

## **INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DEL CURSO 2017-18**

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

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

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

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

### **MOTIVACIÓN**

#### **INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN TURISMO DE LA FACULTAD DE TURISMO DE LA UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS**

La Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears (AQUIB) emitió, con fecha 26 de mayo de 2017, el Informe para la renovación de la acreditación del Grado en Turismo. Dicho informe fue favorable con recomendaciones de especial atención comprometidas en el Plan de mejoras presentado por la titulación tras la recepción del Informe provisional de renovación de la acreditación. El título presenta una modificación aprobada de fecha 26 de marzo de 2018.

La Comisión de Evaluación de Titulaciones de AQUIB, de acuerdo con las directrices de la Agencia y lo señalado en el Informe de renovación de la acreditación, ha llevado a cabo el seguimiento bienal del título para la Facultad de Turismo de la Universitat de les Illes Balears, a fin de comprobar el estado de implantación de las recomendaciones en él contenidas antes de la siguiente renovación de la acreditación.

La Comisión de Evaluación de Titulaciones de AQUIB, una vez revisadas las alegaciones y el plan de mejoras presentados por la Universidad en respuesta al Informe provisional de seguimiento, considera que el seguimiento del Grado en Turismo en la Facultad es FAVORABLE.

## **DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO**

### **CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO**

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

En el Informe de renovación de la acreditación, de fecha 26 de mayo de 2017, se recomendaba "Reflexionar sobre la bondad del plan de estudios actual, considerando las observaciones realizadas por estudiantes para mejorar su perfil de egreso" de manera que ... "el plan de estudios del Grado en Turismo introduzca una serie de cambios relacionados, principalmente con los idiomas, las TIC aplicadas al turismo, la adquisición de competencias transversales y la consecución de una mayor especialización". El Informe anual de seguimiento (IAS) ha considerado tal recomendación, ya que ha pasado a impartir la asignatura "Economía ambiental en espais turístics" en inglés, cambio del semestre de impartición tanto de asignaturas de idiomas como de otras, a la introducción de convenios de prácticas, de introducción de cierto software específico, y a la realización de tutorías, seminarios. Asimismo, se han realizado otras actividades (p.e. curso de oratoria) para mejorar las competencias transversales, y para conseguir mayor especialización. Deberá valorarse en futuros seguimientos y renovaciones de acreditación su suficiencia.

En dicho Informe de renovación de la acreditación, se recomendaba también "Evitar sobrepasar el número de plazas verificadas". En el IAS se da cuenta de la aplicación de la AdM-16, según la cual se ha llevado a cabo, durante el proceso de matrícula, una comunicación directa con el Servicio de estudiantes para no sobrepasar el número de nuevas matriculaciones. Éste, durante el período considerado, se ha mantenido dentro de los límites previstos en la Memoria verificada.

La Universidad, en su escrito de alegaciones, tras el Informe provisional de seguimiento, y en el Plan de Mejora, se compromete a "Realizar un análisis comparativo de la satisfacción de los estudiantes con el plan de estudios a partir de sus valoraciones en las encuestas".

#### **RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA:**

Realizar un seguimiento a estudiantes y egresados sobre la bondad de las modificaciones introducidas en el plan de estudios, para conseguir que su satisfacción con el plan de estudios aumente.

### **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.*

En el Informe de renovación de la acreditación se recomendaba "Mejorar las deficiencias detectadas en el apartado de Información y Transparencia, en relación a los mecanismos para

comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad". En el caso de la Facultad, se recomendaban mejoras en:

- "El acceso a la totalidad de la documentación del SGIC, a los principales indicadores y a las acciones de mejora del título". Se ha seguido la recomendación.
- "El compromiso de calidad con la titulación no está publicado en la página principal, aunque sí se puede encontrar a través de un enlace concreto". Se ha seguido la recomendación.
- "En la página web de la FT no se recoge que la docencia del Grado en Turismo en la sede de Menorca se imparte, en un altísimo porcentaje (más del 75%), a través de videoconferencias". Se ha seguido la recomendación.

#### **BUENAS PRÁCTICAS:**

Los datos e indicadores de resultados se representan gráficamente, práctica que facilita el acceso y visibilidad de los datos.

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

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

En el Informe de renovación de la acreditación se señaló que se debía "Revisar y actualizar el SGIC, implantándolo en su totalidad, y no hay evidencias de su desarrollo. Consecuentemente, el SGIC se debe someter a un proceso de revisión y actualización para adecuarlo a las nuevas necesidades de la titulación.

Se realiza una revisión del estado de implantación del SGIC en la titulación, concluyéndose lo siguiente:

En referencia a la política y objetivos de calidad de la titulación, se ha especificado adecuadamente el órgano responsable y las personas que lo componen, integrando miembros de toda la comunidad educativa (profesorado, estudiantes y personal de administración y servicios). Aunque dada la importancia de la Comisión de Garantía de Calidad, se recomienda que se realicen más reuniones durante el curso, para velar por la adecuada implantación del SGIC y el seguimiento de las acciones de mejora propuestas. Se debe realizar una actualización de los compromisos de calidad de la titulación, ya que la última revisión, publicada en la web, es del 2012.

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

- Programa formativo: se han puesto en marcha los mecanismos para recoger la información de los indicadores y sobre la satisfacción de los grupos de interés, a partir de los cuales se analiza y se toman medidas para su mejora. El Plan de mejoras disponible en la web de la titulación (2019) está correctamente desarrollado y planificado. Aunque se haya desarrollado un análisis del grado, se requiere de mayor profundidad y espíritu crítico, realizando un estudio de los indicadores y de las encuestas con las valoraciones que se especifican. Se debe desarrollar la encuesta de satisfacción de los graduados y empleadores, no se dispone de datos para su análisis, aspecto que se señaló en el Informe de renovación de la acreditación.

- Proceso de enseñanza-aprendizaje centrado en el estudiante: desde el grado se ha llevado a cabo un proceso de mejora para adecuarse a los aspectos que se señalaron en el informe de renovación

de la acreditación.

- Docencia: los procedimientos específicos para la evaluación y mejora de la calidad de la docencia se están implantando, los datos de los índices de satisfacción son adecuados, aunque la participación es baja; por ello se tiene que concienciar de la importancia de la realización de dichas encuestas para la toma de decisiones. Por otro lado, se recomienda certificar el desarrollo del Programa Docentia.

- Personal de apoyo, recursos materiales y servicios: los procedimientos para la evaluación de necesidades de personal de apoyo y de recursos materiales se están desarrollando correctamente. En relación con los programas de movilidad, se valora el número de estudiantes que participan, pero se deben desarrollar mecanismos para conocer la satisfacción con dichos programas.

- Información del SGIC y de los indicadores: se han calculado los indicadores cuantitativos y se han desarrollado los mecanismos para conocer la satisfacción de los grupos de interés; por ello se considera que se dispone de datos adecuados para la toma de decisiones, aunque se debería realizar un estudio más crítico de los resultados que se derivan de la implantación de la titulación.

Se deben analizar las tasas que tienen unos porcentajes mejorables (tasa de graduación o tasa de abandono), estableciendo acciones concretas para su mejora. En relación con la publicación del SGIC, se recomienda que se hagan públicos los indicadores de rendimiento académico y los resultados más significativos de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés. Por último, se deben desarrollar los mecanismos para conocer la satisfacción de los egresados y empleadores en relación con la adecuación de la titulación.

La Universidad, en su escrito de alegaciones y en el Plan de Mejora, se compromete a "Aumentar el número de reuniones de la CGQ durante el curso académico; Analizar, de forma más profunda y crítica, los indicadores y las encuestas de valoración en el seno de la CGQ; Insistir, al vicerrectorado de docencia, a la OSD y al SEQUA, sobre la necesidad de realizar una encuesta de satisfacción a los egresados con cierta periodicidad; Trasladar al vicerrectorado de docencia y a la OSD la necesidad de desarrollar el programa DOCENTIA; Recordar al SEQUA la necesidad de publicar la última actualización de la carta de compromiso de calidad de la titulación, aprobada por la Junta de Centro y disponible para su publicación desde noviembre de 2017; Pedir al Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización disponer, para su análisis, de los resultados de las encuestas de satisfacción a los alumnos de intercambio; Utilización de las TIC y de las redes sociales para transmitir, a un mayor número de estudiantes, información clara y concisa sobre lo que puede esperar si cursa el grado de Turismo."

#### **RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA:**

Revisar y actualizar el SGIC, así como desplegarlo en su totalidad. Entre otros, se debe: realizar más reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad durante el curso para velar por la adecuada implantación del SGIC y el seguimiento de las acciones de mejora propuestas; realizar un análisis y estudio más crítico de la información sobre el adecuado desarrollo de la titulación, enfatizando las acciones de mejora que se van a llevar a cabo.

## **DIMENSIÓN 2. RECURSOS**

### **CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO**

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

En el Informe de renovación de la acreditación no se identificaron recomendaciones relacionadas con este criterio. No se considera necesario su análisis en este seguimiento.

### **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.*

En el Informe de renovación de la acreditación no se identificaron recomendaciones relacionadas con este criterio. No se considera necesario su análisis en este seguimiento.

## **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.*

No aplica en el Programa de seguimiento de las enseñanzas universitarias oficiales.

### **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.*

En el Informe de renovación de la acreditación se exhortaba a ajustar la tasa de abandono a la realidad del sector turístico balear y, en cualquier caso, mejorar la alta tasa de abandono existente. En el IAS, la titulación expresa que, a tales efectos, se desarrolló la AdM-22, donde se contemplaba la modificación de la tasa de abandono prevista en la memoria modificada. Ésta se ha fijado en el 35%.

En cuanto a las medidas para reducir la tasa de abandono, en el IAS se hace constar que un porcentaje relevante abandona sus estudios por motivos económicos o personales, y que una parte de ellos señalan su intención de continuar sus estudios. Asimismo, expresa la voluntad de establecer itinerarios de evaluación alternativa para que los discentes puedan acogerse al sistema de evaluación continuada por motivos laborales o familiares.

En el Informe de renovación de la acreditación también se recomendaba reflexionar sobre el bajo

porcentaje de estudiantes que volvería a cursar el Grado, y sobre la escasa utilización, en sus puestos de trabajo, de conocimientos, competencias y habilidades adquiridas en la titulación. Al respecto, la titulación, en el IAS, valora positivamente el nivel de satisfacción de los colectivos de la comunidad universitaria. Ello no obstante, el margen de mejora de satisfacción entre los discente continúa siendo amplio, ya que el grado de satisfacción con la titulación es de 2,80 (en una escala del 1 al 4) y el porcentaje de egresados que repetirían la carrera es del 60%.

Finalmente, en el Informe de renovación de la acreditación también se indicaba la conveniencia de aumentar la frecuencia y asegurar la representatividad de las encuestas a egresados para poder hacer un seguimiento más adecuado del título. Para dar cumplimiento a la recomendación, la Facultad de Turismo ha trasladado a la CQUIB y al SEQUA la necesidad de la realización de una encuesta de satisfacción de los egresados, con periodicidad anual (AdM-24). No se aportan datos sobre la efectividad de la medida.

**RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA:**

- Mejorar la alta tasa de abandono existente.
- Reflexionar sobre el bajo porcentaje de estudiantes que volvería a cursar el grado y sobre el bajo porcentaje de estudiantes que utilizan poco o nada los conocimientos, competencias y habilidades adquiridas en la titulación.
- Aumentar la frecuencia y asegurar la representatividad de las encuestas a egresados, por parte de la Universidad, para poder hacer un seguimiento más adecuado del título.

En Palma, a 29 de noviembre de 2019

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

Trinidad Barrera López

