

EVALUACIÓN PARA LA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN INFORME DE LA VISITA

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

INTRODUCCIÓN

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

La composición del Panel de Expertos de la visita fue:

Presidente:	José Miguel Rodríguez Antón (Universidad Autónoma de Madrid)
Vocal académica:	Ana Isabel Rodríguez Escudero (Universidad de Valladolid)
Vocal estudiante:	Paula Lejárraga Recio (Universidad Internacional de La Rioja)
Secretario:	Lara García Gimeno (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 la 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 6 y 7 de mayo de 2024. 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. DESARROLLO Y DESPLIEGUE DEL PLAN DE ESTUDIOS

ESTÁNDAR: EL PLAN DE ESTUDIOS SE HA IMPLANTADO DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA ÚLTIMA MEMORIA VERIFICADA

1.1 La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con los objetivos y resultados de aprendizaje pretendidos recogidos en la memoria verificada.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: B: Se alcanza

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

El Grado en Dirección Hotelera (GDHO) se imparte en la Escuela Universitaria de Hostelería de las Illes Balears, centro adscrito a la Universitat de les Illes Balears (UIB). Su Memoria fue verificada por ANECA en 2018. Cuenta con dos seguimientos, uno en 2021 y otro en 2023 (en el que los tres primeros criterios fueron evaluados como Se alcanza parcialmente, mientras que los criterios 4, 5 y 7 lo fueron como Se alcanza -el criterio 6 no se evalúa en el seguimiento-, y nunca ha sido presentada una propuesta de modificación.

El Grado consta de 60 créditos de formación básica, 126 de materias obligatorias, 12 de optativas, 36 de Prácticas Externas y 6 de TFG. El número de asignaturas optativas que se recoge en la Memoria verificada es muy elevado, pero, en la realidad, buena parte de ellas no se ofrecen, lo cual limita la posibilidad de elección por parte del estudiantado.

La implantación y organización del programa se ha desarrollado de acuerdo con los objetivos de la titulación y se ha orientado hacia los resultados de aprendizaje que debía alcanzar el estudiantado. La practicidad del Grado y su perfecta aplicabilidad al sector del alojamiento turístico es una fortaleza importante. La secuenciación semestral de las diferentes asignaturas indicadas en la Memoria verificada (MV) se considera adecuada ya que es acorde con dichos resultados de aprendizaje. Sin embargo, según se recoge en la MV, los idiomas en los que se imparte son castellano y catalán, pero en la página web aparecen: castellano, catalán, inglés y alemán.

Consultadas las guías docentes, se observa que no todas las asignaturas se imparten en castellano (por ejemplo, Turismo Sostenible o Responsabilidad Social Corporativa, que se imparten en inglés). Respecto al alemán, hay asignaturas de este idioma, pero eso no supone que se utilice este idioma como lengua de impartición.

Durante la pandemia provocada por la COVID-19 se adaptó la docencia a esta situación especial, adecuando la docencia y el resto de actividades presenciales a un entorno virtual, siguiendo los nuevos criterios publicados como adendas a las guías docentes.

En cuanto a las competencias en estadística, la Escuela prevé, una vez finalizado este proceso de acreditación, presentar una propuesta de modificación en la que se incluya en el Plan de Estudios una asignatura de estadística.

El intenso horario del Grado (con clases por la mañana y por la tarde) dificulta la asistencia a clase del estudiantado que trabaja.

El grado de satisfacción general del estudiantado con la organización general del plan de estudios de la titulación se ha situado, desde el curso 2018-19 hasta el 2022-23 en 2,92; 2,98; 2,77; 2,96 y 2,64, respectivamente, en una escala 1-4, con una tasa de participación, en el último curso, del 25,3%. Esta reducida tasa de participación, por parte del estudiantado, en las encuestas de satisfacción es un aspecto que debe mejorarse tomando las medidas oportunas.

El grado de satisfacción del profesorado con la titulación se ha situado, desde el curso 2018-19 hasta el 2022-23 en 3,5; 3,22; 3,28; 3,14 y 3,17, respectivamente, con una tasa de participación, en el último curso, del 51,1%.

El grado de satisfacción del PTGAS con la titulación se ha situado en el curso 2019-20 en 2 y en el 2021-22 en 3,5. No se han realizado encuestas de satisfacción de la titulación ni a los egresados ni a los empleadores.

1.2 El número de plazas de nuevo ingreso respeta lo establecido en la última memoria verificada para cada curso académico.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: B: Se alcanza

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

El número de plazas de nuevo ingreso (SIIU) siempre ha respetado para todos los cursos a evaluar, lo establecido en la memoria verificada (MV). En concreto, el número de estudiantes de nuevo ingreso logrados desde el curso 2018-19 hasta el 2022-23 ha sido 38, 64, 72, 54 y 54, no sobrepasando las 80 plazas aprobadas en dicha memoria. A estas cantidades hay que añadir los estudiantes procedentes del antiguo título propio en Dirección Hotelera que venía impartiendo la Escuela, así como a los estudiantes procedentes de Formación Profesional, situándose el número de estudiantes que realmente cursan el Grado en torno a la cifra fijada en la MV.

1.3 El título cuenta con mecanismos de coordinación docente que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo al estudiantado como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: B: Se alcanza

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

La titulación cuenta con una serie de mecanismos de coordinación docente que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo al estudiantado como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje. En concreto, la coordinación se logra a partir de las actuaciones del a) Consejo de estudios del Grado, que es el órgano que realiza la coordinación docente y en ella participan todos los profesores que imparten docencia en el título, b) la Jefatura de Estudios, constituida por un miembro del

profesorado, quién asume la coordinación de la titulación junto a los responsables de las asignaturas de cada módulo, c) los Jefes de Departamentos responsables de asignaturas de módulo, d) el Coordinador de asignatura, quién coordina al profesorado de la misma asignatura para diseñar conjuntamente la guía docente, definiendo y sincronizando las actividades formativas, el ajuste del cronograma y la supervisión de la evaluación de la asignatura. Sin embargo, la satisfacción del estudiantado con la coordinación entre materias o asignaturas es de nivel medio y descendió de un 3,04 en el curso 2021-22 a un 2,5 en el curso 2022-23.

1.4 Los criterios de admisión aplicados permiten que el estudiantado tenga el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y se ajustan a lo establecido en la memoria verificada.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: B: Se alcanza

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

La Universidad ha aplicado los requisitos de acceso y los criterios de admisión descritos en la MV atendiendo al Reglamento Académico de la UIB y la legislación vigente, coincidiendo con los criterios generales que se aplican a los estudios de Grado, y se ajustan a la legislación vigente. De hecho, el estudiantado realiza la preinscripción a través de la UIB y el proceso de admisión lo realizan los servicios propios de la UIB. Durante el periodo a evaluar, la mayor parte del estudiantado proviene de la PAU (81,2 % de los matriculados), seguido por los Ciclos Formativos de Grado Superior (13 %).

1.5 La aplicación de las diferentes normativas académicas (permanencia, reconocimiento, prácticas, TFG/TFM, etc.) se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: B: Se alcanza

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

La normativa académica, tanto la de ámbito estatal como la autonómica o la propia de la UIB se aplica adecuadamente. Por lo que respecta a la normativa específica relativa al número mínimo de créditos del que debe matricularse el estudiantado y las normas de permanencia, se aplica el Reglamento Académico de la UIB. En cuanto al reconocimiento de créditos, hasta el curso 2022-23 se aplicó el Acuerdo Normativo AN 11923/2016 del 20 de junio y, a partir de dicho curso, se aplica el Acuerdo Normativo AN 14882/2023 del 30 de marzo.

Para el periodo evaluado, los créditos reconocidos no presentan ningún problema y parecen adecuados. Las prácticas externas de los estudiantes son reguladas a través de la Normativa de gestión de prácticas externas de estudiantes de la UIB en empresas, entidades o instituciones (Acuerdo normativo 13866/2021, de 23 de febrero de 2021) y el Reglamento propio de la Escuela.

Por lo que se refiere a los TFG, se aplica el Acuerdo normativo 14665/2022, de 4 de noviembre por el cual se aprueba el Reglamento para la elaboración y evaluación de los trabajos de final

de grado o de máster de la UIB y el reglamento propio de la Escuela.

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.

2.1 El estudiantado tiene acceso en el momento oportuno, antes y después de su matrícula, a la información relevante del desarrollo del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: C: Se alcanza parcialmente

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

La información del Grado en Dirección Hotelera (GDHO), como ocurre con el resto de títulos oficiales de la UIB, se encuentra recogida en la página web la Universidad. En ella se ofrece información general y específica de todos los grados sobre oferta formativa, que incluye acceso, admisión, pruebas específicas, matrícula, calendario académico, FAQ, trámites administrativos, normativa específica de los estudios y resultados de aprendizaje previstos. Además, la Escuela cuenta con una página web propia a partir de la cual todos los grupos de interés y, en especial, los estudiantes, antes, durante y después del período de matrícula, pueden acceder a parte de la información del plan de estudios del Grado, en concreto calendario lectivo, horarios de clase y calendario de exámenes.

El acceso a la información del GDHO a partir de la página web de la Escuela no es intuitivo por encontrarse, dentro de la pestaña denominada Estudios, en la pestaña denominada Plan de Estudios Propios -el GDHO no es un título propio-, en la que se encuentran otros estudios de inferior nivel académico.

La información contenida en la página web de la UIB se actualiza de manera periódica, especialmente antes del inicio del curso. No todas las guías están en castellano y catalán, por lo que no se cumple con la recomendación hecha en el último informe de seguimiento. En cuanto al currículo de los profesores, también se indicó en dicho informe que debía estar en las tres lenguas en las que puede ser consultada la página web. Se abrió una acción de mejora al respecto, pero sigue sin estar subsanado totalmente.

El grado de satisfacción del estudiantado con la información pública del Máster puesta a su disposición se ha situado, desde el curso 2018-19 hasta el 2022-23, en 3; 3,04; 2,89; 2,92 y 2,95, respectivamente, en una escala de 1 a 4.

2.2 Los responsables del título publican información adecuada y actualizada sobre el carácter oficial del mismo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y acreditación.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: B: Se alcanza

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

La UIB utiliza su página web para publicar y difundir información actualizada sobre el carácter oficial del GDHO, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y acreditación. En concreto, en la pestaña específica de Calidad se encuentran, además de los mecanismos de calidad con los que cuenta la titulación, información relevante sobre los resultados alcanzados.

Además, en la página web del Grado, se ofrece información, en la pestaña "Datos e indicadores", de la evolución del número de estudiantes de nuevo ingreso, matriculados y titulados y las tasas de abandono, rendimiento y eficiencia, así como de los resultados de las encuestas

de satisfacción global de los diferentes colectivos directamente implicados en la titulación. Igualmente, se pueden consultar diversos informes y enlaces relacionados con la inserción laboral de los titulados.

Por lo que respecta a la información disponible sobre el profesorado que imparte docencia en el Grado, tanto en el listado del profesorado que participa en el título como en las guías docentes, se recoge una ficha personal en la que aparece la categoría, correo electrónico y teléfono, currículo breve -que ofrece información sobre su formación académica y su perfil docente e investigador y/o profesional-, horario y el lugar de tutorías y asignaturas que imparte o impartidas en los cinco años anteriores.

CRITERIO 3. GARANTÍA DE CALIDAD, REVISIÓN Y MEJORA

ESTÁNDAR: LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC) FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.

3.1 La información obtenida a través de los diferentes procedimientos para la revisión y mejora del título es analizada y fruto de este análisis se establecen, en su caso, las acciones de mejora oportunas.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: C: Se alcanza parcialmente

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

La UIB cuenta con un Sistema Garantía Interno de la Calidad cuyo diseño fue certificado siguiendo los criterios del Programa AUDIT. Se evidencia que dicho Sistema, en los últimos años, ha experimentado avances importantes en cuanto a su revisión e implantación, lo que se valora muy positivamente.

El Sistema contempla todos los aspectos claves para la mejora del título, y facilita, con carácter general, la recogida de información que permite analizar el funcionamiento de la titulación y la evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje.

Se valora positivamente:

- La estructura organizativa de la universidad, centros y titulaciones que velan por la calidad, estableciendo los representantes y sus funciones.

- 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 para conocer la satisfacción de los grupos de interés que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora en relación a las diferentes dimensiones y actividades de la titulación.
- La visualización y accesibilidad de los resultados de la titulación, incluyendo la información gráficamente para el adecuado conocimiento de todos los grupos de interés.
- La definición y actualización que se está llevando a cabo de los procesos del Sistema de Garantía Interno de la Calidad.

No obstante, se detectan aún algunas acciones de mejora que se considera oportuno poner en marcha para la consolidación del Sistema como eje de la mejora continua del Centro, y, por tanto, de la titulación.

El plan de mejoras desarrollado por la titulación es adecuado, incluyendo las acciones derivadas de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad y de los informes de evaluación externa. Los resultados derivados de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés denotan que en general, están satisfechos con el desarrollo de la titulación.

Acciones de mejora a poner en marcha:

- Se debe de continuar trabajando en la definición y actualización de todos los procesos que integran el Sistema.
- Se debe mejorar la información que se incluye en el Plan de mejoras de la titulación de forma que permita realizar un seguimiento de su grado de consecución y la trazabilidad de las acciones planteadas. En este sentido se considera oportuno incluir:
 - o Indicadores de cada una de las acciones que permitan analizar el grado de consecución de las acciones planteadas.
 - o El origen de las acciones de mejora, siguiendo lo establecido en el procedimiento PE8.
 - o Análisis del grado de cumplimiento y, en su caso, acciones de mejora adicionales a poner en marcha.
- Se debe evidenciar el análisis de la información obtenida a través del buzón de quejas y sugerencias (no se ha actualizado el procedimiento PS05 sobre gestión de quejas y sugerencias, se deben incluir en el análisis de las titulaciones indicadores sobre el número de registros, tiempo de respuesta y acciones derivadas de su desarrollo)
- Se recomienda seguir trabajando en el desarrollo de mecanismos para aumentar la tasa de respuesta en la encuesta de satisfacción de estudiantes y empleadores.

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

ESTÁNDAR: EL PERSONAL ACADÉMICO QUE IMPARTE DOCENCIA, ASÍ COMO EL PERSONAL DE

APOYO, ES SUFICIENTE Y ADECUADO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO, EL NÚMERO DE ESTUDIANTES Y LOS COMPROMISOS DE DOTACIÓN INCLUIDOS EN LA MEMORIA DEL PLAN DE ESTUDIOS VERIFICADA Y, EN SU CASO, EN SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.

4.1 El personal académico vinculado al título es suficiente y adecuado a sus características, al número de estudiantes y se ajusta a lo establecido en la última memoria verificada.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: B: Se alcanza

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

El personal académico que imparte docencia en el GDHO es suficiente y adecuado a sus características y al número de estudiantes y se ajusta a lo establecido en la última memoria verificada. En concreto, desde el comienzo de su impartición (curso 2018-19) hasta el último curso considerado (2022-23), han impartido docencia en el Grado 13, 26 (8 de la UIB y 18 de la Escuela), 31 (15 y 16), 48 (30 y 18) y 40 (20 y 20) docentes.

Según la información facilitada en el IA, en el curso 2021-22 el 50% eran permanentes, impartiendo el 67,7% de la docencia y el 54,2% eran doctores, impartiendo el 45% de la docencia, y en el curso 2022-23, el 65% eran permanentes, impartiendo el 81,8% de la docencia y el 60% eran doctores, impartiendo el 45,9% de la docencia. Los 20 profesores de la Escuela esencialmente imparten el módulo 2. Gestión Operativa del Hotel, que incluye materias muy específicas como son "Gestión de Cocina", "Gestión de Restauración" y "Gestión de Alojamientos".

En el curso 2020-21, 3 profesores/as tuvieron dedicación asignada al Prácticum, en el 2021-22, 5 al Prácticum y 20 al TFG y en el 2022-23, 5 al Prácticum y 14 al TFG.

En cuanto a su capacidad investigadora, medida a través de los sexenios logrados, en estos dos últimos cursos, los 48 profesores/as del 2021-22 atesoraron 14 sexenios (0,29 sexenios por profesor/a) y los 40 profesores/as del 2022/23, 17 sexenios (0,43 sexenios por profesor/a).

Por lo que respecta a su experiencia docente, medida por quinquenios logrados, en estos dos últimos cursos atesoraron 39 y 36 quinquenios, respectivamente. Por otro lado, la ratio número de estudiantes por profesor/a se ha situado, para los cinco cursos considerados en 4,4; 5; 6,3; 5,5 y 7,3. Un total de 33 docentes del Grado han asistido a cursos de formación pedagógica ofrecidos por la UIB en el periodo 2018-2022.

Según se indica en el Informe de Autoevaluación (IA), la movilidad internacional del profesorado ha sido muy escasa en este periodo. En concreto, tan solo un profesor realizó una movilidad en dos ocasiones a Alemania y una profesora hizo lo propio a Eslovaquia.

El grado de satisfacción del estudiantado con el profesorado del Máster se ha situado, desde el curso 2018-19 hasta el 2022-23 en 3,14; 2,95; 2,97; 3,02 y 2,75, en una escala de 1 a 4, respectivamente. En las audiencias mantenidas con el estudiantado, se puso en evidencia tanto el elevado nivel de conocimientos de las materias que imparten como la cercanía y disponibilidad del profesorado.

4.2 El personal de apoyo es adecuado y suficiente para el desarrollo del título y conforme a los compromisos adquiridos en la última memoria verificada.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: B: Se alcanza

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

La Escuela cuenta con dos tipos de personal de apoyo. Por un lado, cuenta con personal de apoyo académico (20 profesores) para la impartición de algunas materias con elevada carga práctica relacionadas con los departamentos de Cocina, Restauración y Alojamiento, que son propias del Módulo de Gestión operativa del hotel. En cuanto al personal técnico de gestión y administración de servicios (PTGAS), la Escuela cuenta con un colectivo de 23 contratados laborales.

Por otra parte, cabe destacar el apoyo de los servicios centrales de la UIB, concretamente del área de Recursos Humanos, del Servicio de Infraestructuras TIC y de la Unidad de Gestión de los Estudios de Grado (UGEG). Los estudiantes valoran el "soporte de los servicios administrativos" en el curso 2022-23 con un 2,52, sobre 4 (porcentaje respuestas 25,3%). Por otra parte, el profesorado ha valorado con un 3,71 el "apoyo de los servicios administrativos y otro personal técnico" durante ese mismo curso (porcentaje de respuestas 51,1%).

CRITERIO 5. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

ESTÁNDAR: LOS RECURSOS MATERIALES, LAS INFRAESTRUCTURAS Y LOS SERVICIOS DE APOYO PUESTOS A DISPOSICIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TÍTULO SON LOS ADECUADOS EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA, MODALIDAD DEL TÍTULO, ESTUDIANTADO MATRICULADO Y LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE PREVISTOS, CONFORME A LOS COMPROMISOS DE DOTACIÓN INCLUIDOS EN LA ÚLTIMA MEMORIA VERIFICADA.

5.1 Los recursos materiales, las infraestructuras y servicios puestos a disposición del estudiantado y del profesorado son suficientes y adecuados a las características del plan de estudios, al número de estudiantes, y a las modalidades de impartición.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: A: Se supera excelentemente

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

El Grado se imparte en la Escuela Universitaria de Hotelería de las Illas Balears, que dispone de un número suficiente de aulas tradicionales y de aulas laboratorio (restauración y cocina). Se trata de aulas especiales (también denominadas talleres o laboratorios) que reproducen el ámbito de un hotel.

Las magníficas instalaciones de la Escuela, perfectamente habilitadas para la docencia práctica de la hostelería son una fortaleza a resaltar. La Escuela también cuenta con dos aulas informáticas y sus instalaciones están exentas de barreras arquitectónicas y la accesibilidad universal está garantizada. En consecuencia, los recursos materiales adscritos al Grado de Dirección Hotelera se adecúan a las características del plan de estudios, tomando en

consideración el tipo de docencia -presencial-, el número de estudiantes matriculados, el tamaño de grupo y las necesidades formativas programadas.

Respecto a las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas, se emplea la plataforma "Aula virtual", que permite al estudiantado el desarrollo de las actividades formativas y una enseñanza complementaria a la docencia presencial. Este espacio virtual también se utiliza como herramienta informativa y de comunicación entre el alumnado y el profesorado. Por otra parte, en el edificio en el que se imparte la docencia existe una biblioteca que cuenta con suficiente espacio y con unos fondos bibliográficos, tanto en formato papel como digital, adecuados.

El grado de satisfacción del estudiantado con las instalaciones se ha situado, desde el curso 2018-19 hasta el 2022-23 en 3,31; 3,26; 3,21; 3,23 y 2,88, en una escala de 1 a 4, respectivamente, con un porcentaje de respuestas del 25,3% en el último curso. Los asistentes a la audiencia mantenida con el estudiantado mostraron su malestar por no poder almorzar en el comedor de la Escuela, excepto el día que trabajan en la materia de cocina. La valoración del profesorado de la adecuación de las aulas, las instalaciones y el equipamiento en el último curso evaluado (2022-23) fue de 3,61, para un porcentaje de respuestas del 51,1%.

5.2 Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición del estudiantado una vez matriculado se ajustan a los resultados de aprendizaje previstos y a la modalidad del título y facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: B: Se alcanza

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

La UIB ofrece a los futuros estudiantes del Grado acceso a información y orientación académica a través de un enlace denominado "Serás UIB" y la Escuela ofrece varias actividades para estudiantes de secundaria con inclinación hacia la dirección hotelera. Una vez matriculados, al inicio del primer curso, se realiza una jornada de acogida para explicarles el plan de estudios, la organización del itinerario curricular y el funcionamiento de los laboratorios de prácticas. Igualmente, en tercer y cuarto curso se incide en el desarrollo del Prácticum I y II, dada la complejidad de estas asignaturas.

A lo largo de sus estudios, la Escuela les ofrece un programa de Tutorías y Orientación profesional, tendente a facilitarles el aprendizaje y ofrecerles una orientación educativa efectiva. La figura del tutor personal que cada alumno tiene durante sus estudios es otra figura clave en su proceso de formación.

El estudiantado del Grado tiene a su disposición una Oficina de apoyo a personas con necesidades especiales que orienta a los que lo necesiten, tanto para posibles adaptaciones curriculares como para aquellas gestiones específicas que puedan requerir.

En cuanto a la orientación profesional una vez finalizados los estudios universitarios, la UIB, a través de su web, ofrece información y ayuda sobre orientación educativa y profesional. Igualmente, el Departamento de Orientación e Inserción Profesional -DOIP- (Agencia de

colocación número 0400000007) ofrece un servicio dirigido al estudiantado universitario y las empresas para favorecer el empleo de las personas egresadas de las Islas Baleares. Y también pueden recibir asesoramiento en emprendeduría en el caso de que los egresados decidan crear su propia empresa.

Por lo que respecta a la movilidad del estudiantado, la UIB, a través de la web "Somos internacionales" ofrece información de la oferta de programas de movilidad e intercambio a través del Servicio de Relaciones Internacionales. Según la información aportada en el Informe de Autoevaluación (IA), en el curso 2021-22, 4 estudiantes extranjeros cursaron el GDHO en régimen de movilidad, en tanto que 30 estudiantes del Grado realizaron movilidad internacional. En el curso 2022-23 las cifras fueron, respectivamente, 12 y 38. Es de destacar la apuesta que asume la Escuela por impulsar la movilidad de su estudiantado, incluyendo, en cuarto curso la obligatoriedad de realizar el Prácticum II en el extranjero. Para ello, tiene firmados múltiples convenios tanto con Universidades extranjeras como con hoteles y cadenas hoteleras que poseen instalaciones en el extranjero.

Los estudiantes valoran los "servicios de orientación y apoyo a estudiantes" en el curso 2022-23 con un 2,61, sobre 4 (porcentaje respuestas 25,3%).

5.3 En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, estas se han planificado según lo previsto en la última memoria verificada y son adecuadas para la adquisición de los resultados de aprendizaje del título.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: A: Se supera excelentemente

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

El Grado en Dirección Hotelera (GDHO) contempla la realización de prácticas externas obligatorias a través de dos asignaturas: "Prácticum I", de 12 créditos (300 horas), y "Prácticum II", de 24 (600 horas), que se cursan en tercer y cuarto curso, respectivamente, tal y como aparece recogido en la Memoria Verificada (MV) y son adecuadas para la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.

Las prácticas externas se desarrollan bajo la supervisión y directrices de la UIB y de la Escuela y se ajustan a la normativa estatal vigente, a la específica de la UIB, así como a las normas propias establecidas por la Escuela. Ambos Prácticum se realizan al amparo del correspondiente convenio de cooperación educativa entre la UIB y los centros con los que la Escuela tiene celebrados convenios de prácticas. Según se indica en el IA, en el curso 2022-23 se ofertaron 61 plazas para la asignatura "Prácticum I" y 43 para la asignatura "Prácticum II". La coordinación general de ambas asignaturas la realizan dos profesores que coordinan a un total de ocho profesores-tutores, los cuales se encargan del seguimiento y el cumplimiento del plan de prácticas establecido en el convenio con la entidad, así como de la coordinación de la información de seguimiento que se realiza con el tutor de la empresa que acoge a los alumnos en prácticas.

En el curso 2022-23, para una tasa de respuestas del 31,6% en las encuestas de satisfacción del alumnado, las prácticas externas obtuvieron una valoración de 3,35, sobre 4, en el ítem sobre resultados de aprendizaje o competencias adquiridas durante su realización en los

respectivos centros laborales y de 3,19 en el del grado de satisfacción global con las prácticas. El aspecto menos valorado ha sido la planificación y organización con un 2,84. Pese a que las valoraciones son adecuadas, en el autoinforme se indica que "se están revisando y mejorando los procedimientos de seguimiento del plan de prácticas, especialmente del Prácticum II (de carácter internacional)". En concreto, como acción de mejora (AdM-319) se indica: "Para el Prácticum I y II: diseñar un nuevo cuestionario donde se refleje la satisfacción del empresariado con las prácticas y los resultados del aprendizaje del alumnado". Según se indica en el IA, el objetivo de esta acción es obtener herramientas de retroalimentación con respecto a la planificación de las prácticas y la satisfacción en cuanto a los resultados, tanto por parte de las entidades receptoras como de los practicantes.

En todo caso, la existencia de los dos Prácticum es una fortaleza del Grado, pues los dos periodos de prácticas, especialmente las que se deben realizar en el extranjero, permiten al estudiantado adquirir una experiencias y competencias profesionales mucho más amplias y profundas que las habituales en este tipo de titulaciones. Las amplias y profundas relaciones que mantiene la Escuela con las empresas del sector turismo y, especialmente, con el subsector de alojamiento turístico son, igualmente, una fortaleza a reseñar.

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ESTÁNDAR: LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZADOS POR LAS PERSONAS EGRESADAS SE AJUSTAN A LO PREVISTO EN EL PLAN DE ESTUDIOS, SON COHERENTES CON EL PERFIL DE EGRESO Y SE CORRESPONDEN CON EL NIVEL DEL MARCO ESPAÑOL DE CUALIFICACIONES PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR (MECES) DEL TÍTULO.

6.1 Las actividades formativas, las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados para que el estudiantado pueda alcanzar los resultados de aprendizaje previstos.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: B: Se alcanza

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

Las actividades formativas, las metodologías docentes y los sistemas de evaluación para el desarrollo del Grado están establecidas en la Memoria Verificada (MV) y distribuidas en módulos/materias, y en la guía docente de cada asignatura se definen en coherencia con los objetivos y resultados de aprendizaje a conseguir.

Con relación a las competencias que adquiere el estudiantado al finalizar el Grado, en el último informe de seguimiento se indica, como modificación obligatoria, la necesidad de asegurar las competencias en el ámbito de la Estadística, y realizar, en consecuencia, una modificación del plan de estudios incorporando una asignatura de Introducción a la Estadística.

La satisfacción del estudiantado con la metodología docente y con los sistemas de evaluación ha sido en una escala de 1 a 4, respectivamente, de 2,96 y 2,79 en el curso 2021-22 y de 2,64 y 2,42 en el curso 2022-23 (porcentaje de respuestas de 25,3%). Con relación al TFG, el grado de

satisfacción general fue de 3,33 en una escala de 1 a 4, también para el curso 2022-23 (porcentaje de respuestas del 23,8%), y el conjunto de aspectos valorados del TFG (apoyo del tutor, acceso a recursos, relación entre carga teórica y real, etc.) están todos ellos por encima de esta cifra.

6.2 Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel en el meces.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: B: Se alcanza

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

En términos generales el perfil de los egresados coincide con el perfil de egreso señalado en la MV y se corresponden con los objetivos formativos definidos, ajustándose al nivel MECES 2. Por lo que se refiere a la satisfacción global de los estudiantes con los resultados de aprendizaje para el curso 2022-23 fue de 2,83, en una escala de 1 a 4. De la misma forma, la valoración respecto a los resultados de aprendizaje y competencias adquiridas con el TFG se situó en dicho curso en 2,9.

CRITERIO 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

ESTÁNDAR: LOS RESULTADOS DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO, LA TRAYECTORIA PROFESIONAL DE LAS PERSONAS EGRESADAS Y EL PERFIL DE EGRESO SON COHERENTES CON LOS OBJETIVOS FORMATIVOS Y SATISFACEN LAS DEMANDAS SOCIALES DE SU ENTORNO.

7.1 Los resultados de los diferentes indicadores de rendimiento del título se analizan y, en su caso, se establecen acciones de mejora.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: C: Se alcanza parcialmente

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

Para el cálculo de las tasas e indicadores del GDHO, así como del resto de titulaciones oficiales, la UIB sigue las definiciones del SIIU. La información recogida en el IA en cuanto a los principales indicadores y resultados del grado es muy escasa, por lo que no se puede aventurar cuál va a ser su evolución futura.

En cuanto a la tasa de graduación, se ofrece la correspondiente a la promoción 2018-19, que se situó en el 21,6%, muy por debajo de la recogida en la MV, que era del 35%. Por lo que respecta a la tasa de abandono, igualmente se ofrece la correspondiente a la promoción 2018-19, que se situó en el 15,8%, ligeramente por encima de la contemplada en la MV, que era del 15%. En lo relativo a la tasa de eficiencia, se ofrecen los datos de los cursos 2021-22 y 2022-23, con unos valores de 96,7% y 95,1%, respectivamente, superiores al fijado en la MV, que era del 85%. Si se tiene en cuenta la tasa de rendimiento de las asignaturas, los valores medios logrados desde el curso 2018-19 hasta el 2022-23, se ha situado en el 77%, 82%, 77%, 76% y 69,5%. En todo caso, existen importantes diferencias entre asignaturas, destacando los bajos valores logrados, en el curso 2022-23, en las asignaturas "Contabilidad de costes" (31%), "Tecnologías de la información" (38,3%), "Prácticum II" (44,2%) e "Introducción a la economía" (50%).

7.2 El perfil de egreso definido en el plan de estudios mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico y profesional.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: B: Se alcanza

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

El perfil de egreso de los titulados en el Grado de Dirección Hotelera, tal y como figura en la MV y en la página web de los estudios, mantiene su relevancia. En concreto, la titulación está orientada a formar a profesionales polivalentes con una clara motivación para la industria hotelera, con una buena capacidad comunicativa en varias lenguas, organizativa y comercial, así como con una actitud colaboradora y de trabajo en equipo, y una alta consideración sobre la importancia de la excelencia del servicio en los diferentes campos del sector hotelero, tanto en un entorno nacional como internacional.

7.3 Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto científico, socio-económico y profesional del título.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA: B: Se alcanza

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

Como en el curso 2021-22 salió la primera promoción del Grado, el IA apenas ofrece información sobre el estudiantado egresado y no se disponen aún de encuestas de inserción laboral de los titulados. En dicho IA se indica que en ese curso finalizaron sus estudios 10 personas de las cuales 7 han solicitado el título correspondiente.

Desde la Escuela se ha realizado un seguimiento de estos a través de un cuestionario interno, que ha sido contestado por 7 egresados. Prácticamente el 100% estaba trabajando en ese verano y el 57% de los que realizaron prácticas recibieron ofertas de contratación. En este estudio se pregunta a los egresados si volverían a matricularse en este Grado y un 71% indica que sí. Lo mismo ocurre con la encuesta aplicada a ocupadores del curso 2022-23. La Encuesta de inserción laboral y de satisfacción con la formación recibida ofrecerá sus primeros datos en el curso 2025-26 y el Informe de inserción laboral no se hará hasta después de la visita efectuada.

En Palma, a 17 de mayo de 2024