



# **INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA**

### **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA**

#### **UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES**

## ÍNDICE

- 1.- Datos de la Universidad y centro evaluado
- 2.- Introducción
- 3.- Proceso de evaluación
- 4.- Valoración de las directrices y elementos

**1.- DATOS DE LA UNIVERSIDAD Y CENTRO EVALUADO**

<b>Universidad</b>	San Martín de Porres
<b>Centro evaluado</b>	Escuela Profesional de Turismo y Hotelería Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología
<b>Responsable</b>	Dr. Manuel H. Izaguirre Sotomayor
<b>Dirección</b>	Av. Tomás Marsano n° 242- Lima 34
<b>Teléfono</b>	00-511-5136300
<b>Dirección de correo electrónico</b>	mizaguirre@turismo.usmp.edu.pe
<b>Carreras que se imparten en el centro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bachiller en Turismo y Hotelería</li> <li>- Maestro en Marketing Turístico y Hotelero (Presencial y Virtual)</li> <li>- Maestro en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo (Presencial y Virtual)</li> <li>- Maestro en Ciencias Gastronómicas (Presencial y Virtual)</li> <li>- Maestro en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras (Presencial y Virtual)</li> <li>- Doctor en Turismo (virtual)</li> <li>- Licenciado en Turismo y Hotelería</li> </ul>
<b>Fecha de entrega del informe de autoevaluación</b>	Julio de 2012
<b>Fecha de realización de la visita al centro</b>	12 y 13 de noviembre de 2012

## 2.- INTRODUCCIÓN

La Comisión de Evaluación Externa está formada por cinco miembros: un presidente, un técnico de la ACSUG, un vocal académico, un vocal profesional y un vocal estudiante. Los miembros de la comisión de evaluación externa han sido nombrados por la ACSUG, en función de su experiencia y formación.

- Dr. D. Jesús Miguel Muñoz Cantero (Presidente)
- Dra. D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Paula Ríos de Deus (Técnico ACSUG)
- Dr. D. Fernando Ramos Fernández (Vocal académico)
- D. José Carlos Fernández-Barja Martínez (Vocal profesional)
- D<sup>a</sup> Sandra Carracedo Cortiñas (Vocal estudiante)

Cada uno de los miembros de la comisión ha analizado, previo a la visita, el informe de autoevaluación y las evidencias aportadas, de forma individual, emitiendo la valoración de todos los elementos que lo componen para, posteriormente, realizar la reunión de consenso.

Una vez en el centro se han aclarado dudas y verificado "in situ" las evidencias que se han referenciado en el informe de autoevaluación, realizando las correspondientes entrevistas a los diferentes grupos de interés.

El plan de trabajo, que a continuación se relaciona, se ha desarrollado de acuerdo a la planificación prevista, con una asistencia representativa en cada una de las audiencias desarrolladas, lo que ha permitido recabar y contrastar adecuadamente la información necesaria para elaborar el informe de evaluación externa.

**PROGRAMA DE LA VISITA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**  
**UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES- PERÚ**

<b>DÍA</b>	<b>HORARIO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>12 de noviembre de 2012</b>	08.00-08.15	Recepción de la Comisión de Evaluación Externa por parte del presidente de la Comisión de Autoevaluación y del coordinador del proceso de evaluación
	08.15-9.45	Visita guiada a las instalaciones
	9.45-10.45	Estudio de la documentación solicitada. Análisis de las evidencias/Café
	10.45-11.15	Reunión con la Comisión de Autoevaluación
	11.15-12.15	Reunión con el Equipo Directivo
	12.15-13.00	Reunión con una muestra representativa de personal académico de pregrado
	13.00-13.45	Reunión con una muestra representativa de personal académico de posgrado
	13.45-15.00	Comida
	15.00-16.00	Reunión con una muestra representativa de personal administrativo
	16.00-16.45	Reunión con una muestra representativa de estudiantes de pregrado
	16.45-17.30	Reunión con una muestra representativa de estudiantes de posgrado
	17.30-18.30	Entrevistas individuales con los miembros de la comunidad universitaria que lo soliciten Audiencia pública
<b>13 de noviembre de 2012</b>	08.00-09.00	Reunión con una muestra representativa de egresados/as
	9.00-10.00	Reunión con una muestra representativa de empleadores
	10.00-11.00	Reunión con otras audiencias que la Comisión de evaluación estime oportunas
	11.00-12.30	Reunión de consenso de la Comisión de Evaluación Externa/ Café
	12.30-13.00	Reunión final de la Comisión de Evaluación Externa y la Comisión de Autoevaluación. Informe oral
	13.00	Despedida de la Comisión

La Comisión de Evaluadores Externos desea agradecer el trato, la disponibilidad e implicación de la Comisión de Autoevaluación durante la visita al centro y a todas las personas que han participado en las diferentes audiencias.

En la planificación estratégica de la Escuela se recoge que "es imperativo concebir la acreditación más en función de mejoramiento de la calidad que de procesos de mercantilización en íntima relación con las posibilidades de reforma. Lo dicho obliga a identificar la calidad y el mejoramiento institucional como el fin buscado y la acreditación como el medio" (pág.44); por ello la autoevaluación se constituye como la herramienta más efectiva, para los responsables de los títulos y de los centros, en el diagnóstico de sus fortalezas y debilidades en un contexto institucional global pero a su vez individual y autónomo, en el que cada una de las Escuelas es única, con sus propias debilidades y sus propias fortalezas, aún incluso formando parte de una unidad mayor como es el caso de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería que se integra en la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología.

En este sentido y como fruto de esa individualidad resulta sorprendente que el informe de autoevaluación de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería sea igual que el de la Escuela Profesional de Psicología de la misma Facultad; no existiendo reflexión alguna que oriente a la mejora, limitándose la Escuela a justificar la existencia de los elementos sin, apenas, realizar valoración de los mismos. Hemos de constatar que en él no se recoge el buen trabajo que se realiza en esta Escuela.

Es por ello que se recomienda, de manera general, que los informes de autoevaluación sean un ejercicio propio de los miembros de las comisiones de autoevaluación y de los responsables de las Escuelas en aras de la mejora y que no se interprete el proceso de acreditación como el cumplimiento de un trámite burocrático que se supera cubriendo un informe más o menos bien realizado.

La Comisión de Autoevaluación debe estar constituida por miembros de los diferentes grupos de interés de acuerdo a la guía y recomendaciones de la ACSUG para este tipo de comisiones, incluyendo, además, representantes de estudiantes de pregrado y posgrado y personal de administración.

Se han presentado, asociadas al autoinforme, evidencias de gran valor evaluativo y que no han sido valoradas y consideradas para la elaboración del informe de autoevaluación. Estas evidencias han sido aportadas antes y durante la visita de la Comisión de Evaluadores Externos con un amplio nivel de cumplimiento y orden, así como con rapidez de respuesta ante nuevas evidencias solicitadas, lo que esta comisión agradece.

Durante las audiencias se ha podido percibir la implicación de todos los grupos de interés convocados y se ha constatado que se han iniciado, como fruto de la preparación del proceso de acreditación, numerosas acciones orientadas a dar respuesta a los diferentes elementos de los criterios a acreditar y un continuo aprendizaje institucional como fruto de evaluaciones realizadas en otros centros por la ACSUG. Es por ello que se les anima a desarrollar procesos integrados dentro de un sistema de gestión de calidad global con el fin de orientar a la Escuela en el camino hacia la excelencia en consonancia con la planificación estratégica y la política y objetivos de la Universidad.

Se ha podido constatar en las diferentes audiencias que el informe de autoevaluación ha sido enviado a los representantes de profesores, estudiantes y personal de administración previo a su aprobación y envío a la ACSUG, para su conocimiento y revisión, favoreciendo la emisión de sugerencias, siendo estas atendidas en mayor o menor medida.

### **3.- PROCESO DE EVALUACIÓN**

Esta comisión asume las acciones de mejora propuestas por el centro a raíz del análisis realizado y las manifestadas en la reunión con la comisión de autoevaluación y, como tales, deben ser consideradas en su plan de mejora; resultantes de las debilidades diagnosticadas, además de aquellas acciones, fruto del desarrollo de la planificación estratégica de la Universidad y de los diferentes planes estratégicos desplegados en el centro ("Plan Estratégico de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería", "Plan Estratégico del Postgrado de Turismo y Hotelería", "Plan Estratégico de Marketing", "Plan Estratégico de Marketing del postgrado de Turismo y Hotelería"). Dada su finalización en este año (2012), se recomienda que se verifique el resultado de estas acciones y la valoración de su impacto, así como que se diseñen nuevos planes estratégicos para los siguientes períodos, con el objetivo de potenciar los valores de la acreditación.

Durante la visita a las instalaciones se ha podido observar que el proceso de evaluación está debidamente publicitado en la Facultad y en la Escuela.

El objetivo fundamental del proceso es la mejora continua y esperamos que la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería estime constructivos los comentarios y propuestas de mejora que hemos incorporado en el informe.

La Comisión de Evaluación Externa, una vez examinada la documentación aportada por la Escuela y la solicitada antes y durante la visita, emite una valoración global **POSITIVA** basada en la adecuación de cada una de las directrices del proceso de evaluación y en la identificación de diversas fortalezas; entendiendo estas como aquellos elementos desarrollados de forma sistemática que son la evidencia del cumplimiento de todas las directrices, que garantizan la calidad de la institución, si bien deberán desarrollarse acciones específicas de mejora para consolidarlas y alcanzar un mayor nivel de calidad que le oriente a la excelencia. Con el objetivo de recoger fielmente el buen funcionamiento evidenciado durante la visita de los evaluadores a la Escuela se recomienda que el plan de mejoras se adecue a la realidad del centro de manera que esté contextualizado, que sea reflexivo y que recoja detalladamente todos aquellos procesos que se ha podido comprobar que están implementados eficientemente en el centro.

La Escuela elaborará e implantará un plan de mejoras, tomando como base las propuestas recogidas en este informe. Dicho plan estará compuesto por las acciones de mejora desarrolladas, incluyendo su nivel de cumplimiento. Será remitido anualmente, para su revisión, a la ACSUG.

Al cabo de tres años, mediante un nuevo proceso de evaluación, se comprobará la ejecución efectiva de dichas acciones y su repercusión en la mejora continua de la Escuela.

A los seis años se renovará, si procede, tras la realización de un nuevo proceso de evaluación, el certificado de calidad de la Escuela, conforme a los estándares europeos (*Criterios y directrices para la garantía de calidad en el espacio europeo de educación superior. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). 2005*) para la garantía interna de la calidad de centros de educación superior.

El contacto Agencia-Centro debe ser directo, a través del responsable del proceso de acreditación y seguimiento del centro, evitando en la medida de lo posible intermediarios que imposibiliten una comunicación directa, transparente y clara. Si bien, la Unidad de Autoevaluación y Acreditación de la Universidad estará informada de cuantas actuaciones se desarrollen.



#### 4.- VALORACIÓN DE LAS DIRECTRICES Y ELEMENTOS

Se realiza la valoración de cada uno de los elementos de las 8 directrices.

1.- Proceso de enseñanza-aprendizaje
2.- Recursos humanos
3.- Recursos para el aprendizaje
4.- Evaluación de los aprendizajes
5.- Información
6.- Relaciones de la institución con el entorno y con la sociedad en general
7.- Investigación
8.- Órganos de gobierno

## 1.- PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

### 1.1.- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

#### **DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN**

1.1.1 Existe una planificación estratégica (misión, visión y valores) claramente formulada, coherente y pertinente con el entorno social y cultural, que se corresponde con la definición de la institución, con su tradición y es de dominio público

Los diferentes planes estratégicos desarrollados por la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería han sido elaborados por autoridades, docentes y grupos de interés de la Escuela para el período 2008-2012 y 2009-2012.

- Plan Estratégico de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería. 2008-2012.
- Plan Estratégico del Postgrado de Turismo y Hotelería. Enero 2008-Julio 2012.
- Plan Estratégico de Marketing del Observatorio Turístico del Perú. Enero 2009-Diciembre 2012.
- Plan Estratégico Reformulado II del Observatorio Turístico del Perú. Enero 2009-Julio 2012
- Plan Estratégico de Marketing de Marketing del Postgrado de Turismo y Hotelería. Enero 2008-Julio 2012.

Siendo aprobados por Resolución Decanal y encontrándose alineados y en concordancia con el Plan Estratégico de la Universidad.

Estos planes recogen la misión, visión y valores de la Escuela así como un detenido análisis DAFO (especialmente detallado en el Plan de la Escuela).

La misión y visión están debidamente publicitadas en diferentes lugares de la Escuela (aulas, entrada al centro, etc.) lo que permite su conocimiento y despliegue. Está adecuadamente implantada, interiorizada por todos los grupos de interés y es línea de trabajo común de todos ellos (profesorado, personal de administración y estudiantes).

Alinear los objetivos estratégicos identificados en la planificación estratégica con los objetivos de calidad a fin de comprobar en qué medida el logro de unos contribuyen al logro de los otros.

El Plan Estratégico de la Escuela permite identificar su situación real estableciendo las fortalezas y debilidades, amenazas y oportunidades. Los diferentes planes estratégicos permiten desarrollar sus líneas estratégicas de acción bajo el marco general del plan de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería e identifican igualmente la visión, la misión y los objetivos estratégicos para cada uno de ellos como parte de la Institución. Finalmente, se presentan las actividades e indicadores por cada objetivo y meta identificada que dado su carácter final deben someterse a un análisis de resultados alcanzados en función de los objetivos previstos.

Valorar el impacto del plan estratégico, una vez evaluada la planificación –tal como se ha dicho- y desarrollar otros planes para el periodo 2012-2016, habida cuenta de que dicha planificación termina en este curso. Esta planificación estratégica incluirá aquellas acciones que se deriven de este informe.

Estudiar la realización de un plan estratégico específico que aborde las enseñanzas de pregrado.

### 1.1.2 Existe una política y objetivos de calidad y procedimientos asociados a la garantía de la calidad de los programas y carreras, y es de dominio público (\*)

La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería recoge en sus Planes Estratégicos la política y los objetivos de calidad y la integra dentro de su misión y visión.

Según se manifiesta en el autoinforme la Facultad está aplicando programas de mejora, a través de procesos de acreditación, lo cual ha permitido desarrollar una política de mejora continua. La Escuela cuenta con una Comisión de Acreditación, siendo uno de sus roles fundamentales la gestión de calidad.

El programa de licenciatura dispone de una certificación internacional válida hasta el 2012 y, hasta el 2015, las Maestrías de Marketing Turístico y Hotelero y en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo.

Incorporar en el Plan Estratégico la correlación entre los objetivos de calidad definidos y los objetivos estratégicos identificados.

La política de calidad de la Escuela ha de desarrollar un conjunto de procesos y/o procedimientos que permitan gestionar la calidad de los programas formativos y/o carreras, medirlos y revisarlos.

## 1.2.- ENSEÑANZA- APRENDIZAJE

### **DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN**

#### 1.2.1 Existen planificaciones a cargo de los organismos pertinentes (Facultades, Departamentos, etc.) de las carreras, materias y programas (\*)

El Departamento Académico es el responsable de la evaluación y actualización permanente del currículo, lo que permite mantener en vigencia el plan de estudios. De hecho ha sido renovado en 2011.

Según se manifiesta en el informe de autoevaluación y se ha constatado en las diferentes audiencias con el Equipo Directivo y profesorado, los sílabos son revisados y actualizados

antes del inicio de cada semestre académico por los directores de pregrado y posgrado, según corresponda, y los responsables de asignatura.

Documentar este proceso debidamente, a fin de poder verificar en sucesivas revisiones, que éste se realiza de manera sistemática, se analiza, revisa y se establecen mejoras continuas (elaborar diagramas de flujo que reflejen las diferentes acciones secuenciadas, mecanismos de revisión, plazos, responsables...).

Utilizar la visión de los empleadores y percepción de egresados para mejorar el desarrollo de los contenidos de los títulos. Las aportaciones realizadas por los estudiantes a los que se les remitió el autoinforme son adecuadas y ajustadas a lo percibido en las audiencias.

Fortalecer el uso de otras lenguas, además del inglés, fundamentalmente técnico, que aunque se demuestra competencia básica es necesario potenciar, valorando la posibilidad de la inclusión del Instituto de Idiomas dentro de la propia Escuela de Turismo y Hotelería.

Estudiar la posibilidad de establecer un examen de idiomas para el acceso a la Escuela.

1.2.2 Se especifican objetivos formativos en la planificación de las carreras (en forma de competencias profesionales o equivalentes)

Los objetivos de la licenciatura de Turismo y Hotelería están definidos y son públicos, se encuentran debidamente estructurados y desarrollados en cada uno de los sílabos.

Los sílabos de las materias de pregrado se diseñan siguiendo un enfoque por objetivos. Dado que el perfil profesional del egresado está definido en términos de capacidades, los sílabos se diseñarán en base a competencias, entendidas como el conjunto de capacidades, habilidades, destrezas y aptitudes que el estudiante debe adquirir. El punto 2.2.7, de la Planificación Estratégica de la Escuela, referido al impacto del proyecto Tuning en las universidades, así lo aconsejan.

Se ha podido comprobar que los sílabos de las materias presentadas no tienen la misma estructura. Elaborar un modelo único para todos sus títulos ya sean de pre o de postgrado; siendo diseñados siguiendo un enfoque por competencias.

Desarrollar mecanismos que permitan recoger información verificable y contrastable sobre la efectividad de las acciones puestas en marcha para dar a conocer los planes formativos así como el cumplimiento de los objetivos formativos de cada título.

Publicar en la web, a la mayor brevedad posible, toda la información relativa al pregrado. En la guía del estudiante aparece la información relativa a la licenciatura en turismo y hotelería. Pero en la web no se ve claro las titulaciones que se ofertan en la Escuela profesional de Turismo y Hotelería.

### 1.2.3 Se especifican los perfiles de ingreso y egreso

Los perfiles de ingreso (postulante) y egreso están identificados y son accesibles a través de diferentes canales como el "proyecto de plan de estudios" para el caso de licenciaturas o documentos referidos a las diferentes grados y títulos como es la guía del estudiante. Esta información es pública en la web.

El perfil de egresado de la Licenciatura de Turismo y Hotelería está claramente definido en el currículo, el cual guarda estrecha relación con los requerimientos del profesional que forman. Igualmente la sección de posgrado de la web institucional tiene definido el perfil de egresado en todas sus maestrías (presenciales o virtuales) en el currículo de estudios en las maestrías que oferta, así como en el doctorado, el cual se encuentra relacionado con los requerimientos del mercado laboral.

Recoger en los trípticos el perfil del postulante (especialmente en pregrado).

Establecer mecanismos claros que permitan la revisión y mejora continua de los perfiles de ingreso y egreso dentro de un procedimiento debidamente estructurado y documentado que lo regule.

### 1.2.4 Existen mecanismos de coordinación (reuniones que favorezcan las relaciones horizontales y verticales) docente entre las carreras, materias y programas

El departamento académico y la sección de posgrado promueven y convocan reuniones con los responsables de las asignaturas y los docentes al inicio de cada semestre académico, realizándose las coordinaciones requeridas para la buena marcha académica. Sistematizar y procedimentar estos procesos.

Se identifican mecanismos que permiten la evaluación y mejora del rendimiento de los estudiantes (clases de reforzamiento), lo que supone la existencia de reuniones de coordinación entre el profesorado. Sin embargo, las evidencias no muestran que se realice una coordinación horizontal (reuniones entre profesores del mismo curso) y vertical (por ejemplo, entre profesores de diferentes cursos) o, incluso entre profesores de pregrado y posgrado.

Establecer mecanismos que permitan la definición de acciones a desarrollar, la asignación de responsabilidades, el análisis, la revisión y mejora de las acciones de coordinación que se realizan en la Escuela.

Desarrollar un sistema estable de relaciones horizontales y verticales, de tal modo que cada docente tenga en cuenta a la hora de establecer la carga lectiva de su asignatura, la de las demás asignaturas de su ciclo.

El centro, durante el periodo de alegaciones, afirma que se realizan reuniones mensuales de los docentes de cada curso con los responsables de curso para evaluar el cumplimiento del currículo, así como evaluar el rendimiento y comportamiento de los estudiantes, alcanzando a la Dirección, después de reunirse, los informes mensuales con las sugerencias de mejora y

el listado de estudiantes con problemas de rendimiento y asistencia en los casos que amerita hacerlo.

Si, tal como afirma el centro, se realizan estas reuniones mensuales, es necesario desarrollar el procedimiento, incluyendo los siguientes aspectos: responsables, análisis realizado, resultados obtenidos, acciones de mejora implantadas y logros alcanzados. Así como incluir en el procedimiento la coordinación vertical entre profesorado de distintos cursos y niveles (pregrado/posgrado).

1.2.5 Se ofertan diversas modalidades de enseñanza (presencial, semi-presencial, e-learning, etc.) para atender a colectivos y necesidades diversas (\*)

El nivel de pregrado se desarrolla mediante la modalidad presencial; a través de clases teóricas, conferencias, seminarios y prácticas de laboratorio.

El nivel de posgrado se desarrolla en las modalidades presencial y virtual, lo que ha quedado suficientemente evidenciado y contrastado. Esta información es pública y fácilmente accesible en la web de la Escuela, así como en diversos documentos.

1.2.6 Existe un mecanismo para la movilidad del alumnado

Se ha comprobado la existencia de convenios de la USMP con otras universidades a fin de promover el intercambio de estudiantes y profesores y favorecer su movilidad. Se disponen de datos que permiten evidenciar la existencia de una cierta movilidad de los estudiantes. Se ha comprobado la existencia de un sistema de asesoramiento desde la coordinación de la Escuela que orienta a los alumnos en el intercambio estudiantil.

Publicitar los procedimientos relativos a la movilidad de estudiantes que deben ser mejorados de manera que permitan la organización, análisis, revisión, evaluación, seguimiento y mejora de la misma, aprovechando los convenios de que dispone la organización y estableciendo políticas que la faciliten.

Desarrollar convenios de movilidad tanto a nivel nacional como internacional, así como también, apoyarse en ayudas para su financiación (becas, etc.).

Valorar los convenios existentes, tanto en cantidad como en calidad, a fin de ofrecer la mejor oferta posible.

Establecer una mayor y mejor oferta de plazas de intercambio estudiantil, mediante la firma de convenios universitarios al efecto. Asimismo, estudiar la posibilidad de instaurar un sistema de ayudas económicas (dietas, becas, etc.) que hagan factibles las posibilidades potenciales de intercambio.

### 1.2.7 Existe un proceso para la gestión y evaluación de las prácticas externas

La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería dispone de un amplio número de convenios en los que los estudiantes puedan desarrollar sus prácticas pre-profesionales nacionales e internacionales, que garantiza una amplia oferta para cubrir la demanda. Estas prácticas están reguladas a través del "reglamento de prácticas pre profesionales para la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería". La Escuela cuenta con una oficina de prácticas pre-profesionales que distribuye a los estudiantes en instituciones, realizando una labor de supervisión y seguimiento del desempeño pre-profesional de los mismos; siendo el acceso realizado desde estas instituciones en competencia con alumnos de otras universidades peruanas a modo de concurso público.

La evaluación de las prácticas se realiza en base a la evaluación de la empresa, de los talleres y del informe sobre las prácticas pre-profesional.

La Universidad gestiona la suscripción de convenios para asegurar estas prácticas, adquiriendo especial importancia para los alumnos de prácticas pre-profesionales ya que les permite asegurar las competencias consideradas en el perfil del egresado.

Si bien se ha podido comprobar la eficacia del sistema establecido de prácticas, se recomienda establecer mecanismos que permitan la revisión del proceso y su mejora continua. Todas estas acciones deben integrarse en un procedimiento que marque su inicio y termine con su evaluación, revisión y mejora. Pueden incorporarse en un flujograma que identifique las diferentes etapas y responsabilidades, entradas y salidas, identificando los diferentes documentos/formatos que se generan y de los que ya existen evidencias.

Garantizar que las prácticas desarrolladas son ajustadas a lo que el curriculum prevé, disponiendo mecanismos de control para su cumplimiento. El procedimiento de solicitud, concesión y seguimiento de prácticas estará documentado, con el establecimiento de documentos permanentes, revisados periódicamente y actualizables, perfectamente conocidos por todos los actores del proceso.

### 1.2.8 Existe un proceso sistemático de evaluación de las carreras y programas que incluya planes de mejora: revisión de resultados, consultas a todos los grupos de interés, propuestas de mejora, etc. (\*)

Existen diferentes mecanismos que permiten la recogida de información de los principales grupos de interés, especialmente a través de encuestas a estudiantes (deben aportarse datos segmentados por escuelas y títulos) y profesores que permiten obtener datos que orienten a la revisión de las carreras, dando lugar a acciones como la modificación y aprobación de planes de estudio, tal como se ha podido comprobar en las evidencias aportadas y en las diferentes audiencias.

Establecer un procedimiento que permita recoger información de egresados y empleadores a fin de obtener información que pueda ser interesante para la revisión de las carreras.

El Departamento Académico y la Sección de Posgrado mantienen reuniones de coordinación

con los responsables de cada asignatura y los docentes. Se evalúan los resultados de las encuestas realizadas a los estudiantes al final de cada semestre académico, lo que sirve como material para las propuestas de mejora en las áreas.

El cuestionario para docentes permite obtener información sobre los servicios académicos y administrativos, aulas, laboratorios, materiales y equipos curriculares, contenidos, instrumentos de evaluación y bibliografía, biblioteca o reconocimiento económico.

Articular mecanismos que permitan que la encuesta, aun siendo anónima, la contesten el mayor número de profesores (se dispone de datos de 8 docentes, lo que pone en duda la validez de los datos) y los datos deben darse segmentados tanto por pregrado como por posgrado, atendiendo, además, a las diferentes maestrías. De esta manera podremos diagnosticar mejor las debilidades que afectan a cada título.

Asimismo, la sección de posgrado evalúa el formato de informe de la asignatura que cada docente presenta al finalizar el dictado del curso.

Establecer un proceso continuo y sistemático de evaluación que contemple el diseño de encuestas y su aplicación, de manera que se regule la revisión y la toma de decisiones en grupos y acciones de mejora continua.

Establecer un proceso de revisión y mejora de la formación impartida y de la empleabilidad de los egresados, para facilitar sus posibilidades de acceso al mercado laboral.

1.2.9 Se realiza una revisión periódica de los programas de las asignaturas a cargo de comisiones de expertos

Se ha podido comprobar (a través de las evidencias y en las diferentes audiencias) que los Planes de estudios así como los diferentes sílabos de las materias son revisados por profesores relevantes antes de su aprobación y puesta en práctica.

Incorporar, a estas reuniones de análisis de los sílabos, a evaluadores de áreas afines que permitan obtener una visión externa sobre ellos. Pueden, por ejemplo, establecerse comisiones mixtas, o incluso, incorporar a otros profesionales de fuera de la Universidad.

No ha quedado evidenciado cómo los resultados de las encuestas a estudiantes son tenidos en cuenta para la mejora de dichos sílabos en todos sus aspectos (competencias, metodologías, criterios de evaluación...). Establecer mecanismos que permitan sistematizar estos elementos.

Implementar más idiomas (francés, portugués, chino,...) en el currículum, así como incluir el inglés desde el primer ciclo.

Incluir mayor formación en recursos humanos, patrimonio, gestión de proyectos turísticos, etc., además de insertar como parte de su formación la realización de viajes culturales que favorezcan el conocimiento de los lugares de interés turístico.

Estudiar la posibilidad de implantar nuevas líneas estratégicas como la implantación de un área de planificación y desarrollo turístico, que permita abrir nuevos campos laborales a los



egresados, en ámbitos públicos (municipalidades, gobierno nacional, etc.), privados, o del tercer sector; continuando con el buen hacer llevado a cabo en su oferta de formación de calidad en servicios turísticos (hotelería, restauración y agencias de viajes).

#### 1.2.10 Participa el profesorado y el alumnado en los procesos de mejora (\*)

En el autoinforme se afirma que los estudiantes y los docentes participan en los procesos de mejora a través del Consejo de Facultad, a través de las evaluaciones que se realizan por medio de encuestas y/o de las inquietudes manifestadas por los estudiantes que son atendidas por el Tercio Estudiantil en su oficina propia, quedando claro los mecanismos de participación.

Sin embargo, no se identifican grupos de mejora que integren a los estudiantes u otros sectores para desarrollar actividades que permitan alcanzar los objetivos de mejora continua.

Dado que la escuela dispone de un sistema de encuestas que permiten recoger información de estudiantes y profesores (tal como se ha comprobado en repetidas ocasiones en las evidencias aportadas), estas deben integrarse en un procedimiento global sobre satisfacción de los grupos de interés; en el que se regule quién debe hacerlo, cómo, dónde, etc., delimitando actividades y responsabilidades y haciendo partícipes a los distintos colectivos (estudiantes, profesores, egresados, empleadores, etc.) en su elaboración, desarrollo y seguimiento (así, por ejemplo, la constitución de grupos de mejora, para la gestión de los resultados, con el objetivo de llevar a cabo determinadas acciones suelen ser consideradas como buenas prácticas).

#### 1.2.11 Existen programas de orientación académica

Existen mecanismos que permiten la orientación académica y psicológica de los estudiantes. Desde Coordinación Académica y el Servicio Psicológico de la Escuela se realizan acciones de seguimiento del rendimiento y progreso del estudiante con la finalidad de brindarles orientación y apoyo académico y psicológico a aquellos que lo necesiten. Asimismo, se ofrecen desde el servicio de psicología, diferentes talleres dentro de las Jornadas Motivacionales a alumnos ingresantes.

Corresponde al Departamento Académico, a través del coordinador académico, ofrecer orientación académica.

Integrar dentro de un Plan global de Acción Tutorial la orientación académica antes de la matrícula, el seguimiento del estudiante a lo largo de todos los ciclos y el proceso de tutoría académica personalizada de las diferentes materias (por ejemplo, horarios de tutorías de profesores o sistema de comunicación y resolución de dudas, asesoría académica, etc.).

1.2.12 Existen criterios que informan sobre cómo la universidad abordaría la eventual suspensión de una carrera y se establecen los mecanismos que garanticen los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes que lo están cursando

La Escuela se rige por el Reglamento General de la USMP donde, en su artículo 39C se recoge: "Acordar la creación, fusión y supresión de Facultades, Escuelas, Institutos y Escuela o Secciones de Post-Grado, previo informe del Consejo Universitario".

Publicitar, en distintos medios antes del comienzo del curso, cómo la universidad abordaría la eventual suspensión de una carrera y cuáles son los mecanismos a desarrollar en caso de que un título se suspenda, determinando cuáles son los criterios, derechos y las garantías que tendrían los estudiantes en caso de que se produzca la extinción o suspensión de una carrera (por ejemplo tener en cuenta que una vez tomada dicha decisión no se admitirá matrícula de nuevo ingreso, se realizará una suspensión gradual de la docencia, se impartirán tutorías; habrá, durante un periodo de tiempo, derecho a evaluación, etc.), debe ser conocido por los actores involucrados.

Estas acciones deben formar parte de un procedimiento previamente establecido.

## VALORACIÓN DE LA DIRECTRIZ

1. PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE				
ELEMENTOS	A	B	C	D
<b>1.1.- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>				
1.1.1 Existe una planificación estratégica (misión, visión y valores) claramente formulada, coherente y pertinente con el entorno social y cultural, que se corresponde con la definición de la institución, con su tradición y es de dominio público		*		
1.1.2 Existe una política y objetivos de calidad y procedimientos asociados a la garantía de la calidad de los programas y carreras, y es de dominio público (*)		*		
<b>1.2.- ENSEÑANZA- APRENDIZAJE</b>				
1.2.1 Existen planificaciones a cargo de los organismos pertinentes (Facultades, Departamentos, etc.) de las carreras, materias y programas (*)		*		
1.2.2 Se especifican objetivos formativos en la planificación de las carreras (en forma de competencias profesionales o equivalentes)		*		
1.2.3 Se especifican los perfiles de ingreso y egreso		*		
1.2.4 Existen mecanismos de coordinación (reuniones que favorezcan las relaciones horizontales y verticales) docente entre las carreras, materias y programas			*	
1.2.5 Se ofertan diversas modalidades de enseñanza (presencial, semi-presencial, e-learning, etc.) para atender a colectivos y necesidades diversas (*)	*			
1.2.6 Existe un mecanismo para la movilidad del alumnado		*		
1.2.7 Existe un proceso para la gestión y evaluación de las prácticas externas		*		
1.2.8 Existe un proceso sistemático de evaluación de las carreras y programas que incluya planes de mejora: revisión de resultados, consultas a todos los grupos de interés, propuestas de mejora, etc. (*)		*		
1.2.9 Se realiza una revisión periódica de los programas de las asignaturas a cargo de comisiones de expertos		*		
1.2.10 Participa el profesorado y el alumnado en los procesos de mejora (*)			*	
1.2.11 Existen programas de orientación académica		*		
1.2.12 Existen criterios que informan sobre cómo la universidad abordaría la eventual suspensión de una carrera y se establecen los mecanismos que garanticen los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes que lo están cursando			*	

**FORTALEZAS, PROPUESTAS DE MEJORA Y PLAZO DE EJECUCIÓN**

<b>1.- PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
Planificación estratégica que se revisa, actualiza y es de dominio público. La misión está desplegada y debidamente implantada.	Hacer pública en la web la planificación estratégica.	<input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Desarrollar el Plan Estratégico de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería 2012-2016.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
Política y objetivos de calidad y procedimientos asociados a la garantía de la calidad de los programas y carreras, y es de dominio público.	Incorporar en la implementación del Plan Estratégico la correlación entre los objetivos de calidad definidos y los objetivos estratégicos identificados.  Desarrollar un conjunto de procesos y/o procedimientos que permitan gestionar la calidad de los programas formativos y/o carreras, medirlos y revisarlos.	<input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
Los sílabos de las materias se diseñan, analizan y se revisan periódicamente. Se identifican los objetivos y competencias.	Documentar el proceso de elaboración de los sílabos a fin de poder verificar que se realiza de manera sistemática: se analiza, revisa y se establecen mejoras continuas.  Definir los sílabos de pregrado en términos de competencias.  Poner en marcha mecanismos que permitan recoger	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L

<b>1.- PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
	información verificable y contrastable sobre la efectividad de las acciones.	
	Utilizar la visión de los empleadores y egresados para mejorar el desarrollo de los contenidos de los títulos.	<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> L
Perfiles de ingreso y egreso identificados y accesibles a través de los sílabos, así como en la página web.	Establecer el perfil de ingreso recomendado en términos de competencias, actitudes o habilidades.  Establecer mecanismos que permitan la revisión y mejora continua de los perfiles de ingreso y egreso dentro de un procedimiento debidamente estructurado y documentado que lo regule.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Establecer un procedimiento orientado a desarrollar los mecanismos de coordinación vertical y horizontal.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
Se ofertan diversas modalidades de enseñanza (presencial, semi-presencial, e-learning, etc.) para atender a colectivos y necesidades diversas.		
Existen mecanismos en la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería que permiten la movilidad de los estudiantes.	Establecer, a nivel de universidad, mecanismos que permitan la movilidad de estudiantes y profesorado, tanto de salida como de entrada. Incrementar el número de convenios y establecer	<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> L

<b>1.- PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
	acciones para desarrollar la propuesta de mejora detectada en el autoinforme.	
Existencia de la Oficina de prácticas pre-profesionales.	Establecer mecanismos que permitan la revisión del proceso de gestión y evaluación de las prácticas externas y su mejora continua	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Incorporar evaluadores de áreas afines en las reuniones de análisis de los programas de las asignaturas con el objetivo de aportar una visión externa.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
Existen mecanismos que permiten la recogida de información de los principales grupos de interés, permitiendo la evaluación del profesorado, personal de administración y alumnado.	Integrar las encuestas de satisfacción en un sistema global de gestión de la calidad que permita integrar sus resultados en un proceso de mejora continua.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
Se realiza una revisión periódica de los programas de las asignaturas a cargo de comisiones de expertos.	Establecer cómo los resultados de las encuestas a estudiantes son tenidos en cuenta para la mejora de los sílabos.	<input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Definir cómo es la participación del profesorado y el alumnado en los procesos de mejora, y establecer grupos de mejora que tenga en cuenta a los diferentes grupos de interés.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L

<b>1.- PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
Existen programas de orientación académica.	Establecer un Plan de Acción Tutorial Global que integre la orientación académica antes y a lo largo de la carrera.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
Existen criterios que informan sobre cómo la universidad abordaría la eventual suspensión de una carrera.	Establecer cuáles son las garantías de los estudiantes en caso de que se produzca la extinción o suspensión de una carrera y hacerlo público.	<input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L

## 2.- RECURSOS HUMANOS

### 2.1.-PERSONAL DOCENTE

#### **DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN**

2.1.1 Existe normativa específica para la selección del personal docente

La política de selección de personal docente de la USMP está recogida en el "Reglamento General de la USMP". En dicho documento están claramente especificados los criterios para la selección y evaluación de docentes, tanto de calificación profesional acreditada mediante títulos y grados académicos como la experiencia profesional especializada en el área o asignatura que se impartirá. Dicho reglamento está disponible y es conocido por las personas que optan a una plaza de personal docente.

2.1.2 Existe una política de personal docente (derechos y obligaciones, régimen disciplinario, participación en órganos de gobierno, vinculación con la institución, etc.) que se aplica con transparencia y eficiencia contribuyendo al cumplimiento de la misión de la institución

La política de personal docente está especificada en el Reglamento general de la Universidad de San Martín de Porres. En este reglamento se señalan sus derechos y sus obligaciones, especificando el régimen disciplinario y la participación en los órganos de gobierno.

2.1.3 La plantilla de personal docente es apropiada en cantidad, dedicación y formación

La plantilla de personal docente es adecuada en cantidad, dedicación y formación, según indica el informe de autoevaluación, para cumplir con los objetivos docentes y académicos que busca la Escuela. Sin embargo, se reconoce como debilidad en su DAFO el "limitado número de docentes a tiempo completo para asumir acciones de investigación educativa y producciones educativas" y "falta de perfiles profesionales de los docentes universitarios".

La mayor parte de la plantilla en pregrado y postgrado es personal contratado a tiempo parcial (163 frente a 31 a tiempo completo en pregrado y ninguno a tiempo completo en posgrado), de los cuales 6 disponen del título doctor; mientras que en posgrado se cuenta con 7 doctores (1 dedicado al programa de doctorado).

Durante el periodo de alegaciones, la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería afirma que es



la única en América Hispano hablante que brinda el Doctorado en Turismo. Pero sólo un docente posee el título de doctor.

Este punto ha sido detectado como una debilidad en el análisis DAFO de la planificación estratégica de la Escuela "limitado número de docentes a tiempo completo para asumir acciones de investigación educativa y producciones educativas".

Aumentar el número de profesores doctores conllevará, tanto en el pregrado como el posgrado, no solo garantizar la calidad de una mejor plantilla sino también al desarrollo de grupos y líneas de investigación.

Aumentar el número de docentes a tiempo completo para asumir acciones de investigación educativa y producciones educativas.

Aumentar el número de docentes con perfil profesional.

#### 2.1.4 Existen garantías de que el personal docente está capacitado y es competente para el desarrollo de su trabajo (\*)

Se han podido identificar diferentes mecanismos de evaluación del personal docente: encuestas a los estudiantes y fichas de evaluación de profesorado que garantizan una evaluación continua de la actividad docente; así como mecanismos que garantizan la capacidad y competencia del profesorado de nuevo ingreso.

El Departamento Académico y la Sección de Posgrado son los encargados de realizar las encuestas a los alumnos sobre el desempeño de los docentes, lo que permite tomar decisiones acerca de la capacitación, promoción y renovación de los contratos de los docentes de las diferentes asignaturas; así como una evaluación semestral de los docentes. Las audiencias con equipo directivo y personal académico muestran que estos procesos son conocidos y públicos.

Desarrollar acciones fruto de las estrategias FO (Fortalezas-Oportunidades) y FA (Fortalezas-Amenazas) de su planificación estratégica orientada a "mantener y mejorar la calidad de la plana docente".

#### 2.1.5 Hay un sistema de movilidad para el profesorado de esta institución

Se ha constatado la existencia de cinco convenios de la USMP y otras organizaciones a fin de favorecer, entre otros, la movilidad entre profesores y estudiantes. Se evidencia que muchos profesores realizan labor docente en otras universidades del país (lo que explica en gran parte la parcialidad de sus contratos). No se ha detectado la existencia de un plan de movilidad debidamente estructurado y planificado que permita la estancia, durante periodos de tiempo prolongados en otras universidades (mínimo de un mes), del profesorado para favorecer su formación docente e investigadora.

Las aportaciones sobre movilidad de estudiantes y profesores hacia universidades extranjeras realizadas por el centro en el periodo de alegaciones evidencian la escasa movilidad docente y estudiantil de la Escuela.

Ampliar y potenciar la firma de nuevos convenios con centros universitarios de referencia para incrementar la movilidad, así como articular distintos mecanismos de financiación para facilitarla, sin duda ello redundaría en la mejor formación del profesorado.

2.1.6 Existe posibilidad real de que el profesorado de otras instituciones puedan acceder a la docencia de ésta

Aunque en el Reglamento General de la USMP se contempla la posibilidad de que profesorado de otras universidades o instituciones puedan impartir docencia en la USMP.

Potenciar la participación del profesorado de otras instituciones para impartir docencia en la Escuela, de la misma manera que el profesorado de la Escuela imparte en otras universidades del País.

La calidad de la enseñanza superior está caracterizada por su dimensión internacional: el intercambio de conocimientos, la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales, aun cuando se tengan debidamente en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales.

La pertinencia y el impacto que estas acciones pueden tener en la mejora de la calidad de la Escuela son evidentes, consolidando y profundizando en la cooperación nacional e internacional, brindando la posibilidad, al profesorado, de entrar y salir fácilmente, de forma regulada, del sistema educativo de la USMP.

2.1.7 El sistema de selección y de contratación del profesorado garantiza que éstos tienen las competencias mínimas necesarias (\*)

Existe un sistema de selección y de contratación del profesorado que garantiza que éstos tienen las competencias mínimas necesarias, basado en el reglamento de la USMP y en el reglamento de selección y evaluación de docentes en la modalidad de contratos de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería. Está centrado en la revisión de la hoja de vida, en una entrevista personal y en la presentación de una clase magistral, que enfatiza la experiencia docente y se plasma en un formato de evaluación. El proceso es conocido y público.

### 2.1.8 Existe un sistema de evaluación del profesorado (\*)

La evaluación del profesorado se realiza a través del análisis de su cualificación, grados académicos de maestría y/o doctorado, experiencia docente en el nivel de posgrado, producción científica y otros. Asimismo, en la evaluación de los docentes ordinarios se aplica el "Reglamento de la Universidad" para la promoción y ratificación de los mismos.

Los docentes son evaluados cada semestre por los alumnos a través de encuestas, y por sus jefes académicos (Director del Departamento y la Dirección de la Sección de Posgrado). Los profesores que no alcanzan la puntuación mínima no son renovados. Se ha constatado la existencia de fichas de evaluación y se han verificado los parámetros e indicadores de evaluación a través de la encuesta de desempeño docente (dominio actitudinal, procedimental y cognitivo).

La evaluación docente tiene un impacto directo sobre el profesorado, especialmente como estímulo para la mejora formativa, al ser un elemento clave para la renovación de contrato.

Las audiencias celebradas nos han mostrado las dificultades de promoción de los docentes contratados, como consecuencia de una política rectoral de renuncia a la consolidación del empleo docente universitario, lo que permitiría la consecución de una estructura laboral estable e incidiría en la investigación y en la producción científica ya que actualmente estas actividades no están vinculadas directamente con los emolumentos recibidos.

### 2.1.9 Existe un plan y/o sistema de formación del profesorado en activo (\*)

Aunque hay evidencia de la oferta de cursos de capacitación orientadas a la participación en talleres virtuales de los que de 243 matrículas solo aprobaron 77 –se debería analizar esta tasa de éxito- (una de las evidencias aportadas hace referencia a la Facultad de Ciencias de la Comunicación). En el informe de autoevaluación se indica que en el Plan de Desarrollo del Personal Docente se establecen los objetivos, metas y actividades para la obtención de grados académicos superiores y de capacitación, siendo dicho Plan evaluado anualmente y los docentes evaluados semestralmente, no disponen de un plan (mensual, semestral, anual, etc.) estructurado y sistemático que obedezca a un análisis previo de necesidades orientado a la formación docente profesional y didáctica. Por ejemplo, que sea el resultado de las debilidades encontradas como fruto de la evaluación del profesorado. Dado que el análisis DAFO del Plan estratégico diagnóstica una "falta de mayor capacitación docente", es prioritario desarrollar un plan de capacitación docente diferenciado del Personal de Administración.

Elaborar un plan de formación del profesorado en base a una evaluación real de necesidades, adecuación a cada puesto de trabajo, justificando los objetivos que persigue, su estructura, temporalización, actividades formativas, etc. El plan debe responder, como se dice en la planificación estratégica de la Escuela, "a la adecuación de los planes de estudio, diseños curriculares y sílabos dentro del nuevo enfoque de la enseñanza aprendizaje centrado en el alumno como protagonista en la construcción de su propio aprendizaje significativo, así como en el rol del docente de facilitador del proceso". Toda vez que la enseñanza actual está enfocada en el aprendizaje y en la calidad de los procesos educativos" (pág.43-44).

Establecer un plan formativo específico, además de hacer más accesible el Instituto de Investigación, para favorecer la participación de docentes y alumnos en grupos de investigación estables, en los que trabajar y aportar producciones científicas.

Apostar por la obtención del grado vía tesis, frente a las otras alternativas existentes.

2.1.10 Se ofrece al profesorado, que muestra bajo rendimiento, la oportunidad de mejorar sus competencias y conocimientos, y se actúa en consecuencia cuando este bajo rendimiento es continuado (\*)

El profesorado es evaluado por los estudiantes y por sus superiores, por lo que se realiza un informe individualizado, proponiéndoles acciones de capacitación. En caso de continuidad en resultados negativos se puede producir el despido por no alcanzar la puntuación mínima.

Diseñar un procedimiento que regule los planes de formación para el profesorado con bajo rendimiento; que defina cómo se detectan las necesidades, las responsabilidades y actividades a desarrollar por la dirección y los grupos evaluados.

Incrementar el número de docentes con Maestría y Doctorado en Turismo y Hotelería y capacitar a los docentes en nuevas estrategias de enseñanza y métodos que permitan la evaluación de acuerdo a las competencias definidas en los sílabos.

2.1.11 Existe un sistema de promoción y reconocimiento del personal docente

Existe un reglamento de concurso de promoción de docentes (2011), y se está implementando un reconocimiento. Se remiten cartas de felicitación a los docentes que han demostrado alto rendimiento, entre otros. Este sistema está consolidado y admitido por el personal académico. Así mismo, una mayor categoría académica viene reconocida con una mayor prestación retributiva.

2.1.12 El personal docente tiene un papel reconocido en los órganos de gobierno generales de la institución

El reglamento de la USMP contempla la participación de profesores y estudiantes en los órganos de gobierno de la institución.

El personal docente tiene un papel reconocido en los órganos de gobierno generales de la institución, lo cual se aprecia en la participación de los mismos en la Asamblea Universitaria, Consejo Universitario y Consejos de Facultad, debidamente reglamentado.

## 2.2.- PERSONAL ADMINISTRATIVO

### **DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN**

#### 2.2.1 Existe normativa específica para la selección del personal administrativo

La Universidad de San Martín de Porres cuenta con un Reglamento para el personal administrativo. En este documento se especifica el procedimiento para la selección de dicho personal, siendo conocido por las personas que optan a una plaza. Este Reglamento regula entre otros aspectos, en el capítulo II, la admisión e ingreso del personal.

2.2.2 Existe una política de personal administrativo (derechos y obligaciones, régimen disciplinario, participación en órganos de gobierno, vinculación con la institución, etc.) que se aplica con transparencia y eficiencia contribuyendo al cumplimiento de la misión de la institución

La Universidad de San Martín de Porres cuenta con un Reglamento para el personal administrativo (que regula en diferentes capítulos los derechos y obligaciones de la Universidad, deberes y prohibiciones del trabajador, así como los derechos e incentivos, sanciones, reclamaciones laborales,...) y un Código de Ética que contiene las normas éticas y ámbitos de aplicación (autoridades, docentes, alumnos, representantes de los graduados y del personal de administración y servicios).

#### 2.2.3 La plantilla de personal administrativo es apropiada en cantidad, dedicación y formación

En general, se ha constatado que la plantilla de personal administrativo es apropiada en cantidad, dedicación y formación.

En las diferentes audiencias se ha propuesto que, en momentos con exceso de carga de trabajo, el personal administrativo de algunos servicios pueda apoyar a otro, con el objetivo de agilizar el trabajo en momentos puntuales; situación que ya se ha puesto en marcha en otros centros de la USMP.

Promover, para los miembros de la plantilla de personal administrativo con trato más directo con los usuarios, cursos de atención al público.

2.2.4 Existen garantías de que el personal administrativo está capacitado y es competente para el desarrollo de su trabajo

Existe un sistema de selección y de contratación del personal administrativo que garantiza que dispone de las competencias mínimas necesarias. Este sistema está recogido en el reglamento de la USMP (Procedimiento de selección y contratación del talento humano administrativo). Así mismo se dispone de una guía de evaluación de desempeño por la que se rige la evaluación del personal administrativo y sirve de base para realizar informes individualizados y proponer por parte de sus superiores cursos de capacitación orientados a la mejora de sus competencias.

Las audiencias con el equipo directivo y personal administrativo muestran que estos procesos son conocidos y públicos.

2.2.5 El sistema de selección y de contratación del personal administrativo garantiza que éste tiene las competencias mínimas necesarias

El sistema de selección y contratación del personal administrativo se realiza según lo establecido en el Reglamento para el personal administrativo. Existiendo un procedimiento (2011) de selección y contratación del talento humano administrativo de la USMP con formatos específicos referidos a la hoja de ruta, convocatoria, selección, contratación y salud laboral. Se garantiza que el personal seleccionado dispone de las competencias necesarias para desempeñar el trabajo.

2.2.6 Existe un sistema de evaluación del personal administrativo

Existe un sistema riguroso y fiable de evaluación del personal administrativo a través de un sistema permanente de evaluación del desempeño, además de pasar por procesos de capacitación anuales. Se dispone de una guía de evaluación de desempeño para el personal no docente (2011) de reciente implantación. Revisarla anualmente a fin de comprobar su eficiencia.

Elaborar una encuesta de satisfacción para valorar el trabajo realizado por el personal administrativo con la finalidad, según se ha desprendido de las diferentes audiencias, de mejorar su trabajo.

Integrar este procedimiento dentro de un sistema global que permita su medición, revisión y mejora de manera sistemática y continua.

### 2.2.7 Existe un plan y/o sistema de formación del personal administrativo en activo

Existen planes de capacitación del personal administrativo que desarrolla la USMP, materializados a través del programa "La Universidad Interna". La capacitación es permanente y tiene como objetivo mejorar sus competencias mediante eventos de capacitación durante el año y que se programan como resultado de la evaluación.

Desarrollar planes de capacitación, al margen de las acciones puntuales ya realizadas, en base a una evaluación real de necesidades y adecuarlos a cada puesto de trabajo. Justificar para cada curso diseñado los objetivos que persigue, su estructura, temporalización actividades formativas, etc.

Evaluar la satisfacción de los usuarios de los cursos con la formación recibida, metodología, recursos etc. Durante el proceso de seguimiento se revisará que existe continuidad en esta práctica.

Ofertar formación específica por el personal de bibliotecas, para toda la comunidad universitaria, que le permita utilizar adecuadamente los recursos bibliográficos existentes, y que se sume a las acciones de puertas abiertas de la universidad.

2.2.8 Se ofrece al personal administrativo, que muestra bajo rendimiento, la oportunidad de mejorar sus competencias y conocimientos, y se actúa en consecuencia cuando este bajo rendimiento es continuado

La Universidad, a través de la oficina de recursos humanos, dispone de un procedimiento que regula los planes de formación para el personal docente y no docente y, a su vez, es el responsable de llevar a cabo el programa de formación "La Universidad Interna", Asimismo realiza otras actividades de actualización derivadas de la evaluación interna al personal y de las necesidades detectadas y/o interés manifestados especialmente cuando el bajo rendimiento es continuado. Según se ha podido comprobar la USMP ofrece al personal administrativo oportunidades para mejorar sus competencias y conocimientos.

Diseñar planes de formación separados para ambos colectivos (docentes y de administración) habida cuenta de que se trata de grupos de interés claramente diferenciados. Ha de evidenciarse que los planes de formación tienen una continuación temporal a lo largo de los años.

2.2.9 Existe un sistema de promoción y reconocimiento del personal administrativo

El sistema de promoción y reconocimiento existente está basado en el reglamento interno de trabajo para el personal no docente. Recientemente se está implementando un programa de

reconocimiento en la línea de su planificación estratégica (2011), basado en el cumplimiento de proyectos, logro de objetivos y evaluación de desempeño. Este sistema está consolidado y admitido por el personal y se realiza a través de cartas de reconocimiento.

2.2.10 El personal administrativo tiene un papel reconocido en los órganos de gobierno generales de la institución

La Ley Universitaria N° 23733, en su artículo 28, contempla la asistencia de los funcionarios administrativos del más alto nivel cuando son requeridos por la "Asamblea Universitaria", como asesores, sin derecho a voto.

Abrir la participación del personal administrativo a los órganos de gobierno de la Universidad, de forma permanente, no sólo cuando sean requeridos como asesores sin derecho a voto; esto puede reglamentarse a nivel interno, porque la ley universitaria no lo permite.



## VALORACIÓN DE LA DIRECTRIZ

2.- RECURSOS HUMANOS				
ELEMENTOS	A	B	C	D
<b>2.1.-PERSONAL DOCENTE</b>				
2.1.1 Existe normativa específica para la selección del personal docente	*			
2.1.2 Existe una política de personal docente (derechos y obligaciones, régimen disciplinario, participación en órganos de gobierno, vinculación con la institución, etc.) que se aplica con transparencia y eficiencia contribuyendo al cumplimiento de la misión de la institución	*			
2.1.3 La plantilla de personal docente es apropiada en cantidad, dedicación y formación			*	
2.1.4 Existen garantías de que el personal docente está capacitado y es competente para el desarrollo de su trabajo (*)	*			
2.1.5 Hay un sistema de movilidad para el profesorado de esta institución			*	
2.1.6 Existe posibilidad real de que el profesorado de otras instituciones puedan acceder a la docencia de ésta		*		
2.1.7 El sistema de selección y de contratación del profesorado garantiza que éstos tienen las competencias mínimas necesarias (*)	*			
2.1.8 Existe un sistema de evaluación del profesorado (*)	*			
2.1.9 Existe un plan y/o sistema de formación del profesorado en activo (*)		*		
2.1.10 Se ofrece al profesorado, que muestra bajo rendimiento, la oportunidad de mejorar sus competencias y conocimientos, y se actúa en consecuencia cuando este bajo rendimiento es continuado (*)		*		
2.1.11 Existe un sistema de promoción y reconocimiento del personal docente	*			
2.1.12 El personal docente tiene un papel reconocido en los órganos de gobierno generales de la institución	*			
<b>2.2.- PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>				
2.2.1 Existe normativa específica para la selección del personal administrativo	*			
2.2.2 Existe una política de personal administrativo (derechos y obligaciones, régimen disciplinario, participación en órganos de gobierno, vinculación con la institución, etc.) que se aplica con transparencia y eficiencia contribuyendo al cumplimiento de la misión de la institución	*			
2.2.3 La plantilla de personal administrativo es apropiada en cantidad, dedicación y formación	*			
2.2.4 Existen garantías de que el personal administrativo está capacitado y es competente para el desarrollo de su trabajo	*			
2.2.5 El sistema de selección y de contratación del personal administrativo garantiza que éste tiene las competencias mínimas necesarias	*			
2.2.6 Existe un sistema de evaluación del personal administrativo	*			
2.2.7 Existe un plan y/o sistema de formación del personal administrativo en activo		*		
2.2.8 Se ofrece al personal administrativo, que muestra bajo rendimiento, la oportunidad de mejorar sus competencias y conocimientos, y se actúa en consecuencia cuando este bajo rendimiento es continuado		*		
2.2.9 Existe un sistema de promoción y reconocimiento del personal administrativo	*			
2.2.10 El personal administrativo tiene un papel reconocido en los órganos de gobierno generales de la institución		*		

**FORTALEZAS, DEBILIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

<b>2.- RECURSOS HUMANOS</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
Normativa específica para la selección del personal docente y administrativo.	Aumentar el número de docentes a tiempo completo para asumir acciones de investigación educativa y producciones educativas.	<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> L
Política de personal docente y administrativo.	Capacitar al docente universitario para que tenga un perfil más profesional.	<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> L
Adecuación de la plantilla de personal docente y administrativo		
El personal docente y administrativo está capacitado y es competente para el desarrollo de su trabajo.		
	Establecer un plan de movilidad para el personal docente.	<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> L
Sistema de selección y de contratación del personal docente y administrativo que garantiza que éstos tienen las competencias mínimas necesarias.		

<b>2.- RECURSOS HUMANOS</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
Sistema de evaluación del personal docente y administrativo.		
	Potenciar la participación del profesorado de otras instituciones para impartir docencia en la Escuela.	<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> L
	Incrementar el número de docentes con Maestría y Doctorado y capacitar a los docentes en nuevas estrategias de enseñanza y métodos de evaluación de resultados (competencias).	<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> L
Planes de capacitación del personal docente y administrativo.	Realizar el plan de capacitación en base a una evaluación real de las necesidades y adecuarlo a los puestos de trabajo.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Realizar estudios de necesidades formativas anuales y ofrecer cursos que respondan a éstas, con una oferta diferenciada de los docentes.	<input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Definir los mecanismos que se ponen a disposición del profesorado con bajo rendimiento.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L

<b>2.- RECURSOS HUMANOS</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
	Elaborar una encuesta de satisfacción para valorar al personal administrativo.	<input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Diseñar un sistema global que permita la medición, revisión y mejora sistemática de la evaluación del personal administrativo.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Abrir la participación del PAS en los órganos de gobierno de la Universidad, al no estar contemplada por la Ley universitaria nacional, puede reglamentarse a nivel interno.	<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> L

### 3.- RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

#### **DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN**

3.1 Existe variedad de recursos actualizados (nuevas tecnologías) puestos a disposición del alumnado para su aprendizaje (\*)

Existe variedad de recursos actualizados a disposición de los estudiantes. Las clases disponen de ordenador y cañón de vídeo. Se cuenta con equipos de última generación en los diferentes laboratorios y un plan de mantenimiento. Los recursos son suficientes para desarrollar la labor docente.

Se ha podido observar en las audiencias con los estudiantes, egresados y en especial con los empleadores la satisfacción manifestada con los recursos e instalaciones de la Escuela.

3.2 El alumnado cuenta con un tutor que los orienta y ayuda en los estudios (\*)

La Coordinación Académica y el Servicio Psicológico de la Escuela realizan acciones de seguimiento del rendimiento y progreso del estudiante con la finalidad de brindarles orientación, apoyo académico y psicológico a aquellos que presenten dificultades académicas y/o psicológicas. El Departamento académico, como parte de sus roles, ofrece orientación académica, a través de la figura del Coordinador Académico, con la finalidad de lograr la satisfacción en los estudiantes de pregrado y posgrado. El servicio de psicología realiza un informe semestral sobre determinados aspectos relativos con la consejería y orientación, asesoría psicológica y orientación al aprendizaje, actividades preventivas, etc.

Además, la sección de pregrado y posgrado ha desarrollado estructuras y normas de presentación de tesis así como una guía para elaborar el proyecto y la tesis de doctor. Estos instrumentos no han de confundirse con programas tutoriales o planes de acción tutorial. Los instrumentos o materiales de apoyo son un elemento más de éstos (al igual que los cronogramas de los semestres).

La acción tutorial que se desempeña en el centro, hasta este momento, es, en cierto modo, informal (los estudiantes buscan a los profesores por los pasillos, los localizan en la sala de profesores, etc.), quizás motivada por la falta de espacios al efecto.

Integrar en un plan de acción tutorial global las numerosas acciones detectadas dirigidas a la asesoría y orientación del estudiante, de manera que recoja ordenadamente la orientación académica antes y después del ingreso, las tutorías académicas por materia debidamente programadas en tiempo y en espacio, así como, la orientación psicológica en términos de objetivos, acciones a desarrollar, metodología, recursos y procesos de revisión y mejora.

### 3.3 Existe un "campus virtual" operativo y de fácil uso para los docentes y estudiantes

Existe un campus virtual que se materializa en una plataforma informática de acceso restringido (a través de clave y contraseña) que contiene información útil para estudiantes y profesores. Los estudiantes y los docentes disponen de una cuenta que permite el acceso directo a la Intranet Académica de la USMP que brinda servicios de información para el desarrollo de las clases, así como la descarga de materiales de lectura para las diversas asignaturas. Se dispone de sistemas de comunicación basados en redes sociales (Facebook y Twitter) y una plataforma de Mundo virtual SecondLife (si bien no se ha evidenciado el uso de esta herramienta).

Mejorar la cobertura de acceso a internet (WIFI) en la totalidad del campus, de manera que garantice un acceso rápido y global.

### 3.4 Existe variedad de recursos materiales y funcionales a disposición del profesorado para la docencia y su preparación

Existe variedad de recursos materiales y funcionales que están a disposición del profesorado para preparar las clases teóricas y prácticas, así como para favorecer la investigación.

### 3.5 Los laboratorios y talleres son adecuados a las carreras impartidas

La Escuela Profesional de Turismo y hotelería cuenta con modernos laboratorios adecuadamente implementados, taller de gestión de hoteles con sistema Opera y Food & Beverage, talleres de cocina, bar y restaurante, módulo de hotel con habitaciones totalmente equipadas, taller de agencia de viajes, salas de internet.

De acuerdo a su Planificación estratégica es necesario un mayor ancho de banda de internet en la escuela.

Mejorar la climatización de los laboratorios y talleres.

### 3.6 Las aulas son adecuadas para realizar las actividades docentes

Las aulas son adecuadas para realizar las actividades docentes y se adecuan a la ratio de estudiantes matriculados. El diseño de las mismas reúne las características óptimas acordes a las exigencias pedagógicas, con capacidad para 60 alumnos cada una, con recursos multimedia y equipo de ventilación (no acondicionado) y espacios adecuados para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Mejorar la climatización de los espacios destinados a la docencia.

3.7 Hay espacios adecuados para reuniones de grupo, tanto de docentes como de estudiantes

Se cuenta con espacios donde los docentes y estudiantes pueden llevar a cabo sus reuniones y están equipados con el mobiliario suficiente, pero es necesario habilitar espacios adecuados, tanto en número como en privacidad, para la celebración de reuniones, tutorías, trabajo individual del profesorado y trabajo estudiantil en grupo.

3.8 Se cuenta con un sistema de información al alumnado sobre los recursos y su uso

Se dispone de:

- La guía de recursos y servicios informáticos para el personal docente y alumnos (2011) que regula el uso de la intranet académica, campus virtual, correo institucional, bases de datos, buzón de sugerencias,...
- La guía de estudiante de pregrado y posgrado ofrece información académica relacionada con áreas responsables, oficinas y servicios al estudiante.
- Sistemas de información por correo.
- Guía de biblioteca.
- Redes sociales: Facebook y Twitter.

Todos ellos permiten mantener al alumno informado sobre los recursos de la Escuela profesional de Turismo y Hotelería, así como de su correcto uso.

3.9 Se cuenta con una biblioteca en el centro que dispone de los materiales (libros, revistas,...) suficientes para el desarrollo del aprendizaje

Se cuenta con una biblioteca que dispone de recursos y material bibliográfico que atiende las necesidades docentes con un amplio número de referencias bibliográficas -2514- (nombrada como Biblioteca Depositaria de la Organización Mundial del Turismo -OMT), además de biblioteca virtual OMT. Dispone de una amplia y reconocida biblioteca de gastronomía.

Existe un reglamento que establece los derechos, obligaciones, sanciones y condiciones de uso de los recursos de información para todos sus usuarios.

Aprovechar al máximo el potencial de los fondos bibliográficos de la biblioteca de la Escuela, con la impartición de acciones formativas para toda la comunidad universitaria, que vayan más allá de las jornadas de puertas abiertas, o del uso masivo de las instalaciones en épocas de exámenes.

Aumentar los puestos de lectura y/o estudio teniendo en cuenta el gran número de alumnos de los que dispone la Facultad.

Mejorar el mobiliario de la sala de consulta (concretamente, sus sillas) para acondicionar este espacio a las necesidades de los usuarios.

### 3.10 Existe un programa sistemático de revisión y mejora de la efectividad y recursos para el aprendizaje puestos a disposición del estudiantado (\*)

La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres ha sido acreditada en su programa de Licenciatura en Turismo y Hotelería hasta el año 2012 con la Certificación TedQual de Calidad a la Educación, por la Organización Mundial de Turismo (OMT). Está considerada como una de las mejores escuelas del mundo en su especialidad. Los Programas de Maestría de Marketing Turístico y Hotelero, así como en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo, están en proceso de re-certificación TedQual por cuatro años más. Es miembro de la Asociación.

El someterse a continuas acreditaciones por otros organismos, además de ser una buena práctica, permite garantizar que la revisión y la mejora de la efectividad y recursos para que el aprendizaje se realice de forma permanente y sistemática mediante un plan anual de funcionamiento de la facultad.

Incorporar este programa dentro del sistema de gestión global de la calidad.



**VALORACIÓN DE LA DIRECTRIZ**

<b>3. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE</b>				
<b>ELEMENTOS</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
3.1 Existe variedad de recursos actualizados (nuevas tecnologías) puestos a disposición del alumnado para su aprendizaje (*)		*		
3.2 El alumnado cuenta con un tutor que los orienta y ayuda en los estudios (*)		*		
3.3 Existe un "campus virtual" operativo y de fácil uso para los docentes y estudiantes	*			
3.4 Existe variedad de recursos materiales y funcionales a disposición del profesorado para la docencia y su preparación	*			
3.5 Los laboratorios y talleres son adecuados a las carreras impartidas	*			
3.6 Las aulas son adecuadas para realizar las actividades docentes		*		
3.7 Hay espacios adecuados para reuniones de grupo, tanto de docentes como de estudiantes			*	
3.8 Se cuenta con un sistema de información al alumnado sobre los recursos y su uso	*			
3.9 Se cuenta con una biblioteca en el centro que dispone de los materiales (libros, revistas, ...) suficientes para el desarrollo del aprendizaje		*		
3.10 Existe un programa sistemático de revisión y mejora de la efectividad y recursos para el aprendizaje puestos a disposición del estudiantado (*)	*			

**FORTALEZAS, DEBILIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

3. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE		
FORTALEZAS	PROPUESTAS DE MEJORA	PLAZO DE EJECUCIÓN C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
Recursos actualizados a disposición de estudiantes y profesorado.		
Se realizan acciones de seguimiento del rendimiento y progreso del estudiante.	Desarrollar un plan de acción tutorial que defina los objetivos, acciones a desarrollar, metodología, etc., y que integre las acciones que se desarrollen en el centro y la Universidad.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
Plataforma virtual. Existencia de sistemas de comunicación a través de redes sociales.		
Infraestructuras (aulas, laboratorios, talleres, espacios de reuniones,...) adecuadas.	Facilitar aulas de asesoría personalizada en pre y posgrado (no así de la tutoría de tesis que si se ha evidenciado como individualizada), así como de un ambiente de estudio para el uso de los estudiantes de pregrado.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Mejorar la climatización de los laboratorios y talleres.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
Sistema de información sobre el uso de los recursos.		

<b>3. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
Biblioteca que dispone de materiales para el desarrollo del aprendizaje. Así como ser nombrada como Biblioteca Depositaria de la Organización Mundial del Turismo -OMT), además de biblioteca virtual OMT.	Habilitar un espacio adecuado para brindar un buen servicio de lectura y revisión del material bibliográfico al personal docente e investigadores.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Actualizar la sala de referencia y hemeroteca de la Biblioteca, mejorando las estanterías.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Mejorar el mobiliario de la sala de consulta de la biblioteca.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Actualizar permanentemente los equipos de cómputo empleados para la búsqueda del Sistema de Bibliotecas (SIBUS).	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Contar con otros materiales documentales actuales como los recursos electrónicos (e-books).	<input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Adecuar ambientes para trabajos grupales de los usuarios.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L

3. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE		
FORTALEZAS	PROPUESTAS DE MEJORA	PLAZO DE EJECUCIÓN C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
	Crear equipos de lectura para consultar el material acompañante que como recurso electrónico (CD, DVD, CD-ROM) incluyen algunos libros.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
Existe un programa sistemático de revisión y mejora de la efectividad de los recursos como fruto de las acreditaciones internacionales.		

#### 4.- EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

##### **DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN**

4.1 Existe un sistema de evaluación que permita valorar los resultados de aprendizaje obtenidos por el estudiantado

La Universidad cuenta con un reglamento de evaluación del aprendizaje y normas para la reactuación de matrícula, en él se establecen las normas generales que se deben tener en cuenta en el proceso de evaluación del aprendizaje de los estudiantes.

El reglamento de la Facultad regula el sistema de calificación, tipología de exámenes, evaluación, convalidaciones, dispensas, etc.

Por otro lado, los diferentes sílabos recogen los criterios de evaluación, las calificaciones, sistemas de evaluación, etc. Este sistema de evaluación es presentado a los estudiantes de acuerdo a las normas académicas para los docentes, al principio de cada semestre.

4.2 Hay criterios de evaluación de los aprendizajes vinculados con los objetivos y competencias propuestas en las carreras y materias (\*)

Los criterios de evaluación de los aprendizajes están definidos en los sílabos de cada una de las materias; en ellos se recogen los objetivos de la carrera, la metodología y criterios de evaluación. Estos criterios son conocidos y están accesibles, así se ha podido comprobar en las audiencias y en las evidencias presentadas, tanto con el profesorado como con los estudiantes y los egresados. Vincular los diferentes criterios de evaluación y sus metodologías a las competencias definidas en los sílabos (por ejemplo, no todas las competencias pueden ser evaluadas de la misma manera y, por ello, no todas deben tener los mismos criterios de evaluación).

Las prácticas pre-profesionales disponen de un reglamento específico que las gestiona y regula su evaluación.

Establecer un sistema de ayudas y/o instrumentos financieros que permitan al alumnado seleccionado por su rendimiento académico, hacer efectiva su opción de intercambio académico en otras universidades nacionales y/o extranjeras.

#### 4.3 Existe la posibilidad, por parte del alumnado, de poder revisar los exámenes y las calificaciones

La normativa de la USMP y de la Escuela garantiza y regula que el alumno pueda revisar los exámenes y las calificaciones (reglamento de la sección de posgrado o Normas Académicas Docentes). Asimismo los diferentes comunicados por parte del departamento académico a docentes y estudiantes establecen los mecanismos para que este se pueda realizar. En las audiencias con estudiantes y profesores se ha comprobado el cumplimiento de este elemento.

#### 4.4 Se hace un seguimiento sistemático del progreso del alumnado, derivando directrices para ayudar al estudiantado que no haya superado las evaluaciones correspondientes (\*)

Se realizan acciones de seguimiento del rendimiento y progreso de los estudiantes con la finalidad de brindarles orientación, apoyo académico y psicológico a aquellos que presenten bajo rendimiento; también se da, de ser el caso, apoyo psicológico. Entre otras evidencias se han presentado los informes de clases de reforzamiento y los informes del servicio psicológico.

Integrar en el Plan de Acción Tutorial todas las acciones de seguimiento sistemático del progreso del alumnado.

Se considera positivo que el título ofrezca datos relativos al rendimiento de los estudiantes. Hacer una valoración de los resultados presentados y un análisis de los resultados obtenidos a fin de establecer mejoras que permitan aumentar la tasa de éxito y eficiencia. Pueden darse también datos relativos a la tasa de abandono de estudios u otros indicadores de interés que nos permitan evaluar y realizar un adecuado seguimiento sistemático de los estudiantes.

#### 4.5 Hay una normativa que contempla las posibles incidencias en las evaluaciones (ausencias, enfermedades, etc.) (\*)

En el artículo 30 del "Reglamento de Post Grado" se establece el procedimiento a seguir en caso de tener que repetir exámenes en caso de ausencias o enfermedades. Esta normativa es para el posgrado, pero no se identifica en otros documentos cómo llevarlo a cabo en pregrado, como es el caso del artículo 119 del reglamento general de la USMP o guías de los estudiantes.

Reglamentar ese mismo procedimiento para el pregrado y hacerlo público y accesible.

#### 4.6 Hay un reconocimiento del alumnado de alto rendimiento

La Oficina de Bienestar, por aplicación del Reglamento General de la Universidad, ofrece asesoría sobre becas integrales y medias becas. Las guías docentes ofrecen información a este respecto. Al estudiante que ocupa el primer puesto en su ciclo se le otorga la beca integral de manera automática. Se han otorgado 9 becas en cada uno de los dos últimos cursos, siendo 84 y 81 respectivamente el número de alumnos que recibieron becas con fondos controlados por la Escuela. Además, se premia a los primeros puestos entregándoles, mediante acción pública, diplomas de felicitación y material bibliográfico.

A los estudiantes con promedios superiores a 15 se les permite realizar intercambio con universidades del extranjero. Valorar si esta política es ajustada a los objetivos que se propongan para favorecer un mayor grado de movilidad.

#### 4.7 Existe un programa sistemático de revisión y mejora de la efectividad de la evaluación de los aprendizajes

Establecer un procedimiento uniforme y sistemático para mejorar la efectividad de la evaluación de los aprendizajes.

Los criterios de ponderación para cada uno de los criterios de evaluación deben tener en cuenta las competencias que se pretenden alcanzar en cada uno de los sílabos. Asimismo ha de permitir el seguimiento global de los resultados de la totalidad de los estudiantes por ciclos y ofrecer datos segmentados y comparables con otros títulos de la misma Facultad, de otros títulos de la USMP, con datos globales de la Facultad, de la Universidad o de otras Universidades. Solamente con la comparación y buscando referentes pueden fijarse objetivos de mejora continua alcanzables.

Integrar todas estas acciones en un procedimiento que mejore la efectividad de los sistemas de evaluación, que marque el inicio del programa y termine con su evaluación y revisión. Pueden incorporarse en un flujograma que identifique las diferentes etapas y responsabilidades, y que integre los diferentes documentos/formatos que se generan.

**VALORACIÓN DE LA DIRECTRIZ**

<b>4. EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES</b>				
<b>ELEMENTOS</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
4.1 Existe un sistema de evaluación que permita valorar los resultados de aprendizaje obtenidos por el estudiantado	*			
4.2 Existen criterios de evaluación, claramente formulados, de los aprendizajes vinculados con los objetivos y competencias propuestas en las carreras y materias (*)	*			
4.3 Existe la posibilidad, por parte del alumnado, de poder revisar los exámenes y las calificaciones	*			
4.4 Se hace un seguimiento sistemático del progreso del alumnado, derivando directrices para ayudar al estudiantado que no haya superado las evaluaciones correspondientes (*)		*		
4.5 Hay una normativa que contempla las posibles incidencias en las evaluaciones (ausencias, enfermedades, etc.) (*)		*		
4.6 Hay un reconocimiento del alumnado de alto rendimiento	*			
4.7 Existe un programa sistemático de revisión y mejora de la efectividad de la evaluación de los aprendizajes			*	



**FORTALEZAS, DEBILIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

4. EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES		
FORTALEZAS	PROPUESTAS DE MEJORA	PLAZO DE EJECUCIÓN C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
Sistemas y criterios de evaluación vinculados con los objetivos y competencias propuestas.		
Seguimiento sistemático del progreso del alumnado.	Vincular en los sílabos los diferentes criterios de evaluación y sus metodologías a las competencias que se pretendan conseguir.  Establecer metodologías de evaluación que sean acordes a las metodologías de enseñanza-aprendizaje utilizadas para el desarrollo de cada una de las competencias.	<input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Integrar en un Plan de Acción Tutorial todas las acciones de seguimiento sistemático del progreso del alumnado.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
Normativa que contempla las posibles incidencias en las evaluaciones (ausencias, enfermedades, etc.).	Reglamentar la normativa sobre incidencias en las evaluaciones para el pregrado.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Los criterios de ponderación para cada uno de los criterios de evaluación deben tener en cuenta las competencias que se pretenden alcanzar en cada uno de los sílabos.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L

<b>4. EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
Reconocimiento del alumnado de alto rendimiento.	Realizar el seguimiento global de los resultados de la totalidad de los estudiantes por ciclos y ofrecer datos segmentados y comparables con otros títulos de la misma Facultad, otros títulos de la USMP o de otras Universidades.	<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> L
	Establecer un procedimiento uniforme y sistemático para mejorar la efectividad de la evaluación de los aprendizajes.	<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> L

## 5.- INFORMACIÓN

### **DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN**

La institución tiene un sistema de recopilación y análisis de información objetiva, transparente, pública y accesible con respecto a:

#### *5.1 Planificación estratégica, política y objetivos de calidad*

Los diferentes planes estratégicos de la Escuela han sido elaborados por autoridades, docentes y otros colectivos implicados en el proceso, en concordancia con el Plan Estratégico de la Universidad para el período 2008–2012 y 2009-2012.

Estos permiten identificar la situación real en la que se encuentra la Escuela, sus fortalezas y debilidades, amenazas y oportunidades, para a partir de ellas, establecer las estrategias de desarrollo para un nuevo periodo.

Publicitar a todos los grupos de interés los planes estratégicos y desarrollar, como ya quedó dicho en este informe, otra planificación porque la actual finaliza este curso.

Determinar si la certificación ISO está renovada (ya que es del 2004).

#### *5.2 La oferta formativa*

La página web de la Facultad, así como otros documentos (guías de pre y posgrado, formatos, trípticos) recogen información relativa a la oferta formativa virtual y presencial (presentación, objetivos, competencias, perfil de postulante, perfil del egresado, plan de estudios, aspectos generales sobre la plana docente, etc.).

#### *5.3 Los objetivos y la planificación de las titulaciones*

Los objetivos y la planificación de las titulaciones a nivel general los podemos encontrar en los proyectos de planes de estudios, guías docentes, etc. de acceso público. Por otro lado, los objetivos de cada una de las materias del currículo los podemos encontrar en los sílabos, que cada uno de los estudiantes recibe al inicio de cada semestre.

#### 5.4 Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes (\*)

La página web y los diferentes mecanismos de información (guías, trípticos, etc.) ofrecen información sobre la admisión de los estudiantes, también disponible en la web de la Oficina de admisión.

Se realizan diferentes actividades de captación de estudiantes (charlas y visitas a colegios, ferias vocacionales, folletos divulgativos), y se ofrece orientación académica a través de la oficina de bienestar y servicio psicológico.

#### 5.5 Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas)

Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación, incluidas las prácticas pre-profesionales, se recogen en los sílabos y en diferentes documentos de acceso interno una vez matriculados los estudiantes. La información general sobre estos elementos se puede obtener a través de los mecanismos de comunicación formales de la Escuela (web, trípticos, etc.) que los estudiantes reciben al inicio de cada semestre quedando suficientemente claras. Definir en términos de competencias tanto los de pregrado como los de posgrado. Estos sílabos son explicados por el profesorado al inicio del curso resolviendo las dudas que en ellos pudiera haber.

#### 5.6 Las posibilidades de movilidad

Hacer más accesibles los mecanismos incorporados por la Escuela para favorecer la movilidad tanto de entrada como de salida de los estudiantes.

Definir un programa estructurado y público en el que se dé información sobre aspectos como: condiciones de acceso, reconocimiento de créditos cursados en otras universidades, sistema de ayudas o becas, criterios de selección, universidades conveniadas, etc.

#### 5.7 Suspensión de un título

No se evidencia cómo la universidad abordaría la eventual suspensión de una carrera y cuáles son los mecanismos a desarrollar en caso de que un título se suspenda, cuáles son los criterios y las garantías que tendrían los estudiantes en caso de la extinción o suspensión de una carrera (por ejemplo, tener en cuenta que una vez tomada dicha decisión: no se admitirá matrícula de nuevo ingreso, se realizará una suspensión gradual de la docencia, se impartirán tutorías, habrá, durante un periodo de tiempo, derecho a evaluación, etc.).

Publicitar cómo la universidad abordaría la eventual suspensión de una carrera y cuáles son los mecanismos a desarrollar en caso de que un título se suspenda, determinando los criterios y garantías que tendrían los estudiantes en caso de que se produzca la extinción o suspensión de una carrera (por ejemplo tener en cuenta que una vez tomada dicha decisión no se admitirá matrícula de nuevo ingreso, se realizará una suspensión gradual de la docencia, se impartirán tutorías; habrá, durante un periodo de tiempo, derecho a evaluación, etc.

Estas acciones deben formar parte de un procedimiento previamente establecido.

#### *5.8 Los procedimientos de acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo*

La normativa de selección, el sistema de evaluación, promoción y reconocimiento del personal de la Escuela son documentos públicos y conocidos por todo el personal académico y de apoyo a través de los diferentes reglamentos y normativas de la USMP.

#### *5.9 Los servicios que ofrece y la utilización de los recursos materiales*

Los servicios que se ofrecen en la Facultad y Escuela se recogen en la "Guía del Estudiante" y es fácilmente accesible a través de la página web.

Formar a los estudiantes, desde el servicio de biblioteca acerca del acceso y uso de las bases de datos existentes.

#### *5.10 Seguimiento de egresados (\*)*

En la página web de la Escuela se da la posibilidad de que los egresados hagan llegar información sobre sus logros académicos y laborales, para actualizar su ficha de datos y poder compartir información importante relacionada con cursos online, manejo de base de datos con acceso libre a revistas de texto completo, fomentar foros de diálogo, redes de investigación entre egresados con intereses comunes, rotaciones y becas a nivel nacional e internacional, etc.

Los egresados, también, tienen la posibilidad de cubrir una encuesta de satisfacción sobre la formación recibida, recursos materiales, docentes y biblioteca. Aún así, es necesario tal como se reconoce en el autoinforme y en numerosas evidencias aportadas, potenciar la asociación de egresados, vinculando algunas actividades con la bolsa de trabajo.

El seguimiento de los egresados ha sido intermitente. Por lo que se deben realizar estudios de inserción laboral a fin de obtener información sobre los aspectos relacionados con la transición de la educación universitaria al mercado laboral: porcentaje de titulados trabajando, vías de búsqueda de empleo, factores valorados en la contratación, tiempo que ha tardado en encontrar empleo, tipo de contrato y las competencias requeridas.

Los resultados obtenidos deben ser analizados dentro de un proceso que los integre y permita la revisión y mejora continua de la carrera. La bolsa de trabajo puede ser un inicio para realizar el seguimiento de egresados, pero deben articularse los mecanismos oportunos para poder realizarlo en una muestra amplia y representativa de los egresados.

5.11 Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje-tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación-, seguimiento de egresados y satisfacción de los distintos grupos de interés) (\*)

A los resultados ofrecidos, fruto de la enseñanza (tasas de rendimiento, cuadro de graduados, egresados, etc.), deben darse otro tipo de resultados como tasas de éxito, de eficiencia, que permitan una mejor valoración. Los resultados deben ofrecerse de forma segmentada por títulos y deben permitir la comparación.

Publicar en la página web la memoria de la Facultad para que pueda ser consultada por todos los grupos de interés.

5.12 Información accesibles sobre becas, bolsas de ayuda, cursos...

La información relativa a becas, cursos, etc. está recogida en la "Guía del estudiante" y en la página web de la Escuela, así como en la oficina de bienestar social.

5.13 Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias

El mecanismo para realizar reclamaciones está regulado, pudiendo realizarse a través del portal web o en las instalaciones de la Escuela. Tiene como finalidad contribuir a la mejora del servicio y a la solución de problemas.

Desarrollar un procedimiento en la gestión y revisión de las alegaciones, reclamaciones y sugerencias que se reciben, con el fin de mejorar los servicios que la Escuela presta a los diferentes grupos de interés. De este modo se delimitan los canales que los distintos colectivos pueden utilizar para manifestar una alegación o una sugerencia respecto a las distintas actividades, servicios, recursos, títulos... etc. asociados a la Escuela.

Procedimentar aspectos tales como la recepción centralizada, teniendo en cuenta el servicio implicado en dicho proceso, la información al reclamante o al sugerente y la canalización de las acciones de mejora.

5.14 Existe información actualizada sobre la estructura de gobierno de la institución

En la Web de la Universidad, Facultad y Escuela está disponible la información actualizada de la estructura de gobierno.

5.15 Existe un programa sistemático de revisión y mejora del sistema de información, su efectividad y repercusión

Desarrollar un programa o procedimiento sistemático de revisión y mejora del sistema de información. Es previsible que la información que aparece en la web sea valorada antes de hacerla pública, así como los trípticos o formatos utilizados en la difusión de sus títulos.

Establecer un mecanismo que permita analizar el impacto y efectividad de dicha información y cómo esta influye en la captación de un mayor número de estudiantes.

**VALORACIÓN DE LA DIRECTRIZ**

5. INFORMACIÓN				
ELEMENTOS	A	B	C	D
La institución tiene un sistema de recopilación y análisis de información objetiva, transparente, pública y accesible con respecto a:				
5.1 Planificación estratégica, política y objetivos de calidad	*			
5.2 La oferta formativa	*			
5.3 Los objetivos y la planificación de las titulaciones	*			
5.4 Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes (*)	*			
5.5 Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas)	*			
5.6 Las posibilidades de movilidad		*		
5.7 Suspensión de un título			*	
5.8 Los procedimientos de acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo	*			
5.9 Los servicios que ofrece y la utilización de los recursos materiales	*			
5.10 Seguimiento de egresados (*)			*	
5.11 Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje- tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación-, seguimiento de egresados y satisfacción de los distintos grupos de interés) (*)			*	
5.12 Información accesibles sobre becas, bolsas de ayuda, cursos...	*			
5.13 Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias	*			
5.14 Existe información actualizada sobre la estructura de gobierno de la institución	*			
5.15 Existe un programa sistemático de revisión y mejora del sistema de información, su efectividad y repercusión			*	



**FORTALEZAS, DEBILIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

<b>5. INFORMACIÓN</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
	Hacer público a todos los grupos de interés el Plan Estratégico de la Escuela.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
Información detallada sobre: - Los objetivos y la planificación de las titulaciones. - Políticas de acceso. - Procesos de orientación. - Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación. - La normativa de selección, el sistema de evaluación y promoción y reconocimiento del personal. - Los servicios que se ofrecen en la Facultad y Escuela.		
	Establecer, a nivel de universidad, mecanismos que permitan la movilidad de estudiantes y profesorado, tanto de salida como de entrada.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L

<b>5. INFORMACIÓN</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
	Establecer, claramente y hacer público cuáles son las garantías de los estudiantes en caso de que se produzca la extinción o suspensión de una carrera.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Realizar estudios de inserción laboral.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Hacer pública la memoria en la página web o establecer mecanismos de acceso para sus principales grupos de interés.	<input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Calcular, analizar y hacer públicos los resultados académicos desagregados de los títulos impartidos en la Escuela.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Establecer las propuestas de mejora y cuál es el procedimiento que se sigue para llegar a implantarlas.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
Información accesibles sobre becas, bolsas de ayuda, cursos, etc.		
	Desarrollar un procedimiento con el fin de establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las alegaciones, reclamaciones y sugerencias.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L

<b>5. INFORMACIÓN</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
Información actualizada sobre la estructura de gobierno de la institución.		
	Desarrollar un programa o procedimiento sistemático de revisión y mejora del sistema de información.	<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> L

## 6.- RELACIONES DE LA INSTITUCIÓN CON EL ENTORNO Y CON LA SOCIEDAD EN GENERAL

### **DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN**

6.1 La institución tiene vinculación con organismos sociales extrauniversitarios tales como asociaciones académicas y culturales nacionales e internacionales

La Escuela participa en numerosos convenios con diferentes instituciones sociales extrauniversitarias nacionales e internacionales que le permiten proyectarse como una Escuela de referencia y contribuir al crecimiento y desarrollo del sector turístico.

6.2 La institución tiene vinculación con organismos empleadores de sus titulados

La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería está vinculada a numerosos organismos empleadores de sus egresados. Así mismo, un número considerable de docentes pertenecen a organizaciones y empresas en las que desarrollan su labor profesional principal, lo que permite una cooperación continua con el ámbito profesional de la carrera.

En la audiencia con los órganos de dirección se ha constatado el establecimiento de un plan piloto para dotar a los alumnos de una formación de calidad adecuada a la gestión de establecimientos turísticos, que busque la especialización frente a la proliferación de títulos turísticos en Perú. En esta misma línea, en la reunión con empleadores se ha solicitado la impartición de materias que mejoren las aptitudes de liderazgo y habilidades directivas del alumnado, para que este se adapte con facilidad a puestos de responsabilidad.

6.3 La institución hace un seguimiento de sus egresados

En la página web de la Escuela se da la posibilidad de que los egresados hagan llegar información sobre sus logros académicos y laborales para actualizar su ficha de datos y poder compartir información importante relacionada con cursos online, manejo de base de datos con acceso libre a revistas de texto completo, fomentar foros de diálogo, redes de investigación entre egresados con intereses comunes, rotaciones y becas a nivel nacional e internacional, etc. Se dispone de una asociación de egresados y graduados, además de un listado de asociados.

Los egresados tienen la posibilidad de cubrir una encuesta de satisfacción sobre la formación recibida, recursos materiales, docentes y biblioteca.

Establecer dentro de su planificación estratégica una línea de acción orientada a realizar

estudios de inserción laboral a fin de obtener información sobre los aspectos relacionados con la transición de la educación universitaria al mercado laboral: porcentaje de titulados trabajando, vías de búsqueda de empleo, factores valorados en la contratación, tiempo que ha tardado en encontrar empleo, tipo de contrato y las competencias requeridas.

#### 6.4 Existe una bolsa de trabajo al servicio tanto de estudiantes como de titulados

La Escuela cuenta con una Bolsa de Trabajo para estudiantes y egresados. Dicha bolsa funciona a modo de repositorio o banco de ofertas donde el centro no ejerce acción alguna sobre la selección de sus estudiantes para el puesto de trabajo solicitado, correspondiendo éste a la empresa demandante.

Mejorar el funcionamiento de la bolsa de trabajo, por ejemplo a través de la implementación de una aplicación informática que permita a los estudiantes colgar sus currículos para que los empresarios puedan seleccionar aquellos que consideren adecuados a sus necesidades y que, además, permita a las empresas difundir su información y que sea el estudiante el que pueda decidir según sus intereses profesionales; favoreciendo una mayor comunicación entre los diferentes actores.

#### 6.5 La institución participa en actividades de cariz social: culturales, deportivas, de atención a personas desfavorecidas, etc.

De acuerdo a lo establecido en el Estatuto Social y el Reglamento General de la Universidad, la Oficina de Extensión y Proyección Universitaria de la Escuela desarrolla diversas actividades en el ámbito social (a través de la División de Apoyo y Responsabilidad Social Estudiantil – DARSE), cultural y deportivo.

Se aporta como evidencia el cuadro de actividades de los alumnos correspondientes a los años 2008-2012 del área de hotelería, lo que demuestra una trayectoria constante en la realización de estos eventos que debe mantenerse.

#### 6.6 Existe un programa que garantice la igualdad de género y la equidad entre todas las culturas y etnias confluentes

El Estatuto Social y el Reglamento General de la Universidad en sus diferentes artículos contempla los principios de verdad, pluralismo y libertad de pensamiento, opuestos a toda forma de intolerancia, discriminación y dependencia; los cuales se aplican en todos los estamentos de la institución.

En el "Código de Ética de la USMP" se recogen las normas que deben formar parte de la

cultura institucional y que guía la conducta de todos los miembros de la Universidad en sus actividades académicas y administrativas, así como la creación del Tribunal de Ética que será el órgano encargado de velar por el cumplimiento del código y aplicar las sanciones que correspondan en los casos de violación.

Los principios y compromisos recogidos en el "Código de Ética de la USMP" son asumidos, íntegramente por la Escuela, garantizando la equidad de culturas y etnias. Así mismo, en el "Reglamento General de la USMP" se incluyen los valores éticos, cívicos y los valores de la cultura nacional, fomentando actitudes de solidaridad, promoviendo la equidad y la cultura institucional.

Desarrollar programas activo-preventivos para que posibles situaciones de desigualdad de género, equidad entre culturas y etnias no lleguen a producirse.

Recoger objetivos de igualdad en la planificación estratégica y avanzar en el desarrollo de programas de igualdad de género, por ejemplo evitar documentos con lenguaje sexista, paridad en órganos de gobierno, etc.

6.7 La institución tiene un programa activo de prevención de riesgos laborales y de preservación del medio ambiente: ahorro energético, tratamiento de residuos, etc.

La Universidad cuenta con un Reglamento Interno de Seguridad y Salud (aportar datos de continuidad de las acciones: si el comité de seguridad y salud en el trabajo se mantiene dado que está nombrado en el 2007, al igual que el subcomité). Se aportan numerosas evidencias orientadas a la preservación del medio ambiente así como también con procedimientos de Gestión de Residuos (aunque es una buena práctica poner depósitos para la recogida de papel, debe tenderse a generar procedimientos utilizando las tecnologías que eviten su uso tanto en procesos de enseñanza y aprendizaje como administrativos) y esbozar un Plan de Ahorro de Energía y Reciclaje, mediante los cuales fomenta la Conciencia ecológica de toda la comunidad universitaria. El programa DARSE, la aprobación de una universidad libre de humos, que se desarrolla en la Facultad son claros ejemplos de la apuesta de la Universidad por la sostenibilidad.

Por lo que hace referencia a riesgos laborales y salud en el trabajo y dadas las características del título, se constata la puesta en marcha de procedimientos operativos estándares de saneamiento (de reciente creación, 2011) u orientados a la salud de los estudiantes con campañas odontológicas (2012) de la que no queda constancia de que sean anuales o sean continuas en el tiempo. No queda claro si el programa de saneamiento en el edificio del área hotelera se trata de una propuesta de una empresa o es un plan que está implementado, por lo que debería aclararse y evidenciarse con el certificado oportuno.

Se dispone de una guía de simulacro de seísmos, realizándose y siendo evaluada.

#### 6.8 La institución garantiza la accesibilidad universal para las personas con discapacidad

La Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología, en general, está dotada de accesos para el desplazamiento, así como de ambientes e instalaciones adecuadas para el uso de las personas con discapacidad, para lo cual cuenta con rampas (09), pasamanos, ascensores (4), servicios higiénicos adaptados (38), etc. Lo que se ha podido comprobar en la visita a las instalaciones.

Está programada la instalación de otro ascensor lo cual se hace necesario habida cuenta de los proyectos de ampliación que tiene el centro. En todo caso se ha de garantizar el acceso a todas las instalaciones atendiendo también a criterios de diversidad funcional.

El certificado presentado, de seguridad en defensa civil, es del año 2007, por lo que no se tiene referencia de su renovación, pues tiene un periodo de validez de dos años. La visita realizada a las instalaciones de la Escuela revela que no es posible el acceso a determinadas áreas (sótano, cocinas, aula de cata, etc.) para las personas con discapacidad o movilidad reducida (temporal/permanente), ya que no cuentan con ascensor o rampas que lo posibiliten.

Valorar la posibilidad de habilitar más ascensores para favorecer la accesibilidad universal a personas con discapacidad.

#### 6.9 Se ofrecen cursos o programas de formación continua para todos los grupos de interés

La dirección de Extensión y Proyección realiza diversas actividades formativas a través de cursos de formación y especialización, seminarios y congresos, ofreciendo a sus estudiantes también otro tipo de actividades extracurriculares de recreación cultural y deportiva, la participación en clubes (hotelería, inglés, turismo). Esta información está disponible en sus guías docentes.

**VALORACIÓN DE LA DIRECTRIZ**

<b>6. RELACIONES DE LA INSTITUCIÓN CON EL ENTORNO Y CON LA SOCIEDAD EN GENERAL</b>				
<b>ELEMENTOS</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
6.1 La institución tiene vinculación con organismos sociales extrauniversitarios tales como asociaciones académicas y culturales nacionales e internacionales	*			
6.2 La institución tiene vinculación con organismos empleadores de sus titulados	*			
6.3 La institución hace un seguimiento de sus egresados			*	
6.4 Existe una bolsa de trabajo al servicio tanto de estudiantes como de titulados	*			
6.5 La institución participa en actividades de cariz social: culturales, deportivas, de atención a personas desfavorecidas, etc.	*			
6.6 Existe un programa que garantice la igualdad de género y la equidad entre todas las culturas y etnias confluentes		*		
6.7 La institución tiene un programa activo de prevención de riesgos laborales y de preservación del medio ambiente: ahorro energético, tratamiento de residuos, etc.	*			
6.8 La institución garantiza la accesibilidad universal para las personas con discapacidad	*			
6.9 Se ofrecen cursos o programas de formación continua para todos los grupos de interés	*			



**FORTALEZAS, DEBILIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

<b>6. RELACIONES DE LA INSTITUCIÓN CON EL ENTORNO Y CON LA SOCIEDAD EN GENERAL</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
Vinculación con organismos sociales extrauniversitarios tales como asociaciones académicas y culturales nacionales e internacionales.		
Vinculación con organismos empleadores de sus titulados.		
	Realizar estudios de inserción laboral.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
Bolsa de trabajo al servicio tanto de estudiantes como de titulados.		
Participación en actividades de cariz social: culturales, deportivas, de atención a personas desfavorecidas, etc.		

<b>6. RELACIONES DE LA INSTITUCIÓN CON EL ENTORNO Y CON LA SOCIEDAD EN GENERAL</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
Programa que garantiza la igualdad de género y la equidad entre todas las culturas y etnias confluentes.	Desarrollar programas activo-preventivos para que situaciones posibles de desigualdad de género, equidad entre culturas y etnias no lleguen a producirse.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
Programa activo de prevención de riesgos laborales y de preservación del medio ambiente.	Integrar las acciones de carácter medioambiental desarrolladas en el centro en un Plan de Ahorro de Energía y Reciclaje.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Valorar la posibilidad de habilitar ascensores.	<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> L
Se ofrecen cursos o programas de formación continua para todos los grupos de interés.		

## 7.- INVESTIGACIÓN

### **DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN**

7.1 Existen planes y estrategias de enseñanza relacionadas con el aprendizaje en el marco de la formación para la investigación (cursos de doctorado,...)

En los diferentes programas formativos de pregrado y máster se incluyen materias orientadas a la investigación (metodología de investigación en maestría o seminarios de tesis).

Los programas de doctorado deben sustentarse en líneas de investigación claras y estables en el centro (las descritas por el Instituto de Investigación para Turismo, realizarlas en hotelería y gastronomía) que permitan generar conocimiento y ser referencia en las universidades peruanas. De la misma manera que la debilidad diagnosticada en su planificación estratégica sustenta esta necesidad.

### 7.2 La institución fomenta la investigación

La Escuela impulsa la investigación a través del instituto de investigación entre cuyas tareas destacan aquellas relacionadas con el Observatorio Turístico de Perú. Se permite participar a profesores y alumnos profesionales. Se deben hacer públicos los requisitos para acceder y establecer estrategias que fomenten de forma activa su participación.

Se ha constatado en las diferentes audiencias el interés de abrir el instituto de investigación a los estudiantes, habida cuenta que se está fomentando a lo largo de los diferentes semestres la realización de la tesis, lo que permite, que al finalizar los estudios, este trabajo esté prácticamente finalizado. Asimismo, se ha constatado el interés contante y creciente por desarrollar mecanismos de proyección internacional de las publicaciones realizadas desde el instituto de investigación, los cuales han recibido numerosos premios. Ha de fomentarse desde éste la internacionalización de sus publicaciones en revistas de alto impacto. Se valora el alto interés del esta unidad en el desarrollo de la investigación.

El reconocimiento de horas de dedicación a la investigación por parte de los profesores más implicados y/o la creación de alguna beca de investigación para graduados especialmente destacados, son sólo algún ejemplo que podrían favorecer la existencia de un grupo estable que diese continuidad a alguna línea estratégica.

Fomentar la publicación de artículos en revistas de impacto.

### 7.3 Hay un reconocimiento institucional de la investigación realizada

El reconocimiento institucional de la investigación realizada es escaso en la medida en que no es un objetivo completamente desarrollado aun siendo tenido en cuenta en la promoción del profesorado.

El instituto de investigación es el soporte en el que sustentan la investigación de calidad, participando en la elaboración de mecanismos que potencien dicho reconocimiento por tratarse de un centro altamente reconocido nacional e internacionalmente.

### 7.4 Se participa en proyectos y convenios de investigación con otras instituciones, redes, etc. para la realización de investigaciones compartidas

Se participa en proyectos y se establecen convenios de investigación con otras instituciones.

No se tiene evidencia de proyectos en los que se demuestre la participación de investigadores de la Escuela y de su participación en redes para realizar investigaciones compartidas.

Fomentar la participación, de todos los docentes, en investigaciones nacionales e internacionales a través de la firma de más convenios, obtención de financiación, promoción de la movilidad y priorización de proyectos compartidos en la línea de lo manifestado anteriormente.

Potenciar la obtención del grado a través de la defensa de una tesis, frente a las otras alternativas existentes, para impulsar la investigación en el ámbito turístico, más allá de la consolidada temática gastronómica.

### 7.5 Se cuenta con publicaciones en revistas científicas de referencia internacional

La universidad a través de su Foro Editorial promueve la publicación de libros y revistas escritos por investigadores de la Escuela, logrando en muchos casos premios lo que se valora como altamente positivo. Las publicaciones de que se dispone están concentradas en pocos doctores.

Fomentar la participación de todos los docentes en la publicación de artículos en revistas recogidas en JCR, SCOPUS, etc., y ampliar la difusión de estos artículos en términos de citas acumuladas en índice h.

7.6 El profesorado tiene la titulación de doctor en una proporción adecuada a las necesidades académicas de la institución

La proporción de doctores es relativamente baja aunque permiten cumplir con los objetivos docentes y académicos de la Escuela. Resulta insuficiente para generar grupos y líneas estables de investigación.

Establecer políticas que permitan aumentar el número de doctores en la Escuela, a fin de cubrir estas necesidades.

7.7 Se cuenta con investigadores con reconocimiento nacional/internacional

Algunos de los investigadores, con especial mención al director del Instituto de Investigación y el Decano de la Facultad, cuentan con reconocimiento nacional e incluso internacional.

Fomentar la creación de grupos de investigación para incrementar el número y la temática de las líneas de estudio, aumentando la presencia de artículos en revistas indexadas en JCR, lo que mejorará el reconocimiento nacional e internacional del personal investigador.

**VALORACIÓN DE LA DIRECTRIZ**

<b>7. INVESTIGACIÓN</b>				
<b>ELEMENTOS</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
7.1 Existen planes y estrategias de enseñanza relacionadas con el aprendizaje en el marco de la formación para la investigación (cursos de doctorado, ...)		*		
7.2 La institución fomenta la investigación		*		
7.3 Hay un reconocimiento institucional de la investigación realizada		*		
7.4 Se participa en proyectos y convenios de investigación con otras instituciones, redes, etc. para la realización de investigaciones compartidas			*	
7.5 Se cuenta con publicaciones en revistas científicas de referencia internacional			*	
7.6 El profesorado tiene la titulación de doctor en una proporción adecuada a las necesidades académicas de la institución			*	
7.7 Se cuenta con investigadores con reconocimiento nacional/internacional			*	

**FORTALEZAS, DEBILIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

7. INVESTIGACIÓN		
FORTALEZAS	PROPUESTAS DE MEJORA	PLAZO DE EJECUCIÓN C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
	Desarrollar líneas estratégicas de investigación que permitan generar conocimiento.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Promocionar la iniciación y participación del profesorado en la investigación.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Fomentar financiación, movilidad y priorización de líneas en proyectos compartidos.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Fomentar la participación de todos los docentes en la publicación de artículos.	<input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Aumentar el número de docentes a tiempo completo que permitan asumir acciones de investigación.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Establecer políticas que permitan aumentar el número de doctores en la Escuela.	<input type="checkbox"/> C <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
	Fomentar la creación de grupos de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L

## 8.- ÓRGANOS DE GOBIERNO

### DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

8.1 La institución tiene un sistema de gobierno al que se accede de manera pública y transparente

La página web dispone de información sobre las autoridades y organigrama estructural del equipo de gobierno. Las guías docentes de los estudiantes recogen los responsables de cada área de gestión o académica.

El "Reglamento General" y el "Estatuto Social" de la Universidad son distribuidos a todas las facultades, son de libre acceso y están a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria, autoridades, personal docente, administrativo y estudiantes.

8.2 Los cargos de gestión rinden cuentas periódicamente de su actividad

Las actividades realizadas por los cargos de gestión se ponen en conocimiento a través de la "Memoria anual de la USMP", que se nutre de los resultados aportados por sus centros.

Publicitar la memoria anual a todos los grupos de interés, por ejemplo a través de la página Web de la Universidad.

8.3 El equipo directivo manifiesta un compromiso claro con los procesos de implantación de sistemas de gestión de la calidad a corto y medio plazo

Se realizan planificaciones con la colaboración y participación de todos los miembros directivos incluyendo estudiantes que indican el compromiso de sus responsables en la gestión de la calidad y mejora continua. En la planificación estratégica 2008-2012 se manifiesta, claramente, el interés de la Facultad por la mejora continua a través su política y objetivos de calidad.



#### 8.4 La comunicación intra-institucional es rápida y fluida entre los cargos y los implicados en el proceso

Se cuenta con instrumentos que permiten una adecuada comunicación intrainstitucional, los cuales se encuentran en proceso de perfeccionamiento, a fin de optimizar tan importante requerimiento.

Se ha podido constatar, en las diferentes audiencias, que todos los grupos de interés están satisfechos con los órganos de gobierno de la Facultad y Escuela; existiendo una buena comunicación y coordinación.

#### 8.5 El estudiantado tiene un papel reconocido en los órganos de gobierno generales de la institución

El estudiantado, a través del tercio estudiantil del Consejo de Facultad, participa en los procesos de mejora continua, aunque se manifiesta en alguna evidencia su desacuerdo por que éste sea el único responsable de representarles.

Además el estudiantado se encuentra representado en los órganos de gobierno de la Universidad, de la Facultad y de la Escuela, de acuerdo a la norma.

**VALORACIÓN DE LA DIRECTRIZ**

<b>8.- ÓRGANOS DE GOBIERNO</b>				
<b>ELEMENTOS</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
8.1 La institución tiene un sistema de gobierno al que se accede de manera pública y transparente	*			
8.2 Los cargos de gestión rinden cuentas periódicamente de su actividad		*		
8.3 El equipo directivo manifiesta un compromiso claro con los procesos de implantación de sistemas de gestión de la calidad a corto y medio plazo	*			
8.4 La comunicación intra-institucional es rápida y fluida entre los cargos y los implicados en el proceso	*			
8.5 El estudiantado tiene un papel reconocido en los órganos de gobierno generales de la institución	*			

**FORTALEZAS, DEBILIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

<b>8.- ÓRGANOS DE GOBIERNO</b>		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>PLAZO DE EJECUCIÓN</b> C: Corto plazo, M: Medio plazo, L: Largo plazo
Sistema de gobierno al que se accede de manera pública y transparente.		
Los cargos de gestión rinden cuentas periódicamente de su actividad.	Publicar la memoria anual.	<input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L
El equipo directivo manifiesta un compromiso claro con los procesos de implantación de sistemas de gestión de la calidad a corto y medio plazo.		
Comunicación intra-institucional es adecuada.		
El estudiantado tiene un papel reconocido en los órganos de gobierno generales de la institución.	Establecer vías de comunicación (y difundirlas públicamente) para que los estudiantes formulen propuestas de mejora a los órganos de gobierno.	<input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> L

La Comisión de Evaluación Externa ha seguido las normas recibidas respecto al proceso de evaluación habiendo unificado criterios que han permitido alcanzar una evaluación de pleno consenso.

En la reunión de la "Comisión Gallega de Informes, Evaluación, Certificación y Acreditación (CGIACA)", de 4 de diciembre de 2012 en relación con el punto 6 del orden del día relativo a: "Aprobación de los informes finales de evaluación de centros de la Universidad de San Martín de Porres de Lima-Perú", se acuerda:

Aprobar el Informe de Evaluación Externa de la Escuela profesional de Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres-Perú.

Santiago de Compostela, 11 de diciembre de 2012.

Secretario CGIACA

Director ACSUG



ACSUC  
AGENCIA para la CALIDAD del  
SISTEMA UNIVERSITARIO de  
CALIDAD

Dr. D. José Eduardo López Pereira