

# **EVALUACIÓN PARA LA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN INFORME DE LA VISITA**

Denominación del Título:	Máster Universitario en Economía del Turismo: Monitorización y Evaluación
Código RUCT:	4314959
Universidad:	Universitat de les Illes Balears
Centros de impartición:	Centro de Estudios de Postgrado
Modalidades de impartición:	Presencial
Número de ECTS:	60

## **INTRODUCCIÓN**

La titulación evaluada es el Máster Universitario en Economía del Turismo: Monitorización y Evaluación 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 Postgrado 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 Máster Universitario en Economía del Turismo: Monitorización y Evaluación (METM) se imparte en el edificio Gaspar Melchor de Jovellanos a través del Centro de Estudios de Postgrado de la Universitat de les Illes Balears (UIB), centro responsable de todos los másteres oficiales y programas de doctorado de dicha Universidad.

Su Memoria fue verificada por ANECA en 2014 y se comenzó a impartir en el curso 2015-16 en modalidad presencial y en inglés. El Máster consta de 30 créditos de materias obligatorias (que incluye un TFM de 9 créditos), 15 de especialización (en monitorización aplicada al turismo o en evaluación aplicada al turismo) y 15 optativos.

Cuenta con tres seguimientos externos -en 2017, 2018 y 2020. En este último, los criterios 2, 4 y 5 fueron valorados como Se alcanza y los criterios 1, 3 y 7 como Se alcanza parcialmente (el criterio 6 no se evalúa en seguimiento).

En el año 2017 se presentó una propuesta de modificación, y otra en el año 2023, para adaptarse al RD 822/2021, la cual ha obtenido una respuesta provisional favorable y se espera se aplique en el curso 2024-25.

En el año 2018 se produjo una primera renovación de la acreditación, con un informe favorable que incluía cinco 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.

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 secuenciación semestral de las diferentes asignaturas, indicada en la memoria verificada (MV), se considera adecuada ya que es acorde con dichos resultados de aprendizaje. Además, las dos especialidades ofrecidas, monitorización y evaluación, ofrecen itinerarios

diferentes para estudiantes con distintos perfiles de ingreso una vez superado el módulo obligatorio de formación inicial.

De la información recogida en el Informe de autoevaluación (IA) se infiere que por cada crédito ECTS tan solo se imparten 6 horas de docencia, lo cuál parece ser un estándar en los estudios de postgrado de la UIB.

La satisfacción global del estudiantado con la titulación se ha situado, desde el curso 2017-18 hasta el 2022-23 en 2,67; 2,83; 3,2; 3,75; 3,29 y 3,11, respectivamente, en una escala de 1 a 4. Sin embargo, en la visita efectuada, el estudiantado indica que el nivel de algunas asignaturas es relativamente bajo, propiciado por la heterogeneidad de sus conocimientos sobre algunos aspectos y contenidos del Máster, produciéndose, en algunos casos, ciertos solapamientos en los contenidos de algunas asignaturas. Igualmente, los estudiantes echan de menos un mayor enfoque práctico de los contenidos del Máster.

Por lo que respecta a la satisfacción concreta del estudiantado con la organización general del plan de estudios, esta se ha situado, en el mismo periodo, en 2,67; 3; 3; 3,25; 3,29 y 2,78, en una escala de 1 a 4. Para el único curso para el que se ha facilitado información en el IA (2019-20), la satisfacción de los egresados con la titulación se ha situado en 6 en una escala 1-10.

En cuanto al grado de satisfacción del PTGAS con la titulación, esta se ha situado en el curso 2017-18 en 3,1; en el 2019-20 en 3,22 y en el 2021-22 en 2,30, en una escala de 1 a 4. Sin embargo, no se realizan encuestas de satisfacción de los empleadores con la titulación.

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

**VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:** C: Se alcanza parcialmente

### **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 MV. En concreto, el número de estudiantes de nuevo ingreso logrados desde el curso 2017-18 hasta el 2022-23 ha sido 12, 10, 12, 13, 11 y 7, no llegando nunca a las 30 plazas aprobadas en dicha memoria, pero quedándose muy lejos, especialmente en el curso 2022-23. En la visita el equipo directivo indicó que en el curso 2023-24, que se encuentra fuera del periodo de la presente evaluación, ha ascendido el número de nuevos matriculados, aunque sin concretar la cifra exacta. En todo caso, la reducida dimensión del grupo y su carácter heterogéneo enriquece el diálogo y el proceso de enseñanza/aprendizaje del Máster, así como el trato personalizado por parte del profesorado.

## **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 Consejo de estudios del Máster, órgano en el que participa todo el profesorado que imparte docencia en la titulación.

Igualmente, la coordinación docente se realiza tanto a nivel vertical como horizontal, utilizando los otros mecanismos de coordinación docente establecidos en la MV del título, como son los coordinadores de módulo y la Comisión Académica.

La coordinación entre asignaturas se discute en el seno del Consejo de estudios y generalmente es el coordinador del Máster el que concreta reuniones bilaterales con los docentes implicados. Los dos coordinadores del TFM, se dividen las tareas de coordinación de la asignatura.

La satisfacción de los estudiantes con la coordinación entre asignaturas puede considerarse adecuada. En concreto, ha sido de 2,89, en una escala de 1 a 4, en el curso 2022-23, con un porcentaje de respuestas del 66,7%. La valoración que realizan los profesores también es adecuada con respecto a la coordinación docente -3,5, sobre 4.

### **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:**

Desde la implantación hasta la última acreditación del METM, se han aplicado los requisitos de acceso y los criterios de admisión descritos en la MV de acuerdo con la normativa de acceso y admisión a programas máster de la UIB (Acuerdo Normativo 14423) y con la legislación vigente (Real Decreto 822/2021). De forma más específica, se valoran preferentemente a los estudiantes que hayan cursado grados oficiales en Turismo, Economía, Administración de Empresas o sus equivalentes internacionales, aunque también se valoran estudiantes provenientes de otros grados.

La Comisión Académica, junto con el personal de apoyo de los servicios administrativos del Centro de Estudios de Postgrado (CEP), es la encargada del proceso de admisión. Una vez el CEP ha comprobado que el solicitante puede acceder al Máster, la Comisión Académica le evalúa (nota media del expediente académico, hasta 5 puntos; adecuación de la formación previa, hasta 3 puntos; carta de motivación, hasta 1 punto; y experiencia profesional, hasta 1 punto), y resuelve la solicitud verificando que cumple con los requisitos de admisión estipulados en la MV.

El estudiantado del Máster procede mayoritariamente, en el periodo considerado (2017-2023), de titulaciones relacionadas con el turismo y la gestión hotelera (46%), seguido de las relacionadas con la administración de empresas (25%), la economía (7%) y otros estudios (22%). A pesar de ello, se ha detectado que existe una gran heterogeneidad en el perfil real del

estudiantado de nuevo ingreso, lo que supone un desigual nivel formativo de entrada en áreas como la economía o la estadística.

Por otro lado, la práctica totalidad de los estudiantes que han cursado este Máster son extranjeros, con desiguales niveles de conocimiento de castellano y de catalán, lo que supone un reto para la realización de las prácticas.

**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:**

Se aplica la normativa académica existente sobre permanencia y reconocimiento de créditos. En cuanto a la aplicación de esta última, la Comisión para el Reconocimiento y Transferencia de Créditos del Máster es la encargada de valorar el reconocimiento de períodos de experiencia laboral cuando son similares en cuanto a su naturaleza o superiores en cuanto a duración con respecto a las prácticas curriculares y aplica las reglas establecidas en la MV y la normativa de la UIB vigente. En todo caso, según se recoge en el IA, en el periodo 2017-2023 tan solo se han realizado tres reconocimientos de créditos.

La normativa del Máster sobre Prácticas externas exige que el estudiante haya superado al menos el 50 por ciento de los créditos totales para poder cursar dicha asignatura y, con relación al TFM, la defensa de este sólo puede realizarse una vez que se han aprobado todos los demás créditos.

## **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:** B: Se alcanza

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:**

La fuente básica de información sobre el METM es su página web, a la que se puede acceder desde la página web de la UIB o la del CEP. En dicha página web se incluye la oferta académica, los plazos de preinscripción y matrícula, las becas premios y ayudas (convocatoria y resultados), además de otros procesos de información y transparencia. La información publicada en la página web está organizada de manera agregada con el fin de facilitar el acceso a todos los grupos de interés de los aspectos más relevantes. La información del plan de

estudios se estructura de manera simple e intuitiva, en diferentes pestañas: "El estudio", "Descriptor", "Plazos y listados", "Asignaturas", "Horarios", "Prácticas externas", "TFM", "Profesorado", "Datos e indicadores", "Calidad" y "Ficha técnica". Respecto de las Prácticas externas, se echa en falta el listado de empresas e instituciones con las que se tienen celebrados convenios para la realización de dichas Prácticas. Las guías docentes de las asignaturas del Máster se muestran en la web con la información necesaria.

La información pública se actualiza periódicamente y es accesible para que cualquier usuario pueda acceder a ella, independientemente de sus capacidades y de sus medios tecnológicos. Los estudiantes valoran positivamente la información pública ofrecida del Máster (desde el curso 2017-18 hasta el 2022-23 las valoraciones, en una escala 1-4, fueron 3,33; 3,5; 3,5; 3,75; 3,57 y 3, con un 66,7% de respuestas en este último curso. El profesorado, en el curso 2022-23, ha valorado con un 3,6 la información de la titulación publicada en la web.

## **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 página web del METM ofrece información detallada y actualizada sobre el título en catalán, castellano e inglés. En la audiencia mantenida con los estudiantes, estos indicaron que la información recogida en inglés no coincidía, en algunos casos, con la ofrecida en castellano.

Con respecto a la información relativa a su desarrollo y resultados, desde la página principal del título - pestaña "El estudio", se da acceso al manual Sistema Interno de Garantía de Calidad de la UIB, y desde la pestaña específica: "Calidad" se accede a la composición de la Comisión de Garantía de Calidad, responsable del seguimiento y análisis de la calidad de la titulación, sus funciones, normativa, compromiso del título con la calidad, procedimientos de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias, así como un formulario que permite presentar sugerencias o quejas dirigidas al responsable del título.

También se puede encontrar el Plan de mejoras de la titulación, revisado y actualizado de manera periódica por la CGC. Por otro lado, en el apartado "Rendimiento de cuentas y transparencia" se publica toda la información relevante y la documentación disponible sobre el plan de estudios: memoria de verificación del título y modificaciones siguientes, el informe final de verificación, los informes de seguimiento externo de la AQUIB y los de seguimiento interno de la UIB, así como los informes de autoevaluación y el informe final de acreditación. Del mismo modo, en la pestaña "Datos e indicadores" se muestra una evolución del número de alumnos de nuevo ingreso, matriculados y titulados y las tasas de graduación, abandono, eficiencia, éxito y rendimiento, así como información sobre la satisfacción global de los diferentes grupos de interés y otros indicadores relacionados con la inserción laboral.

## **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.

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.

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.

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)

## 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 METM es suficiente y adecuado a sus características, al número de estudiantes y se ajusta a lo establecido en la última memoria verificada.

En concreto, desde el curso 2017-18 hasta el último curso considerado, 2022-23, han impartido docencia en el Máster 24, 25, 22, 23, 24 y 23 docentes. Según la información facilitada en el IA, en el curso 2022-23 el 60,9% eran permanentes y el 87% eran doctores, oscilando estos porcentajes en toda la serie entre 58,3% y el 68% de permanentes y entre el 87% y el 92% de doctores. En los cursos 2021-22 y 2022-23, tan solo un profesor tuvo asignada la tutorización de las Prácticas académicas externas.

En cuanto a su capacidad investigadora, medida a través de los sexenios logrados, en la serie considerada, el profesorado del Máster atesoró 24, 34, 34, 31, 33 y 31 sexenios, respectivamente, lo que supone un rango de entre 1 y 1,55 sexenios por profesor/a. Por lo que respecta a su experiencia docente, medida por quinquenios logrados, en la serie considerada el

profesorado acumuló 64, 72, 57, 54, 57 y 54 quinquenios, respectivamente. Por otro lado, dada la reducida entrada de nuevos estudiantes, la ratio número de estudiantes por profesor/a se ha situado, para los seis cursos considerados, en cifras muy reducidas, estando claramente por debajo de 1, oscilando entre 0,7 y 0,9 en el período analizado.

La satisfacción del estudiantado con el profesorado se ha situado, en el periodo 2017-18 a 2022-23 en 2,5; 3,33; 3,17;

3,75; 3,57 y 3,56, respectivamente. Estas opiniones se han visto refrendadas en las audiencias mantenidas con los estudiantes actuales y con los egresados.

Desde el curso 2017-18, un número reducido de profesores/as del Máster ha participado en varios proyectos de innovación y mejora docente, en tanto que un total de 25 docentes del Máster han asistido a un total de 124 cursos de formación pedagógica ofrecidos por la UIB.

La movilidad internacional del profesorado ha sido muy escasa en este periodo. En concreto, según la información contenida en el IA, tan solo tres profesores realizaron movilidad internacional y por periodos brevísimos comprendidos entre 3 y 7 días, aunque en la audiencia mantenida con el equipo de dirección de la titulación se explicó que en estos datos no se encontraba la totalidad de la movilidad internacional real de su profesorado pues procedían, exclusivamente de la Oficina de Relaciones Internacionales.

#### **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 UIB pone a disposición de los centros y titulaciones que imparte el personal de apoyo administrativo necesario para el correcto funcionamiento de los mismos. En concreto, destaca el apoyo de los servicios centrales de Recursos Humanos (gestiona la formación del PTGAS y del PDI), del Área de Tecnologías de la Información (mantenimiento de aulas y soporte informático), de Campus Digital (apoyo técnico a la formación a distancia), de la Unidad de Gestión de Estudios de Postgrado (presta asesoramiento y apoyo relacionados con los procesos de verificación, seguimiento y acreditación de los títulos de postgrado), la Oficina de Planificación Estratégica (gestiona datos, estadísticas y las encuestas propias de la UIB) y, muy especialmente para la titulación a evaluar, el Centro de Estudios de Postgrado (CEP) para tareas propias de gestión académica y administrativa de los másteres.

La oferta formativa del PTGAS se configura a partir de la detección de necesidades a nivel institucional, para dar apoyo al desarrollo de las políticas y planes estratégicos de la universidad y también a partir de peticiones realizadas por las unidades, centros y servicios de la universidad. La formación se realiza básicamente a través del Plan de Formación del PTGAS de la UIB.

Los estudiantes valoran satisfactoriamente el "Soporte de los servicios administrativos" durante el curso 2022-23 con un 3 y con un 2,9, en una escala de 1 a 4, los "Servicios de orientación y apoyo a estudiantes". Por otro lado, el profesorado ha valorado con un 3,60 el apoyo de los

servicios administrativos y otro personal técnico durante ese mismo curso, aunque en la audiencia mantenida con el profesorado, se indicó que cada vez están más saturados y que está empeorando la gestión administrativa.

## **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:** B: Se alcanza

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

La docencia del METM se imparte en modalidad presencial, en el edificio Gaspar Melchor de Jovellanos, sede de la Facultad de Economía y Empresa de la UIB y los espacios son adecuados para desarrollar las diversas metodologías de enseñanza-aprendizaje, bien con la totalidad del grupo o bien con grupos reducidos. Los equipos informáticos se actualizan y disponen del software necesario para cursar las asignaturas que los requieren.

El centro donde se imparte el máster está exento de barreras arquitectónicas. Por lo que respecta a la satisfacción del estudiantado con las instalaciones es valorada muy positivamente. En concreto, las valoraciones otorgadas se han situado, desde el curso 2017-18 hasta el 2022-23 en 3,5; 3,67; 3; 3,5; 3,71 y 2,6, respectivamente, en una escala de 1 a 4. Según el IA, el motivo de esta importante bajada en el último curso puede ser debido a problemas de conexión entre el ordenador del aula y el proyector.

La valoración del profesorado de la adecuación de las aulas, las instalaciones y el equipamiento fue de 3,40, sobre 4, durante el último curso evaluado (2022-23). En todo caso, la visita efectuada a las instalaciones de la Escuela confirmó la calidad de las mismas.

El estudiantado utiliza el espacio virtual de trabajo "Aula Digital", que les permite una enseñanza complementaria a la docencia presencial, además de suponer una herramienta informativa y de comunicación entre ellos y el profesorado. Por otra parte, el estudiantado utiliza básicamente la biblioteca del edificio G.M. de Jovellanos, que cuenta con unos espacios y fondos bibliográficos adecuados, tanto en formato papel como digital.

**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:**

El apoyo al estudiantado se desarrolla a través del Plan de Acción Tutorial (PAT), que se considera como un derecho Académico, es voluntario y abarca la tutorización de matrícula, de carrera y de salida al mundo laboral. También se ofrece una orientación profesional a través del Departamento de Orientación e Inserción Profesional (DOIP) de la Fundación Universidad-Empresa de las Islas Baleares, que les aporta herramientas y recursos de ayuda y orientación para afrontar su futuro profesional.

Las reuniones informativas ofrecidas por el equipo directivo del Máster sobre los aspectos académicos y formativos más importantes (prácticas, TFM, optativas y movilidad internacional) hacen que el estudiantado disponga de apoyo en aspectos relacionados con el programa formativo y a la organización de su itinerario curricular.

También se organizan ciclos de conferencias con profesionales, a menudo de las propias empresas que reciben estudiantes en prácticas, aunque desde la pandemia se ha reducido su programación. Igualmente, la UIB ofrece diferentes actividades y programas de apoyo: orientación académica, asesoramiento psicológico y educativo, información sobre programas de movilidad, becas u ofertas de trabajo, etc. Una vez finalizados los estudios el estudiantado dispone de una amplia información sobre formación, inserción laboral y emprendeduría, actividades y talleres, etc.

El Servicio de biblioteca y documentación proporciona al estudiantado ayuda para la redacción y presentación del TFM y programa sesiones grupales e individuales para mejorar las competencias de gestión de documentación y búsqueda y citación bibliográfica.

En cuanto a la internacionalización, la UIB ofrece una gran oferta de programas de movilidad o intercambio gestionados por el Servicio de Relaciones Internacionales (SRI), pero parece que no se produce en este Máster, en tanto que en el IA no se ofrecen datos sobre la movilidad saliente del Máster. En cambio, se indica que en el curso 2020-21 tres estudiantes extranjeros realizaron movilidad internacional entrante en el Máster, en el 2021-22, ocho y en el 2022-23, tres.

El grado de satisfacción del estudiantado con los "Servicios de orientación y ayuda al estudiante (biblioteca, servicio de relaciones internacionales, servicio de alumnos, etc.)" ha superado en el período para el que se tiene datos los 2,5 puntos, en una escala de 1 a 4. En concreto, para el curso 2022-23 la valoración fue de 2,91.

**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:** C: Se alcanza parcialmente

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:**

El plan de estudios contempla prácticas externas en empresas como materia optativa de 6

ECTS. Se puede cursar durante unas cinco semanas (realizando 148 horas de trabajo en una empresa o institución), una vez los estudiantes han adquirido un mínimo de competencias generales y específicas. Durante el curso 2021-22 un total de 7 estudiantes realizaron sus prácticas externas en un total de 6 empresas o entidades y en el curso 2022-23 tan solo una estudiante las realizó. Ello puede ser debido al bajo número de matriculados que hablan castellano o catalán y a que están mayoritariamente orientadas a instituciones públicas, lo cuál no parece estar en línea con el carácter eminentemente profesionalizante del Máster, aunque tenga una línea específica, minoritaria, orientada a la investigación.

Su desarrollo se regula según la normativa específica de la UIB y las normas establecidas en la guía docente de la asignatura. Se realizan al amparo del correspondiente convenio de cooperación educativa entre las empresas e instituciones que ofrecen plazas de prácticas y los distintos centros de la UIB. Los estudiantes que desean hacer Prácticas encuentran en el Aula Digital la lista de empresas con las que la UIB tiene convenio para este Título, pero, según se indica en el IA, la titulación cuenta con, tan solo, cinco convenios para que su estudiantado pueda realizarlas, por lo que urge que, desde la dirección del Máster, amplíe su número y lo reoriente, si es preciso, hacia un mayor número de empresas privadas buscando, igualmente, que estudiantes de otras lenguas nativas puedan realizarlas.

La planificación sigue las pautas establecidas en la guía docente, por la cual, para asignar una empresa, el estudiante debe ponerse en contacto con el Coordinador de Prácticas en la UIB para encontrar una opción adecuada que será supervisada por el Tutor Académico.

Para el único curso del que se ofrece información en el IA (curso 2021-22), el grado de satisfacción global del estudiantado con las prácticas externas es 3,25, en una escala de 1 a 4, aunque el reducido tamaño de la muestra impide valorar con rigor su grado de significatividad.

## 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 están claramente definidos en las guías docentes de las asignaturas que componen el plan de estudios. El profesorado responsable de cada asignatura elabora o revisa la guía docente correspondiente a través de la herramienta telemática institucional atendiendo a las

competencias, contenidos, metodología y sistemas de evaluación establecidos en la MV, respondiendo a los criterios adoptados por la propia Universidad y siguiendo las recomendaciones del EEES. En cada materia se especifican los instrumentos susceptibles de ser utilizados para el proceso de evaluación, así como su peso.

El reducido tamaño habitual del grupo permite la realización de actividades formativas participativas. El procedimiento que se sigue para revisar y evaluar si el alumnado adquiere las competencias previstas tiene lugar de forma anual, tanto por parte del Consejo de Estudios, como por parte de la Comisión de Garantía de Calidad, como se indica en los diferentes informes de seguimiento.

Con relación al TFM, se hace un seguimiento por parte de los dos profesores que ejercen la coordinación de la asignatura, que actúan coordinados, y estableciendo una estrecha relación con el estudiante durante las diferentes etapas de la asignatura. En el curso 2022-23 se presentaron 12 TFM. Cada curso académico, la dirección vela para que los TFM se ajusten, por una parte, a las características del título y, por otra, a las líneas de investigación o transferencia de conocimiento del profesorado. La opinión del estudiantado sobre su grado de satisfacción con el TFM, en una escala de 1 a 4, ha sido de 3,43 y 3,33 en los cursos 2021-22 y 2022-23, con una participación del 40%. En cuanto a la satisfacción de los tutores con el TFM, ha sido de 3,3; 3,2 y 3,6 en los cursos que van del 2020-21 al 2022-23.

Con relación a las prácticas externas, la ausencia de observaciones apenas permite valorar cuantitativamente este apartado, pues tan solo se dispone de información del grado de satisfacción global del estudiantado con dichas prácticas externas en el curso 2021-22, alcanzando una valoración de 3,25. En las últimas dos ediciones, dos estudiantes del Máster fueron nominados a las distinciones que otorga la Red Universitaria de Postgrados en Turismo (REDINTUR) y seleccionados como trabajos finalistas.

## **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:**

Los resultados de aprendizaje alcanzados en las asignaturas que configuran el plan de estudios del METM ha sido muy positivos en todas las ediciones. En concreto, la tasa de rendimiento logrado desde el curso 2017-18 hasta el 2022-23 ha sido del 74,9%, 79,3%, 76,1%, 91,1%, 70,3% y 88,5%, respectivamente. Para este último curso académico, las materias obligatorias del bloque común alcanzan una tasa de rendimiento del 100%, salvo "Sistema Turístico", "Evolución del Turismo" y "Competitividad Turística", en las que baja levemente. En cuanto a la tasa de éxito, para el mismo periodo, se ha situado en el 96,3%, 92,7%, 100%, 98,3%, 98,7% y 100%, respectivamente. Es preciso indicar que, para este último curso, todas las asignaturas han logrado alcanzar una tasa de éxito (aprobados/presentados) del 100%. Sin embargo, la tasa de no presentados en el TFM es elevada, aunque distintos motivos podrían estar detrás de este retraso.

El Consejo de Estudios de la titulación, bajo la supervisión de la CGC, es el órgano encargado de

revisar y evaluar, anualmente, mediante los informes de seguimiento de la titulación, la adquisición de competencias por parte del alumnado. Según el IA, para afrontar el problema de la obtención de visados por parte del estudiantado, se ha diseñado un procedimiento de admisión en tres períodos, que arranca en el mes de mayo y junio. A pesar de ello, algunos estudiantes son admitidos en el tercer período de admisión de septiembre-octubre y su llegada tardía se hace inevitable, lo que puede generar ciertos problemas de nivelación de conocimientos básicos.

En mayo de 2022 una estudiante del METM recibió el Premio Extraordinario de Máster que otorga la UIB a los mejores estudiantes de los postgrados oficiales.

## 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:

Es preciso indicar que para el cálculo de las tasas e indicadores del METM, así como del resto de titulaciones oficiales, la UIB sigue las definiciones del SIU.

La tasa de graduación, desde el curso 2017-18 hasta el 2021-22 se ha situado en el 88,9%, 72,7%, 88,9%, 92,3% y 60%, respectivamente, frente a la tasa prevista en la MV del 80%, situándose, por tanto, por debajo en dos cursos académicos, especialmente en el 2021-22. Por lo que respecta a la tasa de abandono, en el periodo 2017-18 al 2020-21 se ha situado en el 16,7%, 9,1%, 8,3% y 0%, respectivamente, frente al 10% fijado en dicha Memoria. Por tanto, tan solo en el primer curso se superó esta tasa, debiendo resaltarse que ningún estudiante abandonó sus estudios en el último curso considerado.

En lo relativo a la tasa de eficiencia, se ofrecen los datos de los cursos que van desde el 2017-18 al 2022-23, con unos valores del 100%, 95,2%, 86,1%, 93,3%, 93% y 86,4%, respectivamente, frente al 90% indicado en la MV. Por tanto, en dos cursos académicos se ha estado por debajo de la tasa prevista.

**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:** C: Se alcanza parcialmente

### JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN:

El objetivo del METM, como se indica en la MV, es dar respuesta a la necesidad de formar



especialistas en análisis económico aplicado para la monitorización y la evaluación de proyectos y políticas en economías turísticas. Las posibilidades académicas, científicas y profesionales del egresado de los estudios del presente Máster se hallan enumeradas en dicha memoria de verificación, así como en el apartado "Accesos a otros estudios y salidas profesionales" de la web del título.

La Comisión de Garantía de la Calidad (CGQ) del METM es la encargada, en cada curso, de revisar el perfil de egreso de los estudiantes que hayan obtenido esta titulación de acuerdo con el perfil definido y a las exigencias profesionales. Esta tarea se realiza conjuntamente al proceso de elaboración de los correspondientes informes anuales de seguimiento. Sin embargo, en el IA se indica que la irrupción del Covid-19 paralizó el ritmo de contactos con empresas y organizaciones durante los cursos 2019-20 y 2021-22, a la vez que en los años posteriores se ha observado una caída generalizada en la demanda de los estudios de Turismo. Ello no solo ha limitado los contactos con el sector productivo, sino que ha impedido a la dirección del Máster disponer de información útil y estructurada sobre la adecuación del perfil de los egresados, reconociéndose que se requiere de una intensificación de estas acciones.

Aunque la evolución de la demanda laboral hacia los perfiles de análisis cuantitativo parece mantener la vigencia del enfoque de este programa, la dirección ha identificado necesidades de reorientar los contenidos de algunas asignaturas existentes y de introducir algunos nuevos contenidos, modificaciones que parece que se han incluido en la última modificación de la memoria presentada.

### **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:**

Es prácticamente imposible valorar si la inserción laboral de los egresados es adecuada. En concreto, la última Encuesta de inserción laboral del METM se realizó en 2022, con una muestra no significativa. En el IA se indica que, aunque en la universidad se realizan encuestas de inserción laboral a los estudiantes egresados después de tres años de obtener su titulación, en el curso 2022-23 no se ha obtenido muestra suficiente de los estudiantes de este Máster que permita hacer un análisis específico. Según el IA, a los problemas habituales para localizar a los egresados transcurrido un tiempo, se suma el hecho de que en esta titulación hay una presencia mayoritaria de estudiantes extranjeros, lo que dificulta más estudiar el parámetro de inserción laboral.

El centro de estudios de posgrado y la dirección del Máster tan solo cuentan con datos informales. Lo mismo ocurre con la satisfacción de las empresas empleadoras de los egresados.



En Palma, a 17 de mayo de 2024

---