo de validez del certificado, las titulaciones deben llevar a cabo un seguimiento anual, realizando autoinformes en los que se incluya información sobre el estado de ejecución del plan de mejoras, y aportando las evidencias e indicadores que justifiquen dicha información. Los autoinformes de seguimiento anuales serán enviados a la ACSUG y deben ser elaborados de acuerdo a la "*Guía para el seguimiento de los títulos universitarios externos al Sistema Universitario Español*" (versión 2018).

4.- Fortalezas detectadas

- ✓ Se observa una gran implicación de los miembros de la Escuela y coordinadores de las titulaciones en este proceso de acreditación.
- ✓ Se evidencia la instauración de la cultura de la mejora continua, un ejemplo de ello es la implantación del modelo educativo por competencias a partir de 2016 y la capacitación que reciben los docentes para su adaptación a este modelo.
- ✓ La Catedra UNESCO "cultura-turismo-desarrollo" permite el fomento de la investigación en el ámbito del turismo.
- ✓ Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación son variados y ajustados a las diferentes asignaturas. Los estudiantes conocen los sistemas de evaluación que se van a utilizar en cada asignatura.
- ✓ En general se percibe satisfacción por parte de los alumnos con los docentes.
- ✓ Los empleadores constatan la adquisición de competencias blandas o sociales, como las habilidades comunicativas, la organización y el trabajo en equipo, la creatividad y el pensamiento crítico, etc.
- ✓ Existe una buena vinculación de la Escuela con las empresas privadas del sector, con las que se han establecido numerosos convenios de colaboración y donde sus egresados encuentran diversas opciones de inserción laboral.
- ✓ Se constatan los esfuerzos por recabar la opinión del alumnado a través de las encuestas de satisfacción. Los resultados de las encuestas son en general, satisfactorios.
- ✓ Destaca la alta implicación de todo el profesorado de la Escuela, tanto de los docentes a tiempo completo como de los docentes a tiempo parcial. El hecho de contar con profesionales de reconocido prestigio en el cuadro docente enriquece mucho la formación, en la medida en que aproxima a los estudiantes a la realidad económica y empresarial incorporando, en ocasiones, contenidos adicionales actualizados.

5.- Recomendaciones para la mejora

DIRECTRIZ 1: PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

- ✓ Aunque existe una motivación hacia la mejora continua, se evidencia que todavía no está totalmente implantado el Sistema de Garantía de Calidad (SGC), cuyo diseño fue certificado por ACSUG en julio de 2019. Debe continuarse con la implantación del SGC pensando en la estructura de la Escuela, de las titulaciones que se imparten, y el Centro/Facultad donde se integran, y seleccionando aquellos procedimientos, evidencias e indicadores que aporten información útil a la mejora de las titulaciones. Se ha observado en este proceso de evaluación que se genera mucha información que no aporta datos relevantes para la mejora de la calidad de las titulaciones. Los alumnos han manifestado que no conocen el SGC.
- ✓ Las evidencias presentadas indican que existe planificación estratégica. Pero el Plan estratégico 2019-2023, del que se indica que está en proceso de socialización, es un documento del que se desconocen las líneas de actuación. Se deben aportar evidencias del mismo.
- ✓ Se constata que se realizan reuniones de coordinación, convocando reuniones periódicas y levantando actas de las mismas. Se debe establecer un procedimiento sistemático para recoger y tratar la información de todas y cada una de las reuniones celebradas (convocatorias, orden del día, asistentes, acuerdos adoptados, propuestas de mejora, seguimiento, etc.).
- ✓ La organización y la duración de las prácticas pre-profesionales se consideran adecuadas, aunque se recomienda ampliar los convenios para la realización de las mismas, tratando de incorporar nuevos ámbitos de desempeño profesional, que oferten nuevas alternativas laborales, complementando las actuales de hotelería y restauración, en especial en instituciones públicas, asociaciones, entidades sin ánimo de lucro, etc.
- ✓ Mejorar las competencias vinculadas con las herramientas de planificación y gestión turística, creación de productos turísticos, gestión de recursos patrimoniales, ecoturismo, colaboración público-privada de nuevos destinos, etc.
- ✓ Existe un programa de movilidad pero los indicadores son muy bajos. La información recogida en el Programa de Intercambio Académico Comparativo 2014-

2017 continúa mostrando unos índices realmente bajos, ya que los alumnos de la USMP que han cursado estancias en el extranjero, en la especialidad de Turismo, han sido 2 en 2014, 2 en 2015, 3 en 2016 y 2 en 2017. En cuanto al profesorado, en la EPTH no ha habido ningún docente de intercambio, en estos últimos 4 años. Se deben mejorar, por tanto, los indicadores de movilidad. Los convenios aportados no se sustentan en acciones concretas, con temporalidad y objetivos a alcanzar por ambas instituciones, medibles mediante los indicadores correspondientes.

- ✓ Se debe aportar información de las reuniones mantenidas por el Comité Consultivo, al respecto del proceso de gestión, revisión y mejora de las prácticas externas. Impulsar el funcionamiento del Comité Consultivo Externo, que favorezca la participación de representantes económicos, políticos y sociales del sector turístico, empleadores y egresados, favoreciendo la retroalimentación para aportar recomendaciones para el análisis y mejora continua de los planes docentes, en su adaptación a las necesidades demandadas por el mercado laboral peruano.
- ✓ Se ha realizado un cálculo de indicadores para este proceso de evaluación, pero se debe mejorar el análisis de los mismos para que sean fácilmente interpretables y poder activar acciones de mejora. A través de los datos presentados resulta difícil extraer conclusiones precisas sobre los distintos apartados.
- ✓ Las encuestas de satisfacción han mejorado en los últimos años aunque se debe pensar en su estructura, para que se pueda explotar adecuadamente la información que aportan. En el análisis de las encuestas se deben incluir siempre los porcentajes de participación de los diferentes colectivos, la escala de valoración utilizada, la periodicidad con las que se realizan y los comentarios sobre aquellos aspectos que obtienen una peor valoración y su evolución a lo largo del tiempo.

DIRECTRIZ 2: RECURSOS HUMANOS

- ✓ La política de recursos humanos debe intensificar la contratación de personal a tiempo completo y, sobre todo, la incorporación de doctores, así como incentivar la formación permanente.
- ✓ Se recomienda favorecer la contratación de profesorado con bagaje profesional y/o actividad en el mercado laboral del sector turístico nacional, que favorezca la búsqueda de nuevas alternativas laborales.

- ✓ La plantilla de personal docente para Pregrado se considera adecuada en número, aunque ha descendido en el último cuatrienio. En el momento de la evaluación se contabilizó un 32% de profesorado con dedicación a tiempo completo y un 10% de doctores, aproximadamente. Se considera necesario reforzar los incentivos para incrementar el tiempo de dedicación a la investigación. En esta línea, las posibilidades de movilidad del profesorado se incrementarían en el marco de las actividades de investigación. Una estructura consolidada de profesorado puede repercutir positivamente en la calidad de la formación impartida, por lo que se debe seguir trabajando en este sentido.
- ✓ Según la información aportada para Posgrado, también se produce un descenso del número total de docentes en la Escuela en este cuatrienio. No hay docentes a tiempo completo y de los 14 docentes existentes en posgrado, solo 5 son doctores.
- ✓ Se recomienda mejorar la oferta de cursos de capacitación para el personal administrativo, adaptando la formación especializada a cada área de trabajo y valorar el impacto de la formación recibida para subsanar determinadas carencias detectadas.
- ✓ Se mantiene la recomendación de fomentar la participación del personal administrativo en los órganos de gobierno.

DIRECTRIZ 3: RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

- ✓ Se debe enfocar el Plan de Tutoría, Asesoría y Consejería de forma integral. Establecer un programa de orientación académica y profesional que abarque a todos los alumnos de la Escuela, que no se active únicamente a demanda de los alumnos, sino que se les informe y oriente a todos desde que se incorporan a la Escuela hasta que egresan.
- ✓ En esta misma línea, también se debe reforzar la orientación profesional a los estudiantes aportándoles información sobre los nichos de turismo incipientes, así como información actualizada sobre las nuevas posibilidades del sector turístico. Se podría solicitar a los empleadores que dieran charlas orientativas o informativas a los alumnos poco antes de que finalizar sus estudios para orientarles en su especialización laboral.

- ✓ Se recomienda revisar el nivel de cobertura de la red WIFI en todo el Centro.
- ✓ Se recomienda activar planes de mejora que contribuyan a mejorar las gestiones administrativas del centro, en el sentido de agilizar trámites burocráticos.

DIRECTRIZ 4: EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

- ✓ Se debe realizar un análisis sistemático de los resultados globales de las titulaciones, tasas de graduación, abandono, u otros indicadores que aporten información relevante a este centro, etc., para detectar posibles mejoras en los planes de estudio. No se debe recoger la información únicamente para los procesos de evaluación.
- ✓ Se debe revisar la encuesta de satisfacción que cubren alumnos y docentes, y no indicar únicamente porcentaje de satisfechos o no satisfechos. Se debe realizar un análisis cualitativo de las encuestas de satisfacción, fundamental en este tipo de procesos para poder aplicar mejoras. Igualmente, los alumnos deberían recibir información sobre los resultados de estas encuestas.
- ✓ La tasa de graduación es especialmente baja en pregrado (en ninguno de los semestres analizados se alcanza el 30%). Estos datos indican que no se está graduando ni la tercera parte de los alumnos que debieran hacerlo en el tiempo establecido. Debe hacerse un análisis para tratar de conocer las causas de este bajo nivel de graduación y/o revisar la forma de cálculo de este indicador por si no estuviera proporcionando información fiable sobre las titulaciones. Para ello se recomienda tomar como referencia la fórmula de cálculo recogida en la "Guía de evaluación de los títulos universitarios externos al Sistema Universitario Español" (2018).

DIRECTRIZ 5: INFORMACIÓN

- ✓ Aunque se ha mejorado considerablemente la web en los últimos años, se han detectado carencias en la información pública disponible en la página web. Tal y

como establecen los estándares de calidad europeos, aspectos como los programas de las asignaturas (contenidos, competencias, sistemas de evaluación...) deben ser públicos y accesibles. También deben hacerse públicos en la web los datos para las distintas tasas de resultados calculadas para cada una de las titulaciones.

- ✓ La información en la web sobre el profesorado de la Escuela es muy escasa. Se debe completar la información con datos de contacto, perfiles, etc.
- ✓ Se debe seguir trabajando en la mejora de la información pública ofrecida en la web de la Universidad/Facultad/Escuela incorporando información sobre los aspectos que se destacan en la siguiente tabla (detectados durante el proceso de evaluación presencial) y publicando los nuevos procedimientos que se vayan elaborando y aprobando dentro del Sistema de Garantía de Calidad.

INFORMACIÓN PÚBLICA	
Denominación de todos los títulos que se imparten en el centro	Información accesible y completa sobre la denominación de los títulos de pregrado y posgrado ofertados en el centro.
Número de créditos	Información accesible y completa del número total de créditos para los títulos de posgrado del centro. Se recomienda incluir en la información general de la web el número total de créditos del pregrado de Turismo (están los créditos por materia en el Plan de Estudios, pero se podría completar la información).
Tipo de enseñanza (presencial, semipresencial, virtual)	Información sobre los horarios y las condiciones para cursar el pregrado presencial de Turismo; las opciones presencial o virtual de las Maestrías y el doctorado semipresencial. Se recomienda facilitar el Cronograma Académico de la duración total del título (en el momento de la evaluación solo se puede consultar el cronograma para el semestre actual en las Maestrías) para mejorar la información y planificación del alumnado.
Régimen de estudios (tiempo completo, tiempo parcial)	Dificultad para encontrar información relativa a las opciones de cursar los títulos a tiempo completo o parcial. Se recomienda incluir esta información en la Guía del Estudiante y los apartados de información general de los títulos en la web del centro.
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas	Dificultad para encontrar el número de plazas ofertadas para cada título. Se recomienda introducir esta información en la información general de los títulos en la web.
Idiomas en los que se imparte el título	No se especifica de manera clara el idioma de impartición en la información general de los títulos. El plan de estudios del pregrado de Turismo incluye estudios en inglés y aunque en los criterios de

	admisión se dice que se valora el conocimiento de idiomas, no se especifica cómo se puntúa. Para el Grado Académico hay que acreditar el conocimiento de un idioma extranjero.
Normativas de la universidad, centro, etc.	Normativa accesible en la sección Transparencia de la web.
Objetivos del título/Competencias del título	Los objetivos de los títulos del centro son accesibles y públicos en la web. En cuanto a las competencias/perfil del egresado, se recomienda que sean más específicas, sobre todo para el pregrado de Turismo. Las competencias del perfil del egresado de las Maestrías también podrían ser más específicas para una mejor diferenciación entre los títulos.
Criterios de acceso y admisión	Se facilita información clara sobre los requisitos y trámites académicos para la admisión. Se podría aclarar cómo se valora el CV de los postulantes y sus méritos académicos, profesionales, de idiomas, etc., a fin de que el proceso sea más transparente.
Proceso de matrícula	Información pública y accesible del cronograma, procesos, trámites, requisitos y costos de la matrícula.
Procedimientos de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso	En la web se facilita información sobre los títulos, servicios administrativos y de atención y orientación a estudiantes que son de interés para el alumnado de nuevo ingreso. Se adjuntan evidencias de actos de bienvenida a los estudiantes.
Perfil de ingreso recomendado	La descripción del perfil de ingreso en la web para el pregrado de Turismo es demasiado general. Se recomienda especificar mejor el tipo de alumno que se busca para el título, haciendo referencia a los intereses, aptitudes o habilidades que pueda tener en relación con el Turismo. Para los títulos de posgrado no hay un perfil de ingreso recomendado en la información de la web. Se recomienda incluirlo.
Perfil profesional	También para el pregrado de Turismo, el perfil del egresado debería ser más específico y estar relacionado con las competencias que adquiere el alumnado durante la titulación. El perfil del graduado podría estar más detallado y más diferenciado para las distintas maestrías.
Condiciones o pruebas de acceso especiales, si existen	Se incluye información relativa al examen y los requisitos que deben realizar los alumnos que postulan al pregrado.
Información sobre la transferencia y reconocimiento de créditos	No se aportan evidencias. En el artículo 5 del Reglamento de Grados y Títulos se hace referencia a la posibilidad de homologación y revalidación de estudios, pero no se aclara la normativa específica ni el proceso. No es fácil encontrar esta información en la web y resulta insuficiente para el alumnado.
Complementos formativos necesarios (en función de la formación previa acreditada por el estudiante), si fuese el caso	No se aportan evidencias. En la web no se encuentra información sobre la necesidad de complementos formativos.
Estructura del programa formativo: denominación del módulo o materia, contenido en créditos, organización temporal, carácter obligatorio u optativo	En el Plan de Estudios se aporta información sobre la denominación de las materias, los créditos y organización temporal. En el currículo de la carrera se indica si las asignaturas son de formación general,

	específica o de la especialidad, pero falta indicar si su carácter es obligatorio u optativo.
Horarios	Se aporta información detallada sobre el horario de las asignaturas para los distintos ciclos del pregrado de Turismo. Para las maestrías no hay horario disponible en la web, solo un cronograma académico en el que únicamente se puede consultar el del semestre actual.
Calendario de exámenes	No se aportan evidencias. En el momento de la evaluación, no hay información sobre el cronograma de exámenes para Turismo y Hotelería.
Guías docentes/Programación docente	No se aportan evidencias. En la web no se encuentran con facilidad las guías docentes de las asignaturas. Se recomienda que sean incorporadas y asociadas al plan de estudios.
Examen profesional (Comisión, convocatorias, etc.)	No se aportan evidencias.
Tesis (Comisión, convocatorias, etc.)	En el Reglamento de Grados y Títulos se especifica el proceso de elaboración, registro y defensa de la tesis. Para los diferentes títulos el estudiante tiene modelos para la elaboración del proyecto de investigación e información sobre los tutores. No obstante, se podría completar la información con los plazos establecidos para cada curso, las convocatorias, los calendarios de defensa, etc.
Información sobre las prácticas externas, si las hubiera	En la plataforma Booking se ofrece información sobre el reglamento de las prácticas, el modelo de convenio profesional o los datos de contacto con el servicio de gestión. Sin embargo, y aunque en la información sobre la carrera de turismo se incluyen algunas de las empresas en las que los estudiantes pueden realizar las prácticas, se recomienda publicar todos los convenios en vigor, así como el procedimiento para la solicitud y asignación de las prácticas.
Descripción del profesorado (asignaturas que imparte, horario de tutorías, correo electrónico,...)	En la sección de la web Conoce a tus docentes se ofrece la relación de profesores con su nombre y las asignaturas que imparten. Sería recomendable relacionar esta información con la de Tutorías, donde se puede ver el correo electrónico del docente y su horario de tutorías. Cada perfil de profesor debería incluir sus datos de contacto, horario de clases y tutoría, vinculación con su actividad investigadora, etc.
Descripción de otros recursos humanos disponibles para llevar a cabo el plan de estudios	En la Guía del Estudiante y otros apartados de la web relacionados con las prácticas externas, los servicios administrativos, etc., se aporta información sobre los responsables de gestión y el personal no docente, sus horarios de atención al estudiantado y sus datos de contacto.
Aulas y seminarios	No se hace una descripción detallada de la capacidad y equipamiento de las aulas. Las evidencias aportadas muestran un mapa del campus con su distribución de aulas, laboratorios, etc.
Laboratorios	Según las evidencias aportadas, los laboratorios parecen ajustarse a las necesidades del título.

Salas de informática	No se aportan evidencias ni información referida a las aulas de informática.
Salas de estudio	No se aporta ni se encuentra información referida a las salas de estudio disponibles para el alumnado.
Biblioteca	La web dispone de información sobre el servicio de biblioteca, horarios, base de datos, tramitación del carné, etc.
Normativa relativa a movilidad	En la web hay información sobre los convenios de movilidad con otras universidades de Latinoamérica, EEUU, Canadá y Europa. También se informa del proceso de postulación y del calendario.
Otros servicios disponibles	Se aporta información sobre otros servicios para el alumnado.
Espacios para los representantes de estudiantes	En las evidencias aportadas se hace referencia al Tercio Estudiantil como órgano de representación del alumnado, pero no queda claro si disponen de espacio físico reservado para ellos.
Tasa de graduación	No se aportan evidencias en el apartado de información pública. No se encuentra en la web información referida a las tasas y los resultados.
Tasa de abandono	No se aportan evidencias en el apartado de información pública. No se encuentra en la web información referida a las tasas y los resultados.
Tasa de eficiencia	No se aportan evidencias en el apartado de información pública. No se encuentra en la web información referida a las tasas y los resultados.
Tasa de rendimiento	No se aportan evidencias en el apartado de información pública. No se encuentra en la web información referida a las tasas y los resultados.
Tasas de inserción laboral	No se aportan evidencias en el apartado de información pública. No se encuentra en la web información referida a las tasas y los resultados.
Otras tasas complementarias que el título hace públicas	No se aportan evidencias en el apartado de información pública. No se encuentra en la web información referida a las tasas y los resultados.
Documentación del sistema de garantía de calidad	Hay información sobre los objetivos y la política de calidad del centro y sobre los procedimientos de trabajo.

DIRECTRIZ 6: RELACIÓN DE LA INSTITUCIÓN CON EL ENTORNO

- ✓ Se debe buscar una mayor promoción de la Escuela. Se podría fomentar el vínculo Turismo-Patrimonio-Gestión de destinos turísticos, creación de nuevos productos turísticos, Ecoturismo, etc. Explotar más este ámbito y buscar alianzas con las

instituciones públicas dedicadas a la promoción del Turismo en el País y en concreto en Lima.

- ✓ Reforzar la orientación profesional a los estudiantes aprovechando el contacto con los empleadores para organizar charlas orientativas o informativas con los alumnos. La vinculación Universidad-empresa es fundamental.
- ✓ Se debe mejorar el seguimiento de los egresados para conocer su empleabilidad. Se deben iniciar estudios de inserción laboral para poder disponer de este tipo de indicadores y poder reorientar o adaptar la oferta académica, si fuese necesario.

DIRECTRIZ 7: INVESTIGACIÓN

- ✓ Se aportan evidencias del desarrollo de líneas estratégicas de investigación y del fomento de la participación docente en investigación, pero todavía no se están alcanzando los resultados deseados. Los dos pilares de una universidad de calidad son la docencia y la investigación. La organización, la estructura, la potenciación y los resultados de la actividad investigadora en esta universidad son, en este momento, deficitarios. Es cierto que esta cuestión depende mucho del contexto, de la política nacional y del entorno productivo, lo que ACSUG ya tiene en cuenta, pero sin investigación no hay universidad. Es importante que la Universidad sea consciente de esta área de mejora y se realice un seguimiento de los avances que se van realizando. En este momento, aunque se ha mejorado, el número de doctores sigue siendo insuficiente (7,75% en pregrado en el segundo semestre de 2018); como consecuencia, se evidencia una carencia de publicaciones en revistas científicas de referencia internacional.
- ✓ Se aportan algunas evidencias de investigación con otras instituciones, pero no se evidencia la participación de ningún docente en grupos de investigación. Debe potenciarse el vínculo con empresas del entorno y empleadores del sector público y privado para lanzar proyectos de investigación específicos y de interés productivo regional que impulsen la transferencia tecnológica.
- ✓ Se aportan evidencias de la participación de los docentes en proyectos de investigación y su publicación en las revistas de la USMP. Se deben fomentar las colaboraciones con personal docente e investigador de reconocido prestigio del ámbito internacional.

DIRECTRIZ 8: ÓRGANOS DE GOBIERNO

- ✓ Se recomienda reforzar el papel del Personal de Administración y Servicios dentro de los órganos de gobierno de la Facultad.

6.- Indicadores

- ✓ Se observa un descenso en el número de alumnos de la Escuela, por lo que se deben activar políticas de promoción de las titulaciones ofertadas y adaptar la oferta existente, si fuera necesario.
- ✓ Se ha reducido drásticamente la Tasa de Graduación. Se deben activar planes de mejora para mejorar esta tasa.
- ✓ Es necesario realizar un análisis más detallado de los datos presentados y su evolución, con interpretación y contextualización de los resultados, lo que permitirá indicar puntos fuertes y débiles para un modelo sostenible y de futuro.
- ✓ En lo que respecta a las encuestas de satisfacción de estudiantes y docentes, en el análisis se deben incluir siempre los porcentajes de participación de los diferentes colectivos, la escala de valoración utilizada (al menos 1-5), la periodicidad con las que se realizan y las propuestas de mejora para subsanar aquellos aspectos con peor valoración.

ANÁLISIS DETALLADO DE LOS INDICADORES DE PREGRADO EN TURISMO Y HOTELERÍA (Lima y Filial Norte)	
DATOS GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> - Se observa un ligero descenso en el número de alumnos matriculados en la sede de Lima. - En la Filial Norte hay una población estudiantil de 78 estudiantes. - El grado de movilidad de los alumnos es bajo. - (Filial Norte) Los índices de los que parten son inferiores a los alcanzados por el centro matriz. El propio informe de autoevaluación lo reconoce. Se deben aplicar los planes de mejora del centro matriz, con el objetivo de situarse en los mismos estándares para, a continuación, afrontar los nuevos desafíos que ahora se indican en el informe de la renovación de la acreditación de la Escuela.
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> - El número total de profesores se mantiene relativamente estable, observándose una leve mejora de la tasa de profesorado a tiempo completo (en torno al 34%). - En la Filial norte se contabilizan 27 docentes. - El % de profesorado doctor es muy bajo (7,75%). El porcentaje de profesorado con Maestría está en torno al 30%. - No existe movilidad del profesorado - El personal administrativo se mantiene estable en torno a 40 efectivos.
BIBLIOTECA	<ul style="list-style-type: none"> - El número de puestos de lectura es estable (296). - El número de ejemplares ha aumentado desde 2016 en su conjunto entendiéndose por tal a los libros, revistas, publicaciones electrónicas y bases de datos.
RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none"> - La tasa de rendimiento es estable en torno al 80%. - En lo que se refiere a la tasa de eficiencia se mantiene en valores próximos al 100%. - La Tasa de abandono es fue del 15,96% en el segundo semestre del 2016. No se aportan datos de este indicador para la Filial Norte. - El cálculo de la tasa de graduación por semestres no permite su valoración objetiva. No obstante los porcentajes oscilan entre un 29,68% y un 5% en el último semestre de 2018. <p>Los datos de tasa de graduación por cohorte son de 2009 a 2011. Se refleja un porcentaje elevado de egresados con grado y un porcentaje muy reducido de egresados con título.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En lo que se refiere a la inserción laboral, el porcentaje d empleabilidad se sitúa en el 70% en los datos aportados de enero a julio de 2018.

ANÁLISIS DETALLADO DE LOS INDICADORES DE POSGRADO

<p>MAESTRIA EN GESTIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y TURISMO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El número de alumnos de nuevo ingreso es muy bajo (4 en 2019 I). - En lo que se refiere al porcentaje de doctores, los datos de 2019 indican un 40% de doctores, aunque no se cuenta con profesorado a tiempo completo. - La tasa de rendimiento ha bajado al 85,20% en 2019. - La tasa de abandono es nula. - La tasa de graduación es del 70,60% en 2017 y del 87,50% en 2018.
<p>MAESTRIA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El número de alumnos de nuevo ingreso se mantiene estable en 21 alumnos. - En lo que se refiere al porcentaje de doctores, los datos de 2019 indican un 37,50% de doctores. No hay profesorado a tiempo completo. - La tasa de rendimiento alcanza valores cercanos al 100%. - La tasa de abandono es prácticamente inapreciable. - La tasa de graduación es del 80% en 2017 y 100% en el primer semestre de 2018. Se indica 0% para los dos siguientes semestres, lo que requeriría una explicación.
<p>MAESTRÍA EN MARKETING TURÍSTICO Y HOTELERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El número de alumnos de nuevo ingreso es bajo (7 en 2019 I), aunque acorde con las plazas ofertadas (8). - En lo que se refiere al porcentaje de doctores, los datos de 2019 indican un 42,85% de doctores (en la tabla se indican 2 doctores de 6 docentes). No hay profesorado a tiempo completo. - La tasa de rendimiento se sitúa en torno al 95%. - La tasa de abandono es nula. - La tasa de graduación es del 81,80% en el segundo semestre de 2017 y del 70,60% en el segundo semestre de 2018, constatando una evolución descendente.

7.- Valoración del Plan de Mejoras

El día 20 de diciembre de 2019, ACSUG emite un **informe provisional de evaluación** abriéndose el plazo de un mes para la presentación de alegaciones y del Plan de Mejoras. En dicho informe se indicaba que los responsables del centro/universidad debían diseñar y poner en marcha un Plan de Mejoras, tomando como base las propuestas recogidas en este informe provisional además de las acciones de mejora propuestas por el centro a raíz del análisis realizado en el informe de autoevaluación.

El 7 de febrero de 2020 se recibe en ACSUG el Plan de Mejoras y se procede a su análisis por parte de la Comisión de Evaluación.

Se han presentado **acciones de mejora** para las recomendaciones del informe provisional estructuradas conforme a cada una de las directrices del proceso de evaluación. Las propuestas recogen estos apartados: número de la propuesta, denominación, punto débil detectado, ámbito de aplicación, responsable de su aplicación, objetivos específicos, tareas/actuaciones a desarrollar, periodo de ejecución, recursos/financiación, beneficios esperados, indicadores de ejecución y responsable de seguimiento.

La Comisión de Evaluación valora positivamente las propuestas elaboradas por el Centro. En líneas generales, se han atendido todas las indicaciones que se hacían en el Informe provisional, salvo dos:

1) Fomentar la participación del personal administrativo en los órganos de gobierno.

Tras el periodo de alegaciones se informa de que "El Reglamento General de la Universidad de San Martín de Porres señala que los órganos de gobierno de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología son el Consejo de Facultad y el Decanato. El Consejo de Facultad está integrado por el Decano, quien lo preside, (5) cinco directores de oficina, designados por el Decano; y los representantes de los estudiantes en una proporción equivalente al tercio total de los miembros del Consejo de Facultad. En este reglamento, no figura la participación del personal administrativo. Debido a la estructura normativa de la universidad, no se ha realizado un plan de mejora para esta observación".

2) Según la información aportada para Posgrado, también se produce un descenso del número total de docentes en la Escuela en este cuatrienio. No hay docentes a tiempo completo y de los 14 docentes existentes en posgrado, solo 5 son doctores.

Tras el periodo de alegaciones se informa de que *"En la Escuela de Posgrado de Turismo y Hotelería los docentes que enseñan en los programas son profesionales altamente calificados y de gran prestigio dentro de las empresas del sector. Debido a esto, es imposible para ellos trabajar a tiempo completo en una Universidad, ya que implicaría dejar su trabajo y, por ende, tampoco contaríamos con el profundo bagaje de experiencia de campo con el que ellos cuentan. Los estudiantes de posgrado valoran la experiencia profesional que tienen los docentes en las grandes empresas del sector turístico"*.

A continuación, se señalan una serie de aspectos que el Centro debe revisar con especial atención durante el proceso de seguimiento:

- En relación al número de docentes a tiempo completo, se debe insistir en la pertinencia de contar con profesionales cualificados pero también con académicos que den un soporte estable a la docencia.
- Todas las acciones de mejora excepto la 1.1.1. relacionada con el Plan Estratégico y la 1.2.7. relacionada con el establecimiento de nuevos convenios, tienen un periodo de ejecución similar, con finalización en 2020. Se recomienda revisar este aspecto ya que, para algunas de las acciones, el período indicado se podría prorrogar más allá del año en curso.
- Es importante que en futuros procesos de seguimiento, el Centro aporte los indicadores y tasas académicas desagregados por cada una de las titulaciones incluidas en el alcance de este informe.
- En el análisis de las encuestas de satisfacción de estudiantes y docentes se deben incluir siempre los porcentajes de participación de los diferentes colectivos, la escala de valoración utilizada, la periodicidad con las que se realizan y los comentarios sobre aquellos aspectos que obtienen una peor valoración. Esto permitirá elaborar propuestas de mejora para subsanar las deficiencias y controlar la evolución a lo largo del tiempo.

8.- Disposiciones Finales

Este informe de evaluación **FAVORABLE** tiene una validez de **cinco años**. Durante el periodo de validez del certificado, el centro debe llevar a cabo un seguimiento anual, realizando un autoinforme en el que se incluya información sobre el estado de ejecución del plan de mejoras, y aportando las evidencias e indicadores que justifiquen dicha información. El autoinforme de seguimiento anual será enviado a ACSUG.

Al cabo de **tres años** desde la fecha de emisión de este informe, la ACSUG realizará una **evaluación de seguimiento** para comprobar la ejecución efectiva de las acciones incluidas en el Plan de Mejoras y remitirá a la universidad un informe de seguimiento sobre el cumplimiento de dicho Plan.

Cuando se cumplan **cinco años** desde la emisión de este informe, cada titulación se debe someter a un proceso de **renovación de la acreditación** que incluirá necesariamente una visita a la universidad.

Santiago de Compostela, 10 de junio de 2020

Secretario CGIACA

Director ACSUG



Dr. D. José Eduardo López Pereira