

## **INFORME FINAL DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN**

Denominación del Título:	Grado en Turismo
Código RUCT:	2501048
Universidad:	Universitat de les Illes Balears
Centros de impartición:	Facultad de Turismo, Escuela Universitaria de Turismo del Consejo Insular de Eivissa y Formentera
Modalidades de impartición:	Presencial
Número de ECTS:	240

La Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears (AQUIB), conforme a lo establecido en el artículo 34 del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del título oficial arriba citado.

La evaluación del título llevada a cabo por la Comisión de Evaluación de Titulaciones de AQUIB de forma colegiada ha considerado tanto el informe emitido por los expertos externos que realizaron la visita a la Universidad, como el resto de la información disponible del título.

Una vez transcurrido el plazo para la presentación de alegaciones por parte de la Universidad al Informe provisional de renovación de la acreditación, la Comisión de Evaluación de Titulaciones emite el siguiente Informe final de renovación de la acreditación.

## INTRODUCCIÓN

La titulación evaluada es el Grado en Turismo de la Universitat de les Illes Balears.

La composición del Panel de Expertos de la visita fue:

Presidente:	José Rodríguez Antón Antón (Universidad Autónoma de Madrid)
Vocal académico:	Pablo Muñoz Gallego (Universidad de Salamanca)
Vocal estudiante:	Abraham Nuevo López (Universidad de Málaga)
Secretario:	Juan Carlos García Reyes (Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears)

El Panel de expertos recibió el Informe de autoevaluación (IA) del título con tiempo suficiente para realizar un análisis exhaustivo. El documento se ajusta a las directrices de la guía de autoevaluación propuesta por Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears (AQUIB). El Panel de expertos consideró que no era necesario solicitar evidencias adicionales a las presentadas.

La fecha de la visita, así como el detalle de la agenda, se pactaron previamente con la Universidad. El programa de trabajo seguido para el desarrollo de la visita del Panel de expertos se ajustó a las directrices de AQUIB. Por parte de AQUIB, el Panel de expertos especificó los perfiles idóneos de las personas que deberían estar presentes en cada una de las sesiones. Por parte de la UIB, el director de la Unidad de Gestión de los Estudios de Grado facilitó la relación de personas convocadas a cada una de las audiencias programadas.

Los días de la visita fueron el 24 y 25 de enero de 2023, virtualmente mediante la plataforma Zoom. El Panel de expertos pudo entrevistarse con los siguientes colectivos: los responsables de la Universidad, el equipo directivo, el equipo encargado de la realización del Informe de Autoevaluación, los estudiantes, el profesorado, los alumnos egresados, los empleadores y el personal de administración y servicios.

## DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

### CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

*ESTÁNDAR: EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO Y SE HA IMPLANTADO DE ACUERDO A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA MEMORIA VERIFICADA Y/O SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.*

#### JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

La implantación del Plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la Memoria verificada y sus posteriores modificaciones.

El perfil de egreso definido, así como su despliegue en el Plan de estudios, mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico y profesional. En todo caso, la Facultad de Turismo, la Escuela de Turismo del Consell Insular de Eivissa y Formentera y, por extensión, la Universitat de les Illes Balears, deberán estar atentas a los cambios que se pretenden dar, desde la Conferencia de decanos de Turismo, a los planes de estudio en Turismo, y modificar el Plan de estudios actual para ajustarse a esos cambios. En concreto, deberá incluir en el nuevo Plan de estudios, materias o asignaturas que incorporen contenidos, competencias y habilidades relacionadas con la utilización de las nuevas tecnologías aplicadas al sector como son las relacionadas con los programas de gestión de alojamientos, con el revenue management, las reservas de viajes, el big data, etc.

El título cuenta con mecanismos de coordinación docente que permiten tanto una adecuada asignación de carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje. Sin embargo, sería conveniente que se incrementase la comunicación entre la Facultad y la Escuela, elevando la coordinación existente entre los dos centros, con el fin de unificar los contenidos de las guías docentes de las asignaturas que configuran el Plan de estudios de este grado.

Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se ha respetado el límite de plazas ofertadas recogido en la Memoria verificada. Tan solo es preciso resaltar el muy reducido número de estudiantes matriculados en el centro de Menorca, dependiente de la Facultad de Turismo.

El número de personas matriculadas de nuevo ingreso, considerando las que cursan la titulación individualmente y conjuntamente con otras (Economía y ADE), supera el permitido por la Memoria verificada en la Facultad (176). Por tanto, se debe adecuar el número máximo de matriculados de nuevo ingreso a lo establecido en la Memoria verificada (considerando estudiantes que cursan otros grados, también). La Universidad, en su informe de respuesta de alegaciones se compromete a ello, para lo que propone modificar la Memoria verificada.

La aplicación de las diferentes normativas académicas existentes se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.

## CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

*ESTÁNDAR: LA INSTITUCIÓN DISPONE DE MECANISMOS PARA COMUNICAR DE MANERA ADECUADA A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA Y DE LOS PROCESOS QUE GARANTIZAN SU CALIDAD.*

### **JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:**

La información necesaria para la toma de decisiones de los potenciales estudiantes interesados en el título y otros agentes de interés del sistema universitario de ámbito nacional o internacional es fácilmente accesible. Toda esta información está disponible en la página web del Grado de Turismo, la cual proporciona información relevante y actualizada sobre el Plan de estudios, su desarrollo, perfil de ingreso, calendario académico, horarios, Trabajo Fin de Grado (TFG), resultados e indicadores de rendimiento, tanto para la Facultad de Turismo como para la Escuela de Turismo. Igualmente, se constata que está publicada la Memoria verificada y sus modificaciones, incluida la última de 2018, así como el Informe final de evaluación para la verificación y el informe de las modificaciones, además de los informes de seguimiento, tanto internos como externos y el Informe de renovación de la acreditación de 2017.

Así mismo, se evidencia el correcto funcionamiento de los enlaces al Registro de Universidades, Centro y Títulos (RUCT), al Plan de estudios y al del Sistema de Garantía Interna de Calidad del título. También figura la composición de la Comisión de Garantía de Calidad de la titulación, tanto de la Facultad de Turismo como de la Escuela, y sus planes de mejora, en donde se han incluido las recomendaciones indicadas en el anterior proceso de renovación de la acreditación. Se valora positivamente la publicación de las tasas con gráficas que facilita su interpretación (tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de rendimiento y tasa de eficiencia), a pesar de que los últimos datos de la tasa de graduación y de la tasa de abandono son del curso 2015-16, siendo necesaria una actualización de estos datos. Las guías docentes de las asignaturas solamente se publican en el/los idiomas de impartición de cada una de ellas. La Universidad justifica esta práctica para evitar confusiones entre el estudiantado, sobre los idiomas de impartición de cada una de ellas, lo que se considera razonable.

Por otro lado, dado que el estudiantado obtiene el mismo título, independientemente del centro en el que lo curse, tal y como se indicó en el Criterio 1, se deben unificar los contenidos publicados en ambas páginas web de las guías docentes de las asignaturas que configuran el Plan de estudios, situación que no se produce en algunas guías docentes, como es el caso de la asignatura Geografía del Turismo.

Por lo que respecta a la página web de la Escuela, cuando se realizó la visita, se tenía previsto modificar información adicional sobre ciertos aspectos, como son los relativos al régimen jurídico de la Escuela y la situación administrativa o jurídico-laboral del personal contratado (por ejemplo, organismo contratante, dedicación docente, etc.). Esto es, en el caso de la Escuela de Turismo, se desconocen las figuras contractuales de su personal docente (contratación a tiempo completo o parcial, capacidad docente, acreditaciones o contratación como Ayudante, Contratado Doctor..., entre otros aspectos). La Universidad, en su respuesta de alegaciones aporta enlaces en donde se encuentra parte de la información solicitada (como su régimen jurídico), pero se sigue echando en falta más claridad en otros (como la situación administrativa o jurídico-laboral del personal contratado).

En consecuencia, la Universidad aún está en proceso de cumplir con la recomendación indicada en el anterior proceso de renovación de la acreditación orientada a resolver las discrepancias existentes entre las páginas web de la UIB y de la Escuela, así como a mejorar la información sobre indicadores de resultados en sendas páginas web.

Por último, en líneas generales los estudiantes matriculados en el título tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante del Plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos. Sin embargo, se han detectado algunos casos en los que las guías docentes de algunas asignaturas no estaban disponibles antes del proceso de matriculación, lo cual es especialmente necesario en el caso de las asignaturas optativas y de mención.

### **CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD**

*ESTÁNDAR: LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA CALIDAD FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURO, DE FORMA EFICAZ, LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.*

#### **JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:**

Tanto Facultad de Turismo como la Escuela U. de Turismo del Consell de Ibiza implementan el SGIC de la Universitat de les Illes Balears llevando a cabo el seguimiento y la mejora continua del grado de Turismo. El SGIC dispone de diversos procesos y procedimientos implementados, que favorecen la evaluación y la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los compromisos de calidad del título están correctamente publicados y actualizados en octubre del 2022, tanto en la Facultad como en la Escuela, aunque hay que incluir la fecha definitiva de aprobación en el caso de la Facultad.

Se ha actualizado la política y objetivos de calidad de la Universidad en el 2021. Se recomienda que se especifiquen en la Facultad de Turismo y en la Escuela.

En referencia a los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad:

- Programa formativo: se han puesto en marcha los mecanismos para recoger la información de los indicadores y sobre la satisfacción de los grupos de interés, a partir de los cuales se analiza y se toman medidas para su mejora. Aunque se haya desarrollado un análisis del título y un adecuado Plan de mejora, se requiere de mayor profundidad y espíritu crítico, realizando un estudio de los indicadores y de las encuestas con las valoraciones que se especifican.

- Proceso de enseñanza-aprendizaje centrado en el estudiante: desde el Grado de Turismo se ha llevado a cabo un proceso para mejorar el desarrollo del Plan de estudios. En cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje se valoran las acciones que se están llevando a cabo en el Plan de mejora, destacando el aumento de la transversalidad y la coordinación de los estudios del grado.

- Docencia: los procedimientos específicos para la evaluación y mejora de la calidad de la docencia se están implantando, aunque se deben poner en marcha acciones para mejorar los índices de respuesta. Por otro lado, se recomienda certificar el desarrollo del Programa Docentia. Se valoran las acciones que se han desarrollado en ambos centros para fomentar la formación continua del profesorado, sobre todo relacionadas con la docencia no presencial. En el caso de la Escuela Universitaria se valoran las acciones de mejora relacionadas con mejorar la actividad investigadora.

- Personal de apoyo, recursos materiales y servicios: los procedimientos para la evaluación de necesidades de personal de apoyo y de recursos materiales se están analizando correctamente,

adaptando los medios para atender a las necesidades de la docencia no presencial derivadas de la COVID.

- Información del SGIC y de los indicadores: se han publicado los indicadores cuantitativos y se han desarrollado los mecanismos para conocer la satisfacción de los grupos de interés; por ello se considera que se dispone de datos adecuados para la toma de decisiones. En cuanto a este aspecto se valora la inclusión de los datos de la inserción laboral en la página web del título.

Se valora positivamente:

- La existencia de una serie de órganos, en la Universidad y en los Centros, con capacidad para gestionar el SGIC y definir y aprobar las políticas relacionadas con cada procedimiento.
- La presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer las diferentes necesidades para satisfacer el cumplimiento de los procedimientos definidos.
- La definición de mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora en relación a las diferentes dimensiones y actividades de la titulación.
- La presencia de mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones fruto del análisis del despliegue y seguimiento de los diferentes procedimientos diseñados.
- Se ha mejorado la visualización y accesibilidad de los resultados de la titulación, incluyendo la información gráficamente.

No obstante, el SGIC diseñado y aprobado debería en primer lugar desplegarse en su totalidad, y en segundo, culminar el proceso de revisión y actualización para adaptarse a los diferentes requerimientos que, desde su puesta en marcha, han ido aparecido completando la descripción de todos los procesos con el mismo nivel de detalle que, por ejemplo, el PE-09 Acreditación de titulaciones oficiales. Se ha mejorado en este último curso académico, pero sobre todo los procedimientos clave siguen sin estar descritos, presentado únicamente el enlace a la página web correspondiente. Asimismo, se deben desarrollar mecanismos para conocer la satisfacción de los empleadores y su publicación en la página web del título.

## DIMENSIÓN 2. RECURSOS

### CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO

*ESTÁNDAR: EL PERSONAL ACADÉMICO QUE IMPARTE DOCENCIA ES SUFICIENTE Y ADECUADO, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO Y EL NÚMERO DE ESTUDIANTES.*

#### **JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:**

##### A) PERSONAL ACADÉMICO DE LA FACULTAD DE TURISMO

El personal académico de la Facultad de Turismo implicado en el Grado en Turismo reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.

Su experiencia docente es adecuada y ha evolucionado positivamente en los últimos años, aumentando un 56% los quinquenios concedidos desde el curso 2015-16 hasta el 2020-21, pasando de 147 a 230.

Por lo que respecta a la calidad investigadora de este personal docente, ha evolucionado muy positivamente desde la anterior renovación de la acreditación, aumentando un 144% el número de

sexenios de investigación concedidos, pasando de 38 sexenios de investigación concedidos el curso 2015-16 a 93 el curso 2020-21. Esto se ha debido a los buenos resultados logrados en términos de publicaciones en revistas de impacto científico, consiguiendo publicar en el bienio 2020-21 un total de 111 artículos de investigación en revistas de impacto científico, lo que ha permitido que la Universitat de les Illes Balears logre situarse en una buena posición a nivel internacional en función de la investigación realizada en el campo del turismo.

Los 110 profesores y profesoras que impartieron docencia en el curso 2020-21 en Palma y los 48 que lo hicieron en Menorca son suficientes y disponen de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones y atender a los estudiantes. La estabilidad laboral de su profesorado es mejorable, en tanto que el 46,36% del profesorado que imparte docencia en Palma y el 43,75% del profesorado que lo hace en Menorca son permanentes. Tan solo el 26,36% del profesorado de Palma es Asociado, en tanto que en Menorca es algo mayor, alcanzando el 33,33%, lo cual se justifica por los esfuerzos que está realizando la Facultad de Turismo por incrementar la docencia presencial en Menorca, y va en línea con lo aconsejado en el anterior proceso de renovación de la acreditación de esta titulación. En todo caso, el 66,36% del profesorado de Palma y el 60,42% del de Menorca son doctores.

El profesorado se actualiza de manera que pueda abordar, teniendo en cuenta las características del título, el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera adecuada. En concreto, la implicación del profesorado de la Facultad de Turismo en la mejora y la innovación docentes ha sido una constante desde el último proceso de renovación de la acreditación de estos estudios. En los cursos evaluados se han desarrollado un buen número de proyectos de innovación y mejora docente, en los que se han involucrado un significativo número de profesores. Incluso, a pesar de la pandemia, en estos últimos años, el número de proyectos de innovación y mejora docente se ha mantenido entre 7 y 8, con alrededor de 20 docentes implicados anualmente.

Además, en el periodo considerado, más de 100 profesores de la Facultad de Turismo, recibieron formación relacionada con la innovación educativa y con las TIC aplicadas a la docencia, lo cual ha sido de especial relevancia durante los años de pandemia en los que se vieron alteradas las condiciones habituales de docencia y el uso de las TIC fue imprescindible.

## B) PERSONAL ACADÉMICO DE LA ESCUELA DE TURISMO

El personal académico de la Escuela de Turismo reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente y está realizando un importante esfuerzo por elevar su capacidad investigadora El 53,33% del profesorado tiene más de 20 años de experiencia docente en la Escuela). Al ser un centro adscrito, aunque depende de una Administración Pública como es el Consell Insular de Ibiza, no dispone de las categorías propias de la universidad pública, sino que su profesorado es contratado. Es de resaltar que, desde el anterior proceso de renovación de la acreditación, no se ha producido ningún cambio en el profesorado, lo que evidencia la gran estabilidad de la plantilla, que se concreta en un total de 15 profesores contratados, de los cuales seis son doctores, e imparten 24 créditos lectivos cada uno de ellos por estar a jornada completa, con lo que el 60% de las asignaturas es impartido por doctores.

En cuanto a la actividad investigadora llevada a cabo por el profesorado de la Escuela, a pesar de los esfuerzos realizados a nivel personal y los aún escasos resultados de la misma medidos a través de publicaciones en revistas de prestigio o la participación en proyectos competitivos a nivel nacional e internacional, se echa de menos el apoyo decidido del Consell a través de

remuneraciones específicas o la reducción de horas de docencia por la publicación de este tipo de artículos o la participación en proyectos de investigación competitivos. La creación del Observatorio turístico puede ser una vía adecuada, pero debe ponerse, en marcha, con la dotación presupuestaria prevista, a la mayor brevedad posible. En todo caso, la creación Papeles de Turismo en la Escuela es un primer paso que va en la línea de mejorar la capacidad investigadora de su profesorado.

Por lo que respecta a su participación en proyectos de innovación docente, desde el último proceso de renovación de la acreditación, dicho profesorado se ha implicado en iniciativas concretas como son la creación, desarrollo y mantenimiento de una página web propia de la Escuela o la puesta en marcha de proyectos de innovación docente como "The Network", por parte de la profesora y estudiantes de las asignaturas de "Contratación Turística" y de "Dirección Estratégica" presentado en la feria Simo Educación en la que se logró ser premiado como "mejor Experiencia Innovadora de Educación Superior" (2021).

Aunque no se ha producido ninguna nueva incorporación de profesorado desde la contratación de dos doctores en el curso 2015-16, en cumplimiento del compromiso adquirido en la anterior renovación de la acreditación de continuar con la política de aumentar el porcentaje de créditos impartidos por doctores, para cualquier nueva incorporación o sustitución se requiere siempre el título de doctor.

## **CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

*ESTÁNDAR: EL PERSONAL DE APOYO, LOS RECURSOS MATERIALES Y LOS SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL DESARROLLO DEL TÍTULO SON LOS ADECUADOS EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA, MODALIDAD DEL TÍTULO, NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS Y COMPETENCIAS A ADQUIRIR POR LOS MISMOS.*

### **JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:**

A) PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS DE LA FACULTAD DE TURISMO

El personal de apoyo ubicado en la sede de Palma parece suficiente. Sin embargo, las cuatro personas de administración ubicadas en el campus de Menorca que se ocupan de la gestión de este título, junto con los demás de la UIB que se imparten en la isla, parecen ser pocas para atender a estudiantes, profesores y servicios de administración, por lo que convendría valorar un aumento de su número. Es más, el grado de satisfacción del estudiantado con el sistema de gestión informatizado y con el apoyo de los servicios administrativos alcanza solo valores medios en la sede de Palma y queda por debajo del valor medio en la sede de Menorca (2,33, en una escala 1- 4), lo cual es manifiestamente mejorable.

Los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio y biblioteca) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en la titulación, y el nuevo edificio que se habilitará en Menorca mejorará la disponibilidad de espacios sobre todo para la docencia presencial.

Dado que se demanda un mayor enfoque práctico en las asignaturas, convendría poner a disposición del estudiantado aplicaciones informáticas en el ámbito del análisis estadístico de datos (más allá de la hoja de cálculo) para que puedan ser utilizadas en la práctica de las asignaturas más

aplicadas y, en concreto en la asignatura Análisis cuantitativo de la actividad turística. De igual forma, convendría que profesores y estudiantes de las dos sedes (Palma y Menorca) pudieran disponer de acceso a aplicaciones de gestión de reservas, de gestión de hoteles y otros alojamientos turísticos, de revenue management y de contabilidad.

Dada la existencia de dos sedes, se recomienda que, siempre que sea posible, los libros mencionados como bibliografía básica en los programas de las asignaturas estén en formato electrónico y que esta circunstancia se indique en las guías docentes. Además, teniendo en cuenta que muchos programas de asignaturas contienen bibliografía no actualizada, es posible que la biblioteca también tenga necesidad de actualizar sus recursos. En todo caso, el grado de satisfacción del estudiantado con la biblioteca es de 3, lo que indica que las necesidades de consulta bibliográfica están cubiertas. Por otro lado, con el ánimo de mantener una adecuada coordinación con la Escuela de Turismo, sería deseable que para las mismas asignaturas se mencione y utilice la misma bibliografía básica, particularmente si hay un libro de referencia en la asignatura.

La Facultad de Turismo dispone de medios técnicos adecuados para la impartición de clases a distancia, tanto en la sede de Palma como en la de Menorca y su campus digital "Aula digital" funciona satisfactoriamente de acuerdo con los resultados de la encuesta a estudiantes y profesores.

Actualmente se ofrece información muy completa para orientar tanto a los estudiantes de nueva entrada, como a los que ya están cursando el grado. Se ofrecen cursos básicos introductorios de alemán y francés online para nuevos estudiantes de preparación al grado, con el fin de que puedan asumir estas asignaturas con mayor probabilidad de éxito. Igualmente, se ofrecen tres seminarios obligatorios online previos al inicio del TFG. La valoración de los estudiantes sobre este apoyo formativo es positiva.

La movilidad internacional del centro es positiva, siendo algo mayor el número de estudiantes entrantes que el de salientes. De los seis años sobre los que se informa en la documentación, si consideramos el año anterior al COVID-19 (2018-19), fueron 82 los entrantes y 84 los salientes, con una tendencia creciente en ambos casos. El número de estudiantes salientes inscritos en el doble grado con las universidades de Worms y Heilbronn es de 10 en cada uno de estos dos centros, dato que hay que valorar muy positivamente. En la medida de lo posible, se debería profundizar en esta línea aumentando el número de estudiantes que hacen los dobles grados, aspecto clave en la diferenciación de este título en la UIB. En todo caso, para apoyar la movilidad internacional, la Facultad cuenta con ayudas (premios) a la movilidad financiadas por la Caixa d'Enginyers y Hotels Viva & Resorts.

En cuanto a la realización de prácticas en empresas, hay que indicar que muchos estudiantes simultanean trabajo y estudio y piden el reconocimiento de su experiencia laboral y profesional por los créditos de dichas prácticas. Las calificaciones obtenidas en dichas prácticas, por parte de los dos tutores, son altas, lo cual es un indicador de la adecuación de la formación recibida para desempeñar las tareas profesionales. Además, la valoración de los estudiantes del contenido y la gestión de las prácticas es satisfactoria, aunque se han resentido por las restricciones que ha conllevado la pandemia.

Debe destacarse también las buenas relaciones que mantiene la Facultad con el sector turismo,

que se consolidan anualmente a través de las ediciones de FITUR-Turistec, que permite a los estudiantes adentrarse en las aplicaciones informáticas y tecnología utilizadas por las empresas turísticas a partir de sesiones formativas en las que participan las empresas pertenecientes al clúster internacional Turistec de las Islas Baleares. En la UIB se organiza como proyecto de innovación docente.

En todo caso, sería muy conveniente, en la medida que se disponga de este dato, conocer el nivel profesional que ocupan los egresados en los dos (o tres) años posteriores a la terminación de sus estudios, con el fin de saber si las expectativas formativas de la titulación se corresponden con el tipo de responsabilidades profesionales asumidas por los que han finalizado sus estudios.

Por último, se sugiere la posibilidad de que, en la medida de lo posible, se compartan recursos bibliográficos digitales, cursos introductorios de idiomas online, seminarios online de iniciación al TFG, conferencias online, etc., entre la Facultad de Turismo y la Escuela de Turismo.

#### B) PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS DE LA ESCUELA DE TURISMO

Las dos personas de administración que se ocupan de la gestión de este título parecen ser pocas para atender a estudiantes, profesores y servicios de administración, por lo que convendría considerar que el Consell mejore la dotación del personal de administración. Entre otros aspectos, hay que tener en cuenta que la tendencia al aumento en el número de intercambios Erasmus de entrada y salida, implica más trabajo administrativo.

Los espacios y equipamientos disponibles son suficientes para impartir el título. No obstante, este apartado es valorado medio-bajo por los estudiantes en los últimos cursos académicos (2,17), por lo que es preciso constatar en qué se deben realizar mejoras. Posiblemente el equipamiento electrónico, disponibilidad de una sala de ordenadores actualizada o salas de estudio, puedan ser aspectos para considerar.

Dado que se demanda un mayor enfoque práctico en las asignaturas, convendría poner a disposición del estudiantado aplicaciones informáticas en el ámbito del análisis estadístico de datos (más allá de la hoja de cálculo) para que puedan ser utilizadas en la práctica de las asignaturas más aplicadas y, en concreto en la asignatura Análisis cuantitativo de la actividad turística. De igual forma, convendría que profesores y estudiantes pudieran disponer de acceso a aplicaciones de gestión de reservas, de gestión de hoteles y otros alojamientos turísticos, de revenue management y de contabilidad.

Se recomienda que, siempre que sea posible, los libros mencionados como bibliografía básica en los programas de las asignaturas estén en formato electrónico y que esta circunstancia se indique en las guías docentes. Además, teniendo en cuenta que muchos programas de asignaturas contienen bibliografía no actualizada, es posible que la biblioteca también tenga necesidad de actualizar sus recursos. Por otro lado, con el ánimo de mantener una adecuada coordinación con la Facultad de Turismo, sería deseable que para las mismas asignaturas se mencione y utilice la misma bibliografía básica, particularmente si hay un libro de referencia en las mismas. Por último, en la medida de lo posible, deberían estar accesibles para estudiantes y profesores de la Escuela los recursos bibliográficos y bases de datos (bibliográficas, revistas, empresas) online disponibles en la UIB en materia turística.

La Escuela debería revisar si dispone de los medios electrónicos adecuados para la impartición de

clases o para la participación en actividades extraacadémicas a distancia. La UIB dispone de un campus digital "Aula digital" que funciona satisfactoriamente de acuerdo con los resultados de la encuesta a estudiantes y profesores de la Facultad de Turismo, pero no hay evidencias de que esté siendo utilizado por los profesores y estudiantes de la Escuela. Actualmente no tiene una plataforma tecnológica propia para el apoyo a la docencia.

En cuanto a los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición de los estudiantes una vez matriculados, se ofrece información de apoyo en su página web, pero estos dan valoraciones medio-bajas a la orientación y soporte al estudiante (2,19 en el curso 2020-21), por lo que es preciso mejorar el acceso del estudiantado a esta información.

En el ámbito de la movilidad internacional, el número de estudiantes extranjeros entrantes es nulo y el de salientes es muy reducido (3 en el curso 2020-21), aunque no se incluyen los estudiantes que cursan uno de los llamados doble grado (internacional). Por tanto, la Escuela debe avanzar en la misma dirección que la Facultad en lo que corresponde a movilidad internacional y en posibles dobles títulos. Dada la dificultad de encontrar alojamiento asequible por parte de los estudiantes extranjeros en movilidad, se recomienda adoptar medidas que lo faciliten.

En cuanto a la realización de prácticas en empresas, hay que indicar que muchos estudiantes simultanean trabajo y estudio y piden el reconocimiento de su experiencia laboral y profesional por los créditos de dichas prácticas, lo que ocasiona que tan solo aproximadamente ocho estudiantes realicen prácticas curriculares en empresas por curso académico. La valoración de los estudiantes con el contenido y la gestión de las prácticas es muy elevada. Lo mismo ocurre con la valoración de los tutores de las empresas. Además, un porcentaje muy importante de los estudiantes en prácticas son contratados posteriormente por las empresas. En este ámbito, la Escuela mantiene, a través de WhatsApp, una bolsa de trabajo para sus egresados, que tiene un buen funcionamiento.

En todo caso, sería muy conveniente, en la medida que se disponga de este dato, conocer el nivel profesional que ocupan los egresados en los dos (o tres) años posteriores a la terminación de sus estudios, para saber si las expectativas formativas de la titulación se corresponden con el tipo de responsabilidades profesionales asumidas por los que han finalizado sus estudios.

Por último, se reitera la posibilidad de que, en la medida de lo posible, se compartan recursos bibliográficos digitales, cursos introductorios de idiomas online, seminarios online de iniciación al TFG, conferencias online, etc., entre la Escuela de Turismo y la Facultad de Turismo. La Universidad, en su respuesta de alegaciones explica la dificultad de la compartición prevista, dado que la financiación proviene de organismos diferentes, y señala que estudiará otras vías.

## DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

### CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

*ESTÁNDAR: LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZADOS POR LOS TITULADOS SON COHERENTES CON EL PERFIL DE EGRESO Y SE CORRESPONDEN CON EL NIVEL DEL MECES (MARCO)*

## ESPAÑOL DE CUALIFICACIONES PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR) DEL TÍTULO.

### **JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:**

#### A) RESULTADOS DE APRENDIZAJE EN LA FACULTAD DE TURISMO

Las valoraciones que realizan los estudiantes de los contenidos, metodología docente y métodos de evaluación son positivas, aunque mejorables si las comparamos con las encuestas de años anteriores a la pandemia.

La gran mayoría de los estudiantes están trabajando al término del último curso, por lo que se hace difícil su disponibilidad para presentarse físicamente ante el tribunal evaluador del TFG si han superado el 8 como nota de su tutor, sobre todo si se encuentran fuera de la Comunidad Balear. Para no perjudicar la nota del expediente académico de estos estudiantes, se podría permitir que la defensa fuese también online a través de la plataforma electrónica de la UIB, tanto para los estudiantes de Palma como de Menorca. En el informe de autoevaluación no se menciona esta posibilidad pero en el informe de respuesta de alegaciones se confirma esa posibilidad de defensa on line para todos los estudiantes.

En cuanto a los resultados de aprendizaje alcanzados, la mayor parte de las asignaturas tienen una tasa de éxito superior al 70% en ambas sedes y la tasa de rendimiento de la titulación es superior al 75%. El grado de satisfacción global con los estudios es positivo y se aprecia que es mayor en Menorca que en Palma debido, posiblemente, a la diferencia en el número de estudiantes y, por consiguiente, al tamaño de los grupos.

Prácticamente la totalidad de los egresados está trabajando tres años después de terminar sus estudios, la inmensa mayoría de ellos en el sector, lo que significa que las empresas ratifican con su contratación la adecuación de la formación recibida. Por tanto, se cumplen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel en el MECES.

#### B) RESULTADOS DE APRENDIZAJE EN LA ESCUELA DE TURISMO

Las valoraciones que realizan los estudiantes de los contenidos, metodología docente y métodos de evaluación, son positivas, en torno a 3, aunque dejan aún un margen de mejora que es preciso explorar.

El sistema de valoración y calificación final del TFG debería ser igual tanto en la Facultad de Turismo como en la Escuela de Turismo. Dado que no se indica nada a este respecto ni en la página web ni en el autoinforme, suponemos que la calificación en la Escuela es la que le otorga el tutor. Debe haber una coordinación en este sentido entre el método utilizado en la Escuela y en la Facultad, sobre todo pensando en la posibilidad de que los trabajos con mejor puntuación puedan acceder a una mejora de nota, previa defensa del trabajo, bien de forma física o a través de presencialidad virtual.

En cuanto a los resultados de aprendizaje alcanzados, las tasas de éxito en las asignaturas son muy elevadas. En 16 asignaturas es del 100% y otras están cercanas al 90%. Estos valores pueden interpretarse como un resultado inmejorable, pero también plantea dudas sobre la aplicación de los métodos de evaluación. Muchos estudiantes simultanean trabajo y estudios y eso dificulta disponer de tiempo para hacer un seguimiento completo de las asignaturas, lo que podría perjudicar al aprovechamiento de las mismas. El porcentaje de estudiantes que se presentan a las convocatorias es elevado. Son las asignaturas de carácter instrumental y las de finanzas las que menos tasa de

éxito presentan, aunque no son malas.

Prácticamente la totalidad de los egresados de la titulación están trabajando tres años después de terminar sus estudios, la inmensa mayoría de los cuales, en el sector, lo que significa que las empresas ratifican con su contratación la adecuación de la formación recibida. Aunque consideramos que el seguimiento de los egresados debería incluir el tipo de puesto y responsabilidad asumida dos o tres años después de terminar sus estudios. De esta manera se podría ver en qué medida la formación recibida ha mejorado la carrera profesional del egresado. En consecuencia, se cumplen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel en el MECES.

## CRITERIO 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

*ESTÁNDAR: LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL PROGRAMA FORMATIVO SON CONGRUENTES CON EL DISEÑO, LA GESTIÓN Y LOS RECURSOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL TÍTULO Y SATISFACEN LAS DEMANDAS SOCIALES DE SU ENTORNO.*

### **JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:**

El número de estudiantes de nuevo ingreso en la Facultad supera en todos los cursos académicos evaluados el límite fijado en la Memoria verificada (176 para la Facultad de Turismo y 60 para la Escuela de Turismo), si se consideran los estudiantes que cursan este grado conjuntamente con los que cursan otra titulación (alrededor de 220 hasta el curso 2017-18 y 240 en los tres cursos siguientes). Debe evitarse superarse el límite establecido en la Memoria verificada.

Adicionalmente, es preciso recordar el muy reducido número de estudiantes matriculados en el centro de Menorca, dependiente de la Facultad de Turismo (6 en el curso 2017-18 y 8 en el 2020-21). Sería deseable incrementar dicho número.

En cuanto a los indicadores básicos de la titulación, la tasa de eficiencia lograda en los cursos académicos cuya información está disponible se ha ajustado a la verificada (80%) tanto en la Facultad como en la Escuela. La tasa de graduación prevista (33%) se ha cumplido todos los cursos, tanto en la Escuela como en la Facultad, salvo en el curso 2017-18 en este último centro.

Sin embargo, la tasa de abandono prevista no se cumplía de manera previa a la última modificación, en la que se elevó del 27% al 37%. Con este último límite, se ha cumplido en todos los cursos disponibles salvo en la Escuela en el curso 2015-16. En consecuencia, la Facultad debe realizar un esfuerzo por elevar su tasa de graduación y la Escuela por reducir su tasa de abandono.

La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés, en general, es adecuada y, en algunos casos, bastante elevada, atendiendo a las encuestas contestadas por estos colectivos, como es el caso de la satisfacción de los estudiantes con el desempeño del profesorado, especialmente de la Escuela y de la sede de Menorca. Sin embargo, en otros casos es manifiestamente mejorable logrando valores inferiores al valor medio de la escala utilizada habitualmente (1-4). En concreto, la satisfacción de los estudiantes está por debajo de 2,5 cuando evalúan en la sede de Menorca tanto la carga de trabajo en el curso 2020-21, como la información y soporte de los servicios administrativos en los cursos 2018-19 y 2020-21 y los

recursos TIC en el curso 2020-21. Igualmente, por lo que respecta a la Escuela de Turismo, están insatisfechos, desde el curso 2015-16, con las instalaciones (aulas, laboratorios, salas de informática, etc.), con la información pública, con el campus digital, con otros recursos TIC y con los servicios de orientación y soporte al estudiante (biblioteca, relaciones internacionales y servicio de estudiantes). Sin embargo, en las audiencias mantenidas con este colectivo a lo largo de la visita, no se observó este grado de insatisfacción y en el Informe de autoevaluación se afirma que parte de las incidencias detectadas en la Escuela de Turismo han sido subsanadas y otras están en proceso, en concreto las relacionadas con la climatización de sus instalaciones o ciertos problemas con la conexión a Internet.

En todo caso, para que los resultados medios obtenidos sean significativos, es necesario aumentar el índice de respuesta de todos estos colectivos a las encuestas de satisfacción enviadas desde ambos centros.

Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto científico, socioeconómico y profesional del título. Es de destacar la elevada tasa de inserción laboral de los graduados en Turismo de la Universitat de les Illes Balears anticipándose, en muchos casos, a su propia graduación, lo que provoca, en un elevado número de casos, retrasos en su graduación y tasas de graduación más bajas de lo aconsejable. Esta elevada tasa de inserción laboral se debe a las características del sector de actividad al que está orientado el perfil de egreso de los estudiantes como a las magníficas relaciones institucionales existentes entre la Universidad de las Islas Baleares, ambos centros (Facultad y Escuela de Turismo) y su profesorado, con el sector Turismo (instituciones y empresas), las cuales facilitan, en gran medida, la inserción en el mercado laboral de sus egresados.

## MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión de Evaluación de Titulaciones de AQUIB emite un Informe final de renovación de la acreditación en términos de FAVORABLE.

La Universidad, en su escrito de alegaciones, aporta respuesta y se compromete a solventar a los aspectos que necesariamente deben ser modificados para obtener una evaluación favorable y que fueron formulados en el Informe provisional de renovación de la acreditación, y que en el presente informe se establecen como recomendaciones de especial seguimiento. Asimismo, sobre el resto de recomendaciones, se comprometen a dar respuesta a través del Plan de mejora, una vez recibido el Informe final de renovación de la acreditación, ya que consideran redundarán en la mejora del Grado.

Aspectos que serán de especial atención en futuros procesos de evaluación externa:

Criterio 1. Organización y desarrollo.

- Adecuar el número máximo de matriculados de nuevo ingreso a lo establecido en la Memoria verificada (considerando estudiantes que cursan otros grados, también).

## Recomendaciones:

### Criterio 1. Organización y desarrollo.

- Prestar atención a los cambios en los planes de estudio de los grados en Turismo que están en curso, a nivel de la Conferencia de decanos de Turismo, y modificar el Plan de estudios actual para ajustarse a esos cambios (a nivel de nuevos contenidos, competencias y habilidades).
- Incrementar la comunicación entre la Facultad y la Escuela, con el fin de unificar los contenidos de las guías docentes de las asignaturas que configuran el Plan de estudios de este grado.

### Criterio 2. Información y transparencia.

- Resolver las discrepancias existentes entre las páginas web de la UIB y de la Escuela.
- Mejorar la información sobre indicadores de resultados en sendas páginas web.
- Actualizar los datos de la tasa de graduación y de la tasa de abandono publicados en la página web de la titulación.
- Ampliar la información disponible en la página web de la Escuela sobre la situación administrativa o jurídico-laboral del personal contratado.
- Asegurar la disponibilidad de las guías docentes de todas las asignaturas antes del proceso de matriculación.

### Criterio 3. Sistema de garantía interno de calidad.

- Finalizar la implementación del SGIC diseñado y aprobado.
- Desarrollar mecanismos para conocer la satisfacción de los empleadores a nivel institucional y su publicación en la página web del título.
- Revisión e inclusión de las fechas de los procedimientos estratégicos (a excepción de información pública), ya que únicamente se especifica la versión 1.
- Mejorar las tasas de participación del estudiantado, ya que su punto de vista es muy importante para la mejora del grado.
- Analizar y especificar en el Plan de mejora no solo las recomendaciones de los procesos de evaluación externa, sino también de la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- Concretar acciones para mejorar las tasas de abandono y graduación, e incluir el seguimiento de la tasa de graduación en el Plan de mejora de la titulación.

### Criterio 4. Personal académico.

- Aumentar la estabilidad laboral del profesorado, en la Facultad de Turismo.
- Tomar medidas para conseguir mejorar el nivel investigador del profesorado de la Escuela, aumentando las publicaciones en revistas de prestigio y la participación en proyectos competitivos a nivel nacional e internacional. Para ello, por ejemplo, se recomienda aumentar los incentivos por parte del Consell y del Observatorio turístico.

### Criterio 5. Personal de apoyo, recursos materiales y servicios

- Aumentar la dotación de personal de administración de la Facultad, en la sede de Menorca, así como en la Escuela de Turismo.
- Mejorar los espacios y equipamientos disponibles en la Escuela (equipamiento electrónico, actualización de una sala de ordenadores, y de salas de estudio).
- Poner a disposición del estudiantado aplicaciones informáticas en el ámbito del análisis estadístico de datos (más allá de la hoja de cálculo), en todos los centros en los que se imparte la titulación.
- Poner a disposición de profesores y estudiantes de aplicaciones de gestión de reservas, de gestión de

hoteles y otros alojamientos turísticos, de revenue management y de contabilidad, en todos los centros en los que se imparte la titulación.

- Poner a disposición de estudiantes y profesores de la Escuela los recursos bibliográficos y bases de datos (bibliográficas, revistas, empresas) online disponibles en la UIB en materia turística.
- Mejorar el acceso del estudiantado de la Escuela, a los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad.
- Facilitar que la bibliografía básica esté en formato electrónico, para que sea más fácil su uso en todos los centros en los que se imparte la titulación.
- Facilitar en mayor medida la movilidad internacional, especialmente la saliente, en todos los centros en los que se imparte la titulación.
- Revisar si se dispone, en la Escuela de Turismo, de los medios electrónicos adecuados para la impartición de clases o para la participación en actividades extraacadémicas a distancia. Actualmente no se dispone de una plataforma tecnológica propia para el apoyo a la docencia.
- Compartir recursos bibliográficos digitales, cursos introductorios de idiomas online, seminarios online de iniciación al TFG, conferencias online, etc., entre la Escuela de Turismo y la Facultad de Turismo, o buscar otras vías de colaboración.

**Criterio 6. Resultados de aprendizaje.**

- Permitir que la defensa del TFG fuese online a través de la plataforma electrónica de la UIB, en todos los centros en los que se imparte la titulación.
- Unificar el sistema de evaluación del TFG en todos los centros en los que se imparte la titulación.
- Establecer mecanismos que permitan conocer el nivel profesional que ocupan los egresados en los dos (o tres) años posteriores a la terminación de sus estudios.

**Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento.**

- Realizar un esfuerzo por elevar la tasa de graduación (Facultad) reducir la tasa de abandono (Escuela).

El seguimiento, por parte de AQUIB, de este título será en 2 años.

La presidenta de la Subcomisión de Evaluación de Titulaciones de las Ramas de Artes y Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas.

Trinidad Barrera López