

INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DEL CURSO 2019-20

Denominación del Título:	Grado en Dirección Hotelera
Código RUCT:	2503837
Universidad:	Universitat de les Illes Balears
Centros de impartición:	Escuela Universitaria de Hostelería de las Illes Balears
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 28 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 el seguimiento del título oficial arriba citado.

La evaluación del título ha sido efectuada por la Comisión de Evaluación de Titulaciones de AQUIB.

Dicha Comisión, de forma colegiada, ha valorado el título de acuerdo con los criterios recogidos en el modelo de evaluación para las enseñanzas universitarias oficiales, publicado en la página web de AQUIB, y, una vez transcurrido el plazo para la presentación de alegaciones por parte de la Universidad al Informe provisional de seguimiento, emite el siguiente Informe definitivo de seguimiento.

MOTIVACIÓN

El Grado en Dirección Hotelera, verificado en fecha 2 de julio de 2018, fue implantado por la Universidad en el curso académico 2019-20. No cuenta con evaluaciones externas anteriores. El Informe de verificación presenta recomendaciones referentes a los criterios 3. Competencias y 5. Planificación de las enseñanzas.

La Comisión de Evaluación de Titulaciones de AQUIB, de acuerdo con las directrices de la Agencia, ha llevado a cabo el seguimiento del título a fin de comprobar el estado de implantación antes de la renovación de la acreditación.

La Comisión de Evaluación de Titulaciones de AQUIB, una vez revisado el Plan de mejoras presentado por la Universidad en respuesta al Informe provisional de seguimiento, considera que el seguimiento del Grado en Dirección Hotelera es FAVORABLE.

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.

El Grado en Dirección Hotelera fue verificado en julio 2018, por lo que aún se está implantando en sucesivos cursos. Consta de 240 créditos, y es impartido en la modalidad presencial, habiéndose verificado para 80 plazas. Los idiomas de impartición son el castellano y catalán. La Universidad señala que se imparte el título según lo verificado, aunque lógicamente no se ha implantado en su totalidad, por lo que no se dispone de algunas evidencias en el momento de realizar este primer informe de seguimiento.

Revisado el plan de estudios impartido, a partir de la página web del título, parece que se cumple la Memoria verificada en cuanto a calendario y denominación de las asignaturas. Sin embargo, no constan en la página web del Grado aún las guías docentes de algunas asignaturas de tercer curso, así como las de cuarto curso y las optativas, dado que aún no están implantadas.

Consultados aleatoriamente las guías docentes de algunas asignaturas, se observa una coincidencia general entre los contenidos de la Memoria verificada y los que constan en las guías.

El Informe anual de seguimiento y evaluación interno (IAS) señala que, en relación a los mecanismos de coordinación docente, "se han fomentado reuniones de coordinación docente entre profesores de diferentes asignaturas de una misma materia con el fin de adecuar contenidos, actividades formativas y sistemas de evaluación y evitar duplicidades y contenidos insuficientemente desarrollados, especialmente en el área de idiomas". También se procura evitar huecos en los horarios, coordinación en las fechas de pruebas de evaluación, y que la carga de trabajo sea la adecuada. Los responsables de la titulación, en su respuesta de alegaciones y presentación de su Plan de mejoras, aporta información sobre las comisiones y responsables de los distintos aspectos que aseguran una adecuada coordinación del Grado, así como las fechas en las que se han mantenido reuniones (y actas).

Se destacan: (a) las actuaciones para mejorar el perfil del alumnado interesado en el grado, (b) los contactos para fomentar la movilidad de los estudiantes, cuando lleguen a cuarto curso, y (c) las Jornadas de Empresas organizadas, con el fin de aumentar la interrelación con el ámbito empresarial.

ANECA, en la evaluación de la solicitud de verificación del plan de estudios, realizaba unas recomendaciones en relación a las competencias específicas que se debían adquirir por quienes cursen los estudios. En concreto, expresaba que "las competencias CE10, CE13, CE16, CE17, CE18 y CE21 siguen estando redactadas en términos muy generales, son excesivamente amplias, estando poco claros los conocimientos o habilidades que va a adquirir el estudiante lo que dificultará su evaluación. Este aspecto será de especial atención durante el seguimiento y

acreditación del título". En el IAS la titulación detalla las asignaturas cuya superación permitirá adquirir las competencias referenciadas.

Asimismo, ANECA, en su informe, expresaba su preocupación por la adquisición de conocimientos de Estadística. La Universidad había eliminado de la asignatura "Tecnologías de la Información" los contenidos de "Estadística" y la había transformado en una asignatura optativa de 3 créditos. Sin embargo, dice el informe que "los contenidos estadísticos deben ser conocidos por todos los estudiantes del grado y deberían tener un mayor número de créditos asignados. Este aspecto será de especial atención durante el seguimiento y acreditación del título". Al respecto en el IAS la titulación manifiesta que "en los descriptores de las asignaturas de "Tecnología de la Información" y "Proyectos tecnológicos en el Sector Hotelero" se encuentran contenidos concretos de estadística con los Sistemas de información y estructuración de datos e Importación y tratamiento de fuentes de datos". Revisado el contenido de los planes docentes y contenidos temáticos de las asignaturas, no se explicita qué tipo de contenidos de estadística se van a analizar y con qué profundidad (dado que se abordan muchos contenidos con sólo 6 créditos en la asignatura "Proyectos tecnológicos en el sector hotelero", y no constan conocimientos concretos de estadística en la asignatura "Proyectos tecnológicos en el sector hotelero"). Adicionalmente, añade la titulación en su IAS que "la estadística se trabaja, además, desde un punto de vista multidisciplinar en otras asignaturas del Plan de Estudios. Así por ejemplo en las asignaturas "Geografía Mundial del Turismo I" y en "Economía del Turismo y la Hotelería" ya implantadas, los alumnos deben analizar, relacionar y extraer conclusiones sobre datos estadísticos de llegadas y pernoctaciones en Baleares, gastos e ingresos turísticos, entre otras encuestas. Esto con el fin de ilustrar el perfil del turismo en la comunidad". Examinados los planes docentes de las asignaturas mencionadas no se detecta descriptor alguno, o contenido temático que se refiera a la adquisición de conocimientos estadísticos. Los responsables de la titulación, en su respuesta de alegaciones al informe enviado por AQUIB aporta detalles de que, efectivamente, en los contenidos de algunas asignaturas existe un tratamiento estadístico que complementará los contenidos de Estadística. Se aportan algunos enlaces que puede observarse dicha información, pero otros que aun no están dados de alta y no son accesibles. Es por ello que será objeto de seguimiento este tema una vez esté implantado completamente la titulación.

Los estudiantes valoran el Grado con puntuaciones alrededor de 3 sobre 4, lo que se considera adecuado pero mejorable (en planificación temporal de asignaturas, coordinación, metodologías docentes y actividades formativas, carga de trabajo, sistemas de evaluación y organización general del plan de estudios).

Cabe señalar que la pandemia Covid-19 ha afectado tanto las actividades formativas, los sistemas de evaluación y, en general, la organización de la titulación, la cual también ha afectado probablemente a las valoraciones sobre la satisfacción de estudiantes y profesorado (ver apartados siguientes, en los que se observa un descenso de los guarismos obtenidos durante el período de pandemia). De todos modos, el Informe de seguimiento de la Universidad afirma que se ha mantenido la docencia y el funcionamiento del Grado.

En referencia a los criterios de admisión, en la tabla 2 del Informe de seguimiento (IAS) se señala que mayoritariamente los estudiantes acceden al grado por la vía de acceso de las pruebas de acceso a la universidad. Destaca la incorporación de 3 estudiantes vía "Bachillerato sin pruebas de acceso a la universidad", perfil de estudiantes que la Universidad explica en su informe de respuesta de alegaciones, a partir de la normativa de la Universidad de les Illes Balears.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA:

- Assegurar el cumplimiento de las recomendaciones de especial atención previstas en la memoria verificada del plan de estudios, especialmente en lo relacionado con la adquisición de competencias suficientes sobre Estadística a lo largo del mismo.

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.

Los responsables del título publican información actualizada en la página web y su grado de transparencia es adecuado y no se ha detectado ninguna inconsistencia remarcable. Ello no obstante, hay puntos susceptibles de mejora relativos a información sobre profesorado y asignaturas. El estudiantado cuenta con información suficiente sobre los aspectos más relevantes de la titulación y las asignaturas que integran el programa formativo, incluyendo las guías docentes de las asignaturas.

Dada la reciente implantación del título ciertas tasas e indicadores aún no han tenido ocasión de ser publicadas. Ahora bien, aquellas que tan solo constan en el IAS se recomienda que sean publicadas también en la página web. Los responsables de la titulación, en su respuesta del informe de alegaciones señalan que los datos sí constan en la web, gráficamente, pero en el IAS hay una riqueza de indicadores superior a la que se publica en la página web, por lo que se sigue recomendando su publicación en dicha página.

Los responsables del título ponen a disposición de los potenciales estudiantes información completa y bien estructurada sobre dicho título. El folleto disponible para descarga es ilustrativo y las preguntas generales que se responden en la pestaña "el estudio", también. El perfil de ingreso está bien expuesto. Se dedica un apartado completo en materia de reconocimientos, algo que se valora de forma positiva. Los datos de resultados se han actualizado recientemente (8 de enero de 2021).

BUENAS PRÁCTICAS:

- Existencia de un apartado completo en materia de reconocimientos.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA:

- Los CV del profesorado deben estar disponibles en las tres lenguas en las que puede ser consultada la página web.
- Recoger en la pestaña de cada asignatura las indicaciones completas sobre la misma, sin necesidad de acceso y descarga de la guía docente.
- Publicar las tasas académicas del IAS en la página web del título.
- Indicar expresamente lenguas de impartición del título en la página web del título.
- Revisar las guías docentes para evitar mezcla de lenguas.
- Revisar las guías docentes que aparecen vacías de contenido para versión en castellano; por ejemplo: 29904 - Seguridad Alimenticia y Nutrición; otras, para versión en castellano y en catalán: 29905 - Aleman I; 29906 - Inglés I; otras para su versión en catalán en inglés: 29908. Introducción a la Empresa (2020-21).

Los responsables de la Universidad se comprometen en su Plan de mejoras, presentado tras el Informe provisional de seguimiento, a incluir acciones para atender a las recomendaciones formuladas.

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 ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.

La Escuela sigue el SGIC de la UIB, que facilita el seguimiento y la mejora continua de la titulación. El SGIC dispone de diversos procesos y procedimientos implementados, aunque en algunos casos de manera aún incipiente, que favorecen la evaluación y la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El SGIC de la Escuela es un sistema debidamente integrado (órganos, procedimientos, procesos,...) que facilita el despliegue, aunque no se evidencia el desarrollo de los compromisos de calidad del centro.

Ante la petición realizada en el informe provisional de seguimiento de AQUIB, los responsables de la Universidad, en su respuesta de alegaciones, señala que se detalla en el IAS la representatividad de los resultados de las encuestas de satisfacción. Asimismo, se señala que "igualmente, el Servicio de Estadística y Calidad universitaria nos informa que esta es una acción prevista a nivel institucional para la segunda mitad del año. El SEQUA publicará en la pestaña resultados de la web de cada uno de los títulos información de sobre la representatividad de las diferentes encuestas". Sin embargo, consultado el enlace aportado, se confirma que esta información no se aporta de manera generalizada (véase por ejemplo Anexo 3), por lo que se mantiene la recomendación inicial.

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. El Plan de mejoras disponible en la página web está actualizado siendo la última fecha de revisión el 10 de marzo de 2021.
- Proceso de enseñanza-aprendizaje centrado en el estudiante: desde el título se ha llevado a cabo los procedimientos pertinentes para mejorar la coordinación y el proceso de enseñanza-aprendizaje con metodologías adecuadas para el desarrollo de los resultados de aprendizaje.
- 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.
- 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.
- Información del SGIC y de los indicadores: se han calculado 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.

Por último, señalar que los responsables de la Universidad, en la fase de respuesta de alegaciones

aporta la documentación de compromisos de calidad de la Escuela de Hostelería de las Illes Balears.

BUENAS PRÁCTICAS:

- La existencia de una serie de órganos, en la Universidad y en la Escuela, con capacidad para gestionar el SGIC y definir y aprobar las políticas relacionadas con cada procedimiento.
- Adecuación de los 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.
- Mejora de la visualización y accesibilidad de los resultados de la titulación, incluyendo la información gráficamente.
- Se valora la acción de mejora desarrollada para aumentar el número de respuestas a las encuestas de satisfacción (en el curso 2019-20 el 43,8% del estudiantado ha participado en la encuesta de satisfacción).

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA:

- Finalizar la implementación y actualización del SGIC diseñado y aprobado, completando la descripción de todos los procesos con el mismo nivel de detalle que, por ejemplo, el PE-09 Acreditación de titulaciones oficiales.
- Revisar y actualizar el SGIC para adaptarlo a los diferentes requerimientos que, desde su puesta en marcha, han ido apareciendo, especialmente los relacionados con el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones.
- Formalizar el proceso de obtención de información sobre la opinión de los empleadores.
- Indicar de forma visible y accesible la representatividad estadística de las encuestas efectuadas.

Los responsables de la Universidad se comprometen en su Plan de mejoras, presentado tras el Informe provisional de seguimiento, a incluir acciones para atender a las recomendaciones formuladas.

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.

En principio, el personal académico de la titulación reúne el nivel de cualificación académica exigido para la impartición del Grado. Cabe recordar que el grado aún no está totalmente implantado, por lo que estrictamente no puede valorarse el cumplimiento o no de la Memoria verificada. Se señala que el 38,5% del profesorado es doctor, con perspectivas de llegar al 50% (cifras que coinciden con las de la Memoria verificada). De todos modos, analizando la tabla 3 en relación a la Memoria verificada, se observan importantes desajustes, dado quedado que, en la

primera, el porcentaje de profesores titulares y catedráticos de universidad es del 3,8%, mientras que en la Memoria verificada es del 10%.

Del análisis también la tabla 3, se desprende que el peso de la estructura del personal académico de la titulación recae en la categoría de otras figuras (visitantes, eméritos, etc.) que aportan el 69,2% del profesorado (18 personas), mientras que el profesorado permanente comprende el 11,5% (1 Titular de Universidad y 2 Contratados Doctor). En el total de la titulación sólo se aporta 1 sexenio de investigación. Los responsables de la Universidad, en la respuesta de alegaciones señala que bajo el epígrafe "otras figuras" también "incluye al profesorado docente propio de la EHIB que imparte clases en el Grado con la venia docendi de la UIB. Todos ellos con contratos indefinidos desde hace más de 20 años, que impartía el título propio -ahora en extinción- de Dirección Hotelera Internacional, lo que da estabilidad y continuidad a la plantilla del conjunto de la titulación". En todo caso, se debería realizar un esfuerzo para incrementar la calidad investigadora del profesorado (la Universidad señala que incluirá este objetivo en el plan de mejoras)..

La Universidad destaca los cursos de formación continua en los que participa el profesorado (y en el informe de respuesta de alegaciones se aportan evidencias del número de profesores del grado que los han cursado realmente) y la concesión de un proyecto de innovación docente ligado al Grado. Asimismo, se destaca el plan de formación de doctores para el personal de la Escola d'Hoteleria (que sufraga los gastos de matriculación en programas de doctorado), pero sobre el que no se aportan datos del número de afectados, y si financia actividades de movilidad para investigación, congresos, etc.

La valoración del alumnado sobre el profesorado, en el curso 2018-19, está alrededor del 7,5/10, mientras que en el curso 2019-20 es de 7,66/10 (primer semestre) y 7,82/10 (segundo semestre, aunque pasa a 7,28 durante el período de pandemia). Asimismo, la valoración sobre el personal académico (curso 2019-20) también se sitúa alrededor del 3,0/5.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA:

- Mejorar el perfil del profesorado, adecuándolo al previsto en la Memoria verificada.
- Incrementar la calidad investigadora del profesorado.

Los responsables de la Universidad se comprometen en su Plan de mejoras, presentado tras el Informe provisional de seguimiento, a incluir acciones para atender a las recomendaciones formuladas.

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.

No se evalúa, dado que los apartados 5.1, 5.2 y 5.4 no aplican en seguimiento; el 5.3 no aplica en esta titulación (al ser presencial), el 5.5 aún no puede aplicarse (por no haberse realizado prácticas hasta tercer curso), y el 5.6 tampoco es vigente, dado que no hubo recomendaciones en el Informe de verificación de ANECA.

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.

Este criterio no se evalúa en el Programa de seguimiento de las enseñanzas universitarias oficiales de AQUIB.

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.

Dado que se evalúa una titulación que, hasta el momento, solo se ha implantado en sus dos primeros cursos, muchos de los indicadores académicos no pueden evaluarse con exactitud. Adicionalmente, debe recordarse la situación extraordinaria de pandemia en la que se ha desarrollado el curso 2019-20.

En todo caso, la tasa de éxito y la de abandono cumplen la Memoria verificada. Asimismo, el número de estudiantes de nuevo ingreso no ha superado el límite fijado en la Memoria verificada (80).

El nivel de satisfacción expresado por el profesorado es alguna décima superior a 3 sobre 4, lo que se valora de manera positiva, aunque hay margen de mejora. Destaca la baja valoración que da el profesorado a la motivación del alumnado durante el estado de alarma (2,39/4), que cabe esperar que sea puntual. Por su parte, el alumnado valora la satisfacción con la titulación con un 3 en el curso 2018-19 y 2,89/4 en el curso 2019-20 (con un 2,35/4 durante el estado de alarma), lo que ofrece claros márgenes de mejora. Del mismo modo, se valora por parte de los estudiantes con un 2,9/4 el nivel de satisfacción con lo que se ha aprendido.

Por último, destacar que el nivel de satisfacción general del alumnado durante la pandemia cabe calificarlo de correcto, ya que en general se alcanza el 2,5/4, aunque es menor que en períodos previos (lo que podría ser previsible).

En Palma, a 5 de agosto de 2021

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

Trinidad Barrera López

