

**EXPEDIENTE N°. 01/2018**

**FECHA: 10 de julio de 2018**

## **INFORME FINAL**

### **DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN**

<b>Denominación del Título</b>	Máster Universitario en Economía del Turismo: Monitorización y Evaluación
<b>Universidad</b>	Universitat de les Illes Balears
<b>Menciones / Especialidades</b>	Especialidad en técnicas de monitorización aplicadas al turismo Especialidad en técnicas de evaluación aplicadas al turismo
<b>Centro (s)</b>	Centro de Estudios de Postgrado
<b>Modalidad (es) en la que se imparte el título en el centro</b>	Presencial

La Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears (AQUIB), conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del *Real Decreto 861/2010, de 2 de julio*, por el que se modifica el *Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre*, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, 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 Renovación de la Acreditación 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 Renovación de la Acreditación emite el siguiente *Informe final de renovación de la acreditación*.

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

### 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.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El Máster Universitario en Economía del Turismo: Monitorización y Evaluación de 60 ECTS fue implantado en el curso 2015-2016. Ha habido una modificación, resuelta favorablemente por ANECA en octubre 2017, que se implantará a partir del curso 2018-19.

La implantación y el seguimiento de la titulación son conformes con las propuestas desarrolladas en la memoria verificada y su posterior modificación. La implantación del plan de estudios se desarrolla con normalidad. Se han implantado mejoras (o se implantarán el próximo curso 2018-19) para abordar algunas debilidades diagnosticadas en los diferentes informes de seguimiento. Entre las mejoras abordadas se destacan la organización, secuenciación y solapamiento de contenidos de algunas asignaturas. No obstante, el desarrollo y seguimiento de la asignatura de prácticas externas es susceptible de mejora.

El tamaño del grupo es reducido, así como la ratio de alumnos por asignatura. La titulación se imparte en inglés. No obstante, no queda acreditado que todos los profesores posean las competencias lingüísticas recomendables para su impartición.

La titulación presenta una mayor orientación del egresado hacia la investigación. Sería deseable un mayor equilibrio hacia un amplio espectro de alternativas en el mercado laboral.

El perfil de egreso y posibilidades académicas y profesionales del egresado están descritos en la memoria de verificación y en la web informativa del título. No obstante, no se han identificado procedimientos formales y regulares de feedback con los agentes vinculados al título (p.ej. empleadores y egresados) que permita conocer la adecuación de los conocimientos y competencias adquiridos.

La titulación posee mecanismos para abordar la coordinación docente a través del Consejo de Estudios y la Comisión Académica. También existe la figura del "coordinador de módulo". Se aportan evidencias de que estos equipos de trabajo tratan de abordar y proponer acciones de mejora en relación con los problemas de coordinación identificados.

Un problema de coordinación docente se evidencia en la diversidad de programas informáticos o software.

Hay un doble Máster con la Universidad del Algarve (Portugal), aunque desconocemos los mecanismos formales de coordinación establecidos.

Existen algunas limitaciones de integración de las prácticas externas y preparación del TFM dentro del programa formativo.

El número de alumnos admitidos (10 y 5 alumnos respectivamente, durante las dos primeras ediciones) queda significativamente por debajo del objetivo establecido en la memoria de verificación. Dichas bajas cifras ponen en duda la propia viabilidad del título. Sin embargo, parece romperse la tendencia, dado que para la tercera edición se incrementa el número de admitidos hasta 17 alumnos.

El perfil de acceso y los requisitos de admisión están claramente definidos y son públicos de acuerdo con la normativa vigente. Los órganos responsables del proceso de admisión, así como los criterios utilizados, están difundidos públicamente.

No obstante, en los diferentes cursos impartidos, la demanda ha sido sensiblemente inferior a la oferta de plazas, lo que no ha permitido llevar a cabo una selección de estudiantes más exigente.

Se deben reforzar las actuaciones llevadas a cabo por los responsables de la titulación para promocionar y reclutar alumnos de nuevo ingreso.

El título sigue la normativa académica sobre permanencia, reconocimiento y transferencia de créditos establecida por la UIB y la memoria verificada. No hay evidencias de su incumplimiento. La tasa de abandono ha sido alta en el curso 2015-16, aunque se sugieren motivos exógenos a la propia titulación, tales como factores económicos o visados. Existe una normativa específica para la elaboración y defensa de TFM.

## 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.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

La información publicada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y acreditación es adecuada y está actualizada. Se valora positivamente la actualización del Compromiso con la Calidad, de noviembre de 2017, la publicación del plan de mejoras actualizado en diciembre de 2017, así como la publicación de los títulos de los TFM en el nuevo apartado de la Web del título.

Aunque hay publicados en "Resultados" los datos sobre alumnos de nuevo ingreso, alumnos matriculados y alumnos titulados, y el informe anual de seguimiento muestra información completa sobre los indicadores del título, se encuentra a faltar un mejor acceso directo en la página web a los principales resultados del título, como los indicadores de rendimiento y, en un futuro, datos sobre la inserción laboral del título. La Universidad señala, en el Informe de Autoevaluación, la pretensión de incorporar dicha información "a medida que sea posible".

La información ofrecida por los responsables de la titulación para facilitar la toma de decisiones por parte de los estudiantes es amplia y detallada. La información es divulgada a través de diferentes canales, tales como una página web del máster, la web de "Estudia en la UIB" y el Centro de Estudios de Posgrado. La información es fácilmente accesible.

No obstante, sería recomendable la unificación de la información ofrecida por los diferentes canales, ya que suele estar duplicada y, en ocasiones, diversificada.

El acceso a algunos recursos específicos de apoyo al máster (p.ej. biblioteca) no está disponible en inglés, idioma en el que se imparte el programa formativo.

Los estudiantes matriculados tienen acceso completo y fácil a toda la información relevante del plan de estudios, así como a todo su despliegue durante el curso académico.

La satisfacción sobre la información del título, por parte sobre todo de estudiantes es alta.

Las guías docentes están accesibles, detalladas en cuanto a contenidos y estandarizadas. No obstante, éstas no describen el sistema de evaluación en el caso de convocatorias extraordinarias.

### **CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)**

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.

#### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

El Centro dispone de un SGIC aprobado que facilita el seguimiento y la mejora continua de sus titulaciones de grado.

En el documento "compromiso con la Calidad" la dirección del Centro asume los principios derivados del diseño y la implementación del SGIC.

El SGIC del Centro es un sistema debidamente integrado (órganos, procedimientos, procesos...) que facilita el despliegue de la política y los objetivos de calidad.

Se valora positivamente:

- la existencia de una serie de órganos, en la Universidad y en el Centro, 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 con 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.
- La información relaciona con el SGIC que aparece, de manera completa y accesible en el apartado "sistema de garantía de la calidad" del menú "descriptor de la titulación".
- La encuesta a alumnos diseñada en el propio máster, para el análisis de satisfacción de este título.

Como aspectos a mejorar, se debería:

- Finalizar la implementación del SGIC diseñado y aprobado.
- Revisar y actualizar el SGIC para adaptarlo a los diferentes requerimientos que, desde su puesta en marcha, han ido aparecido, especialmente los relacionados con el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones.
- Dar, también, visibilidad a la información relacionada con el SGIC y con las políticas de calidad en la página web del Centro de Estudios de Posgrado.

Por último, cabe esperar que las acciones descritas para incrementar la participación de los estudiantes en las encuestas, y lograr que los resultados sean significativos, que se han emprendido en el curso 2017-18, den su fruto y se puedan sacar conclusiones que permitan introducir mejoras en la titulación, si es el caso.

## 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.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

La estructura del personal académico es satisfactoria. La mayoría son doctores y tienen vinculación permanente. La cualificación y experiencia de la mayor parte del profesorado en el contexto del sector turístico es alta. Varios de estos profesores cuentan con una destacable trayectoria investigadora y/o profesional vinculada a la temática del Máster, aunque la ratio de sexenios/profesor no es elevada (aproximadamente de 1). El nivel de satisfacción de los alumnos con el profesorado es alto (valoraciones entre 3 y 3.6 sobre 4).

La estructura del personal académico del título facilita una dedicación adecuada para el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje. El número de alumnos que cursan el Máster es muy reducido, por lo que la ratio de alumnos por profesor es muy positiva para garantizar su interacción.

La mayoría del profesorado del Máster ha participado activamente en diversas actividades relacionadas con la innovación, formación y actualización docente. Es especialmente destacable la implicación en actividades relacionadas con el uso de las TICs como forma de comunicación con el estudiante.

La oferta formativa en la mejora del nivel de inglés es limitada. Sería recomendable la acreditación de las competencias lingüísticas para la impartición de la docencia en inglés.

### 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.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

La universidad da apoyo en las diferentes tareas de soporte administrativo y de servicios a la docencia del Máster. Los procesos vinculados se desarrollan con normalidad. El personal de apoyo cuenta con un plan de formación y actualización. El nivel de inglés del personal administrativo de apoyo para dar soporte a las tareas del Máster es suficiente, teniendo en cuenta que existe un potencial mercado de alumnos internacionales que pudieran no hablar castellano o catalán.

El indicador de satisfacción de estudiantes es muy elevado.

Los recursos materiales son adecuados para el desempeño de las actividades formativas del Máster. El tamaño del aula es adecuado a las necesidades del grupo, aunque no está preparada para el trabajo en equipo. Se cuenta con un aula suficientemente dotada, salas de informática y espacios de estudio. Los servicios de biblioteca y documentación cuentan con una dotación de material suficiente para apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje del alumnado. La

Universidad cuenta con una oficina de apoyo a la accesibilidad.

Los indicadores de satisfacción de estudiantes son muy elevados.

Existen servicios comunes para las diferentes titulaciones de la Universidad, tales como el Departamento de Orientación e Inserción Profesional, el programa "Vive la UIB", la oficina de apoyo a personas con necesidades especiales y la orientación a los servicios que presta la biblioteca.

El indicador de satisfacción de estudiantes es muy elevado.

La titulación cuenta con una amplia variedad de alternativas y acciones para dar servicio de apoyo y orientación al alumnado. Existe un plan de acción tutorial dentro del Máster, pero su implantación es limitada. Sería recomendable un refuerzo en la tutorización de procesos clave como los de movilidad, prácticas externas, orientación académica y profesional.

Los indicadores de satisfacción de estudiantes son en algunos casos bajos (p.e el soporte y relación con el tutor académico).

Los responsables de la titulación deben hacer un esfuerzo por fomentar, facilitar y estimular la movilidad internacional.

La oferta de plazas para la realización de las prácticas externas es muy reducida. Aunque el número de alumnos que optan a su realización haya sido bajo, eso no significa que no pueda existir una oferta mayor de alternativas que garanticen una diversidad de puestos para elegir de acuerdo con sus preferencias laborales. La planificación, coordinación y seguimiento deben ser mejorados.

Algunas encuestas de satisfacción de estudiantes, muestran valoraciones bajas respecto a las prácticas externas, como la encuesta a estudiantes 2015-2017, E18a).

A pesar de no ser obligatorias, se recomienda la promoción de la participación de los alumnos en prácticas externas.

### 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.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

Las actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación están identificados en las guías docentes. No hay evidencias de incumplimiento de lo establecido en ellas. Los procesos formativos y de evaluación se

desarrollan con normalidad. Tan sólo se han presentado problemas ocasionales en relación con la organización de las cargas de trabajo. En concreto, los niveles de satisfacción de los grupos de interés son buenos (y globalmente es de 3.2 sobre 4), aunque se obtienen valoraciones bajas en la ubicación y distribución de las asignaturas en el plan de estudios, horario de clase (aunque ambas valoraciones han mejorado en la segunda edición del título) y carga de trabajo.

Los TFMs se desarrollan con normalidad de acuerdo con los procedimientos establecidos.

La implementación de las modificaciones en la memoria de verificación aprobadas por ANECA el 10 de octubre de 2017 deberían dar lugar a un incremento de los alumnos titulados, puesto que en los cursos 2015-16 y 2016-17, de un total de 17 alumnos matriculados sólo 7 se han graduado.

Los resultados de aprendizaje alcanzados por los estudiantes, tanto a partir de las diferentes encuestas de satisfacción, como esencialmente de los contactos informales que se han mantenido con las empresas donde los estudiantes han realizado prácticas y con la dirección de distintos doctorados de la Universidad, son coherentes con el perfil de egreso correspondiéndose con su nivel 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.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El número de estudiantes de nuevo ingreso es bajo. En ningún caso ha superado los límites establecidos en la memoria verificada.

La evolución de los principales indicadores y resultados es acorde con los objetivos establecidos para la titulación. No existen diferencias significativas en relación con los objetivos de la memoria de verificación. La desviación más representativa es la producida en el indicador de abandono, aunque las causas parecen explicarse por factores exógenos a la titulación. Esta desviación afecta también a la tasa de graduación.

Dada la reciente implantación del título, la evolución de los indicadores debería ser un aspecto de especial seguimiento en futuras evaluaciones tanto internas como externas.

La participación de los alumnos en la realización de las encuestas es baja, por lo que la representatividad y generalización de las conclusiones es limitada.

Como ya se ha ido comentando en anteriores apartados del presente informe, el nivel de satisfacción global y de las principales dimensiones analizadas en la titulación es positivo, en términos generales, para los grupos de interés de los que se dispone de información.

No se dispone de datos de satisfacción de los egresados debido a la corta trayectoria del Máster, ni de los empleadores ni de los tutores de prácticas.

Los datos de satisfacción en relación con la planificación, organización y tutorización de las prácticas externas son mejorables. También se debería disponer de indicadores que permitan conocer mejor la satisfacción de los diferentes grupos de interés en relación con la movilidad de los estudiantes.

La UIB dispone de una encuesta de inserción laboral. No obstante, debido a la corta trayectoria del Máster, no se ha aplicado en este caso. Se sugieren contactos informales con los egresados para conocer su empleabilidad y adecuación del perfil de egreso real.

## MOTIVACIÓN

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

Se establecen las siguientes recomendaciones comprometidas en el plan de mejoras presentado por la Universidad tras la recepción del *Informe provisional de renovación de la acreditación*:

Recomendaciones de especial seguimiento:

- Aumentar el número de alumnos del máster.
- Reforzar la tutorización de procesos clave como los de movilidad, prácticas externas, orientación académica y profesional.
- Mejorar el desarrollo y seguimiento de las prácticas externas.
- Ampliar la oferta de prácticas externas.
- Mejorar la tasa de abandono.

Otras recomendaciones:

- Establecer procedimientos formales y regulares de feed-back con los agentes vinculados al título (p.e. empleadores y egresados) y reflexionar sobre la conveniencia de potenciar el perfil profesionalizante del máster.
- Mejorar la coordinación docente en lo referente al uso de programas informáticos o software.
- Mejor acceso directo en la página web a los principales resultados del título, como los indicadores de rendimiento y, en un futuro, datos sobre la inserción laboral del título.
- Unificar la información pública ofrecida sobre el título, por los diferentes canales.
- Informar sobre el acceso a algunos recursos específicos de apoyo al máster (p.ej. biblioteca) en el idioma de impartición del máster (inglés).
- Finalizar la implementación del SGIC diseñado y aprobado.

- Revisar y actualizar el SGIC para adaptarlo a los diferentes requerimientos que, desde su puesta en marcha, han ido aparecido, especialmente los relacionados con el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones.
- Incrementar la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción, e introducir las encuestas a egresados (que incluya una encuesta de inserción laboral).
- Conseguir la acreditación de las competencias lingüísticas para la impartición de la docencia en inglés, por parte del profesorado.
- Seguir la evolución de los indicadores académicos del título, para asegurar el cumplimiento de los presentados en la memoria verificada.

El seguimiento de este título por parte de AQUIB tendrá un carácter BIENAL.

En Palma, a 10 de julio de 2018

La presidenta de la Subcomisión de Renovación de la Acreditación de las Ramas de Artes y Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas,