

**PROCESO DE CERTIFICACIÓN UNWTO.TEDQUAL
AUTOEVALUACIÓN 2020**

**Información resumida sobre los datos de los siguientes programas:
Maestría en Marketing Turístico y Hotelero; Maestría en Gestión cultural, Patrimonio y Turismo; Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras**

I. Información General

Nombre de la Institución: Universidad de San Martín de Porres

Breve descripción del programa

Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras

Los Programas de Posgrado de la Universidad de San Martín de Porres se basan en lo dispuesto por la Ley Universitaria N° 23733, de fecha 9 de diciembre de 1983, Reglamento General de la Universidad de San Martín de Porres, Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad de San Martín de Porres, el Reglamento de la Sección de Posgrado de la Facultad, y lo dispuesto por la Asamblea Nacional de Rectores – ANR para la creación de Programas de Maestría, Doctorado o Segunda Especialidad.

Asimismo, el 9 de julio del 2014 se aprobó la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, que estableció nuevos criterios respecto al desarrollo de los programas de posgrado, criterios que han sido tomados en cuenta y que rigen desde el semestre 2015-I. Estos estudios pueden ser:

- a) Maestrías de Especialización. - Son estudios de profundización profesional.
- b) Maestrías de Investigación o Académicas. - Son estudios de carácter académico basados en la investigación.

Para obtener el grado de Maestro, se requiere haber obtenido el grado de Bachiller, la elaboración de una tesis o trabajo de investigación en la especialidad respectiva, la aprobación de estudios con una duración mínima de dos (2) semestres académicos, con un contenido mínimo de cuarenta y ocho (48) créditos, y el dominio de un (1) idioma extranjero o lengua nativa.

La Sección de Posgrado realiza la totalidad de actividades académicas programadas en su malla curricular que le permiten otorgar los grados académicos de Maestro y Doctor en las menciones respectivas, todo ello en el marco de la Ley Universitaria 30220. Asimismo, desarrolla actividades de investigación, proyección y extensión universitaria de acuerdo a las demandas de los grupos de interés y de las necesidades del país.

En el competitivo mundo del turismo, el progreso profesional es vital; por ello, es necesario optar por un Programa de Posgrado que satisfaga ampliamente las expectativas de los profesionales, las demandas del mercado laboral, y las necesidades de la sociedad. En la Unidad de Posgrado, los programas de maestría tienen como propósito lograr un alto nivel de especialización en los profesionales, que les permita desempeñarse con solvencia en las empresas más importantes e instituciones del sector.

Para el establecimiento de la demanda potencial de los Programas de Posgrado, se han considerado dos tipos de público objetivo:

I. Público interno

Constituido por los graduados de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, como mercado potencial más importante y los graduados de las Escuelas Profesionales de Ciencias de la Comunicación y Psicología. Estas dos Escuelas Profesionales, al encontrarse ubicadas en el campus de la Facultad, son de fácil acceso para las acciones de promoción.

Los graduados de las otras facultades que forman parte de la Universidad de San Martín de Porres, podrían ser un mercado complementario a explorar, con el objetivo de plantear estrategias de promoción para las siguientes convocatorias.

a) Escuela Profesional de Turismo y Hotelería

La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería cuenta con alrededor de mil quinientos estudiantes, y constituye el mercado potencial principal para los programas de maestría que se ofertan en la Unidad de Posgrado. Como universo de estudiantes de la especialidad turística y hotelera, puede ser objeto de promoción intensa en los dos últimos ciclos de estudios.

El hecho de que los posibles postulantes de la Maestría se encuentren en un mismo lugar, posibilita la aplicación de estrategias de promoción y publicidad más directas, con menores costos y mejores resultados esperados.

b) Facultad

La Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación y la Escuela Profesional de Psicología, también constituyen un mercado potencial para los Programas de Maestría en este caso;

Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras

Si bien es cierto que la información de pregrado en Ciencias de la Comunicación y Psicología no está orientada a la formación de profesionales en el campo del turismo, gestión cultural, marketing entre otros, éstos no dejan de ser una alternativa de especialización para graduados que quieran realizar investigación en este campo o publicaciones referidas a la gestión.

c) Docentes y personal administrativo de la Universidad

También se podría considerar como un universo interesante a explorar a los 2 672 docentes y a los más de 800 integrantes del personal administrativo de la Universidad, quienes también podrían interesarse en la especialización profesional dentro del campo de la gestión.

II. Público externo

Representado por los graduados de todas las universidades del mundo, que se desempeñen en instituciones públicas o privadas dedicadas a la actividad turística, tales como hospedajes, restaurantes, líneas aéreas, empresas de transporte terrestre y/o marítimo, casinos, agencias de viaje y turismo, municipalidades, gobiernos regionales, asociaciones de turismo y empresas de promoción turística

Por lo anterior, el propósito de la Unidad de Posgrado durante más de 20 años ha sido contribuir en la especialización y perfeccionamiento de profesionales emprendedores y líderes en el campo del turismo, hotelería, gastronomía y en servicios, con capacidad para crear, planificar, organizar, gestionar y dirigir empresas e instituciones público privadas con una visión global, con un alto nivel y exigencia académica fundamentada en la investigación científica y tecnológica, basados en sólidos valores humanísticos, éticos y morales al servicio de la sociedad dentro de conceptos y principios sostenibles. La cultura de calidad ha sido parte fundamental de nuestra historia y desde hace una década tenemos el reconocimiento y certificación de la Organización Mundial del Turismo y en el 2014 de la *Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia* – ACSUG. Nuestro compromiso es la búsqueda de la excelencia.

Breve descripción sobre el tipo de sistema educativo

El sistema educativo en el Perú, tal como señala la Ley General de Educación, Ley N° 28044 (aprobada en julio de 2003), está organizado para responder a los fines y principios de la educación, así como, para adecuarse a las necesidades y exigencias del país. La educación en el Perú está bajo la jurisdicción del Ministerio de Educación, a cargo de formular, implementar y supervisar la política nacional de educación.

En la Propuesta de metas educativas e indicadores al 2021, se establece la siguiente estructura. Las etapas son períodos progresivos que se desarrollan en función de las necesidades de aprendizaje de los estudiantes. Existen dos grandes etapas: 1) la Educación Básica, orientada a favorecer el desarrollo integral del estudiante, tiene un enfoque inclusivo, es obligatoria y cuando la imparte el Estado es gratuita, y 2) la Educación Superior, orientada a la investigación, creación y difusión de conocimientos, así como al logro de competencias profesionales de alto nivel.

De acuerdo a la Constitución, la educación inicial, primaria y secundaria es obligatoria. En las Instituciones del Estado es gratuita. Las universidades públicas garantizan el derecho a educación gratuita a los estudiantes que tengan un satisfactorio rendimiento académico y no cuentan con los recursos económicos necesarios para cubrir los costos.

En la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, aprobada el 9 de julio del 2014 se señala en el Art. 3 que la universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley. Las universidades son públicas o privadas. Las primeras son personas jurídicas de derecho público y las segundas son personas jurídicas de derecho privado. De acuerdo a la Ley Universitaria son fines de la universidad:

- 6.1. Preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente la herencia científica, tecnológica, cultural y artística de la humanidad.
- 6.2. Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país.
- 6.3. Proyectar a la comunidad sus acciones y servicios para promover su cambio y desarrollo.
- 6.4. Colaborar de modo eficaz en la afirmación de la democracia, el estado de derecho y la inclusión social
- 6.5. Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística.
- 6.6. Difundir el conocimiento universal en beneficio de la humanidad.
- 6.7. Afirmar y transmitir las diversas identidades culturales del país.

- 6.8. Promover el desarrollo humano y sostenible en el ámbito local, regional, nacional y mundial.
- 6.9 Servir a la comunidad y al desarrollo integral.
- 6.10 Formar personas libres en una sociedad libre.

Asimismo, tienen autonomía universitaria, el Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la Ley N°30220 – Ley Universitaria y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes:

- 8.1 Normativo, implica la potestad autodeterminativa para la creación de normas internas (estatuto y reglamentos) destinadas a regular la institución universitaria.
- 8.2 De gobierno, implica la potestad autodeterminativa para estructurar, organizar y conducir la institución universitaria, con atención a su naturaleza, características y necesidades. Es formalmente dependiente del régimen normativo.
- 8.3 Académico, implica la potestad autodeterminativa para fijar el marco del proceso de enseñanza aprendizaje dentro de la institución universitaria. Supone el señalamiento de los planes de estudios, programas de investigación, formas de ingreso y egreso de la institución, etc. Es formalmente dependiente del régimen normativo y es la expresión más acabada de la razón de ser de la actividad universitaria.
- 8.4 Administrativo, implica la potestad autodeterminativa para establecer los principios, técnicas y prácticas de sistemas de gestión, tendientes a facilitar la consecución de los fines de la institución universitaria, incluyendo la organización y administración del escalafón de su personal docente y administrativo.
- 8.5 Económico, implica la potestad autodeterminativa para administrar y disponer del patrimonio institucional; así como para fijar los criterios de generación y aplicación de los recursos

Finalmente, rigen en su actividad por los siguientes principios:

- 5.1 Búsqueda y difusión de la verdad.
- 5.2 Calidad académica.
- 5.3 Autonomía. La violación de la autonomía de la Universidad es sancionable conforme a ley.
- 5.4 Libertad de cátedra.
- 5.5 Espíritu crítico y de investigación.
- 5.6 Democracia institucional.
- 5.7 Meritocracia.
- 5.8 Pluralismo, tolerancia, diálogo intercultural e inclusión.
- 5.9 Pertinencia y compromiso con el desarrollo del país
- 5.10 Afirmación de la vida y dignidad humana.
- 5.11 Mejoramiento continuo de la calidad académica.
- 5.12 Creatividad e innovación.
- 5.13 Internacionalización.
- 5.14 El interés superior del estudiante.
- 5.15 Pertinencia de la enseñanza e investigación con la realidad social.
- 5.16 Rechazo a toda forma de violencia, intolerancia y discriminación.
- 5.17 Ética pública y profesional.

Descripción de la acreditación recibida

En el año 2002 se obtiene la Certificación UNWTO TedQual a la Calidad en la Educación en Turismo para tres programas: Licenciatura en Turismo y Hotelería, Maestría en Marketing Turístico y Hotelero y la Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo. Esta certificación internacional es otorgada por la Organización Mundial del Turismo con sede en Madrid y la Themis Foundation en Andorra.

En el año 2004 se concede la Renovación de la Certificación UNWTO TedQual en los Programas de Maestría en Marketing Turístico y Hotelero y la Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo, consiguiéndolo el 2005 para su programa de Licenciatura en Turismo y Hotelería, consiguiendo la recertificación en el 2008 válida hasta el 2012.

En el año 2014, producto del proceso de evaluación el programa de Licenciatura en Turismo y Hotelería renovó su acreditación por un período de cuatro (4) años

En la actualidad se encuentra en pleno proceso de recertificación las Maestrías en Marketing Turístico y Hotelero y en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo.

Para el caso de la Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras surge el interés y necesidad de acreditar el programa por tan prestigiosa entidad.

De otro lado en el mes de marzo del 2018 la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería logra su certificación con vigencia hasta el 2020 expedida por la Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia – ACSUG al cumplir con los estándares europeos para la garantía interna de la calidad de centros de educación superior.

La labor investigadora de la Escuela de Turismo y Hotelería es mundialmente reconocida. El Dr. Johan Leuridan Huys, Decano de la Facultad, fue galardonado en febrero de 2015 con el premio al Mejor Editor del Mundo en Gastronomía para la Gourmand World Cookbooks Award, en Orebro, Suecia. Asimismo, se cuenta con más de 30 publicaciones gastronómicas las que se han hecho merecedoras a premios internacionales que acreditan el prestigio editorial obtenido gracias a la calidad y excelencia académica de las investigaciones realizadas. A lo largo de los años, la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología ha obtenido numerosos reconocimientos tanto por su labor educativa como premios a nuestros alumnos destacados que participan en las diversas competencias a nivel nacional e internacional.

A continuación, presentamos los premios y reconocimientos otorgados en los últimos años a la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería:

2019

- Pedro Pablo Ccopa Antay. La Cocina de Acogida. Migrantes Andinos en Lima. Memorias, sabores y sentidos. Gourmand World Cookbook Awards 3er lugar Categoría Migrants 2019.

2018

- Villavicencio, Maritza. Mujer, poder y alimentación en el antiguo Perú. Universidad de San Martín de Porres, Lima. Gourmand World Cookbook Awards Mejor Libro Categoría University Press 2018.
- Ronald Arquíñigo Vidal. Los valores de la tradición culinaria peruana. Gourmand World Cookbook Awards 2do lugar en la categoría Countries/Regions – Local América – 2018.

2017

- Guardia, Sara Beatriz. Cocina peruana. Historia, Cultura y Sabores. Gourmand World Cookbook Awards 2do lugar en la categoría Culinary History (Lifestyle, body and soul) – 2017.

2016

- Adolfo Perret. Piura, la cocina peruana tiene un norte. Gourmand World Cookbook Awards. 3er lugar Mejor Libro en la categoría Autores y Chefs 2016.
- Simón Escamilo Cárdenas. El Pajuro. Tesoro alimenticio escondido en los Andes. Gourmand World Cookbook Awards. 3er lugar Mejor Libro de Frutas 2016.
- Blanca Chávez. El Camarón. Gourmand World Cookbook Awards. Mejor libro Tema Único 2016.

2015

- Gourmand Cookbook Awards.
Primer Especial del Jurado 2014. Los dulces de Moquegua. Rosario Olivas y Sandra Plevisani (2014)
Segundo lugar como Mejor Libro de Aguardientes 2014. La magia del pisco. Lucero Villagarcía (2014)
Tercer Lugar como Mejor Libro de cocina de Estados Unidos 2014. EEUU–Perú. Cocinas paralelas. Mirko Lauer (2014)

2014

- Gourmand Cookbook Awards
Primer Lugar como Mejor Libro de Historia del Vino 2014. Vino y Pisco en la historia del Perú. Eduardo Dargent Chamot (2013)
Tercer Lugar como Mejor Libro de Tema Único 2014. La Quinoa, alimento de las culturas andinas. Sara Beatriz Guardia (2013)
Tercer Lugar como Mejor Libro de Cocteles 2014. Perú la tierra del Pisco - La nueva coctelería peruana. Hans Hilburg (2013)
Segundo Lugar como Mejor Libro de Historia Culinaria 2014. 14,000 años de alimentación en el Perú. Elmo León (2013)

2013

- Gourmand Cookbook Awards
- Premio Especial del Jurado 2013. Diccionario de Frutas y Frutos del Perú. Antonio Brack Egg (2012)

Cátedra UNESCO Patrimonio Cultural y Turismo Sostenible de la Universidad de San Martín de Porres

Desde el año 2018, la universidad cuenta con la Cátedra UNESCO Patrimonio Cultural y Turismo Sostenible, aprobada por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), en virtud al expediente elaborado y a la gestión realizada desde la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, promovida por el Dr. Johan Leuridan Huys, Decano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad de San Martín de Porres. La cátedra está orientada a contribuir con la puesta en valor del patrimonio cultural, material e inmaterial del Perú, en los ámbitos locales, regionales y nacional, así como con la promoción del turismo cultural sostenible, compatible con las normas y valores de las diversas convenciones de la UNESCO, a través de actividades dirigidas a los alumnos, a los profesionales y al público en general, tales como seminarios y conferencias, o difusión de temas vinculados a

través de libros, revistas y medios electrónicos, entre otros. Otro aspecto importante es que la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la USMP, integra la Red UNESCO/UNITWIN, lo que en el futuro permitiría participar activamente en programas de investigación, talleres y en el módulo “Gestión del turismo en los sitios del Patrimonio Mundial de la UNESCO”. A la fecha, la Cátedra ha realizado diversas actividades que incluyen la organización conjuntamente con el Instituto de Investigación, del I Seminario Internacional Patrimonio Cultural y Turismo Sostenible en el año 2018; la participación en la revista Turismo y Patrimonio que dedicó su edición N°13 a la Cátedra en el mismo año 2018; y la publicación del libro El Perú en el sistema internacional del patrimonio cultural y natural de la humanidad, del embajador Manuel Rodríguez Cuadros, en el año 2019. El trabajo de la Cátedra UNESCO se puede observar en la página web: <http://catedraunesco.usmp.edu.pe/>.

PROCESO N°1: Los Empleadores: Sector Público y Privado

1.1. Inclusión de las necesidades de los empleadores en la definición de la misión, el plan de acción y el contenido curricular

1.1 a) Misión

1.1.a) 1) Registro de reuniones (con las actas correspondientes) donde fue definida la misión del programa.

La creación del Comité Consultivo Interno fue aprobada el 19 de agosto de 2019, a través de la Resolución Decanal N°2386-19-D-F.CcTyPs.-USMP. El propósito de este Comité fue la mejora continua de las funciones académicas para elevar la calidad de los servicios que brinda la Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería. Durante las sesiones, se revisó la misión y el currículo.

El Comité Consultivo Interno, analizó los resultados de las encuestas e identificó las necesidades de los empleadores, egresados y docentes para tener una mirada más profunda sobre las tendencias del mercado. Asimismo, debatió sobre la reformulación de la misión, identificando la necesidad de incorporar la perspectiva internacional y la integración de los objetivos de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Esto tuvo como eje el propósito de que la formación de los estudiantes responda a una visión actual. Durante la reunión, también se trabajó la matriz de cruce entre la misión actualizada del Programa de Posgrado y el espíritu de TedQual para verificar que la misión reformulada cumpla con los objetivos de OMT.

Por otro lado, el 11 de marzo de 2019, a través de la Resolución Decanal N°0754-19-D-F.CcTyPs.-USMP se aprobó la creación del Comité Consultivo Externo. En la reunión de Comité, especialistas en el rubro del Turismo y la Hotelería identificaron aspectos de mejora para la reformulación de la misión tales como dar mayor énfasis al desarrollo inclusivo y la sostenibilidad del Turismo.

De esta forma, tanto el Comité Interno como el Comité Externo revisaron y validaron la misión de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería. A continuación, se presenta la misión reformulada:

“Contribuir al crecimiento económico, desarrollo inclusivo y sostenibilidad ambiental, mediante la investigación y la formación de especialistas, con una perspectiva ética y global, dentro del campo del turismo y la hotelería en los sectores público y privado”.

Evidencias:

1. Resolución Decanal Comité Consultivo Interno
2. Acta de reunión del Comité Consultivo Interno
3. Misión Posgrado TH
4. Resolución Decanal de Comité Consultivo Externo
5. Acta de reunión del Comité Consultivo Externo
6. Manual de Calidad USMP
7. Matriz de cruce de la misión del programa de Posgrado con el espíritu de TedQual.

1.1.a) 2) La metodología utilizada y los informes que muestran las necesidades de los actores externos e internos (sector público / privado y sociedad civil) han sido tomados en cuenta al definir la misión del Programa.

Los objetivos de la metodología empleada fueron:

- Identificar las opiniones de los actores externos e internos sobre la misión de la Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería.
- Identificar las necesidades de los actores externos e internos sobre las habilidades laborales que deben desarrollar los estudiantes en su proceso de formación.

La metodología se llevó a cabo a través de la siguiente ruta:

1. La Unidad de Posgrado diseñó una encuesta con preguntas cerradas y abiertas para el recojo de información pertinente, y aplicó la misma a empleadores, docentes y egresados de las tres maestrías auditadas, con el fin de recoger sus opiniones y sugerencias para la reformulación de la Misión.

La Encuesta aplicada dividió el recojo de información de la siguiente manera:

1. Identificación del tipo de actor clave externo o interno (empleador, docente o egresado).
 2. **Parte 1.** Comentarios sobre la Misión de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería. Respuesta a las siguientes preguntas:
 - a. ¿Qué sugerencias y/o aportes tienes para mejorar la misión?
 - b. ¿Consideras que la misión actual debería incluir los siguientes componentes? A. Investigación Científica (nacional e internacional) B. Sostenibilidad (Económico, Ambiental y Social)
 3. **Parte 2.** Preguntas de corte cualitativo para la planificación estratégica de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.
 - a. ¿Cuál es la característica principal y/o ventaja competitiva que diferencia los programas de Posgrado de Turismo y Hotelería de la USMP, de otros programas nacionales y/o internacionales?
 - b. ¿Cómo te gustaría que el posgrado de turismo de la USMP sea reconocido en el rubro académico y/o profesional?
2. A partir del Informe de conexión entre las necesidades detectadas y la misión actual, el Comité Consultivo Interno revisó los gráficos y las respuestas tomando en cuenta los aportes de actores externos e internos de la encuesta.
 3. El Comité Consultivo revisó y reformuló la misión como está expuesta en el punto **1.1.a) 1).b**

Evidencias:

- 1.- Metodología utilizada para detectar necesidades de los actores externos e internos
- 2.- Encuesta aplicada para la reformulación de la misión
3. Informe sobre la conexión entre las necesidades detectadas y la misión actual

1.1.a) 3) Documentación que exprese claramente (externa e internamente) la declaración de misión del Programa.

La misión de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería es de conocimiento público a nivel interno y externo. Se realizaron las siguientes actividades para la difusión de la misión:

A **nivel interno**, la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería realizó dos acciones importantes. Primero, la Directora de la Unidad envió una comunicación vía email a los docentes, estudiantes, egresados y autoridades de la Escuela para informar y compartir la misión actual. En segundo lugar, la Unidad de Posgrado actualizó la misión en el aula virtual de los tres programas auditados.

A **nivel externo**, la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería solicitó al área de comunicación estratégica la actualización de contenidos en la página web, incorporando la misión actual en la sección de posgrado. Asimismo, la Directora de la Unidad compartió la misión actual en la reunión de apertura anual con los docentes de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

Evidencias:

1. Constancia de email de difusión de la misión
2. Misión visible en el aula virtual
3. Página web de posgrado
4. Socialización de la misión en la reunión de docentes

1.1.b) Plan de Acción

1.1.b) 1) Documentación que refleje los *objetivos estratégicos* y *criterios seguidos* para definir el plan de acción.

De acuerdo al Manual de Calidad, el Plan de Acción Anual es un instrumento de gestión que guía el accionar institucional durante un determinado periodo de tiempo. En esta línea, existe documentación sobre los objetivos estratégicos y criterios seguidos en materia de instructivo guía para definir los planes acción, y la evaluación de los mismos tomando en cuenta los años 2017, 2018, 2019 y 2020.

Por un lado, la guía para la elaboración de los objetivos estratégicos y el plan de acción establece los lineamientos generales para el desarrollo de los planes operativos anuales. Por otro lado, en la guía de elaboración para la evaluación del plan de acción está definido el modelo de informe de revisión de resultados del plan de acción anual.

Se presenta la documentación de los Planes de Acción Anual 2017, 2018, 2019, 2020 donde se señala la unidad responsable, la unidad organizativa, la fecha de aprobación; también se definen los objetivos estratégicos, los procesos y/o actividades, se asignan los responsables y se plantea el cronograma de actividades por periodo (año). Se adjunta la documentación de los informes de revisión de resultados que detallan las actividades realizadas, objetivos, y porcentaje de avance de los mismos, las dificultades detectadas, los planes de mejora para el año consecutivo, y finalmente, las conclusiones.

Los objetivos del 2020 son:

- Garantizar atención permanente a los estudiantes
- Fortalecer las competencias docentes en investigación y Responsabilidad Social Universitaria para la mejora de la calidad educativa.

- Incorporar contenidos pertinentes de Responsabilidad Social Universitaria y Sostenibilidad en los sílabos de las asignaturas de los programas.
- Garantizar la capacitación docente

Evidencias:

1. Guía de elaboración de objetivos estratégicos y el plan de acción.
2. Guía de elaboración de Evaluación del plan de acción
3. Plan de Acción Anual 2017, 2018, 2019 y 2020
4. Informe de Ejecución del Plan de Acción del 2017, 2018 y 2019

1.1.b) 2) Documentación de comunicación interna y externa (a empleadores potenciales), donde se haya dado a conocer dicho plan de acción.

La comunicación interna y externa de los objetivos estratégicos del plan de acción del año 2020 han sido difundidos a los docentes, estudiantes y empleadores potenciales de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

A través de tres comunicados, la Directora informó sobre los objetivos estratégicos del plan de acción de los tres programas auditados:

- Maestría en Marketing Turístico y Hotelero
- Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo
- Maestría en Gestión de Empresas Turística y Hoteleras

Específicamente, los comunicados mostraban el *flyer* donde figuraban de manera sucinta los objetivos estratégicos 2020 de la Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería, los que rigen para este año en los tres programas auditados. Se adjunta la constancia de los emails.

Evidencias:

1. Comunicado a docentes sobre objetivos estratégicos 2020
2. Comunicado a empleadores sobre objetivos estratégicos 2020
3. Comunicado a alumnos sobre objetivos estratégicos 2020

1.1.b) 3) Documentación donde se definen los recursos que se asignaron y el presupuesto disponible para implementar el programa.

Anualmente, la Universidad de San Martín de Porres asigna recursos a las facultades, los cuales son distribuidos de acuerdo a los requerimientos. La Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería cuenta con un centro de costos y un Plan de Funcionamiento que señala los recursos para el desarrollo de sus actividades administrativas y académicas.

Evidencia:

1. Oficio Circular N° 021-2017-- FIN-DGA –USMP
2. Oficio Circular N° 017-18- FIN-DGA –USMP
3. Oficio Circular N° 009-19- FIN-DGA –USMP

1.1.b) 4 Documentación financiera que refleje el presupuesto asignado para la implementación de objetivos estratégicos.

A partir de la asignación de recursos para la Facultad, esta presenta anualmente un Plan de Funcionamiento, donde se detallan los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades propuestas por los objetivos estratégicos. Asimismo, este Plan de Funcionamiento describe información acerca de los recursos necesarios para materiales, equipos, servicios administrativos, académicos, entre otros. El Plan de Funcionamiento es elaborado siguiendo los lineamientos de la Dirección General de Administración.

Evidencia:

1. Estados Financieros USMP -2018

1.1.b) 5 Documentación que refleje la metodología utilizada para la implementación del plan de acción (indique el equipo responsable).

De acuerdo al Manual de Calidad de la USMP, existen una política de calidad que guía el quehacer de la Universidad. Asimismo, esta política es transversal en el Plan Estratégico de la Universidad, a través de la misión, visión, cultura organizacional, objetivos, estrategias y planes de acción.

La metodología empleada para gestión de los Planes de Acción Anual (PAA) sigue la siguiente ruta: A) Diseño del PAA: acorde al plan estratégico de la Universidad, que identifica objetivos estratégicos, define actividades, identifica responsables y establece cronograma de trabajo. B) Implementación del PAA: La Unidad de Acreditación y Calidad verifica la pertinencia, coherencia y lineamientos de los planes de trabajo. C) Seguimiento del PAA: el acompañamiento al Plan de Acción está a cargo de la Unidad de Acreditación y Calidad.

Asimismo, la metodología antes descrita fue diseñada por la Unidad de Acreditación y Calidad. Es importante señalar que anualmente se revisan los Planes de Acción y se plantean acciones de mejora para elevar la calidad educativa.

Evidencias:

1. Manual de Calidad USMP
2. Metodología para la implementación del plan de acción

1.1.b) 6 Cuestionarios de satisfacción / cuestionarios de autoevaluación dirigidos a los actores internos y externos.

Uno de los objetivos generales de la Universidad de San Martín de Porres es “alcanzar un alto nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes, no docentes, egresados y otros grupos de interés, así como de la sociedad en general, por la calidad de los servicios que se prestan” (Manual de Calidad). En la misma línea, el Cuestionario de Evaluación del Desempeño docente (Aprobado mediante Resolución Rectoral N° 385-2017-CU-R-USMP.) recoge la opinión de los estudiantes de acuerdo a una escala del 1 al 5, donde 1 es deficiente y 5 excelente donde se evalúa los siguientes aspectos: normas institucionales, dominio del tema de enseñanza, comunicación pedagógica, uso de métodos didácticos, evaluación del aprendizaje y el ambiente en el aula. A partir de la información recogida, se elaboran los informes de Evaluación a Docentes por semestre académico donde se muestra el análisis estadístico de la evaluación de desempeño docente.

En relación a los cuestionarios de autoevaluación dirigidos a los actores internos y externos, se trabajó los cuestionarios de satisfacción estudiantes (aprobado mediante Resolución Rectoral N° 385-2017-CU-R-USMP) para evaluar la calidad de atención a nivel administrativo, académico, uso de ambientes, equipamiento de aulas, distribución de horas académicas y horas prácticas, el currículo,

etc., tomando en cuenta esta escala de valoración: *Muy Satisfecho, Satisfecho medianamente, Satisfecho, Insatisfecho y muy insatisfecho.*

A partir de ello, se elaboró el informe de satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería.

En relación a los demás actores internos y externos, se presenta el cuestionario y resultados de la encuesta de satisfacción a egresados que describe la valoración del plan de estudios, profesorado en el aporte al desarrollo de competencias esenciales para su desempeño académico y profesional. Para el caso de los empleadores, se presenta el informe de resultados de la encuesta de satisfacción a empleadores sobre la competencia de los egresados de los programas auditados: evaluación de contenidos frente a los requerimientos del mercado laboral, desempeño de los egresados, desarrollo de competencias generales, específicas y especializadas, además del nivel de recomendación y contratación de los egresados. De ambas encuestas, se ha obtenido resultados positivos e información relevante para la planificación estratégica de la Unidad.

Evidencias:

3. Cuestionarios de Evaluación de Desempeño docente
4. Resultados de Evaluación de Desempeño Docente 2018 y 2019
5. Resultados de encuestas de satisfacción de estudiantes 2017, 2018 y 2019
6. Cuestionario de satisfacción de estudiantes
7. Resultados de la encuesta de satisfacción a egresados
8. Resultados de la encuesta de satisfacción a empleadores
9. Actas de aprobación de Comité Consultivo Interno

1.1.b) 7) Existencia de informes de progreso (realidad versus cumplimiento de los objetivos).

La Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería presentó informes de progreso a través de los Informes de cumplimiento de objetivos alcanzados Plan Operativo 2017, 2018, y 2019, los que describen las acciones ejecutadas en la planificación de los planes operativos de tales años, así como los porcentajes de cumplimiento por objetivo propuesto, las dificultades detectadas, las acciones a mejorar e implementar en el 2018, y las conclusiones. En esta línea, también se puede verificar de manera cualitativa el progreso de la Unidad de Posgrado en las Memoria Anual de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de los años 2017 y 2018 donde se describe los avances, reconocimientos (distinciones, acreditaciones y re acreditaciones internacionales).

1. Informe cumplimiento de objetivos alcanzados Plan Operativo 2017
2. Informe cumplimiento de objetivos alcanzados Plan Operativo 2018
3. Informe cumplimiento de objetivos alcanzados Plan Operativo 2019
4. Memoria Anual de la USMP 2017
5. Memoria Anual de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología - USMP 2018

1.1C) Contenido curricular

1) Documentación (estudios de mercado o estudios similares) que reflejen las habilidades laborales que necesita el sector con respecto a cada subsector.

La documentación presentada en este apartado pone en evidencia la identificación de las principales habilidades laborales demandadas por los sectores de Turismo y Hotelería. En primer lugar, el Estudio de mercado, elaborado por el Área de Marketing y Gestión Comercial de la Facultad, muestra el análisis de entrevistas a profundidad a 285 personas, entre estudiantes, ex alumnos de esta casa de estudios y personas de otras universidades. En este análisis se observa la información en relación a los estudios de posgrado, las modalidades de estudio, la relación con la universidad y procedencia geográfica. Asimismo, el documento tiene un apartado que recoge las sugerencias de los estudiantes de posgrado de Turismo y Hotelería para la mejora de los programas.

En segundo lugar, el documento sobre Benchmark del Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería identifica la oferta nacional e internacional de los programas de maestría ofrecidos en estos rubros. Los programas auditados son comparados con las siguientes universidades en términos de inversión, horarios, y plan de estudios:

- Universidad de Piura (privada): Maestría en Gestión Cultural
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos (pública): Maestría en Gestión del Patrimonio Cultural
- Universidad de Girona (España): Máster en Turismo Cultural
- Universidad Anáhuac (México) Maestría en Dirección de Empresas, Maestría en Dirección de Hoteles.

Finalmente, el Informe de tendencias de los rubros del Turismo y Hotelería e identificación de competencias requeridas en el mercado fue elaborado por la Unidad de Acreditación y Calidad. Posteriormente, fue remitido a la Directora de la Escuela de Posgrado de Turismo y Hotelería. Los resultados de este informe se realizaron sobre la base de los cuestionarios de opinión a los empleadores del rubro Turístico y Hotelero, egresados y docentes de los programas auditados. De esta manera, se reconoció las principales tendencias de las áreas con mayor demanda en los rubros turístico y hotelero e identificó las competencias necesarias de los profesionales que se desempeñan en tales rubros.

Evidencias:

1. Estudio de Mercado
2. Benchmark de Programas de Posgrado a nivel Nacional e Internacional en el campo del Turismo y la Hotelería
3. Informe de tendencias del rubro de Turismo y Hotelería e identificación de competencias requeridas en el mercado

2) Documentación que demuestre la correlación entre estas necesidades y el contenido del currículo del Programa.

La Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería y la Unidad de Acreditación y Calidad (UAC) han trabajado de la mano para mostrar la documentación pertinente, que visibiliza la correlación entre las necesidades de los empleadores y el contenido del currículo de los programas auditados. Para este fin, la UAC analizó la información recogida en la encuesta de satisfacción a empleadores, e identificó las siete (7) habilidades laborales más requeridas por los sectores de Turismo y Hotelería:

- Desarrollo Sostenible
- Manejo de TICs
- Innovación
- Planeamiento
- Gestión
- Emprendimiento
- Investigación

Posteriormente, la UAC elaboró una matriz de cruce de tales habilidades laborales con las competencias del plan de Estudios en sus tres tipos de competencias: genéricas, específicas y especializadas. De esta forma, se presentó la matriz de cruce para la validación de competencias de los programas de estudios en relación a las habilidades requeridas por los empleadores: Maestría en Marketing Turístico y Hotelero, Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras; y Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo. Cabe resaltar que este documento fue revisado y avalado por el Comité Consultivo Interno y el Comité Consultivo Externo.

Finalmente, como parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, el Procedimiento Clave 01 (Procedimiento de elaboración, evaluación y modificación del currículo de la carrera o programa, aprobado mediante Resolución Rectoral N° 385-2017-CU-R-USMP), establece los mecanismos para la elaboración, evaluación y modificación del currículo de las unidades académicas de la Universidad, que permite una adecuada y constante revisión del currículo, teniendo en cuenta el perfil de egreso y las necesidades del mercado y la sociedad.

Evidencias:

1. Matriz de cruce de necesidades del mercado y las competencias desarrolladas en los cursos de los Programas de Maestría.
2. Procedimiento de Diseño de Currículo

1.2 b) Acciones de ajuste

1.2.b) 1) La evidencia que muestra el plan de estudios ha sido provisto con un sistema que permite la asimilación progresiva de las necesidades del mercado.

La Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería y la Unidad de Acreditación y Calidad (UAC) han trabajado conjuntamente en un sistema que permita la asimilación progresiva de las necesidades del mercado en el plan de estudios de los programas auditados en sus dos modalidades.

Se presenta como evidencia la matriz de progresión de competencias, que se define como un instrumento pedagógico, cuyo fin es guiar la progresión y asimilación de los conocimientos durante

la formación del estudiante en los semestres académicos. De esta manera, la matriz tiene como finalidad señalar cómo se alcanzan las competencias descritas en la oferta de cada uno de los programas.

Por ejemplo, la matriz de progresión de competencias de la Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo muestra el cruce entre los semestres, las asignaturas con las especificaciones de las competencias genéricas (ética, realidad nacional, liderazgo, asertividad, comunicación, investigación), específicas (teoría del turismo, análisis turístico) y especializadas (cultura y patrimonio, gestión empresarial, gestión cultural, turismo local). De esta forma, la matriz de progresión de competencias asegura la asimilación de las necesidades de los empleadores y el mercado.

Evidencias:

1. Matriz de Cruce de competencias y cursos.
2. Actas de aprobación de Comité Consultivo Interno
3. Actas de aprobación de Comité Consultivo Externo

1.2.b) 2) Evidencia de cómo se miden los resultados de estos cambios continuos en el programa.

Los resultados de los cambios continuos en los programas auditados se evalúan mediante el Reglamento para la Revisión y Modificación del Currículo y del Sílabo (Actualizado el 01 de diciembre de 2015). Este reglamento contiene las disposiciones generales del currículo, su base legal y los procedimientos para su actualización. Por ejemplo, el artículo 3° describe que “el currículo debe ser actualizado periódicamente para asegurar un alto nivel de correspondencia con el avance científico y tecnológico de las disciplinas, así como con las demandas cambiantes del mercado laboral y las exigencias profesionales”. Asimismo, los capítulos III y IV señalan los procedimientos para la revisión y modificación del currículo de los programas, y de los sílabos correspondientes.

Evidencias:

1. Reglamento para la Revisión y Modificación del Currículo y del Sílabo

PROCESO N°2: El estudiante

2.1. Comunicación y promoción del Programa (antes, durante y después del proceso de admisión) - Grado de cumplimiento: 4

2.1.1 Plan de comunicación y promoción (plan de marketing, si corresponde).

Los estudiantes tienen acceso a la información de los programas de posgrado antes, durante y después de la admisión. En esta línea, la Oficina de Marketing y Gestión Comercial diseñó el Plan de Marketing 2019 en el que realiza un análisis situacional de la Escuela de Posgrado de Turismo y Hotelería, su entorno actual en relación a las modalidades, al número de matriculados en campaña 2018, y las metas para la campaña del 2019. Este plan describe las características del público objetivo, las ventajas comparativas de los programas de posgrado (acreditaciones internacionales, asesoría personalizada, doble titulación con la Universidad de Girona, España). El plan también muestra el análisis de la competencia a nivel nacional e internacional, y la estrategia de marketing a seguir para posicionar los programas académicos en el mercado, a través de una estrategia "calidad-precio".

Evidencias:

1. Plan de Marketing - Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería

2.1.2 Documentación relacionada a la información de la pre admisión donde se especifiquen los requisitos de ingreso, plan de estudios, facultad, proceso administrativo y costos asociados

La página web de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería muestra información pública y de fácil acceso acerca el proceso de la pre-admisión. Por tanto, existe evidencia de los requisitos de ingreso para las maestrías del plan de estudio, la malla curricular, los ciclos académicos, los créditos correspondientes y la información de la Facultad- En el apartado de Transparencia se encuentra la normatividad, resoluciones y los costos asociados al tarifario de pensiones 2019 y 2020. En la página web de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, también se visualiza la evidencia del documento Guía de Matrícula por Internet de los programas de posgrado:

- 1) Generación de Recibo
- 2) Inicio de Sesión a la Aplicación Web.
- 3) Inicio de Pre-inscripción

La Guía de Matrícula se actualiza semestralmente en la página web.

Evidencias:

1. Documento con links de la información de la pre admisión: requisitos de ingreso, plan de estudios, facultad, proceso administrativo y costos asociados.
2. Guía de matrícula
3. Enlace web de la Guía de Matrícula

2.1.3 Material promocional y de comunicación sobre eventos organizados para dar a conocer el programa entre los estudiantes.

La Oficina de Marketing y Gestión Comercial ha producido material promocional y de comunicación para dar a conocer los programas de maestría al público interesado. Por un lado, se presenta como evidencia la lista de asistencia a la charla de orientación realizada por la Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería, la cual da cuenta del número de asistentes, nombres, celulares, emails y la proveniencia de los contactos.

En la misma línea, el material promocional detalla las piezas de la difusión de conferencias y congresos sobre temas relevantes relacionados a la investigación, el turismo y la innovación para los postulantes a las maestrías, doctorados y público en general. Al finalizar los eventos, Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería realizó la difusión de los programas de maestría al público presente. Por ejemplo, el pasado 02 de febrero se llevó a cabo una Clase Modelo. *¿Cómo fidelizar al nuevo cliente turístico?* para los postulantes a los programas de maestría y doctorado. La característica específica aquí es que los participantes tuvieron la oportunidad de experimentar una sesión de maestría a cargo del Dr. José Rivero Terry (docente de Posgrado). Asimismo, existe evidencia (capturas de pantalla) de la difusión por redes sociales, especialmente la página de Facebook de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

En tal sentido, la Oficina de Marketing y Gestión Comercial envió emails sobre los programas de posgrado y conocer los beneficios al público potencial. Otra evidencia importante fue la Metodología de Contacto con el público potencial para dar a conocer los programas de Posgrado. Los pasos de la estrategia consisten en: el Asesor de Marketing efectúa contacto telefónico con la persona interesada. En esta primera llamada se emplea un *speech* para dar a conocer el programa específico del interesado. Luego, si existe un mayor interés, la Oficina deriva al interesado a la Secretaría de Posgrado, y envía más información del Programa de interés. Finalmente, el asesor de Marketing da seguimiento a la decisión final y retoma el contacto con el estudiante potencial.

Evidencias:

1. Lista de asistencia a la charla de orientación 2019
2. Piezas gráficas de la difusión del Programa de Posgrado Turismo y Hotelería
3. Difusión por redes social del Programa de Posgrado de la Unidad de Turismo y Hotelería
4. Emails enviados para dar a conocer el programa al público potencial
5. Metodología de contacto con el interesado para dar a conocer los programas de Posgrado de Turismo y Hotelería

2.1.4 Ejemplos de actividades de marketing del módulo de orientación (TEP).

Antes del inicio de clases, los estudiantes de maestría de los programas auditados participan del Módulo de orientación (TEP), el cual se encuentra presente en el aula virtual de su respectivo

programa. Los estudiantes deben realizar el módulo antes de comenzar el semestre académico. Este módulo de orientación (TEP) tiene como objetivos: 1) identificar los recursos del aula virtual y su utilidad en el curso; 2) conocer la guía de maestrando, 3) interactuar con el coordinador virtual; 4) reconocer los conocimientos previos sobre las temáticas de la maestría. Al finalizar el módulo, los estudiantes pueden enviar sus dudas por correo electrónico al coordinador / tutor virtual. Los estudiantes deben conocer el aula virtual, consultar la guía del maestrando y presentarse con su coordinador / tutor virtual. Además, la guía de orientación brinda acceso a lecturas introductorias en relación a sus programas de maestría. En este caso, la estrategia de marketing para la difusión del módulo de orientación (TEP) es el *emailing* a los estudiantes. Se emplea esta estrategia online debido a que el módulo de orientación se desarrolla de manera virtual.

Evidencias:

1. Módulo de orientación (TEP)

2.1.5 Documentación que refleje la evaluación y los resultados de tales actividades de comunicación de marketing.

El Informe de Revisión del Plan Operativo de Marketing - Posgrado Turismo y Hotelería 2019 evalúa el desarrollo de actividades realizadas en el 2019. En primer lugar, el informe describe las ocho (8) actividades de este periodo. En segundo lugar, presenta un consolidado del reporte de los objetivos, así como el status de los mismos. Por ejemplo, "lograr 20 matrículas en Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras" fue uno de los objetivos para el 2019, y el status logrado fue de 22 matrículas. Asimismo, el informe detalla las dificultades detectadas (falta de enfoque de entornos digitales), las acciones a implementar en el año consecutivo 2020; y finalmente, se señalan las conclusiones principales de la Revisión del Plan de Operativo de Marketing.

Evidencias:

1. Evaluación del Plan Operativo de Marketing - Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería

2.3 Satisfacer las necesidades de los estudiantes: administrativo, académico, bienestar estudiantil y apoyo curricular (durante el estudio)

ADMINISTRATIVO

2.3.1 Evidencia sobre la existencia de atención personalizada al estudiante.

La atención al estudiante de los programas de posgrado es personalizada durante el proceso de formación. Como evidencia, se presenta el horario de atención de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, especificando las áreas, nombres de los responsables, teléfonos y anexos, correos electrónicos y horarios de atención. El horario de atención a los estudiantes es de lunes a sábado en los siguientes horarios:

- Dirección: Lun. a Vie. de 09:00 a 13:00 / 14:00 a 17:45 Sáb. 14:00 a 20:00
- Secretaría: Lun. a Vie. de 09:00 a 13:00 / 14:00 a 17:45
- Coordinador Presencial: Sáb. 09:00 a 13:00 / 14:00 a 20:00
- Coordinador Virtual: Lun. A Sáb. 18:00 a 22:00

Asimismo, se presenta la evidencia de la ubicación y señalización de las oficinas de atención. La imagen presentada en los anexos describe el detalle de la ubicación de las oficinas en el edificio. La Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería está ubicada en el piso 03 y está señalada en el mapa de ubicación con la letra B, en medio de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Comunicación y el Capítulo de Estudiantes: Public Relations Student Society of America (PRSSA).

Evidencias:

1. Horario del personal que labora en la unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería
2. Ubicación de oficinas de atención.

2.3.2 Ejemplos de las comunicaciones de las oficinas administrativas y el horario de atención (compatible con los horarios de los estudiantes).

Los horarios de atención de las oficinas administrativas de la Universidad son compatibles a los horarios de estudio de los programas de Posgrado. Las oficinas administrativas tienen un horario extendido. Por ejemplo, el horario de la Oficina de Administración / Cuentas corrientes, responsable de los servicios y recursos para la eficiente gestión administrativa de la Facultad: matrículas, pensiones, venta de solicitudes, etc, atiende de lunes a viernes de 08:00 a.m a 10 p.m., permitiendo a los estudiantes de posgrado realizar con facilidad cualquier trámite administrativo.

La Oficina de Registros Académicos es responsable de la organización de la matrícula a estudiantes ingresantes y regulares, expedición de documentos, certificado de estudios, justificación de inasistencias, record y constancia de notas, duplicado de carné universitario. Esta oficina atiende de 8:30 a.m. a 9:30p.m. Asimismo, la Oficina de Grados y Títulos es responsable de los expedientes y entrega del diploma al graduado, atiende de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 10 p.m. Estos horarios permiten que los estudiantes de posgrado visiten esta oficina para cualquier trámite después de su horario de trabajo.

A su vez, esta información de horarios de atención está en la Guía del Estudiante (2020), enviada de manera virtual al inicio de cada semestre académico. Por tanto, existe acceso y facilidad de conocimiento sobre los horarios de atención. La directora de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería envió un correo de bienvenida a los estudiantes, indicando que las consulta, reclamos o comentarios pueden ser atendido en el horario de disponibilidad: lunes a viernes de 9 a.m. a 5:45 p.m. y los sábados desde 2p.m. hasta las 8p.m. en las instalaciones de facultad.

Finalmente, el correo de bienvenida también presenta el horario del coordinador virtual: atiende de lunes a sábado, presto para resolver cualquier duda, en los rubros académicos y administrativos.

Evidencias:

- 1.- Correos de comunicación de los estudiantes con la oficina de PG
2. Horarios de atención de las oficinas administrativas
3. Correo de Bienvenida al estudiante de Posgrado de Turismo y Hotelería

2.3.3 Procedimientos administrativos para manejar expedientes académicos.

La Resolución N°001-2018-CD-P-USMP (16 de enero de 2018), aprueba las Normas sobre el Servicio de Enseñanza que rige sobre las facultades y programas de la Universidad, detallando la siguiente información: las pensiones de enseñanza de pre y posgrado (fechas de vencimiento, los compromisos de pago, emisión de facturas), la escala de pensiones (realidad socioeconómicas, el valor del crédito, pensiones para el caso de cursos virtuales), matrícula (especificaciones, responsabilidad de la Oficina de Registros Académicos), las becas, recategorizaciones y otros beneficios (tipos de becas, beneficios, requisitos y excepciones para obtener becas), la reserva de matrícula, retiro de ciclos, retiro de curso y abandono de ciclo (definiciones, situaciones y excepciones) y finalmente, la reactualización de matrícula y las devoluciones de pago.

Los procedimientos administrativos para manejar los expedientes académicos están a cargo de la Oficina de Registros Académicos. Su reglamento especifica las disposiciones generales de acuerdo a la Ley Universitaria y al Reglamento de la Universidad. Asimismo, describe los procedimientos de la matrícula de los estudiantes, el retiro del ciclo, la reserva y reactualización de la matrícula y otros trámites administrativos (promedio ponderado, exámenes de subsanación, exámenes de aplazados, ciclo de verano, renunciaciones a la universidad, trámites documentarios en las oficinas de registros académicos).

En esta línea, la página web de la Facultad muestra los trámites administrativos que los estudiantes pueden realizar: servicios al alumno/ trámites: certificados, constancias y otros documentos. Cada uno de los trámites presenta descripción, requisitos y procedimientos.

Evidencias:

1. Resolución que aprueba las normas sobre el servicio de enseñanza
2. Reglamento de Registros Académicos
3. Link de trámites administrativos

2.3.4 Documentación que certifique que los estudiantes pueden acceder a sus registros académicos.

Los estudiantes de las maestrías de Turismo y Hotelería pueden acceder a sus registros académicos a través del aula virtual. Cada estudiante puede visualizar sus calificaciones y promedio final del curso a través de la pestaña de “Administración de calificaciones”, que especifica lo siguiente: el informe de calificador, el historial de calificación, el informe de resultados y el informe general. En este mismo apartado, el estudiante puede verificar en una misma tabla el ítem de calificación, el peso académico, la calificación obtenida, el rango, el porcentaje, la retroalimentación y el aporte al total del curso. En el aula virtual se puede establecer una comunicación más fluida entre el docente y el estudiante, ya que, en el apartado de retroalimentación, el docente puede brindar sugerencias a los estudiantes.

Evidencias:

1. Calificaciones – Aula virtual

ACTIVIDADES DE APOYO ACADÉMICO / CURRICULAR

2.3.5 Documentación sobre el sistema de tutoría. (en línea y el de cara a cara), así como las siguientes actividades de apoyo al plan de estudios:

- Programas de intercambio académico;
- Acuerdos de pasantía con el sector público y privado

Programas de intercambio académico

Acuerdos de pasantía con el sector público y privado

Desde la Oficina Internacional de la Dirección de Educación Continua, Internacional, Sostenibilidad y Seguimiento al Egresado se coordinan las convocatorias para la beca Erasmus+ con la Universidad de Girona, orientada a docentes y alumnos de posgrado de Turismo. Asimismo, esta oficina efectúa contactos para la obtención de la doble titulación con la Universidad de Girona en coordinación con la Dirección de Posgrado de Turismo.

Sobre la doble titulación con la Universitat de Girona. Mediante este convenio ambas instituciones establecen las bases que regulan el intercambio, permitiendo a los estudiantes obtener títulos de la institución de origen y de su contraparte. Este programa se lleva a cabo entre el Máster en Turismo Cultural de la Universitat de Girona y la Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo de la Universidad de San Martín de Porres. Asimismo, el convenio incluye la posibilidad de establecer mecanismos que posibiliten el intercambio de docentes con el objetivo de impartir cátedra o dirigir trabajos de fin de máster en la institución recíproca.

A través del Programa Erasmus + con la Universidad de Girona – España, ambas Universidades acceden al intercambio de estudiantes y/o docentes bajo el contexto del programa Erasmus+ KA107. La Universidad de San Martín de Porres envía 1 alumno y 1 docente del Doctorado de Turismo a realizar una estancia académica en la Universitat de Girona. En tanto, la Universitat de Girona envía 2 docentes de uno de sus programas de posgrado de Turismo para realizar una estancia académica en la Universidad de San Martín de Porres.

En relación a la Movilidad docente de posgrado – UdG hacia USMP. Hubo una visita de la Dra. María Dolores Vidal Casellas a la USMP del 23 al 28 de setiembre de 2019. Durante su estancia participó del dictado de una charla magistral en posgrado de Turismo y realizó una conferencia dirigida a los docentes de Turismo.

Por otro lado, la Movilidad docente de posgrado – USMP hacia UdG: Se realizó la convocatoria para la beca Erasmus+ entre los docentes de posgrado de Turismo a través del envío de emailing, en coordinación con el Área de Marketing y Gestión Comercial. Luego de la postulación y el proceso de selección, se otorgó la vacante a la Dra. Ana Alemán Carmona, quien realizó una estancia académica en la Universitat de Girona del 12 al 23 de diciembre de 2019.

Por otro lado, en cuanto al sistema de tutoría, se cuenta con dos personas designadas para la coordinación de manera presencial y virtual, la primera tiene a su cargo orientar a los alumnos en cuanto a trámites administrativos y operativos de la Unidad de Posgrado y de Registros Académicos, como de otras áreas complementarias; realizar la revisión de sílabos a los docentes y verificar el empleo de las metodologías y enseñanzas en sus clases didácticas. En cuanto al segundo, tiene como principales funciones implementar las aulas virtuales posterior a las coordinaciones realizadas con los docentes designados, envío de comunicaciones a los docentes y estudiantes respecto de las actividades a realizarse haciendo uso del aula virtual de la asignatura, entre otros.

Evidencias:

1. Actividades de la Oficina Internacional - Posgrado de Turismo y Hotelería - Doble Grado: Universidad de Girona
2. Convenio doble grado - Maestría Gestión Cultura
3. Convenio Erasmus
4. Convenio Cotutela Girona
5. Tutoría

BIENESTAR ESTUDIANTIL

2.3.6 Evidencia para demostrar la existencia de un departamento / unidad de bienestar estudiantil, así como sus funciones.

La Facultad cuenta con una oficina de Bienestar Universitario, cuya función principal es otorgar un servicio de calidad referente a la correcta asignación de beneficios a los estudiantes para el desarrollo integral y culminación de su formación universitaria. Esta oficina tiene las siguientes responsabilidades: a) planificar las actividades de asistencia y servicio social, culturales, artísticas, de recreación y deportes; b) gestionar las becas de estudios, o subvenciones económicas a los estudiantes; c) gestionar programas de salud para los estudiantes, docentes y personal administrativo.

Respecto a la asignación de becas, la Resolución N° 400-2019-CD-P-USMP (12 de julio de 2019) aprueba el Reglamento de beneficios económicos sobre servicios educativos de pregrado y posgrado y extensión universitaria, cuyo artículo 2° abarca los beneficios de las becas, descuentos y categorización. El Capítulo II de este reglamento detalla las definiciones, procedimientos y trámites para el otorgamiento de becas: Beca Ley, Beca por Pacto Colectivo, Beca Rendimiento Académico, Beca de Apoyo Socioeconómico, Beca Convenio Institucional, Becas para Deportistas destacados, Becas Especiales.

Ahora bien, el proceso de asignación de beca para estudiantes de posgrado se observa en el siguiente flujograma: 1) el estudiante eleva su solicitud de becas y medias becas, 2) el asistente social revisa y evalúa la documentación en base a los requisitos, la atención socioeconómica, 3) el Jefe de Bienestar Estudiantil valida el expediente y solicita aprobación del mismo hacia el Decano, quién emite una Resolución Decanal. 4) Finalmente, a partir de la emisión del oficio se socializa la lista de beneficiarios de las becas. En las evidencias, se comparte la relación de beneficiarios de media beca en los semestres académicos 2019-I y 2019-II de las Maestrías en Gestión Turística y Hotelera.

Por otro lado, la facultad cuenta con una Unidad Médica de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería, que está al servicio de las urgencias médicas que puedan suscitarse en la comunidad educativa en salud, a través de intervenciones oportunas de nivel primario y atención de primeros auxilios, y el desarrollo de campañas preventivas. Asimismo, esta Unidad realiza atenciones ambulatorias de lunes a sábado. Específicamente, los estudiantes de posgrado se benefician de este servicio los días que estudian en la Facultad, ya que la Unidad atiende los sábados de 8 a.m. a 8:45 p.m.

Evidencias:

1. Documentación y funciones de la Unidad de Bienestar Universitario
2. Flujograma para la asignación de becas
3. Informe de becas otorgadas
4. Horario de atención del Tópico

2.4.1 Evidencia sobre la existencia de mecanismos y herramientas que permiten a los maestros evaluar el desempeño de los estudiantes de manera integral.

En el Reglamento de Evaluación del Aprendizaje, se detallan cuatro aspectos del desarrollo de cada asignatura dictada, donde se observan los indicadores relacionados con el cumplimiento del sílabo, aspectos positivos y dificultades del desarrollo de la asignatura y por último las recomendaciones de los mismos docentes. Dichos informes ayudan a evaluar el desempeño de los alumnos de forma integral, al momento de incluir la visión y crítica del docente.

Dentro los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, la Institución cuenta con el PC 10: Procedimiento de evaluación del aprendizaje, el cual indica que todos los docentes al finalizar el curso deberán presentar a su coordinación correspondiente, el informe semestral bajo el formato F01-PC10. Luego, el coordinador deberá consolidar todos los informes de las asignaturas correspondientes a través del formato F02-PC10

Ejemplo:

El docente Dr. Jorge Mayurí Barrón dictó la asignatura Investigación Tutelada II en el semestre 2019-I detallando lo siguiente en sus conclusiones:

- Sobre cumplimiento del sílabo comentó, “Se trabajaron los contenidos del sílabo en todos sus aspectos respetando el cronograma asignado”.
- Un aspecto positivo relacionado con el desarrollo de la asignatura se observó a través de: “la motivación de los estudiantes con todos los temas tratados en el curso, así como participación intensa en los foros y chats”.
- En cuanto a las dificultades encontradas comentó: “coordinar las horas para realizar los chats, fue un poco complejo, debido a que muchos participantes por sus actividades profesionales les era difícil desde el inicio”.
- Por último como recomendación indicó lo siguiente: “Los estudiantes deberían tener acceso a los materiales de clase 10 días antes, para que vayan explorando e indagando lo que trabajarán en clase”.

Evidencias:

1. Procedimiento de evaluación del aprendizaje.
2. Reglamento de evaluación del aprendizaje
3. Informes semestrales
4. Técnicas de evaluación

2.5 Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante en relación al programa y servicios adicionales - Grado de cumplimiento: 4

2.5.1 Lista de asistencia a los diferentes cursos.

La asistencia de los estudiantes a los cursos de los programas de maestría se lleva a cabo a través del registro de firma de los presentes en la nómina que especifica el curso, el nombre del profesor, el código del estudiante, los nombres y apellidos de las personas, el estado (matriculado, retirado), el nombre de la maestría y el ciclo. Los estudiantes presentes identifican sus nombres y colocan sus firmas donde corresponde.

A partir de estas listas de asistencia se realiza, el informe de Estadísticas de Asistencia de los estudiantes de posgrado por maestría en los períodos 2017-I, 2017-II, 2018-I y 2018-II, 2019-I y 2019-II. Este análisis especifica el nombre de la maestría, el curso, el ciclo, el porcentaje de asistencia o ciclo, y el porcentaje de asistencia por maestría. En este análisis, se observa que el porcentaje más alto de asistencia oscila entre el 90 % y 94%, y el más bajo entre el 79% y 89%.

Evidencias

1. Reporte de Estadísticas de Asistencia 2017, 2018 y 2019
2. Registros de asistencia 2017, 2018 y 2019

2.5.2 Política de asistencia.

La política de asistencia a los cursos de los programas de maestría auditados está sujeta al Reglamento de Estudios de Posgrado (actualizado el 14 de diciembre de 2015). De ahí que, la asistencia de los estudiantes a clase es obligatoria en las clases y modalidades presenciales. Así, el estudiante que no reúna un mínimo de 70% de asistencias en el semestre será desaprobado en la asignatura correspondiente. Según las normas académicas del Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería: 1) El estudiante debe tener una asistencia mínima del 70% de las sesiones programadas para cada curso. 2) La eventual inasistencia a clases (dentro del 70%) no lo exonera de cualquier evaluación que en ellas sea tomada, y en cada caso puede recibir la calificación de 0.

En esta línea, el flujograma para la gestión de la asistencia de alumnos tiene el objetivo de controlar el riesgo de absentismo y abandono de los estudiantes matriculados en cualquiera de los programas auditados: el Director de la Unidad de Posgrado envía formatos y protocolos a los docentes sobre el registro de asistencia. El docente registra la asistencia y realiza un reporte para informar el porcentaje de asistencia de los estudiantes. Finalmente, se plantean medidas preventivas. A partir de los informes, la Dirección de la Unidad de Posgrado verifica los resultados y genera dos informes de medición: a) informe de asistencia y b) informe de absentismo; y a su vez, gestiona planes de mejora.

Por otra parte, los estudiantes de los programas de maestría pueden realizar el trámite de justificación de inasistencias siguiendo el procedimiento descrito en la Guía del Estudiante: solicitud al Decano sobre la justificación; certificado médico o documento del centro laboral que explique el motivo de inasistencia, boleta de adquisición de medicinas y copia de constancia de matrícula. Los estudiantes pueden recibir dos tipos de respuesta:

- Procede la justificación de faltas por causas extraordinarias
- No se admiten solicitudes de justificación en períodos de exámenes parciales y finales

Evidencias:

1. Reglamento de Estudios de Posgrado
2. Flujograma para la Gestión de Asistencia de alumnos
3. Trámites de justificación de inasistencia
4. Normas académicas - Escuela Profesional de Turismo y Hotelería - Sección Posgrado

2.5.3 Estadísticas sobre el alcance del absentismo y la deserción.

La Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería revisa los reportes de asistencia realizados por los docentes de cada curso. Y a partir de estos informes desarrolla el Informe de las Estadísticas de deserción y absentismo.

Por un lado, las tasas de deserción en los tres programas auditados son calculados en base a los ingresantes que han dejado sus estudios en dos períodos académicos. En su mayoría, las tasas de deserción han llegado a 0%, es decir, son muy pocas las personas que no continúa sus estudios de posgrado USMP. Durante el semestre académico 2017-I y 2019-I, las tasas de deserción fueron las siguientes:

- Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo: 0%
- Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hotelera: No hay información en 2017-I; 2017-II, 2018-II y 2019-I, la tasa de deserción es 0%; solo en 2018-I, la tasa fue de 9.5%
- Maestría en Marketing Turístico y Hotelero: solo en 2017-I, la tasa de deserción fue de 11.8%; los siguientes períodos, fue 0%

Por otro lado, el informe de las estadísticas de absentismo entre los semestres académicos 2017-I y el 2019-II, no representan tasas alarmantes ni preocupantes en relación al reporte por curso y luego al consolidado por Maestría.

Evidencias:

1. Informe de las estadísticas de deserción 2017, 2018 y 2019
2. Informe de las estadísticas de absentismo 2017, 2018 y 2019

2.5.4 Existencia de mecanismos e instrumentos que permiten al estudiante evaluar el desempeño de los docentes en cada materia, la relevancia del contenido enseñado, así como los métodos de enseñanza y evaluación.

La Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería cuenta con los mecanismos e instrumentos pertinentes para que los estudiantes puedan evaluar el desempeño docente, la relevancia de los contenidos y los métodos de enseñanza y evaluación.

En primer lugar, el Reglamento del Personal Docente (actualizado al 15 de marzo de 2016) sostiene en su Artículo 18° que “la evaluación de los profesores tiene periodicidad anual, aunque existe información que debe ser recogida semestralmente, como las encuestas a los alumnos, y otros”. De esta forma, los estudiantes evalúan los contenidos, desempeño y metodología de sus docentes semestralmente.

En segundo lugar, el grupo de instrumentos y mecanismos del Manual de Procedimientos:

- A) El Procedimiento de Apoyo 05 (PA05) sobre la Evaluación del desempeño docente (Aprobado mediante resolución N°385-217-CU-R-USMP), cuyos pasos 6 y 10 corresponden a la Unidad de Acreditación y Calidad (UAC), y la participación de los estudiantes en la evaluación de los docentes:
 - Paso 6. Unidad de Acreditación y Calidad organiza y conduce el proceso de evaluación del desempeño docente en la Unidad Académica, en lo que concierne a los cuestionarios.
 - Paso 10. Los estudiantes evalúan, mediante encuestas, el desempeño de los docentes que imparten las asignaturas en el semestre correspondiente

- B) El Cuestionario de evaluación del desempeño docente por estudiantes (aprobado mediante Resolución Rectoral N°385-2017-CU-R-USMP abril 2017) está directamente dirigido a los estudiantes, son 19 ítems a calificar en una escala de 1 (deficiente) a 5 (excelente), marcando con una X el valor que refleje su opinión para cada pregunta. Existe también un último ítem opcional para comentarios y/o sugerencias. El análisis posterior de los resultados responde a indicadores del cumplimiento de normas, presentación personal, desarrollo de los temas, eficacia de la comunicación, actitud, uso de técnicas didácticas, uso de medios didácticos, evaluación del aprendizaje y relaciones interpersonales.
- C) El Cuestionario de opinión de estudiantes, elaborado por la Comisión de Acreditación Institucional (Aprobado mediante Resolución Rectoral N°385-2017-CU-R-USMP) busca medir el nivel de satisfacción con 34 preguntas, considerando estas categorías: Muy satisfecho, Satisfecho, Medianamente satisfecho, Insatisfecho y Muy insatisfecho. Las preguntas relacionadas a la evaluación docentes son las siguientes:
- Paso 11. Las coordinaciones entre las diversas asignaturas y docentes del programa, para facilitar del desarrollo académico de los estudiantes.
 - Paso 15. La información que los docentes entregan el primer día de clases acerca del contenido del silabo y procedimientos de evaluación del aprendizaje (técnicas, instrumentos y criterios).
 - Paso 17. La calidad de los docentes.
 - Paso 18. La calidad de las metodologías utilizadas las clases, prácticas y otros tipos de actividad académica.

Desde el 2019-II, las evaluaciones a docentes se desarrollan de manera virtual.

En tercer lugar, los cuestionarios tienen resultados y éstos se plasman en los informes de Evaluación Docentes Año 2018 ciclo 2018-I. En este informe cada docente tiene una calificación y los principales comentarios sobre su desempeño. El Informe de satisfacción de los estudiantes de posgrado de Turismo y Hotelería semestre 2017 muestra los gráficos estadísticos por cada ítem.

Se ha diseñado planes de mejora sobre la implementación de software para la Unidad de Gestión Académica con el fin de desarrollar un aplicativo informático que facilite el recojo de información y la generación de reportes para la evaluación de desempeño docentes y satisfacción de estudiantes.

Evidencias:

1. Reglamento del Personal Docente
2. Procedimiento de Evaluación del Desempeño Docente
3. Cuestionarios de Evaluación de Desempeño docente
4. Resultados de Evaluación de Desempeño Docente 2018 y 2019
5. Resultados de encuestas de satisfacción de estudiantes 2017, 2018 y 2019
6. Cuestionario de satisfacción de estudiantes
7. Plan de Mejora - Análisis mixto para el reporte de resultados sobre encuestas de satisfacción - Unidad de Gestión Académica
8. Planes de Mejora - Implementación de software- Unidad de Gestión Académica

2.6 Seguimiento a los egresados - Grado de cumplimiento: 3

2.6.1 Documentos que acrediten que existe un seguimiento después de que el estudiante se gradúa. Proporcione la siguiente documentación:

- Base de datos de ex alumnos que identifique la empresa / organización y el puesto de trabajo ocupado por los estudiantes graduados (también proporcione evidencia de frecuencia de actualización)
- Documentación existente de las asociaciones de egresados si, hubiere alguna.

La base de datos de la Asociación de Egresados y Graduados de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería (AEGEPH) presenta 1010 asociados (tanto de pre grado como de posgrado) desde el 2009 hasta el 2018. Asimismo, presenta 43 nuevos asociados entre enero y junio del 2019, y 37 nuevos integrantes añadidos en la base el 13 de febrero del 2020. Esta base recoge la información básica de los asociados: nombres completos, documento de identidad, correo electrónico, celular, empresa, cargo, año de egreso, bachiller, licenciatura, maestría, doctorado e intereses.

Asimismo, la página web detalla más información sobre los canales de registro e información de actividades para los egresados y graduados a través de la asociación. También se puede leer los beneficios de pertenecer a la asociación: invitaciones a eventos académicos, sociales y culturales, reencuentros de exalumnos, participación gratuita en seminarios, congresos y fórums.

Asimismo, existe un seguimiento a los egresados después de la culminación de los estudios. La Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería diseñó la “Encuesta aplicada al egresado” para obtener información sobre el programa en general, y conocer el nivel de satisfacción referidos a su etapa como estudiantes de posgrado en la escala de opinión: Muy satisfecho, Satisfecho, Medianamente Satisfecho, Poco Satisfecho e Insatisfecho.

Sobre los resultados, el Informe de Encuesta de Opinión de Egresado tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los egresados de los programas de posgrado de Turismo y Hotelería. Esta encuesta evaluó a la población de los diferentes programas de estudio de las maestrías, el tiempo de egreso de los participantes, el nivel de satisfacción de los egresados en su etapa de estudiantes: docentes y metodología de enseñanza, información brindada y participación en proyectos de investigación, etc. El informe concluye que los egresados están satisfechos en general con la formación que recibieron. La información obtenida también ayudó a identificar las acciones de mejora al servicio educativo.

Evidencias:

1. Base de datos Asociación de Egresados y Graduados de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería - FCCTP
2. Asociación de egresados del Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería
3. Encuesta aplicada a los egresados
4. Resultados de la encuesta de satisfacción a egresados

2.6.2 Estadísticas sobre la inserción laboral de los graduados (especifique tal información para dos clases graduadas posteriores y con respecto a los puestos correspondientes a la educación recibida).

Los resultados de la encuesta de satisfacción a encuestas a egresados tienen dos apartados importantes a la inserción laboral de los graduados. En primer lugar, de total de encuestados 48% manifestaron estar “muy satisfechos” y 42% “satisfechos” con sus docentes y la metodología. En conjunto, un 90 % de egresados muestran satisfacción. En segundo lugar, al preguntar por la aplicación de la formación recibida en su trabajo profesional, el 58% se mostró “Muy Satisfecho” y el 32% se mostró “Satisfechos”. Aproximadamente, el 90% mostró positivamente satisfecho por la posibilidad de aplicar los conocimientos y lo aprendido al campo laboral y profesional.

Ahora bien, tomando en cuenta base de datos de la Asociación de Egresados y Graduados de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería (AEGEPH), la Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería elaboró una nueva base de datos sobre la inserción laboral de los egresados de las Maestrías, tomando en cuenta sus identificaciones, nombres completos, correos electrónicos, celulares y cargos a:

- Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras: Consultor-Independiente, Plaza Veá, Hoteles Libertador, Negocio Propio-Restaurant, Agencia de Viajes, Hyatt Centric San Isidro, Centro de Investigación de Univ. San Marcos.
- Maestría en Marketing Turístico y Hotelero: Agencia de Viaje, Consultor-Independiente
- Maestría en Gestión Cultural: Consultor-Independiente, docente, Ministerio de cultura, Municipalidad de Lima, INPE, Colegio Italiano Raimondi, Consultor Independiente.

Finalmente, el Procedimiento de Apoyo 06 sobre el Seguimiento y vinculación con egresados, graduados y titulados (Aprobado mediante Resolución Rectoral N° 385-2017-CU-R-USMP) presenta los pasos relevantes en este procedimiento a tomar en cuenta:

- Aplica instrumentos para evaluar la satisfacción y empleabilidad de los egresados y graduados (cuestionarios de satisfacción).
- Egresados y graduados responden los cuestionarios USMP.
- Procesamiento de los cuestionarios.
- Consolidación de la información de seguimiento a los egresados y graduados de las diferentes Unidad Académica y elabora los informes correspondientes.
- Elaboración y propuesta de planes de mejora para el perfeccionamiento del seguimiento a los egresados y graduados, de su empleabilidad y la mejora de los procesos de formación.

Evidencias:

1. Inserción laboral de los egresados
2. Procedimiento de seguimiento y vinculación con egresados, graduados y titulados.
3. Resultados de la encuesta de satisfacción a egresados

2.6.3 Evidencia que evalúa la satisfacción del sector público y privado respecto a los egresados del Programa que trabajan para ellos.

La Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería aplicó una encuesta para los distintos actores (empleador, docente y egresado) con el fin de evaluar el grado de satisfacción y recoger sus principales opiniones. El informe de resultados de la encuesta de satisfacción a empleadores sobre la competencia de los egresados. El cuestionario logró obtener información con la siguiente muestra:

- El 81.8% proviene de una organización privada
- El 18.2% proviene de una organización pública

Ante la pregunta: ¿La formación académica brindada al egresado en la Escuela de Posgrado de Turismo y Hotelería es la adecuada para realizar las funciones que su empresa requiere?

El 63.6% de los empleadores señaló que está totalmente de acuerdo y el 36.4% muestra que está de acuerdo.

Por otro lado, los empleadores señalaron las competencias observadas en los egresados de los Programas de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería:

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

Evidencias:

1. Encuesta aplicada a los empleadores (sector público y privado)
2. Resultados de la encuesta de satisfacción a empleadores (sector público y privado)

PROCESO N°3: El Plan de Estudios y el Sistema Pedagógico

3.2 Coherencia Curricular

3.2.1 Sílabo de cada uno de los cursos TEP.

La Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería presenta el módulo de orientación (TEP), ya que los programas de posgrado no contemplan el desarrollo de múltiples cursos preparatorios, sino más bien módulo de carácter obligatorio previo a los cursos. Este módulo tiene una duración de 24 horas pedagógicas es de carácter obligatorio y se imparte para los tres programas de maestría:

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

Antes de empezar los cursos de la maestría, los estudiantes realizan esta guía de orientación con el fin de: 1) Identificar los recursos del aula virtual, cuán útiles pueden ser estos en el desarrollo del curso; 2) Consultar la guía del estudiante; 3) Interactuar con el coordinador virtual; y 4) Identificar los conocimientos previos para desarrollar la maestría.

Evidencias:

1. Módulo de Orientación (aula virtual) - Esquema

3.2.2 Evidencia de la secuencia del curso diseñado dentro del currículo.

El plan de estudios de los programas de la Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería evidencia la secuencia de asignaturas y su correlación con las competencias genéricas, específicas, y especializadas del perfil egreso. Esta correlación se sustenta en la distribución de asignaturas por áreas en función del desarrollo profesional, que consolidan la especialización y perfeccionamiento de los graduandos. Asimismo, se pone en evidencia que el curso de ética es transversal a todas las asignaturas en los cuatro semestres, acorde al Código Ético Mundial para el Turismo.

La Matriz de Progresión de Competencias y perfil de egreso fue aprobada por el Comité Consultivo Interno y el Comité Consultivo Externo

Evidencias:

1. Matriz de Progresión de Competencias y perfil de egreso
2. Actas de aprobación de Comité Consultivo Externo
3. Actas de aprobación de Comité Consultivo Interno

3.3 Efectividad del método pedagógico

3.3.1 Pautas operativas para la implementación del método pedagógico.

El método pedagógico de la universidad es implementado a través de un conjunto de pautas operativas, que regulan procedimientos y actividades de la enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

En principio, los fundamentos pedagógicos y curriculares señalan las estrategias didácticas necesarias para garantizar el logro de las competencias propuestas en los estudiantes. De ahí que, el principal protagonista en el proceso de enseñanza-aprendizaje es el estudiante; los docentes cumplen el rol de orientar, organizar, facilitar y administrar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Asimismo, las técnicas didácticas -exposiciones, participación activa, debates, estudios de caso- son compatibles con el modelo educativo; y existe una evaluación continua de los aprendizajes con el fin de optimizar el nivel de desempeño de los estudiantes, perfeccionar los sílabos, el plan de estudios y los propios procedimientos de evaluación.

En segundo lugar, el Modelo Educativo toma en cuenta las corrientes actuales de mayor trascendencia en el campo educativo; las exigencias de los campos económico, tecnológico, social y cultural en relación con la Universidad; la internacionalización de la educación superior, las demandas de la calidad y acreditación internacional, y otros factores.

De ahí que, el objetivo del Modelo Educativo es establecer las políticas generales y específicas en la formación académica y profesional de los estudiantes. El modelo sitúa al estudiante en el centro del proceso de formación académica y profesional; en torno a él gira el rol de los docentes, la aplicación de las estrategias didácticas, recursos y la evaluación. De esta forma, lograr una educación integral y de excelencia, en los ámbitos personal, académico y profesional.

Finalmente, la concreción del modelo educativo se observa particularmente en el diseño y elaboración del sílabo, siguiendo los lineamientos generales de la Universidad, y organizando los contenidos específicos de la asignatura para el mejor desarrollo de la enseñanza-aprendizaje de los estudiantes. El sílabo contiene los datos generales del curso, la sumilla, las competencias, los componentes (capacidades, contenidos actitudinales), el programa de contenidos (por semana, tipo de contenidos conceptuales o procedimentales, por actividades de aprendizaje, horas lectivas, horas de trabajo independientes), las estrategias didácticas, recursos didácticos, evaluación y fuentes de información.

Evidencias:

1. Fundamentos pedagógicos y curriculares.
2. Modelo Educativo
3. Modelo de Diseño de Sílabo

3.3.2 Evidencia que muestre la coherencia entre la metodología utilizada y la asimilación de los contenidos del programa.

Existe coherencia entre la metodología utilizada en la Universidad, y asimilación de los contenidos de los programas de posgrado auditados.

A partir de la metodología para el proceso de la enseñanza-aprendizaje existe un procedimiento que permite alcanzar las competencias genéricas, específicas y especializadas a los estudiantes de maestría. Este conjunto metodológico engloba el modelo educativo USMP; las metodologías de aprendizaje presentes en el currículo, la evaluación continua, la participación activa del aprendizaje; los planes de estudio (horas y créditos); los sílabos de asignatura que organiza los contenidos de la enseñanza-aprendizaje; la sesión de aprendizaje o programación concreta de actividades para los estudiantes y finalmente, el perfil de egresado, la concreción de competencias adquiridas al finalizar el programa de maestría.

Como ejemplos, los planes curriculares de los programas de maestría auditados, cuyo objetivo es la formación de investigadores de alto nivel científica y tecnológica, muestran la concreción de los lineamientos generales educativos. En términos más concretos, el desarrollo de los sílabos de las asignaturas da cuenta de la coherencia entre la metodología empleada y la asimilación de los contenidos en los aprendizajes de los estudiantes. Asimismo, el desarrollo de las actividades en los sílabos incluye el Código Ético Mundial para el Turismo. Por ejemplo, el sílabo del curso Administración y Gerentes de la Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras no solo es la concreción la coherencia y asimilación de contenidos, sino también se aprecia en él, la presencia transversal del Código Ético Mundial para el turismo:

- **Componentes:** capacidades: Explica la influencia de la Responsabilidad Social empresarial y la ética sobre los gerentes y las organizaciones según el Código Ético Mundial para el Turismo.
- **Unidad de aprendizaje III:** Contenidos conceptuales: Profundiza en los artículos 1 y 2 del Código Ético Mundial para el Turismo, para llevar su aplicación en las actividades de liderazgo y en equipo.

Evidencias:

1. Infografía de la metodología del aprendizaje
2. Ejemplo de Sílabo. Curso: Administración y Gerentes
3. Plan de estudios de la Maestría en Marketing Turístico y Hotelero
4. Plan de estudios de la Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo
5. Plan de estudios de la Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras

3.3.3 Documentos que certifiquen la existencia de coordinación dentro del área de conocimiento.

La Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería realiza actividades de coordinación para las diferentes áreas de conocimiento vinculadas a la especialidad de cada programa de maestría. La responsable del desarrollo de esas actividades es la Directora del Posgrado. Ella coordina con el área de Gestión Académica e Innovación, con la finalidad de velar por el trabajo de las áreas específicas de conocimiento, el desempeño de los docentes, y las coordinaciones entre docentes para evitar la superposición de contenidos. Asimismo, la Unidad de Posgrado cuenta con una matriz de progresión de competencias donde se evidencia la forma cómo se adquieren las capacidades mediante el desarrollo de los cursos.

Evidencias:

1. Matriz de Progresión de Competencias y perfil de egreso

3.3.4 Documentos que certifiquen la existencia de coordinación entre las áreas de conocimiento, para evitar la superposición de contenidos en las diversas asignaturas que constituyen el Programa.

La Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería posee un sistema de coordinación entre las áreas de conocimiento a través de la Directora de Posgrado de Turismo y Hotelería, quien asume la coordinación general, orientando el quehacer de los docentes a través de reuniones por presenciales con cada uno. Asimismo, esta coordinación evita la superposición o confusión entre las áreas. Si bien no existe propiamente un coordinador como tal, si existe comunicación permanente entre la Directora y los docentes.

Evidencias:

1. Correos enviados por Dirección a los docentes
2. Actas de reunión con docentes 2017 al 2019

3.3.5 Registro de reuniones donde se ha definido o actualizado el método pedagógico para incorporar las nuevas tecnologías y satisfacer las necesidades de demanda (de los sectores público y privado).

La reunión entre la Directora de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería y el Comité Consultivo Interno de la Escuela de Posgrado de Turismo y Hotelería está registrada en el acta de reunión con fecha 09 de agosto de 2019, y desarrolló tres puntos importantes: 1) revisión de la metodología para la implementación del Plan de Acción; 2) análisis de la información recogida de los cuestionarios de los actores internos y externos; y 3) aprobación de la matriz de cruce y los cursos que aportan al logro del perfil de egreso. Después de la discusión, se llegó a los siguientes acuerdos: 1) la formulación de la nueva misión de la Escuela de Posgrado; 2) validación de la implementación de los planes de acción; 3) aprobación de la matriz de cruce de competencias del perfil del egresado con las asignaturas; 4) validación de los acuerdos trabajados con decanato.

Por otro lado, la reunión entre la Directora de la Escuela de Posgrado de Turismo y Hotelería y el Comité Consultivo Externo de la Escuela de Posgrado de Turismo y Hotelería quedó registrada en el acta de reunión con fecha 06 de setiembre de 2019. El propósito de esta reunión fue validar las propuestas del comité externo, discutiendo: a) la validación de la nueva propuesta de la misión; b) la metodología pedagógica, y la 3) matriz de cruce de competencia. De esta forma, los acuerdos fueron: 1) la aprobación de la nueva Misión de la Escuela de Posgrado; 2) aprobación de la metodología pedagógica para la adquisición de conocimientos del perfil de egreso; y 3) presentación al Decano para su aprobación y validación de los acuerdos trabajados.

Evidencias:

1. Acta de Reunión con Docente 2019- I
2. Acta de Reunión con Docente 2019- II

3.3.6 Documentación (evidencia) que muestre el equilibrio entre el contenido práctico y teórico de cada materia en el Programa.

El documento “Créditos y Horas teóricas / prácticas de los Programas de Posgrado” muestra la existencia de equilibrio entre el contenido práctico y teórico de cada materia de las maestrías auditadas. En primer lugar, el formato de Licenciamiento C sobre el análisis de la malla curricular y créditos académicos describe los cursos por periodo académico, detallando las horas lectivas de teoría y práctica para cada uno de los cursos, así como los créditos otorgados por cada tipo y asignatura. Por ejemplo, en la Maestría de Marketing Turístico y Hotelero, el curso “Teoría del Turismo y Tiempo Libre” tiene 24 horas lectivas teóricas y 48 horas lectivas prácticas. En esta línea, los créditos académicos correspondientes a este curso son teoría (1.50) y práctica (1.50)

Se adjunta el sílabo de “Museos y Patrimonio” como ejemplo de equilibrio entre el contenido práctico y teórico de cada materia; en la sumilla se describe que el curso forma parte del área de estudios de especialidad, y tiene carácter teórico-práctico. La competencia genérica devela este equilibrio: “Conoce la teoría y la práctica de la museología y la gestión del patrimonio cultural y aplica ese conocimiento en un caso peruano, evalúa la realidad local empleando el pensamiento crítico”. Asimismo, la sesión de aprendizaje de este mismo curso comprende el uso y aplicación del Código de Ética Mundial de Turismo para la conservación del patrimonio cultural.

Este curso también incluye salidas de campo en las horas prácticas para visitar:

- Lugar de la Memoria, la tolerancia y la Inclusión Social (LUM)
- Museo de Arte de Lima (MALI)
- Ciudad Sagrada de Caral/Vichama

Se adjunta como ejemplo un modelo de Informe de Salida sobre la visita de campo al museo donde se señala los datos generales, fecha, hora, participantes, objetivo, el desarrollo de la visita y las conclusiones.

Evidencias:

1. Créditos y Horas teóricas / prácticas de los Programas de Posgrado
2. Sílabo del curso del Curso Museo y Patrimonio
3. Sesión de aprendizaje del Curso Museo y Patrimonio
4. Fotos del curso Museo y Patrimonio
5. Modelo de Informe de Salida

4.1 Selección del profesorado

4.1.1 Criterios básicos utilizados en la preselección del profesorado.

En relación a los criterios básicos utilizados en la preselección del profesorado, la Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería toma en cuenta el marco general de la Ley Universitaria 30220, el reglamento del personal docente, el procedimiento de ingreso a la docencia, el flujograma del proceso de selección.

Tomando en cuenta el marco general de la Ley Universitaria 30220, el artículo 82° describe los requisitos de los Docentes para el ejercicio de la docencia universitaria: como docente ordinario y contratado es obligatorio poseer: 82.1 El grado de Maestro para la formación en el nivel de pregrado. 82.2 El grado de Maestro o Doctor para maestrías y programas de especialización. 82.3 El grado de Doctor para la formación a nivel de doctorado. Asimismo, el artículo 83° sobre la Admisión y promoción en la carrera docente describe que “La admisión

a la carrera docente se hace por concurso público de méritos. Tiene como base fundamental la calidad intelectual y académica del concursante conforme a lo establecido en el Estatuto de cada universidad”. Finalmente, es importante mencionar que bajo esta normativa, “en toda institución universitaria, sin importar su condición de privada o pública, por lo menos el 25 % de sus docentes deben ser a tiempo completo” (Artículo 83°).

En esta línea, el Reglamento del Personal Docente (actualizado al 15 de marzo de 2016) establece los procedimientos, requisitos de selección, contratación, derechos, responsabilidades, evaluación y reconocimiento de los profesores de la Universidad. En esta Universidad existen dos modalidades para ingresar a la docencia como profesor contratado: a) Mediante concurso, centrado en la evaluación de la trayectoria profesional y de la capacidad docente de los postulantes; b) Invitación realizada por el Rector, Vicerrector Académico, decanos o directores de los institutos. (Artículo 8°). Asimismo, los criterios para la preselección de nuevos docentes y su ponderación, según el artículo 11° son:

- a) *Curriculum Vitae* – 30%
- b) *Entrevista personal* – 30%
- c) *Clase magistral* – 40%

El Comité de Acreditación y Calidad de la unidad académica elaborará y propondrá al Decano o al director del instituto la tabla de evaluación para la selección de los docentes.

De esta forma, el Procedimiento de Ingreso a la Docencia (Docentes contratados) - Procedimiento de Apoyo 04 (Aprobado mediante Resolución Rectoral N°385 385-2017-CU-R-USMP tiene como finalidad establecer los mecanismos para ejecutar las disposiciones del Reglamento del Personal Docente en relación de los docentes contratados (profesionales que prestan servicios a plazo determinado y en las condiciones que fija el respectivo contrato), incluyendo los subprocesos de invitación o requerimiento, convocatoria, postulación, evaluación y selección. En la serie de procedimientos, la Dirección de departamento o quien haga sus veces en la filial o instituto tiene la siguiente responsabilidad: *define los requerimientos de nuevos docentes de las UA y las plazas que se someterán a concurso, una vez determinadas las que se cubrirán por invitación o por designación (Actividad 2).*

De esta manera, el flujograma describe el procedimiento para ingreso a la docencia, desde la aprobación del reglamento que especifica requerimientos, plazas, tiempos y modalidades por concurso, invitación o designación. Para el concurso, la Dirección toma en cuenta la documentación de acuerdo a las bases, luego una comisión ejecuta el proceso de selección, y elabora el informe de resultado y comunica la evaluación a la Dirección, que finalmente publica los resultados. Para el caso de candidatos por invitación, el flujograma señala que:

- El Decano propone los candidatos
- El candidato presenta su CV
- La Dirección evalúa el CV, verifica el cumplimiento de los requisitos, propone la contratación, realiza las coordinaciones para el proceso de los nuevos docentes y finalmente dispone la contratación de los docentes seleccionados.

Evidencias:

1. Procedimiento de ingreso a la docencia
2. Flujograma del proceso de selección
3. Reglamento del personal docente
4. Ley Universitaria 30220 – Perú

4.1.2 Procedimiento seguido para la selección de maestros reclutados bajo contratos permanentes:

- Registro que indique los integrantes del comité de selección que evaluó a los candidatos, así como sus perfiles.
- Informe sobre el proceso de selección.
- Anuncio del fin del proceso de selección.

Según el informe-004-19/PG.TyH elaborado por la Dra. Frida Lina Morcia Rivera, Directora de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, el proceso de contratación de un docente para la Unidad de Posgrado sigue los siguientes pasos:

- 1) Se apertura una plaza o una vacante
- 2) Luego se realiza una invitación al docente experto
- 3) Si la respuesta es positiva por parte del docente, se procede a evaluar su hoja de vida documentada y colocarle en un nivel remunerativo -que podrá ir escalando-
- 4) Luego se elabora su contrato y se eleva a la oficina central de contrataciones
- 5) Finalmente, se le entrega información sobre el curso que dictara de manera oficial.

Ahora bien, la hoja de vida documentada de los docentes de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería se sustenta en el Currículum Vitae, presentado en formato de uso para las Unidades Académicas. En este formato, los docentes presentan siete (7) puntos importantes: 1) Información general, 2) Formación/ estudios realizados. 3) Participación en programas de capacitación; 4) Experiencia docente 5) Experiencia profesional. 6) Premios, distinciones y reconocimientos; y 7) Producción científica y tecnológica.

El reclutamiento de profesores se concreta en el documento final de la entrega de la carga horaria por curso según el programa de maestría. Se observa la asignatura seguida por el profesor, las fechas que debe dictar con el horario correspondiente al igual que las horas de asesoría que debe cumplir. De este modo, se asegura el óptimo servicio para el beneficio de sus maestrandos.

Evidencias:

1. Hoja de Vida documentada - docentes de los Programa
2. Informe sobre el proceso de selección
3. Asignación de carga horaria a los docentes

4.1.3 Evidencia que muestre que los profesionales que participan en la educación de los estudiantes.

Los docentes de los programas de maestría auditados tienen la formación académica necesaria, y sobre todo, experiencia profesional en el campo de su especialidad. De esta forma, no solo aportan forman académicamente, sino también comparten su *expertise* en campo de su especialidad. Por ejemplo, la Dra. Monica Elizabeth Regalado Chamorro tiene un doctorado en Turismo, una maestría en Marketing Turístico y Hotelero (2012) y diversas capacitaciones relacionadas a temas de Marketing, gestión comercial y liderazgo. Ella ha sido docente del semestre 2017-I de la asignatura de Fundamentos de Marketing. En relación a su experiencia laboral, ha trabajado en cadenas hoteleras como *Suites Apart Hotel*, *Sol de Oro* y *Sheraton Lima Hotel And Convenios Center*, desarrollando actividades de planificación y Gestión Comercial, que directamente se vincula con la asignatura de su especialidad. Otras asignaturas a su cargan fueron Marketing de Servicios Turísticos y Hoteleros (2019-I)

Otro ejemplo, es el Dr. HayaKawa Casas José Carlos, quien posee un doctorado en Turismo (2018) y una maestría en Arquitectura con mención en Renovación Urbana (2006). Asimismo, tiene capacitaciones en temas de edificaciones, restauración y rehabilitación de Patrimonio y Renovación Urbana. Además, posee experiencia laboral en renovación urbana, desarrollo urbano y Proyectos en la Municipalidad de Lima. Este docente estuvo a cargo de las asignaturas de Patrimonio Arqueológico en el periodo 2019-II, Políticas Culturales Comparadas en el periodo 2019-I.

Evidencias:

1. Hoja de vida de los docentes y experiencia profesional de la Maestría en Marketing Turístico y Hotelero
2. Hoja de vida de los docentes y experiencia profesional de la Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo
3. Hoja de vida de los docentes y experiencia profesional de la Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras

PROCESO N°4: El Profesorado

4.2 Coordinación académica

4.2.1 Organigrama del área de coordinación académica.

La coordinación académica es realizada por la dirección de la Unidad de Posgrado, ya que sus principales funciones son: a) Formular, proponer y actualizar periódicamente los currículos y sílabos de los programas de posgrado para estar a la vanguardia de los requerimientos del mercado laboral mediante un benchmarking local; b) Planificar y evaluar las actividades académicas de la plana docente de posgrado, con el objetivo de asegurar la entrega del servicio con calidad y elevado nivel de excelencia; c) Planificar y ejecutar la selección de los docentes de posgrado en coordinación con el departamento académico para contar con profesionales de alto nivel académico y expertise mediante la convocatoria en los diferentes medios de comunicación.

En relación a la Secretaria, la función principal es prestar apoyo en las tareas administrativas y operacionales para lograr el óptimo funcionamiento y rendimiento del área a través de herramientas informáticas. Otras funciones son: a) Coordinar y administrar los archivos físicos y digitales que concierne a las reuniones y actividades del área con la finalidad de dar cumplimiento a los lineamientos y procedimientos de control que la jefatura lo requiera mediante herramientas informáticas. b) Organizar y controlar todas las actividades, procedimientos y documentos tanto administrativos como operativos mediante reportes ejecutivos para la toma de decisiones del jefe de área.

Sobre el puesto de Coordinador (presencial o virtual), la función principal es orientar a los alumnos de posgrado, así como, prestar apoyo en las tareas administrativas y operacionales para lograr el óptimo funcionamiento y rendimiento del área a través de herramientas informáticas. Otras funciones son: 1) Realizar un acompañamiento de las asesorías a los docentes al igual que del uso del aula virtual. 2) Verificar que los equipos de las aulas se encuentren en óptimas condiciones previas al dictado de clases.

Evidencias:

1. Organigrama de la Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería
2. Descripción de puestos de la Unidad de Posgrado Turismo y Hotelería

4.2.2 Documentación que refleje la existencia de reuniones periódicas con el profesorado del Programa.

Existen coordinaciones periódicas con el profesorado de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería. Se presentan las actas de reuniones entre la dirección y los docentes. Las reuniones de coordinación académica estuvieron relacionadas a las asesorías de tesis, seguimiento de la unidad virtual, importancia del Código Ético Mundial del Turismo, etc. Por ejemplo, el Acta de Reunión N° 001-2017-I da cuenta de la Reunión de coordinación académica, con fecha: 13 de marzo del 2017, de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería sección de Posgrado de la USMP. Los asistentes a esta reunión fueron el Dr. Sergio Zapata y la Mg. Mónica Regalado. La agenda de la reunión fue: 1) Tema de coordinación académica. 2) Coordinación de asesorías de investigación. Esta acta no registra acuerdo. Asimismo, se adjunta las fotos de la reunión con docentes 2020, en la cual se socializó la misión.

Evidencias:

1. Actas de reuniones con docentes 2017, 2018 y 2019
2. Fotos de la reunión de docentes 2020

4.2.3 Documentación sobre monitoreo y evaluación de los resultados del proceso de coordinación académica.

Las actas de reunión no sólo registran las temáticas de la agenda y los puntos discutidos en dichas reuniones de coordinación académica, sino también ofrecen un apartado de acuerdos, producto de la discusión de temas entre el director de posgrado y el profesorado: desarrollar el sílabo del curso, poner énfasis de las pautas académicas, especificar el curso de actualización, coordinar las asesorías de tesis, aplicar las rúbricas de evaluación, elaborar un protocolo para la justificación de inasistencia, participar en las sustentaciones como miembros del jurado (maestrías y doctorados), programar los horarios al 100% para mejorar los niveles de asistencia, entrega de materiales virtuales para cuidar la sostenibilidad de los recursos.

Para seguir el monitoreo y evaluación de los resultados de la coordinación académica, el director de Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería mantiene una comunicación vía correo electrónico con los docentes para dar seguimiento a los acuerdos, las coordinaciones académicas. De esta forma, mejorar la metodología en el proceso de enseñanza aprendizaje. En la evidencia presentada, se puede observar el seguimiento a las gestiones vía correo electrónico (02 de mayo de 2019) para que los docentes de posgrado pueden recibir la capacitación del uso de herramientas didácticas para el aula virtual.

4.3 Rendimiento – Evaluación del desempeño del profesorado

4.3.1 Documentación que muestre el sistema utilizado para evaluar y recompensar el desempeño del maestro.

El Reglamento del Personal Docente (actualizado al 15 de marzo de 2016) establece los procedimientos, requisitos de selección, contratación, derechos, responsabilidades, evaluación y reconocimiento de los profesores de la Universidad. Asimismo, el Procedimiento de Evaluación del Desempeño Docente - PA05 (Aprobado mediante Resolución Rectoral N° 385-2017-CU-R-USMP) establece los lineamientos para la evaluación del desempeño docente para obtener las evidencias necesarias de los niveles de cumplimiento del plan de desarrollo y plan anual. Así como la información pertinente para mejorar tal desempeño.

A partir de los resultados de la evaluación docente por los estudiantes, se elaboran los informes de Evaluación a Docentes por semestre académico, que muestran el análisis estadístico de la evaluación de desempeño docente. Los resultados de las encuestas se plasman en los informes de Evaluación Docente de 2018 y 2019, donde cada docente tiene una calificación, y los principales comentarios de los estudiantes que cursaron la asignatura. Asimismo, el informe de la encuesta 2019-I da cuenta de la evaluación a cada docente de la maestría de acuerdo a los siguientes criterios: las normas institucionales, dominio del tema de enseñanza, uso de métodos didácticos, evaluación del aprendizaje, también en el aula. Al final, la encuesta presenta un puntaje final de la evaluación y una calificación por docente-asignatura.

Los docentes con calificaciones destacadas en la encuesta de evaluación docente reciben cartas de felicitación como reconocimiento de buen desempeño en el semestre académico. Como ejemplo, en el 2017, la Carta N°25-07-17/PG dirigida al Dr. Leonardo Velarde Vela, docente de la Asignatura Motivación y Liderazgo, expresa el reconocimiento por las altas calificaciones en los resultados de la Encuesta de Evaluación al Docente 2017-I, realizada por los estudiantes de la Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras; o en 2019, se envía la Constancia de Felicitaciones vía email al Dr. Jorge V. Mayuri Barrón, señalando la calificación obtenida y los comentarios positivos por parte de los estudiantes.

Ahora bien, la Resolución Decanal 050-2020-CF-D-FCcCTyPs-USMP (13 de febrero de 2020) aprobó la creación de la Unidad de Gestión Académica e Innovación (GAI) para trabajar los temas referidos a los planes de estudio y al profesorado. En otras palabras, mejorar los procesos de atención, evaluación y seguimiento al desempeño docente en aras de fortalecer la coherencia y asimilación de los contenidos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por ello, esta Unidad ha diseñado formatos útiles reforzar la tarea de la gestión, capacitación y evaluación docente: 1) la ficha de evaluación del desempeño docente en el aula ED-1, que contiene una tabla con diez indicadores en la que tres evaluadores podrán calificar el desempeño del docente en una escala del 1 (deficiente) al 4 (excelente); 2) la lista de cotejo del portafolio docente, indicando los documentos necesarios a tener en cuenta para la gestión administrativa y académica; 3) la Rúbrica de Retroalimentación para evaluar el Desempeño Docente en Aula, que evalúa los criterios de cumplimiento de normas, dominio de disciplina, manejo de didáctica y evaluación del aprendizaje, generando el nivel I (deficiente), nivel II (aceptable), nivel III (bueno), nivel IV (excelente).

Evidencias:

1. Reglamento del Personal Docente
2. Actas de reuniones con docentes 2017, 2018 y 2019
3. Resultados de Evaluación de Desempeño Docente 2018 y 2019
4. Cartas de felicitación a los docentes 2017, 2018, 2019
5. Ficha de Monitoreo Docente
6. Resolución de creación del área de GAI
7. Reglamento de promoción y ratificación

4.3.2 Documentación sobre oportunidades existentes para la mejora / promoción de los miembros del profesorado

Para los docentes que obtuvieron resultados medios y bajos, está presente la retroalimentación a los docentes sobre su desempeño académico bajo los lineamientos necesarios para el seguimiento y acompañamiento docente de la Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería. El objetivo principal aquí es evaluar las competencias didácticas y metodológicas del docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Las acciones para el bajo desempeño docente implican la identificación de los docentes con calificaciones menores a 15, una reunión personalizada para la retroalimentación, y la firma de un compromiso para la mejora del desempeño docente.

La nueva Unidad de Gestión Académica e Innovación ha diseñado formatos útiles para mejorar el desempeño docente: 1) el Plan de Mejora que describe las recomendaciones del monitor y los compromisos de mejora; 2) los formatos de registro de monitoreo del desempeño docente y el registro de asesoría docente.

Evidencias:

1. Reglamento del personal docente
2. Capacitación docente 2017, 2018 y 2019
3. Procedimiento de Evaluación del Desempeño Docente
4. Plan de Mejora para el Desempeño Docente
5. Registro de Monitoreo del Desempeño Docente
6. Registro de Asesoría Docente

4.4 Mejora continua del conocimiento**4.4 a) Formación****4.4.a) 1) Programas orientados a facilitar que los docentes puedan ampliar sus cualificaciones (internas y externas).**

La Facultad tiene como procedimiento regular aprobar con resolución decanal los planes de capacitación docente. Para el año 2018, la Resolución Decanal N° 1114-18/D-F.CcCcTyPs.-USMP, ratificó la Resolución Decanal N° 861-18/D-F.CcCcTyPs.-USMP (20 de abril de 2018) sobre el Plan de Capacitación Docente 2018, de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y psicología. Asimismo, la Resolución Decanal N° 207-19/D-F.CcCcTyPs.-USMP, resolvió aprobar el Plan de Capacitación Docente 2019, de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y psicología.

Del 2017 al 2019, la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología ha desarrollado e implementado los planes de capacitación docente con el fin de ofrecer a los docentes la información necesaria de la cultura institucional, modelo educativo y estructura organizacional, así como las normas internas de la Universidad relacionadas con sus actividades académicas. Además, orientarlos sobre el uso de diferentes recursos con que cuenta la institución para el desarrollo de sus actividades académicas. En el 2019, las características del Plan de Capacitación fueron:

- **Objetivo:**
 - Fortalecer las competencias profesionales de los Coordinadores Académicos para un óptimo desempeño de sus funciones.
- **Contenido de las capacitaciones:**
 - Saberes y Competencias inter e intrapersonales
 - Plataforma SSGC
 - Manejo de Documentos Académicos Administrativos

Asimismo, se adjunta la evidencia de la correspondencia vía email entre la directora de la Unidad de Posgrado con docentes y autoridades de la Facultad. En estos correos, se observa la respuesta de los docentes luego del envío de información sobre capacitación por parte de la dirección de la Unidad de Posgrado.

Evidencias:

1. Capacitación docente 2017, 2018 y 2019
2. Resoluciones decanales de Aprobación de los Planes de Capacitación docente
3. Comunicación entre la directora y los docentes acerca de la capacitación docente

4.a) 2) Documentos de apoyo para programas de capacitación y seminarios realizados por el profesorado (especifique la información anterior de los últimos tres años).

En el 2017, se realizaron las siguientes capacitaciones:

- **Curso de Inducción pedagógica**

Objetivos:

- Conozcan y se comprometan con la cultura institucional, modelo educativo y estructura organizacional.
- Conozcan y cumplan con las normas internas de la Universidad relacionadas con sus actividades académicas.
- Estén en capacidad de utilizar eficazmente los recursos de diversa índole con que cuenta la institución para el desarrollo de sus actividades.

- **Curso taller evaluación de los aprendizajes**

Objetivo: Fortalecer competencias (capacidades y actitudes) de los y las docentes de la Facultades de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología para la aplicación de la evaluación de los aprendizajes por competencias.

- **Subprograma de formación pedagógica básica**

Objetivo: Lograr que los profesores adquieran y desarrollen las competencias, necesarias para desempeñarse eficazmente en la docencia, en nuestra universidad.

- Módulo 1: fundamentos de pedagogía universitaria
- Módulo 2: currículo universitario
- Módulo 3: didáctica universitaria

- Módulo 4: evaluación del aprendizaje en el enfoque centrado en competencias

En el 2017, se realizaron las siguientes capacitaciones:

- **Curso de Inducción Pedagógica**

Objetivo: Fortalecer la pertenencia y seguridad pedagógica del docente que se incorpora a la FCCTP de la USMP.

Competencia a lograr: Los docentes que se incorporan a la FCCTP expresan su pertenencia y seguridad pedagógica al organizar su portafolio docente según el Modelo Educativo USMP.

Evidencia o Producto: Portafolio Docente

Subprograma de Formación Pedagógica Básica: Didáctica y Evaluación basadas en el Enfoque por competencias

En el 2019, se realizaron las siguientes capacitaciones:

- **Curso de Inducción**

Objetivo: Fortalecer la pertenencia y seguridad pedagógica del docente que se incorpora a la FCCTP de la USMP.

Competencia a Desarrollar

- Cultura Institucional
- Normas Institucionales
- Perfil del Docente USMP

Competencia a lograr: Los docentes que se incorporan a la FCCTP expresan su pertenencia y seguridad pedagógica al organizar su portafolio docente según el Modelo Educativo USMP

Formación Pedagógica

- Didáctica y Evaluación basadas en el Enfoque por competencias
- Módulo 1: Métodos y Técnicas didácticas
- Módulo 2: Evaluación del Aprendizaje
- Módulo 3: Comunicación Pedagógica

Investigación: Investigación Formativa

- Módulo 1: Estrategias para el desarrollo de la investigación formativa
- Módulo 2: Redacción de informes y artículos científicos

Evidencias:

1. Programa de Capacitación y Formación Docente

4.4.a) 3) Criterios para la definición y selección de programas de capacitación.

El Plan de Capacitación Docente 2019 de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería de la Universidad San Martín de Porres se elaboró teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Resultados de la Evaluación del Satisfacción de las Capacitaciones programadas.
- Identificación de las principales necesidades de capacitación demandadas por los docentes.
- Identificación de tendencias sobre metodologías de enseñanza a través de la TICs.
- Nuevas herramientas para mejorar el uso de las TICs.
- Fomento de la investigación docente.

Estos criterios son evaluados de manera anual, verificando los resultados de alcance. De esta forma, la evaluación del plan de capacitación permite identificar e implementar planes de mejora que aseguren la incorporación de nuevas necesidades en las competencias de los docentes.

Evidencias:

1. Procedimiento de Mejora y Garantía del Personal Docente
2. Resolución de Creación del Área de Gestión Académica e Innovación

4.4 b) Actividades de investigación

4.4.b) 1) Actividades de investigación realizadas por el profesorado. (Si es aplicable)

El Reglamento de Investigación (2015) regula las políticas de investigación, gestiona, controla, financia, evalúa toda actividad de investigación en la Universidad. En el marco de la Ley Universitaria N° 30220, la investigación tiene un rol básico y obligatorio.

El Instituto de Investigación (IDI) de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería cuenta con el Semillero de Investigación, aprobado por Resolución Decanal N° 1671-2014-DF.C.CC.TyPs.-USMP, el Reglamento de Investigación y el Código de Ética para la Investigación de la Universidad. El semillero de investigación es una comunidad participativa conformada por estudiantes voluntarios de pregrado, posgrado y docentes/investigadores de esta Escuela cuyo fin es el desarrollo proyectos de investigación y elaboración de tesis. El docente/investigador es el responsable de guiar a los estudiantes y coordinar los procesos necesarios para la realización eficiente de la investigación.

Las líneas de investigación del IDI de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería son:

1. Gastronomía Peruana
2. Cultura, patrimonio y turismo
3. Gestión y Marketing turístico y hotelero
4. Observatorio Turístico del Perú

Por otro lado, el IDI de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería cuenta de manera permanente con investigadores internos y externos (y sus proyectos de investigación): 46 investigadores y proyectos de investigación en 2017; 36, en 2018; y 36, en 2019. Cabe resaltar que los docentes no solo investigan, sino también enseñan en las Escuelas de pregrado y posgrado.

El IDI de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería promueve la publicación de libros y artículos elaborados por sus investigadores. Por un lado, la Revista Turismo y Patrimonio es una publicación anual indexada con enfoque interdisciplinario que aborda temas del turismo, estudios culturales, gestión cultural, patrimonio cultural material, sostenibilidad, marketing turístico, etc. Esta revista es un espacio abierto a la participación de docentes e investigadores de la Universidad, y a investigadores del Perú y el mundo. Por otro lado, la Revista Cultura es una revista anual de la Asociación de Docentes de la Universidad de San Martín de Porres, que publica las investigaciones de sus asociados para difundir conocimiento a la comunidad educativa a nivel académico y científico.

Existe un gran repertorio de producción en relación a publicaciones de libros y artículos dirigidos a la comunidad educativa y público en general. El IDI de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería ha publicado 15 libros: 2017 (6 libros), 2018 (6 libros) y 2019 (3 libros). Asimismo, el Instituto de Investigación ha publicado 23 artículos entre el 2017 y 2018: 6 artículos en las Revista Turismo y Patrimonio N° 11 y en Revista Cultura N° 31 en 2017; 9 artículos en las Revista Turismo y Patrimonio N°12 y en Revista Cultura N° 32; y 8 artículos Revista Turismo y Patrimonio N° 13 y en Revista Cultura N° 33. Esta información es de libre acceso y puede encontrarse en la página web del Instituto de Investigación, de la Revista Turismo y Patrimonio y de la Revista Cultura. Asimismo, la página web del Observatorio Turístico del Perú (OTP) es un instrumento de investigación científica y orientación profesional de las actividades turísticas a nivel nacional.

Por otro lado, los docentes también participan en los Seminarios Internacionales, organizados por el IDI de la Escuela de Turismo y Hotelería en 2017, 2018 y 2019, vinculados al Patrimonio Cultural y Turismo Sostenible, con el fin de analizar los riesgos y la situación actual del patrimonio cultural tomando en cuenta los lineamientos de la UNESCO, y el trabajo a tres niveles: local, regional y global. Estos seminarios han sido organizados por el Instituto de Investigación de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres.

Evidencias:

1. Reglamento de Investigación.
2. Relación de investigadores internos y externos (y proyectos de investigación)
3. Programa Semillero de Investigación: Reglamento, Código de ética, formatos
4. Libros publicados 2017, 2018 y 2019
5. Seminarios 2017, 2018 y 2019
6. Artículos publicados 2017, 2018 y 2019
7. Página Web del Instituto de Investigación
8. Página Web del Observatorio Turístico del Perú (OTP)
9. Página Web de la Revista Turismo y Patrimonio
10. Página Web de la Revista Cultura
11. Revista Turismo y Patrimonio
12. Revista Cultura

4.4.b) 2) Recursos otorgados al profesorado para realizar sus investigaciones. (Si es aplicable)

El Instituto de Investigación de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería cuenta con un espacio exclusivo para realizar las investigaciones, con módulos para 14 investigadores y una sala reuniones para el equipo de investigadores. Asimismo, existen también diferentes bases de datos especializadas online en la página web del Sistema de Bibliotecas de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología.

Las bases de datos para realizar las investigaciones son EBSCOhost, Biblioteca Virtual de la Organización Mundial de Turismo (UNWTO eLibrary) el acceso a esta plataforma es únicamente dentro del campus de la Universidad, ProQuest Central, ELibro.net, ScienceDirect, y Scopus.

Evidencias:

1. Fotos del Instituto de Investigación
2. Bases de Datos Biblioteca de la FCCTP

4.4.b) 3) Acuerdos de colaboración con otras instituciones para promover la investigación. (Si es aplicable)

En relación a las actividades de investigación en colaboración con otras instituciones, la Universidad coordina diferentes acciones con instituciones homólogas a nivel nacional e internacional. El fin principal de los acuerdos de colaboración es la promoción y desarrollo de proyectos de investigación.

La Universidad realiza actividades coordinadas con UNESCO a través de la Cátedra UNESCO, Patrimonio Cultura y Turismo Sostenible de la USMP, incluyendo conferencias, seminarios y publicaciones. Asimismo, es miembro de la red UNESCO /UNITWIN Cultura, Turismo y Desarrollo que dirige la Université Paris Panthéon-Sorbonne.

Los acuerdos de colaboración se han concretado en el desarrollo de foros, publicaciones, conferencias, seminarios y libros realizados en colaboración con instituciones nacionales o internacionales entre el 2017, 2018 y 2019. En el 2017, la Universidad participó en el 1ero. Foro Alimentos y Cocinas Regionales de América (Buenos Aires, Argentina). Asimismo, diversos representantes de UNESCO, de la Red UNITWIN UNESCO, ICOMOS, Universidad del Pacífico participaron en el Seminario Internacional Patrimonio Cultural y Turismo Sostenible en Lima (Perú). En 2018, participaron diversos representantes de CRESPIAL, Ministerio de Cultura Argentina, UNESCO, Ministerio de Cultura Perú, en el Seminario Internacional del Patrimonio Cultural y Turismo Sostenible. Asimismo, se publicaron en coedición con otras instituciones los libros "Comer en los mercados peruanos" (ISBN:9786124221866) de Mirko Lauer y "Mi vida entre cantos" de Alicia Maguiña (ISBN:9786124391118). En el 2019, la Universidad fue coorganizadora del Congreso ALAS 2019 Asociación Latinoamericana de Sociología, que se realizó en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y tuvo a su cargo el Grupo de Trabajo 22: Alimentación y Cocinas en las Americanas. Asimismo, el II Seminario Internacional Patrimonio Cultural y Turismo Sostenible tuvo la participación del Dr. Rafael Fuentes de la Universidad de Málaga.

Por otro lado, entre los libros premiados por Gourmand Cookbook Awards tenemos: "La cocina de Acogida. Migrantes Andinos en Lima. Memorias, sabores y sentidos" de Pedro Pablo Ccopa, que ganó la categoría tercer lugar Categoría Migrants 2019.

Las estancias de investigación no solo son oportunidades de aprendizaje en un nuevo contexto educativo y cultural, sino también facilitan la gestación del trabajo conjunto en proyectos de investigación. Asimismo, los docentes investigadores que vienen a Perú intercambian saberes con los estudiantes de los programas de maestría de esta Universidad. En esta línea, la

investigadora Ana María Aleman participó de una estancia de investigación entre del 13 al 23 de diciembre del 2019 en la Universidad de Girona. Asimismo, la Universidad ha recibido investigadores de Universidad de Girona (España), Universidad de Mar del Plata (Argentina), Universidad de Málaga (España), Universidad Autónoma de Nayarit (México), Universidad de Colima (México) y College of Charleston (Estados Unidos de Norteamérica).

Evidencias:

1. Red UNESCO UNITWIN / Université Paris Panthéon-Sorbonne.
2. Foros, publicaciones, conferencias, seminarios y libros realizados en conjunto con instituciones nacionales o internacionales 2017, 2018 y 2019
3. Libros Premiados – Gourmand Cookbook Awards 2017, 2018 y 2019
4. Estancias de investigación

4.4.b) 4) Evidencia sobre la coherencia de los temas de investigación con las necesidades de los empleadores. (Si es aplicable)

El Instituto de Investigación de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería promueve la realización y la difusión de proyectos de investigación científica que contribuyen al desarrollo del conocimiento en los campos del turismo, el patrimonio, la gastronomía y otros vinculados. La Escuela tiene más de 25 años de experiencia en actividades de investigación, que se iniciaron en el campo de la gastronomía peruana. Asimismo, tiene más de un centenar de libros publicados sobre estos temas, que han contribuido a que Perú ocupe un lugar relevante en el contexto de las grandes cocinas mundiales. Actualmente, las líneas de investigación del Instituto son:

1) Gastronomía Peruana, cuyas áreas de investigación son: Historia y cultura de la gastronomía, Recetarios de cocina; Diccionarios y productos, Bebidas.

2) Cultura, patrimonio y turismo, cuyas áreas de investigación son: Patrimonio material del Perú, Patrimonio inmaterial del Perú, Gestión cultural, Turismo cultural, Rutas turísticas, Turismo gastronómico, Turismo y cambio climático.

3) Gestión y marketing turístico y hotelero, cuyas áreas de investigación son Marketing turístico y hotelero, Gestión turística, Gestión hotelera, Economía del turismo.

4) Observatorio Turístico del Perú, que tiene BADATUR, la base de datos más grande de turismo en el Perú, un inventario de los recursos turísticos y distintas estadísticas que permiten analizar la economía peruana e internacional. **Áreas de investigación:** Banco de datos turísticos del Perú, e Investigaciones cualitativas en turismo y hotelería.

En esta línea, las matrices de cruce de los programas auditados muestran la conexión entre las habilidades requeridas por los empleadores y las líneas de investigación, con mayor vínculo a la maestría auditada. Por ejemplo, la Maestría en Marketing Turístico y Hotelero posee un mayor vínculo con dos líneas de investigación: a) gestión y marketing turístico y hotelero y b) observatorio turístico del Perú. De ahí que, la matriz muestra la conexión entre las áreas de investigación de cada línea y las habilidades laborales requeridas por empleadores.

Evidencias:

1. Matriz de cruce entre las líneas de investigación y las necesidades de los empleadores
2. Líneas de investigación del Instituto de Investigación de Turismo y Hotelería
3. Resolución decanal de Líneas de Investigación

4.4.b) 5) Evidencia de la participación activa de los empleadores (a través de la información proporcionada u otros medios) en el desarrollo de tales actividades de investigación. (Si es aplicable)

La participación activa de los empleadores en el desarrollo de actividades de investigación entre el 2017 y 2019 se desarrolló de la siguiente forma:

En 2017, se desarrolló el proyecto de investigación sobre el Servicio de identificación, sistematización, análisis y diagnóstico de la oferta gastronómica del distrito de Tingo, provincia de Luya, región Amazonas, financiada por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).

Asimismo, otro proyecto de investigación fue el Servicio de supervisión, procesamiento y entrega de resultados de encuestas efectivas en la región Ayacucho para el estudio perfil del turista que visita la región, financiada por PROMPERU.

En 2018, el Instituto de Investigaciones coorganizó el primer concurso de emprendimiento e innovación en Turismo con las empresas Pentagrama Group y Cóndor Travel. Asimismo, coorganizó el proyecto ¿Plataformas digitales o intermediación de servicios turísticos? con la Cámara Nacional de Turismo Perú (CANATUR). Ambas fueron actividades de coparticipación con el fin de promover el desarrollo de la investigación.

Evidencias:

1. Evidencia de la participación activa de los empleadores en el desarrollo de actividades de investigación.

4.4.b) 6) Documentación que acredite la existencia de un presupuesto o fuentes de financiamiento para el desarrollo de la investigación. (Si es aplicable)

El desarrollo de la investigación tiene fuentes propias de financiamiento por parte de la Universidad de San Martín de Porres. Otras fuentes de financiamiento son los proyectos de investigación, donde el sector público o privado solicita los servicios del Instituto de Investigación para el desarrollo de investigaciones conjuntas. El Instituto de Investigación de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería cuenta con un centro de costos y un Plan de Funcionamiento que señala los recursos para el desarrollo de sus actividades.

Evidencia:

1. Oficio Circular N° 021-2017-- FIN-DGA –USMP
2. Oficio Circular N° 017-18- FIN-DGA –USMP
3. Oficio Circular N° 009-19- FIN-DGA –USMP
4. Relación de proyectos de Investigación 2019

4.4.b) 7) Evidencia que muestra la utilidad de las actividades de investigación. (Si es aplicable)

En los últimos años, la continuación del trabajo en los proyectos de investigación ha dado como resultado la publicación de más de 100 libros solo en la línea de gastronomía peruana y más de 50 en las de cultura, patrimonio y turismo; y en la de gestión y marketing turístico y hotelero; contribuyendo de esta manera con el estudio, puesta en valor y difusión del patrimonio cultural del Perú, y con su uso turístico sostenible.

En el caso del patrimonio gastronómico, la labor de la USMP constituye la columna vertebral sobre la que se ha producido el desarrollo del sector gastronómico peruano, tanto dentro del país como en el extranjero. El enfoque y las metodologías empleadas son referentes en toda la región latinoamericana para el diagnóstico de las cocinas, en especial de las regionales. Algunas de estas investigaciones han tenido impactos muy concretos como en el caso de las picanterías y chicherías del Perú, declaradas Patrimonio Cultural Inmaterial del Perú, contribuyendo con su salvaguarda y conservación.

En el campo de otras expresiones culturales del Perú, la labor de la USMP, hizo posible que en el año 2018 la UNESCO apruebe la Cátedra UNESCO Patrimonio Cultural y Turismo Sostenible de la Universidad de San Martín de Porres.

En cuanto al turismo, uno de los principales aportes de las USMP es el Observatorio Turístico del Perú (OTP), que ofrece información actualizada sobre el sector de manera gratuita, tanto para los agentes privados como públicos de la actividad. El OTP es citado frecuentemente en los medios de comunicación, masivos y especializados, y es consultado frecuentemente para conocer la situación actual del turismo, así como sus proyecciones.

Como consecuencia de esta labor, el Instituto de Investigación y sus investigadores, son convocados permanentemente a reuniones de trabajo y coordinación en el Ministerio de Cultura, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, la Cámara Nacional de Turismo, PromPerú y otras instituciones públicas y privadas, en las que el respaldo de la academia es fundamental para la toma de decisiones.

Evidencias:

1. Red UNESCO UNITWIN
2. Página Web del Observatorio Turístico del Perú (OTP)

PROCESO N°5: La Dirección

El objetivo de este proceso es verificar la existencia de mecanismos transparentes para seleccionar al profesorado, así como condiciones de trabajo favorables que promuevan su desarrollo profesional.

5.1 Organización

5.1.1 Organigrama de la institución.

La Universidad San Martín de Porres tiene una estructura organizacional de tipo funcional. Su sistema de gobierno está bien definido y se encuentra de manera pública y transparente en la página web de la Facultad.

En las evidencias se muestra:

- Organigrama de USMP
- Organigrama de la Facultad de Ciencias de la Comunicación
- Organigrama del Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

La característica transversal de los tres organigramas consiste en que las actividades académicas y administrativas están sujetas a la supervisión de una línea de mando clara en cada Facultad.

El Decano representa a la Facultad ante la Asamblea Universitaria, el Consejo Universitario y otras instituciones públicas y privadas.

El Rector es el personero y representante legal de la Universidad; es elegido por la Asamblea Universitaria por un periodo de 5 años y puede ser reelegido. Asimismo, preside el Consejo Universitario y la Asamblea Universitaria y hace cumplir sus acuerdos.

Evidencias:

1. Organigrama USMP
2. Organigrama de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología
3. Autoridades - Visualización en la Página web de la Facultad

5.1.2 Organigrama y descripciones de puestos de trabajo de quienes constituyen el Centro / Escuela / Instituto al que está afiliado el programa.

La Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería cuenta con información actualizada sobre la estructura de gobierno de la institución a través del organigrama respectivo, en éste se evidencia la relación de las diferentes áreas a fin de cumplir con los objetivos y metas del programa.

La Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería cuenta con un organigrama donde el jefe superior es el Decano. La Dirección de la Unidad de Posgrado lidera el trabajo académico y administrativo de los programas auditados. El equipo de esta unidad está compuesto por el coordinador presencial, el coordinador virtual y la secretaria. Asimismo, en el organigrama se observa las áreas que trabajan de manera conjunta con la Unidad de Posgrado, por ejemplo, Registros Académicos, Grados y Títulos, Instituto de Investigación (IDI) de la Escuela de Turismo y Hotelería, Bienestar Estudiantil, entre otros.

En la evidencia "Descripción de puestos de la Unidad de Posgrado Turismo y Hotelería", se señala que la misión del director es: "Formar y desarrollar profesionales competitivos que respondan a las necesidades de un mercado cambiante y globalizado". Asimismo, sus principales funciones son:

- Formular, proponer y actualizar periódicamente los currículos y sílabos de los programas de posgrado para estar a la vanguardia de los requerimientos del mercado laboral mediante un benchmarking local.
- Planificar y evaluar las actividades académicas de la plana docente de posgrado, con el objetivo de asegurar la entrega del servicio con calidad y elevado nivel de excelencia.
- Planificar y ejecutar la selección de los docentes de posgrado en coordinación con el departamento académico para contar con profesionales de alto nivel académico y expertise mediante la convocatoria en los diferentes medios de comunicación.
- Gestionar el proceso de evaluación de desempeño docente para mantener la competitividad académica en coordinación con la Unidad de gestión académica e innovación.
- Promover proyectos de investigación acorde a las líneas de investigación de la facultad para generar publicaciones científicas a disposición de la comunidad.
- Planificar, ejecutar y evaluar los planes de capacitación continua de los docentes de posgrado en coordinación el departamento académico.
- Demás funciones que designe el jefe inmediato superior

Evidencias:

1. Organigrama de la Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería
2. Descripción de puestos de la Unidad de Posgrado Turismo y Hotelería
3. Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad

5.1.3 Cuestionario de clima laboral.

Es política institucional brindar un servicio de calidad, por ello con el propósito de recoger información y medir los niveles de satisfacción se aplican cuestionarios de opinión al personal administrativo y a los docentes.

Para la evaluación del clima laboral, se aplica el Procedimiento de Medición y Análisis de la satisfacción de los grupos de interés, aprobado por Resolución Rectoral N° 385-2017-CU-R-USMP. Se adjuntan los resultados de las encuestas de satisfacción.

En base a los resultados de la encuesta del año 2019, se ha elaborado el plan de mejora “Diseño e implementación de instrumentos para la medición del clima laboral” que tiene como objetivo: 1) Garantizar la idoneidad y pertinencia de los resultados del clima laboral y 2) Construir un nuevo instrumento de medición para el clima laboral. El beneficio esperado es mejorar los parámetros y metodología de medición del clima laboral. El periodo de ejecución será de marzo a diciembre del 2020. Se evaluará mediante los indicadores de ejecución: 1) Porcentaje de satisfacción de clima laboral y 2) Porcentaje de participación en la encuesta de clima laboral.

Evidencias:

1. Procedimiento de satisfacción de grupos de interés (administrativos, docentes)
2. Cuestionario de opinión del personal administrativo
3. Cuestionario de opinión de docente
4. Resultados de la encuesta de satisfacción de administrativos 2017, 2018 y 2019
5. Resultados de la encuesta de satisfacción de docente
6. Plan de mejora - Encuestas a profundidad sobre el clima laboral

5.2 Sistema de Calidad

5.2 a) Plan de Calidad

5.2.a) 1) Plan integral de calidad y sus manuales correspondientes.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) fue aprobado a través de Resolución Rectoral N° 385-CU-R-USMP en el año 2017. El SGC comprende los procedimientos estratégicos, clave y de apoyo que sirven de guía para implementar el sistema.

El seguimiento y acompañamiento para asegurar el cumplimiento del SGC lo realiza la Unidad de Acreditación y Calidad, a través de la materialización de los objetivos e indicadores en el Plan Integral de Calidad. En este documento se detallan las actividades y estrategias que se aplicaran de manera anual, para asegurar la implementación del SGC. Asimismo, el Plan Integral de Calidad se mide de manera anual y se generan de Informes de ejecución para medir los resultados.

El plan Integral de Calidad tiene como objetivos para el año 2020:

- Implementar y actualizar permanentemente el SGC como una herramienta de gestión que contribuya a la mejora continua de sus procesos y resultados.
- Incentivar una cultura de calidad y mejora continua en el cuerpo directivo y el personal de la institución.
- Lograr y mantener las acreditaciones nacionales e internacionales de la institución, sus unidades académicas y sus programas de pregrado y posgrado.
- Lograr una posición cada vez más relevante en los rankings universitarios internacionales.
- Alcanzar un alto nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes, no docentes, egresados y otros grupos de interés, así como de la sociedad en general, por la calidad de los servicios que se prestan.
- Incrementar anualmente los resultados de los indicadores de gestión.

Evidencias:

1. Política y objetivos de Calidad
2. Manual de Calidad
3. Procedimientos estratégicos del Sistema de Gestión de la Calidad
4. Procedimientos Clave del Sistema de Gestión de la Calidad
5. Procedimientos de Apoyo del Sistema de Gestión de la Calidad
6. Plan integral de Calidad

5.2.a) 2) Cuestionarios / evaluaciones que muestran que todas las partes interesadas (internas y externas) conocen el plan de calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se ha socializado con las diferentes áreas de la Facultad. Se han mantenido reuniones periódicas para comunicar los criterios, procedimientos y los instrumentos de evaluación donde se evidencia la socialización de dicha información a las partes interesadas.

Asimismo, la Unidad de Calidad y Acreditación trabaja en coordinación permanente con las diferentes unidades para asesorar y apoyar la implementación del SGC.

Evidencias:

1. Actas de reuniones de Sistema de Gestión de la Calidad con diferentes áreas de la Facultad
2. Políticas y Objetivos de Calidad publicado en la página institucional USMP
3. Manual de Calidad publicado en la página institucional USMP

5.2.a) 3) Documentación que certifique la implementación del plan de calidad

La implementación del Plan de Calidad lo realiza la Unidad de Acreditación y Calidad. El enfoque está basado en la mejora continua y el trabajo en equipo.

La Resolución Rectoral N° 385-CU-R-USMP aprobó en el año 2017 el Sistema de Gestión de la Calidad.

Se adjunta el Informe de ejecución del Plan Integral de Calidad, donde se evidencia el porcentaje de logro de los objetivos planteados para el año 2019.

Evidencias:

1. Resolución de aprobación del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Informe de ejecución del Plan Integral de Calidad

5.2.b) Monitoreo

5.2.b) 1) Lista de indicadores que permiten monitorear (interna y externamente) los resultados de la implementación del plan de calidad.

La Unidad de Acreditación y Calidad constituye un órgano de apoyo que garantiza la idoneidad de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y del Plan de Integral de Calidad. Dicho documento muestra las principales actividades que asegurarán la identificación, modelamiento y optimización de procesos a todo nivel con la finalidad de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios. El Plan Integral de Calidad 2020 propone ejes estratégicos que se corresponden con los procesos que se llevan a cabo en nuestra universidad, y se adecúan a los lineamientos estratégicos e institucionales de la USMP.

El objetivo del Plan de Calidad es: “Garantizar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y los objetivos de calidad, a través de la implementación de los objetivos específicos, las acciones concretas, los responsables, los recursos, el cronograma de cumplimiento y los indicadores de seguimiento encaminados para lograr su implementación”. Para cumplir este objetivo se han establecido indicadores de calidad:

- % de implementación del SGC
- % de nivel de satisfacción de Desempeño Docente
- % de generación de planes de operativos
- % de implementación de planes de mejora

- N° de acreditaciones nacionales
- N° de acreditaciones internacionales
- % de Mejora en los rankings universitarios internacionales
- Grado de satisfacción de grupos de interés
- Grado de satisfacción de estudiantes
- Grado de satisfacción de egresados
- Grado de satisfacción de docentes
- Grado de satisfacción de administrativos
- % de implementación de indicadores de gestión
- % de mejora en el desempeño de los indicadores

Evidencias:

1. Lista de indicadores según los procesos de Sistema de Gestión de la Calidad

5.2.b) 2) Equipo responsable del monitoreo y sus áreas de acción correspondientes.

El equipo de la Unidad de Acreditación y Calidad es el principal responsable de diseñar y monitorear el Plan Integral de Calidad 2020. Así como de evaluar los indicadores de ejecución. La Responsable de la Unidad reporta permanentemente al Decano el nivel de avance del Plan y ejecuta acciones de mejora para cumplir los objetivos planteados.

El equipo de la Unidad de Acreditación y Calidad está compuesto por la persona responsable del área, el asistente administrativo, los analistas de acreditación, el analista de Gestión de Calidad y el Analista de Sistemas de la Información.

Se adjunta como evidencia el Organigrama de la unidad y las funciones de cada miembro.

Evidencias:

1. Equipo de la Unidad de Acreditación y Calidad de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología
2. Organigrama - Ubicación de la Unidad de Acreditación y Calidad
3. Funciones de la Unidad de Acreditación y Calidad

5.2.b) 3) Aplicación de estos indicadores y sus resultados correspondientes.

Según el Informe Anual de indicadores de Calidad 2019, el porcentaje de cumplimiento es de 89%. Los indicadores con mayor puntaje están relacionados con el grado de satisfacción de los servicios de los estudiantes, egresados, docentes y administrativos. Por otro lado, todavía se encuentra en proceso de implementación el Sistema de Gestión de Calidad. Por ello, se ha diseñado un plan de mejora para la adecuación del Sistema y la implementación progresiva de los procedimientos que aún no se aplican en su totalidad.

Evidencias:

1. Informe de análisis de indicadores
2. Planes de mejora

PROCESO N°6: ACCOMPLISHMENT OF THE GLOBAL CODE OF ETHICS FOR TOURISM

ESTUDIANTES

7.2 Evidencia de cómo su institución / programa promueve la comprensión y el respeto entre los estudiantes.

A través de la Unidad de Sostenibilidad, se realizan diversas actividades que lleven a los estudiantes a tener una propia reflexión en cuanto a sus valores personales y su relación con el entorno. Se han realizado varios eventos mensuales enfocados diversas temáticas que refuerzan los valores en los estudiantes.

De igual modo, la facultad cuenta con dos comités que promueven el respeto en la institución: 1) Comisión de Disciplina y 2) Comité de prevención del acoso entre estudiantes.

Evidencias:

1. Reglamento General de la USMP
2. Guía del Estudiante de Maestría
3. Resolución Decanal de la Comisión de Disciplina
4. Campaña de comunicación que promueve la comprensión y el respeto entre los miembros de la comunidad universitaria.
5. Resolución Decanal de Comisión contra el hostigamiento

7.3 Evidencia de cómo su institución / programa promueve la movilidad en el extranjero y otras actividades que podrían apoyar la internacionalización de sus estudiantes.

La Facultad cuenta con una Oficina de Asuntos Internacionales y Convenios, la cual tiene a su cargo promover la movilidad de nuestros estudiantes. Esta promoción se ha realizado a través de campañas de comunicación en la página web de la Facultad, redes sociales y afiches que se han publicado en las aulas y oficinas de coordinación.

En relación a los convenios, se ha gestionado la Beca Erasmus, que incluye tres posibilidades de intercambio:

1. Los estudiantes que lleven la Maestría en Patrimonio Cultural podrán obtener una doble titulación con el Máster en Turismo Cultural de la Universitat de Girona.
2. Beca Erasmus que permite la movilidad a la Universidad de Girona durante un semestre equivalente a tres meses.
3. Convenio de doble titulación / cotutela de Tesis Doctoral con la Universidad de Girona.

Evidencias:

1. Reglamento de movilidad académica de estudiantes y docentes.
2. Procedimiento de Movilidad de estudiantes.
3. Link de la página del área Internacional.
4. Campañas de comunicación del área internacional.
5. Actividades de la Oficina Internacional - Posgrado de Turismo y Hotelería - Doble Grado: Universidad de Girona.
6. Convenio doble certificación con la Universidad de Girona

7.4 Evidencia de cómo su institución / programa evalúa a los estudiantes sobre conocimientos, habilidades y valores.

La Unidad de Posgrado de Turismo y Hotelería ha creado una herramienta visual para comunicar las técnicas de evaluación. A través de esta nueva estrategia, se ha sugerido a los docentes que para la evaluación del aprendizaje de valores lo realicen mediante técnicas de observación y entrevista, las cuales incluyen listas de cotejo, rúbricas, guías de preguntas, entre otros.

Esto también guarda relación con las metodologías activas, ya que estas se caracterizan por tener una enseñanza centrada en el estudiante, en su capacitación en competencias. La adquisición del aprendizaje se evaluará a través del análisis de casos, debate, entre otros que verifiquen la aplicación de los contenidos en los escenarios del rubro.

Evidencias:

1. Técnicas de evaluación
2. Reglamento de evaluación de aprendizaje.
3. Modelo Educativo
4. Mapa de Proceso para la metodología Pedagógica
5. Metodologías activas para el código de ética.
6. Sílabo del curso del Curso Museo y Patrimonio
7. Rúbrica de visita al museo
8. Sesión de aprendizaje del Curso Museo y Patrimonio

CURRICULO Y SISTEMA PEDAGÓGICO

8.2 a) Evidencia sobre el método pedagógico utilizado para enseñar los principios del Código de Ética Global para el Turismo a los estudiantes.

Para la enseñanza del Código Ético Mundial para el Turismo, la Unidad de Posgrado propone la familiarización de este documento desde el primer ciclo, debido a que la competencia de ética se reconoce en el proceso formativo como una competencia transversal en todas las asignaturas. Es decir, durante el curso del programa se debe aplicar Código Ético Mundial para el Turismo a los diferentes temas que se desarrollan en clase. La definición de la competencia ética de manera transversal se puede visualizar en la Matriz de Competencias de los cursos en relación al Perfil de egreso.

Por otro lado, como estrategia pedagógica se ha implementado la aplicación de las metodologías activas, describiendo las técnicas del análisis de casos, debate, trabajo colaborativo y análisis basado en proyectos, como estrategias que permiten que el estudiante pueda desarrollar competencias que estimulen el pensamiento crítico, análisis y reflexión.

Evidencias:

1. Código Ético Mundial para el Turismo
2. Modelo Educativo
3. Mapa de Proceso de la Metodología pedagógica
4. Metodologías activas para el código de ética
5. Matriz de Progresión de Competencias y perfil de egreso

8.2 b) Evidencia sobre cómo se asegura que se adquiere este conocimiento.

Como estrategia para la apropiación del aprendizaje se trabaja en primera instancia con los docentes a través de la concientización de la importancia de la competencia ética. Se sugiere a los docentes que incluyan en la planificación de sus sesiones de aprendizaje el Código Ético Mundial para el Turismo aplicado a casos prácticos en sus entornos laborales.

Por otro lado, con respecto al diseño de clase, se pide a que apliquen las metodologías activas, intercalando su aplicación en cada sesión o usando un máximo de dos por sesión. Esto se realiza con la finalidad de que el estudiante interactúe, construya sus propios conocimientos y desarrolle competencias para ponerlas en práctica en su actuar profesional.

Evidencias:

1. Metodologías activas para el Código Ético Mundial para el Turismo
2. Matriz de progresión de competencias del perfil de egreso y los cursos

EL PROFESORADO

9.4 Evidencia de cómo su institución / programa promueve la movilidad de la facultad en el extranjero (para estudiar o recibir capacitación).

A la fecha, la Universidad cuenta con una oficina de Internacionalización, la cual está encargada de promover, estancias en el extranjero de estudiantes y docentes de pregrado y posgrado, con la finalidad de intercambiar sus conocimientos con personas de otros países y diferentes culturas. Estas actitudes promueven la formación más integral de los estudiantes.

La unidad de Internacionalización ha diseñado un plan de mejora denominado "Generación de campañas de difusión de la movilidad académica en posgrado mediante el convenio con la Universidad de Girona y Erasmus". Los objetivos específicos son: 1) Difundir la opción de movilidad académica en posgrado mediante el convenio con la Universidad de Girona y Erasmus y 2) Difundir opciones de internacionalización mediante la participación en congresos internacionales de la comunidad estudiantil.

Evidencias:

1. Página del área Internacional.
2. Plan de mejora del área Internacional.
3. Convocatoria de intercambio docentes - estudiantes

9.5 a) Evidencia de cómo su institución / programa lleva a cabo estudios sobre turismo en su país / región / nivel local (Revisar traducción en relación al informe de seguimiento).

La Escuela Profesional en conjunto con el Instituto de Investigación, participan en actividades y desarrollan proyectos vinculados con el Turismo Local, Regional y Nacional.

A nivel del Turismo Local, la Universidad contribuye con proyectos de Turismo que involucran entre otros a los sitios arqueológicos de Lima.

Desde la perspectiva regional, el Instituto de Investigación ha desarrollado proyectos que abren la posibilidad de nuevas rutas turísticas que ayuden e incrementen el movimiento turístico, con el consecuente impacto positivo en la economía del País.

Por otro lado, la escuela cuenta con un Banco de Datos de Turismo (BADATUR), que tiene como actividad principal proporcionar información cuantitativa y cualitativa del turismo regional, nacional y mundial. Esta base de datos sirve como fuente de información para las tesis de los estudiantes.

Evidencias:

1. Estudios sobre Turismo a nivel local, regional y nacional
2. Repositorio de Turismo
3. Repositorio - Tesis de sustentación Maestría
4. Banco de Datos de Turismo (BADATUR)

9.5b) Evidencia sobre los mecanismos existentes para asegurar este conocimiento es transferido a los estudiantes.

La Unidad de Posgrado promueve que los estudiantes exploren las nuevas producciones científicas del Instituto de Investigación como fruto de los proyectos que ha tenido a nivel nacional, regional y local, asegurándose que ese conocimiento aporte al desarrollo de las competencias esperadas por el perfil de egreso.

Las actividades que se proponen son las siguientes:

1. Labor Docente de los Investigadores en los cursos de posgrado

Los investigadores que son docentes en los programas de posgrado, hacen uso del espacio de clases para transferir los conocimientos, metodologías y noticias vinculadas a los proyectos que se desarrollan en el Instituto de Investigación. A continuación, se señalan dos ejemplos:

a) Maestrías en Gestión de Empresas Turísticas, y en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo. [Curso - Seminario de Tesis 1].

A nivel metodológico, el trabajo diario de investigación, permite al docente mantenerse actualizado en cuanto a tendencias, conceptos, métodos y formas de abordar las investigaciones,

lo que también se transmite al estudiante. Lo mismo ocurre para la selección de materiales para el curso. De igual manera, los avances parciales en la investigación que se desarrolla en el Instituto, suelen ser comentados durante las sesiones de aprendizaje, produciéndose intercambios de ideas que enriquecen a ambas partes.

b) Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo. [Curso- Teoría del Turismo y tiempo libre]

La revisión de publicaciones e investigaciones académicas, permite obtener una base de datos que sirve como material para el trabajo en clase, como elementos de reflexión y debate, y para transmitir a los estudiantes la necesidad de añadir elementos de formación en inteligencia emocional y valores.

2. Observatorio Turístico del Perú de la Universidad de San Martín de Porres.

El Observatorio Turístico del Perú es un instrumento de investigación científica y de orientación profesional en el campo del turismo, en donde se encuentran las cifras económicas y estadísticas más precisas del sector turismo en general, así como un inventario de la oferta turística del país. En este sentido, el OTP es un importante recurso para los trabajos que realizan los estudiantes de Pregrado y Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, así como para la elaboración de sus tesis

Evidencias:

1. Mecanismos para asegurar la transferencia de aprendizaje.
2. Banco de Datos de Turismo.

LA DIRECCIÓN

10.1 Evidencia de cómo su institución / programa respeta los entornos económico, social y cultural y transmite lo mismo a los estudiantes, profesores y la comunidad local (Tener como referencia, traducción

La Unidad de Posgrado, considera que uno de los principales puntos de formación de los estudiantes es a través del análisis y reflexión en torno al Código Ético Mundial para el Turismo, proponiendo desde un primer punto la concientización de los docentes acerca de la responsabilidad de formar profesionales con valores éticos y humanísticos, que respeten los entornos económicos y la diversidad cultural.

Por tal motivo, también se proponen prácticas a través del programa DARSE, que busca involucrar a toda la comunidad estudiantil, con el fin de aportar desde la sociedad al desarrollo del País.

Evidencias:

1. Código Ético Mundial para el Turismo
2. Actividades del Proyecto "DARSE".
3. Matriz de competencias

10.3 Evidencia de cómo su Institución / Programa apoya a otras Instituciones / Programas de los países menos desarrollados para crear / actualizar sus programas de turismo, utilizando los principios del Código de Ética Global para el Turismo como referencia al desarrollar su misión, plan de acción, plan de estudios, etc.

La Universidad asume el compromiso de contribuir a conservar la historia, cultura y patrimonio a través de la investigación y producción de documentos bibliográficos que sirvan como fuente de estudio de otros proyectos o como material que ayude al conocimiento y nueva producción científica.

Por otro lado, la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería participa en iniciativas y actividades públicas y privadas para contribuir al desarrollo del turismo.

Evidencias:

1. Actividades de contribución a la comunidad.
2. Documentos de participación en actividades nacionales e Internacionales.

Resolución Decanal N° 2477-19-D-F.CcCTyPs.-USMP

Surquillo, 29 de agosto 2019

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad de San Martín de Porres,

CONSIDERANDO:

Que la Unidad de Posgrado de Turismo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología, con oficio N° 060-19/PG.TyH, de fecha 29 de Agosto de 2019, presentó la propuesta de los integrantes del Comité de autoevaluación de TedQual, de los programas de: Maestría en Marketing Turístico y Hotelero, Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo, y Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras, de la Unidad de Posgrado de la Escuela de Turismo y Hotelería, de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad de San Martín de Porres.

En uso de las atribuciones que confiere el Artículo 61° del Reglamento General de la Universidad de San Martín de Porres:

SE RESUELVE:

Artículo Iero. - **Nombrar**, al Comité TedQual, encargado de la renovación de la Certificación TedQual de la Fundación OMT. THEMIS en los programas de: Maestría en Marketing Turístico y Hotelero, Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo, y Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras, de la Unidad de Posgrado de la Escuela de Turismo y Hotelería, de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad de San Martín de Porres, el cual estará integrado por los siguientes miembros:

- **Dra. Frida Lina Morcia Rivera**
Directora de la Unidad de Posgrado (Presidenta)
- **Dra. Ana María Alemán Carmona**
Representante de Docentes (Miembro)
- **Dr. Juan Carlos Paredes Izquierdo**
Director del Instituto de Investigación (Miembro)
- **Lic. Caridad Carolina Plasencia Huamán**
Analista de la Unidad de Acreditación y Calidad (Miembro)

Artículo Segundo. – Quedan encargados de hacer cumplir la presente Resolución la Secretaria de Facultad, los Directores de Post Grado y Pre Grado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería y la responsable de la Oficina de Acreditación y Calidad de la Facultad.

Regístrese, comuníquese y archívese.



FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TURISMO Y PSICOLOGÍA

Dr. Johan Leuridan Huys
DECANO

JLH/FMR/er

Facultad de C. Comunicación, Turismo y Psicología
Av. Tomás Marsano N° 151 - 155 - 242 - 248, Surquillo
Telf: 513-6300
sacad@usmp.pe
www.fcctp.usmp.edu.pe



ÁREA O UNIDAD	Unidad de Acreditación y Calidad				
PROPÓSITO DE LA REUNIÓN	Iniciar el proceso de revisión del Reporte de Auditoría de los Programas de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería				
PARTICIPANTES					
- Comité de Autoevaluación de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería					
LUGAR	Sala de Reuniones de la Unidad de Acreditación y Calidad			N° DE ACTA	01
FECHA	02/09/2019	INICIO	11:00 a.m.	FIN	1:00 pm

AGENDA / PUNTOS ABORDADOS

Agenda:

- Lectura del documento de Autoevaluación Tedqual 2016
- Lectura del documento Reporte de Auditoría TedQual 2016
- Sugerencias en base al Reporte de Auditoría

Se abordó lo siguiente:

- La lectura del documento de Autoevaluación y del Reporte de Auditoría permitió identificar las áreas de mejora y reflexionar en torno a la calidad del sistema educativo de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.
- Se debatió acerca de diferentes posibles vías para realizar el proceso de Autoevaluación de TedQual 2020. Se identificó que la mejor vía es diseñar una Matriz de Autoevaluación donde se señalen los procesos, indicadores, evidencias, responsables y plazos de solicitud.
- Se plantearon diferentes sugerencias entorno a las evidencias que se deben solicitar.
-

ACUERDOS	RESPONSABLE
Diseñar la Matriz de Autoevaluación	Frida Lina Morcia Rivera – Directora de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería
Clasificar las sugerencias por procesos	Ana Alemán – Representante de los docentes

Siendo la 1:00 pm del día 2 de septiembre del 2019, se cierra la reunión.



ASISTENTE	CARGO	FIRMA
Dra. Frida Lina Morcia Rivera	Directora de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.	
Dra. Ana María Alemán Carmona	Directora de la Escuela de Pregrado de Turismo y Hotelería.	
Dr. Juan Carlos Paredes Izquierdo	Director del Instituto de Investigación de la Escuela de Turismo y Hotelería.	
Lic. Caridad Plasencia Huaman	Analista de la Unidad de Acreditación.	



ÁREA O UNIDAD	Unidad de Acreditación y Calidad			
PROPÓSITO DE LA REUNIÓN	Planificación del proceso de Autoevaluación			
PARTICIPANTES				
- Comité de Autoevaluación de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería				
LUGAR	Sala de Reuniones de la Unidad de Acreditación y Calidad	N° DE ACTA	02	
FECHA	13/09/2019	INICIO	11:00 a.m.	FIN 1:00 pm

AGENDA / PUNTOS ABORDADOS

Agenda:

- Propuesta de Matriz de Autoevaluación
- Solicitud del link de HTML a Soporte Técnico

Se abordó lo siguiente:

- Se revisó la propuesta de la Matriz de Autoevaluación.
- Los participantes sugirieron poner la matriz en formato Excel para que se pueda crear fórmulas para obtener reportes de avance a tiempo real y plantear acciones de mejora en caso corresponda.

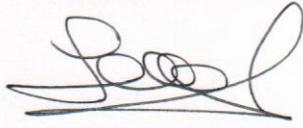
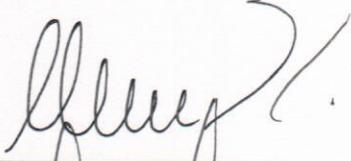
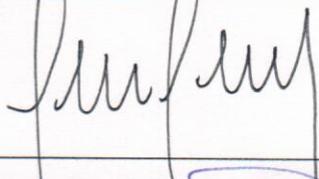
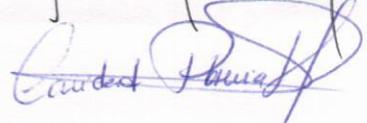
Proceso		Nro. Evidencias concluidas	% de avance real	Nro. Evidencias que faltan	% de act. pendientes
P1	Empleadores				
P2	El Estudiante				
P3	El Currículo y Sistema Pedagógico				
P4	El Profesorado				
P5	La Dirección				
P6	El cumplimiento del Código Ético				
Total					

- Se recomienda solicitar con meses de anticipación el link HTML a Soporte Técnico para diseñar la web en la que se adjuntarán las evidencias del Informe de Autoevaluación

ACUERDOS	RESPONSABLE
Aprobar la primera propuesta de diseño de la Matriz de Autoevaluación	Directora de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.

Siendo la 1:00 pm del día 13 de septiembre del 2019, se cierra la reunión.



ASISTENTE	CARGO	FIRMA
Dra. Frida Lina Morcia Rivera	Directora de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.	
Dra. Ana María Alemán Carmona	Directora de la Escuela de Pregrado de Turismo y Hotelería.	
Dr. Juan Carlos Paredes Izquierdo	Director del Instituto de Investigación de la Escuela de Turismo y Hotelería.	
Lic. Caridad Plasencia Huaman	Analista de la Unidad de Acreditación.	



ÁREA O UNIDAD	Unidad de Acreditación y Calidad				
PROPÓSITO DE LA REUNIÓN	Planificación del proceso de Autoevaluación				
PARTICIPANTES					
- Comité de Autoevaluación de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería					
LUGAR	Sala de Reuniones de la Unidad de Acreditación y Calidad			N° DE ACTA	03
FECHA	25/09/2019	INICIO	3:00 p.m.	FIN	5:00 pm

AGENDA / PUNTOS ABORDADOS

Agenda:

- Aprobación de la Matriz de Autoevaluación
- Aprobación de asignación de responsables por proceso e indicador

Se abordó lo siguiente:

- Los miembros del Comité revisaron la Matriz y sugirieron algunos cambios acerca de las evidencias que se debe solicitar a las áreas. Por otro lado, se agregó una columna más para señalar cuál será la estructura del texto de respuesta.
- Luego, el Comité asignó responsables por procesos e indicador. Estas personas solicitarán la información a las áreas correspondientes y corroborarán que la información corresponda al indicador.
- Se acordó que todas las evidencias las revisé la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería y la unidad de Calidad y Acreditación

ACUERDOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Aprobación de la Matriz de Autoevaluación	Directora de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.
<ul style="list-style-type: none">• Asignación de responsables por proceso e indicador	Analista de la Unidad de Acreditación.

Siendo la 5:00 pm del día 25 de septiembre del 2019, se cierra la reunión.



ASISTENTE	CARGO	FIRMA
Dra. Frida Lina Morcia Rivera	Directora de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.	
Dra. Ana María Alemán Carmona	Directora de la Escuela de Pregrado de Turismo y Hotelería.	
Dr. Juan Carlos Paredes Izquierdo	Director del Instituto de Investigación de la Escuela de Turismo y Hotelería.	
Lic. Caridad Plasencia Huaman	Analista de la Unidad de Acreditación.	



ÁREA O UNIDAD	Unidad de Acreditación y Calidad				
PROPÓSITO DE LA REUNIÓN	Revisión de la Redacción del proceso 1 y 2				
PARTICIPANTES					
- Comité de Autoevaluación de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería					
LUGAR	Sala de Reuniones de la Unidad de Acreditación y Calidad			N° DE ACTA	04
FECHA	18/10/2019	INICIO	3:00 p.m.	FIN	5:00 pm

AGENDA / PUNTOS ABORDADOS

Agenda:

- Revisión de la Redacción del proceso 1
- Revisión de la Redacción del proceso 2

Se abordó lo siguiente:

- El Comité revisó la redacción del proceso 1 y señaló algunos puntos que debían ser corregidos para expresar con mayor claridad las ideas.
- El Comité debatió acerca de la misión, el plan de acción y el contenido curricular. También se analizó la adaptación del programa a las nuevas tendencias y necesidades de los empleadores, tanto del sector público y privado de la sociedad civil.
- En relación a los estudiantes, se acordó profundizar más en la respuesta sobre el seguimiento a los egresados en el proceso 2

ACUERDOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la respuesta del estándar de seguimiento al egresado.	Directora de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.
<ul style="list-style-type: none">• Realizar cambios en la redacción de los procesos 1 y 2 para que sean ingresados a la página web.	Analista de la Unidad de Acreditación.

Siendo la 5:00 pm del día 18 de octubre del 2019, se cierra la reunión.



ASISTENTE	CARGO	FIRMA
Dra. Frida Lina Morcia Rivera	Directora de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.	
Dra. Ana María Alemán Carmona	Directora de la Escuela de Pregrado de Turismo y Hotelería.	
Dr. Juan Carlos Paredes Izquierdo	Director del Instituto de Investigación de la Escuela de Turismo y Hotelería.	
Lic. Caridad Plasencia Huaman	Analista de la Unidad de Acreditación.	



ÁREA O UNIDAD	Unidad de Acreditación y Calidad				
PROPÓSITO DE LA REUNIÓN	Revisión de la Redacción del proceso 3 y 4				
PARTICIPANTES					
- Comité de Autoevaluación de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería					
LUGAR	Sala de Reuniones de la Unidad de Acreditación y Calidad			N° DE ACTA	05
FECHA	14/11/2019	INICIO	9:00 a.m.	FIN	11:00 am

AGENDA / PUNTOS ABORDADOS					
Agenda: <ul style="list-style-type: none">• Revisión de la Redacción del proceso 3• Revisión de la Redacción del proceso 4					
Se abordó lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• El Comité revisó la redacción del proceso 3 y 4, señaló algunos puntos que debían ser corregidos para expresar con mayor claridad las ideas.• Luego, se debatió acerca de la Metodología usada para formular el currículo, coherencia curricular, efectividad del método pedagógico, existencia, acceso y utilidad de las instalaciones de apoyo curricular,• También, se conversó sobre las políticas de selección del profesorado, coordinación académica, rendimiento docente y mejora continua del conocimiento. Se señalaron los aspectos relevantes de la formación y de las actividades de investigación.					
ACUERDOS			RESPONSABLE		
• Aprobación de la Redacción del proceso 3 y 4			Director del Instituto de Investigación de la Escuela de Turismo y Hotelería.		

Siendo la 11:00 am del día 14 de noviembre del 2019, se cierra la reunión.



ASISTENTE	CARGO	FIRMA
Dra. Frida Lina Morcia Rivera	Directora de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.	
Dra. Ana María Alemán Carmona	Directora de la Escuela de Pregrado de Turismo y Hotelería.	
Dr. Juan Carlos Paredes Izquierdo	Director del Instituto de Investigación de la Escuela de Turismo y Hotelería.	
Lic. Caridad Plasencia Huaman	Analista de la Unidad de Acreditación.	



ÁREA O UNIDAD	Unidad de Acreditación y Calidad				
PROPÓSITO DE LA REUNIÓN	Revisión de la Redacción del proceso 5 y 6				
PARTICIPANTES					
- Comité de Autoevaluación de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería					
LUGAR	Sala de Reuniones de la Unidad de Acreditación y Calidad			N° DE ACTA	06
FECHA	22/11/2019	INICIO	11:00 a.m.	FIN	1:00 pm

AGENDA / PUNTOS ABORDADOS					
Agenda: <ul style="list-style-type: none">• Revisión de la Redacción del proceso 5• Revisión de la Redacción del proceso 6					
Se abordó lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Primero, se debatió acerca de la Organización de la Universidad, la facultad y la Unidad de Posgrado. Luego, se analizó el Sistema de Calidad, el Plan Integral de Calidad y el seguimiento.• Se revisó la redacción del proceso 6, en el cual se analizó temas como la promoción del respeto entre los estudiantes, la promoción de la internacionalización y la forma como se realiza la evaluación de los alumnos en relación a conocimientos, habilidades y valores.• El último punto que se discutió fue la eficacia del método usado para enseñar los Principios del Código Ético Mundial para el Turismo.					
ACUERDOS			RESPONSABLE		
• Aprobación de la Redacción del proceso 5 y 6			Director del Instituto de Investigación de la Escuela de Turismo y Hotelería.		

Siendo la 1:00 pm del día 22 de noviembre del 2019, se cierra la reunión.



ASISTENTE	CARGO	FIRMA
Dra. Frida Lina Morcia Rivera	Directora de la Unidad de Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.	
Dra. Ana María Alemán Carmona	Directora de la Escuela de Pregrado de Turismo y Hotelería.	
Dr. Juan Carlos Paredes Izquierdo	Director del Instituto de Investigación de la Escuela de Turismo y Hotelería.	
Lic. Caridad Plasencia Huaman	Analista de la Unidad de Acreditación.	