

## AUTOINFORME SEGUIMIENTO curso 15/16 (Convocatoria 16/17)

### Datos de Identificación del Título

<b>UNIVERSIDAD: Universidad de Málaga</b>	
Id ministerio	4315154
Denominación del Título	Máster Universitario en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo / E-Tourism: Applying Technology to Tourism Management and Sales por la Universidad de Málaga
Centro/s	Facultad de Turismo
Curso académico de implantación	2014/15
Web del título	<a href="http://www.uma.es/master-en-turismo-electronico/">http://www.uma.es/master-en-turismo-electronico/</a>

En caso de título conjunto u ofertado en más de un centro (incluir esta información para el resto de universidades en caso de ofertar el título conjunto en más de una universidad o centro):

<b>Universidad participante:</b>	
Centro	
Curso académico de implantación	
Web del título en el centro	

### I. Diseño, organización y desarrollo del programa formativo.

#### Análisis

El título de *Máster en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo* por la Universidad de Málaga está regulado mediante su correspondiente memoria VERIFICA, cuya aplicación se evalúa periódicamente mediante el Sistema de Garantía de la Calidad que el centro posee. La memoria de verificación se puede encontrar en:

- [http://www.uma.es/media/tinyimages/file/ETOURISM\\_VERIFICADA.pdf](http://www.uma.es/media/tinyimages/file/ETOURISM_VERIFICADA.pdf)

En este enlace está recogida la información pertinente para analizar los objetivos y los resultados del título. La memoria describe éste en función de varias facetas que deben contemplarse conjuntamente y entrelazadas para obtener un diagnóstico de la evolución del título. En general puede decirse que lo postulado en la Memoria de Verificación del Título se ha cumplido, sin encontrarse ninguna dificultad grave para la puesta en marcha de la titulación.

En términos generales el proceso de implantación del título tras los dos primeros cursos se puede considerar que transcurre de forma adecuada y sin incidencias destacables. No han sido necesarios cambios relevantes respecto la planificación definida, cambios de horarios, aplicación de normativas, cambios en los centros de impartición, cambios en la modalidad de impartición, ni cambios en el idioma de impartición.

En lo relativo al número de alumnos, se ha pasado de 11 alumnos matriculados en el curso 14/15 a 31 en el 15/16, lo que supone un 88,57% de las 35 plazas ofertadas, y esto es un buen indicador de la consolidación del máster. En este mismo sentido, se ha pasado de tener 59 estudiantes preinscritos en el curso 14/15 a más de 120 en el 15/16.

Según se establece en la memoria VERIFICA, las competencias de la titulación se han visto desplegadas a lo largo de las asignaturas de la manera prescrita. No se han detectado desviaciones en este sentido ni incidencias en la adquisición de competencias. Las competencias transversales, las cuales están repartidas entre varias asignaturas y apoyadas por las actividades que periódicamente se llevan a cabo en el centro, han sido especialmente potenciadas, al haberse puesto en marcha numerosas actividades extracurriculares, tales como conferencias y seminarios dedicadas exclusivamente a los alumnos del máster.

Además de dar seguimiento continuo al plan docente, se supervisa por parte del decanato la calidad de la docencia prestada. Vértice esencial de esta vigilancia ha sido la implantación por parte de la Facultad de Turismo (desde el curso 12/13) de un sistema de información basado en el campus virtual que permite conocer en todo momento la ocupación de las aulas y la presencia de los docentes en sus clases.

A un nivel más detallado, se han detectado algunos problemas menores de coordinación de contenidos horizontal (entre asignaturas del propio máster) y vertical (con asignaturas de los grados). Aunque los contenidos impartidos se ajusten a lo establecido en la memoria de verificación, estos problemas pueden venir originadas por el hecho de que los alumnos proceden de titulaciones y universidades diversas, y es necesario en algunos casos equiparar sus conocimientos.

Se ha detectado también diversidad en los criterios de evaluación en los tribunales de trabajos fin de máster, que puede llevar a ciertas desigualdades entre las calificaciones de alumnos que han desarrollado trabajos de entidad y calidad similar.

Para resolver estos inconvenientes relacionados con la coordinación se propone una acción de mejora que se detalla en el anexo.

Otra cuestión reseñable es que en estos primeros cursos de implantación del máster se ha detectado una dificultad importante en el seguimiento de la docencia por parte de algunos alumnos extranjeros debido a su deficiente nivel en la lengua española. En este sentido y en adelante será necesario garantizar una acreditación fiable de dicho nivel.

Por lo demás, las guías docentes de las asignaturas han sido elaboradas adecuadamente, en fecha y de acuerdo a la estructura establecida. Todas ellas están accesibles desde el enlace "Asignaturas y Programación" de la web del máster <http://www.uma.es/master-en-turismo-electronico/>. Asimismo, en el Campus Virtual (<https://mop.cv.uma.es>) los alumnos tienen guías y documentación abundante de los aspectos académicos y administrativos de las asignaturas de Trabajo Fin de Máster y de Prácticas en Empresas y Organizaciones Turísticas.

En cuanto a las prácticas externas, estos dos primeros años de implantación del máster se han ido incorporando diferentes empresas e instituciones como destino de las prácticas en empresa de nuestros estudiantes. Como es relativamente natural, algunas de estas empresas no se han adaptado correctamente a la labor formativa que deben realizar, bien por el tipo de tareas asignadas a los estudiantes, bien por el funcionamiento general de la empresa.

Para evitar este problema se ha realizado una supervisión minuciosa de las empresas candidatas a acoger las prácticas de nuestros alumnos, descartando aquellas que han resultado problemáticas en los cursos anteriores. El objetivo es, una vez conocido el número definitivo de alumnos matriculados (a mediados de noviembre), tener seleccionado el conjunto de empresas e instituciones.

### **Fortalezas y logros**

- Tras los dos primeros cursos de implantación de máster se puede afirmar que se entra en una fase de consolidación, sin encontrar problemas graves en los aspectos académicos ni de gestión del título.
- El hecho de ser el único máster de sus características en el ámbito nacional, combinando las competencias sociales y tecnológicas de cara a la formación de lo que se está empezando a conocer como "profesionales híbridos", así como la implicación del personal docente y de administración y servicios está generando buenos resultados, como queda contrastado por el alto nivel de satisfacción del alumnado.

### **Debilidades y decisiones de mejora adoptadas**

- Se han detectado algunos problemas menores de coordinación docente, propios de una titulación aún joven, que requieren un ajuste fino de contenidos, planificación y evaluación de actividades docentes.

- Dado el gran número de preinscripciones de estudiantes extranjeros, y la dificultad en el dominio del español constatada en algunos de ellos, se hace preciso exigir una acreditación fiable del nivel de idiomas.
- Se han detectado algunas empresas que han resultado destinos no del todo satisfactorios para los estudiantes de la asignatura de prácticas externas. La decisión adoptada ha sido poner en marcha una selección rigurosa de dichas empresas e instituciones eliminando las conflictivas y sustituyéndolas por otras aprovechando las oportunidades del extenso tejido productivo de la Costa del Sol en el sector turístico.

## II. Información relativa a la aplicación del sistema de garantía interna de la calidad y de su contribución al título

### Análisis

Breve reseña de aspectos significativos, decisiones y cambios en la aplicación del SGC.

- En el [área de calidad del sitio web del Centro](#) se difunde la información del SGC que debe ser pública.
- El SGC del título ha sido implantado y desarrollado desde el nacimiento de este grado. En síntesis es un conjunto de procesos dispuestos en tres niveles (estratégicos, clave, y de apoyo), que están evaluados mediante una serie de indicadores. Tras un proceso de depuración y eliminación de indicadores siguiendo las instrucciones de la ANECA, el 10 de mayo de 2011 se acordó con la Unidad de Calidad de la UMA utilizar el actual sistema de 35 indicadores, la medición de seis de los cuales está a cargo de la facultad.
- Además del sistema de indicadores existe una Comisión de Garantía de la Calidad en el centro, dependiente de la comisión general de la UMA, que se reúne trimestralmente, y que anualmente elabora la memoria de calidad, analizando la información de cada curso y proponiendo acciones de mejora que luego reciben seguimiento.
- Hasta la fecha el sistema ha estado soportado por la aplicación Isotools, de manera que la documentación que debe gestionarse, las evidencias y la información de los indicadores está centralizada y accesible para los miembros de la comisión.

- Grado de cumplimiento en el despliegue e implantación de todos los procedimientos incluidos en la Memoria de Verificación.

- Los procedimientos que la Memoria de Verificación contempla son los siguientes:
  - Procedimiento de admisión y acceso de los estudiantes
  - Procedimiento de planificación de las enseñanzas
  - Procedimiento general para valorar el proceso y los resultados
- Los procesos clave que vigila el Sistema de Garantía de la Calidad del título se centran en los siguientes aspectos, coincidentes con los procedimientos descritos en la Memoria de Verificación:
  - PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros
  - PC02. Garantía de calidad de los programas formativos

- PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes
  - PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes
  - PC05. Orientación a los estudiantes
  - PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza
  - PC07. Evaluación del aprendizaje
  - PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados
  - PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos
  - PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional
  - PC11. Gestión de las prácticas externas
  - PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación
  - PC13. Extinción del título
  - PC14. Información pública
  - Los procedimientos del SGC referidos anteriormente han sido desplegados en su totalidad.
- Contribución y utilidad de la información del SGC a la mejora del título.
- El SGC ha permitido que los gestores de la titulación dispusieran de información estructurada y permanentemente actualizada para la toma de decisiones en beneficio de los colectivos implicados en el máster. De esta manera la Comisión de Garantía de la Calidad ha podido elaborar propuestas de acciones de mejora, fundamentadas en los diagnósticos realizados por ella, para mejorar el servicio prestado.
- Valoración de la dinámica de funcionamiento de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad y cambios significativos.
- La Comisión de Garantía de la Calidad se ha reunido en las fechas relacionadas a continuación, y en las actas aparecen los asuntos tratados y sus decisiones. Debe destacarse que el SGC le encomienda el análisis de la información disponible para realizar las propuestas de objetivos y acciones de mejora pertinentes, y elaborar la memoria de calidad anual, algo que se ha realizado para cada curso académico:

Reuniones 2014-2015	Reuniones 2015 - 2016
09/10/14 18/12/14 03/03/15 02/06/15	22/07/15 18/12/15 14/03/16 04/07/16

- La Composición de la Comisión de Garantía de la Calidad no se ha alterado salvo por la rotación lógica y natural de sus miembros. En este caso, el vocal que ha representado al Máster es D. Carlos Rossi.
- Disponibilidad de gestor documental o plataforma interna: valoración del uso y aplicabilidad de la misma.
- La plataforma Isotools contiene de manera estructurada la información necesaria para gestionar el SGC. El acceso a esta plataforma está restringido a los miembros de la Comisión de Garantía de la Calidad. En ella los gestores de la calidad del título:
    - Mantienen actualizado el Manual del SGC del centro.
    - Sistematizan la información necesaria – particularmente indicadores- para la toma de decisiones y la preparación de los documentos de deben emanar de la CGC.
    - Mantienen el archivo de las evidencias cuya custodia se requiere.
    - Conservan las actas de sus reuniones y la memoria.
    - Registran las acciones de mejora y los planes de seguimiento del título.

- o Disponen de utilidades para la convocatoria de reuniones y correo, tareas pendientes y calendario común.

- El título cuenta con un plan de mejora explícito cuyo seguimiento le permite confirmar el adecuado desarrollo del título.

- El plan de mejora del título viene marcado por los objetivos y las acciones de mejora que cada año incluye la CGC en su memoria. Dichos objetivos describen la filosofía de mejora de los integrantes de la CGC.

- Las modificaciones para la mejora del título surgen del análisis y las revisiones llevadas a cabo desde los procedimientos del SGC.

- La CGC ha analizado periódicamente los aspectos más críticos de la información disponible, y ha elaborado las propuestas de mejora (objetivos y acciones) en función de los elementos que se han considerado mejorables.
- No obstante, las soluciones a los problemas detectados no siempre han estado bajo control del centro, ya que muchas de las situaciones detectadas dependen de otros grupos de interés ajenos a la Facultad o incluso a la Universidad.

- Valoración del cumplimiento de las acciones para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el informe de verificación, en los informes de modificaciones y/o en las propuestas de mejora derivadas del proceso de seguimiento.

- La comisión recibió el día 22 de septiembre de 2015 el informe de seguimiento del título, correspondiente a la convocatoria de 2015/2016. A lo largo del curso académico actual se abordarán las recomendaciones contenidas en el mismo. La comisión valoró las propuestas de mejora y recomendaciones consecuencia del informe de seguimiento, poniendo en marcha su implementación, tal como se describe en los siguientes apartados del presente autoinforme.

### **Fortalezas y logros**

- La estructura racional que hay detrás del Sistema de Garantía de Calidad del Máster (Manual SGC, Comisión de Garantía de la Calidad, plataforma Isotools) ha permitido supervisar y corroborar el adecuado desarrollo del Título con arreglo a lo estipulado en la Memoria de Verificación.
- Asimismo, la CGC cree que este Sistema permite al Centro contar con una organización bien diseñada para obtener la información precisa y dar respuesta de forma adecuada a las diferentes situaciones que en el ámbito del desarrollo del título se plantean a lo largo de un curso académico.

### **Debilidades y decisiones de mejora adoptadas**

- Una de las limitaciones de los datos del SGC es la poca participación de los estudiantes en las encuestas anuales de evaluación de la calidad. La coordinación del título ha trabajado en varias iniciativas para aumentarla. Como todo sistema complejo que deba disponer de información adecuada y capacidad de respuesta con actuaciones concretas en aras de lograr mejoras, hay que contar con las posibles debilidades, muchas veces relacionadas con la capacidad de comunicación al colectivo hacia donde se dirigen las actuaciones. Se han observado dos aspectos:
  - o No siempre el alumnado percibe los esfuerzos de coordinación del profesorado en relación a la programación y actividades docentes, especialmente en la sensación de sobrecarga de tareas, actividades, etcétera, que los estudiantes tienen. La coordinación del Máster propuso, por este motivo, diferentes iniciativas encaminadas a solventar esta limitación.
  - o Como se ha señalado previamente, no en todos los casos las situaciones problemáticas que se puedan detectar tienen su ámbito de resolución en el propio centro universitario. Invertir, por ejemplo, la creciente insatisfacción asociada a los PC05 y PC10 (orientación profesional) resultó difícil en un

contexto prelaboral adverso. Asimismo resulta difícil encontrar una correspondencia entre el perfil acordado en el convenio de prácticas con algunas empresas y las tareas efectivamente desarrolladas en las mismas.

### III. Profesorado

#### Análisis

El profesorado participante en este segundo curso de implantación del máster se corresponde, salvo cambios menores debidos a ajustes en la asignación docente, al que se especificó en la memoria de verificación y, por tanto, está validado como un equipo docente adecuado al título. Como ya se especificó en la memoria, dicho equipo docente está avalado por su experiencia docente, investigadora y de transferencia en los conocimientos propios del máster. En concreto, los profesores que se encuentran impartiendo docencia en el máster se distribuyen según las siguientes categorías docentes:

	Nº PDI
CATEDRÁTICO DE ESCUELA UNIVERSITARIA	2
PROFESOR TITULAR DE UNIVERSIDAD	10
PROFESOR CONTRATADO DOCTOR	2
PROFESOR SUSTITUTO INTERINO	2
PROFESOR ASOCIADO	1
Total	17

Desde el punto de vista de sus reconocimientos en la actividad docente e investigadora, es necesario subrayar que el número de sexenios y quinquenios se ha mantenido en los siguientes niveles:

Curso	Trienios	Quinquenios	Sexenios
14/15	108	52	21
15/16	105	44	17

Además, gracias a las ayudas para movilidad de profesorado ofrecidas por la Universidad de Málaga, en el curso 15/16 se ha contado con el apoyo de tres docentes externos de reconocido prestigio procedentes tanto del ámbito universitario como del empresarial.

Valoración de cambios adoptados sobre la plantilla docente respecto a los datos de la Memoria de Verificación y si esos cambios han contribuido a la mejora del perfil del profesorado que imparte docencia en el título:

- De la observación de las diferentes plantillas de profesores desde en los dos cursos en los que se ha impartido el máster, destacan dos aspectos:
  - Una clara evolución ascendente en lo que respecta al número de profesores Titulares de Universidad, llegando a representar en el curso académico 2014-2015 cerca del 60% del total de profesores del Máster.
  - En el curso 15/16 el máster no ha tenido asignado ningún catedrático de universidad, aunque confiamos en mejorar este aspecto mediante la promoción del profesorado o cambios en la asignación docente de los departamentos.
- En lo que respecta a la cualificación del profesorado de nueva incorporación respecto a la plantilla inicialmente contemplada en la Memoria de Verificación:
  - Aumento significativo del número de Profesores Titulares de Universidad.
  - Se mantiene el número de Catedráticos de Escuela Universitaria.
  - Frente al aumento en el número de Profesores Titulares de Universidad, se han producido descensos en los Catedráticos de Universidad y Profesores Contratados Doctores.

- o Una gran parte del profesorado que imparte docencia en el Máster en Turismo Electrónico participa en diferentes proyectos de innovación docente y de formación. En concreto los profesores y proyectos en los que se ha participado por parte de los docentes en el Máster son los siguientes:

Convocatoria PIE	Proyectos de Innovación Educativa (PIE)	Número de profesores del Máster participantes en los PIE
13-15	9	12
15-17	12	22

- Los datos anteriores certifican el proceso de incremento de la cualificación acometido por el profesorado del Máster en Turismo Electrónico al objeto de dar respuesta a las exigencias que la docencia e investigación requieren.
- Disponibilidad de criterios de selección del profesorado y asignación de estudiantes para los TFM y TFG. Perfil del profesorado que supervisa TFM/TFG.
- o La política de selección de personal de la Universidad de Málaga está descrita en el proceso PE03 del Sistema de Garantía de Calidad.
  - o El reglamento del [Trabajo Fin de Máster \(TFM\)](#), de la Facultad de Turismo establece, en su artículo 2.2, las diferentes posibilidades de dirección del TFM, que son las siguientes:
    - . Un miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster
    - . Un miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster en colaboración con otro miembro de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster
    - . Un miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster en colaboración con un miembro de la Universidad de Málaga sin docencia en el Máster
    - . Un miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster en colaboración con un profesional del ámbito del turismo, con titulación al menos de diplomatura o equivalente y un mínimo de 5 años de experiencia en puestos de dirección. En este caso, la responsabilidad de la dirección recaerá en el miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster .
  - o Para la asignación del TFM, se permite tanto la modalidad de acuerdo entre alumno y director, partiéndose la propuesta de cualquiera de los dos, como la modalidad de bolsa de temas en la que los alumnos solicitan un tema y se les asigna por orden de expediente académico.
- Valoración del perfil del profesorado que supervisa las prácticas externas y sus funciones, en su caso.
- o La gestión y revisión de las prácticas externas están recogidas en el proceso clave PC11 del Sistema de Garantía de Calidad y su seguimiento y medición se llevan a cabo por los indicadores IN37 (Oferta de prácticas externas) e IN38 (Nivel de satisfacción con las prácticas externas).
  - o Las prácticas curriculares están reguladas por el Reglamento de Prácticas de la Facultad de Turismo (<http://www.uma.es/facultad-de-turismo/info/12164/normativa/>). Dicho reglamento desarrolla y adapta a los estudios de turismo el reglamento general de prácticas de la Universidad de Málaga.
  - o En el Reglamento de Prácticas de la Facultad de Turismo se establecen todas las posibles modalidades de realización y de reconocimiento, así como los procesos de solicitud, selección, evaluación, etc.
  - o La organización recae sobre la Comisión de Prácticas de la Facultad con la colaboración de la Secretaría del Centro. La coordinación es llevada a cabo por la Vicedecana de Prácticas.

Criterios de coordinación del programa formativo para las distintas materias y asignaturas.

- o Las funciones de coordinación académica recaen en la Comisión de Ordenación Académica (COA) de la Facultad de Turismo.
- o Para las titulaciones de máster la COA tiene delegada una serie de funciones en el Coordinador Académico del máster. Este se encarga, entre otras cosas, de vigilar el cumplimiento de la programación académica, de la distribución temporal de las actividades para evitar solapamientos y de planificar las reuniones que estime oportunas con los coordinadores de asignaturas con objeto de conseguir la coordinación de las mismas.
- o Una asignatura que requiere una especial coordinación es el TFM, pues en ella intervienen un número heterogéneo de profesores. El coordinador académico del máster se encarga de unificar criterios de procedimiento, tutorización y evaluación, entre los tutores/evaluadores de cada curso.

Por otra parte, cabe añadir que la política de selección de personal, así como su formación o promoción no está bajo el control estricto del centro, siendo responsabilidad de los departamentos facilitar la docencia en los términos previstos con su personal disponible.

La Comisión Académica del Máster considera muy importante la ejecución de actividades concretas relacionadas con la aplicación de los mecanismos de coordinación docente. El detalle de las acciones consideradas a este respecto se ha aportado en el punto anterior.

Igualmente, un aspecto importante en el aumento de la calidad docente del máster reside en la formación de los profesores. En este sentido, la Universidad de Málaga organiza un numeroso conjunto de actividades de formación del PDI (<http://www.uma.es/formacion/cms/menu/formacionpdi/plan-de-formacion-pdi-2016-2017/>), en las que de hecho participan los docentes del máster.

### **Fortalezas y logros**

- El análisis de la adecuación del profesorado del máster permite observar:
  - o En términos generales ha mantenido la calidad del profesorado prevista en la Memoria de Verificación del título.
  - o El profesorado ha estado sujeto a los procesos habituales de formación y mejora de la calidad docente e investigadora.
  - o El profesorado está preocupado por su mejora continua como demuestra su participación en proyectos de innovación educativa y en actividades de formación de personal docente e investigador.
  - o El considerable número de proyectos y contratos de transferencia en los que participan los profesores del máster sirve para contrastar su implicación con el tejido empresarial en el ámbito de las competencias del máster. Esto sin duda redundará en una mejor formación de nuestros alumnos.
  - o Se ha diseñado un sistema de selección del profesorado y asignación de estudiantes para los TFM realmente eficiente y que se ha puesto como ejemplo a seguir en la propia UMA.
- La Facultad de Turismo cuenta con un proceso de supervisión de las prácticas externas muy consolidado y apoyado en la colaboración continua entre la Comisión de Prácticas de la Facultad y la Secretaría del Centro. Asimismo, la aprobación del Reglamento de Prácticas de la Facultad de Turismo (<http://www.uma.es/facultad-de-turismo/info/13903/practicas-turismo/>) ha reforzado este proceso.
- Cabe destacar el eficaz funcionamiento de la COA como órgano de coordinación académica.

### **Debilidades y decisiones de mejora adoptadas**

- Una circunstancia casi inevitable en cualquier título es el cambio de algunos miembros del profesorado de un curso a otro, especialmente en el caso de aquellos que aún no han podido acceder a la función pública. Aunque en nuestro caso esto no ha repercutido en una pérdida de calidad en la docencia, sí es cierto que algunas áreas retrasan bastante sus procesos de asignación docente. Aunque estos procesos no están bajo el control del máster, sería deseable que cualquier cambio en la asignación se conociese lo antes posible.
- Se ha detectado la conveniencia de una mayor coordinación entre los diferentes niveles de decisión implicados (Centro, Departamentos) a la hora de buscar soluciones ante determinadas incidencias, como por ejemplo la cobertura de bajas de docentes, los ajustes en la asignación docente o la concesión de licencias o comisiones de servicio.

#### IV. Infraestructuras, servicios y dotación de recursos

##### Análisis

La Universidad de Málaga dentro del uso transversal de sus recursos utilizables - tanto para el personal docente e investigador como para los alumnos-, dispone un conjunto de recursos ubicados en la Facultad de Turismo para su uso intensivo, directo y adecuado a la formación que se imparte en la misma.

Las diferentes actuaciones acometidas por la Facultad de Turismo a los largo de los últimos años ha permitido adecuar las infraestructuras y recursos disponibles a las exigencias que el desarrollo de una formación universitaria cada vez más especializada demanda.

El personal de administración y servicios adscritos al centro ha experimentado se ha mantenido respecto al curso anterior, e incluso ha aumentado. El centro dispuso, concretamente, de los siguientes recursos humanos para la administración y servicios:

Año	Funcionarios	Laborales
2010	10	23
2011	16	25
2012	23	30
2013	23	32
2014	23	30
2015	22	23
2016	27	31

Más concretamente, el personal disponible es:

- . Biblioteca:
  - . 1 Directora de Biblioteca, del Cuerpo Facultativo de Bibliotecas, Archivos y Museos, con turno de mañana.

- . 1 bibliotecaria del Cuerpo de Ayudantes de Bibliotecas, Archivos y Museos, con turno de tarde.
- . 1 Técnico Especialista de Bibliotecas, Archivos y Museos de apoyo a tareas técnicas, con turno de mañana.
- . 6 Técnicos Especialistas de Bibliotecas, Archivos y Museos de préstamo y atención al usuario, con turnos rotatorios de mañana y tarde.
- . Secretaría:
  - Jefa de secretaría.
  - Responsable de unidad.
  - Responsable de negociado.
  - Puesto base.
- . Aulas de informática e idiomas:
  - 3 Técnicos adscritos a la unidad de Enseñanza Virtual
- . Servicio de información y apoyo a la docencia (sin cuantificación en la memoria de verificación inicial)

Por otra parte, la Universidad de Málaga dispone de servicios de orientación académica y profesional disponibles y adecuados a las características del título.

Los servicios de orientación académica y profesional están medidos en el SGC por el PC05 y el PC10 respectivamente, cuyos indicadores se detallan a continuación (los niveles están expresados en una escala de 0 a 5).

- El proceso PC05 se encuentra valorado por dos indicadores: IN23 e IN24.
  - Respecto al IN23, porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación (acogida y apoyo a la formación), se obtiene un valor de 61 % (curso 2015/2016) como dato global de la Facultad de Turismo.
  - En el IN24, nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación, el Máster en Turismo Electrónico tiene un valor de 3,60 frente al promedio de los másteres de la UMA que es de 3,17.

El proceso PC10, a su vez, está evaluado por los indicadores IN34, IN35 e IN36.

- El indicador IN34, número de alumnos/as que asisten a las actividades de orientación profesional del Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo, ha experimentado un fuerte incremento alcanzado un valor de 1701 alumnos en el curso 2015/2016 como dato global de la Facultad de Turismo, frente a los 1216 del curso 2013/2014.
- El nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional, medido por el IN35, alcanza un valor de 4,28 para el curso 2015/2016 como dato global de la Facultad de Turismo.

Para el IN36, inserción en el tejido socioeconómico de los egresados, no se disponen de datos específicos para la titulación, estando en la actualidad iniciándose el proceso para su medición.

### **Fortalezas y logros**

- La Facultad de Turismo dispone de una infraestructura adaptada a las necesidades docentes del título. Las acciones realizadas en dichas infraestructuras en los cursos anteriores han solventado las carencias que pudiese haber.

### Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Las carencias en infraestructura detectadas durante los años de impartición de la titulación se han priorizado por los gestores del título y se han solventado según la disponibilidad financiera y dentro de la capacidad organizativa del centro.

### V. Indicadores.

#### Análisis

##### Indicadores de satisfacción:

- Valoración de la satisfacción con el Programa Formativo (estudiantes, profesores, PAS- gestores del título, egresados y empleadores).
  - o Para medir la satisfacción con el programa formativo, el SGC contempla realizar cuestionarios de satisfacción por curso académico a alumnos, profesores y egresados. Además, los alumnos valoran la actividad docente del profesorado a través de la Encuesta de opinión del alumnado sobre la actuación docente que gestiona el Centro Andaluz de Prospectiva.
  - o Las evidencias disponibles permiten valorar la satisfacción de los siguientes colectivos
    - Estudiantes: Este colectivo ha valorado el título globalmente con una calificación de 3,60 sobre 5 (datos de la encuesta del curso 15/16).
    - Profesores: el personal docente manifiesta una satisfacción con las materias que imparte en el título de 4,38 sobre 5 (datos de la encuesta del curso 15/16).
    - Para el resto de grupos de interés no existe información en el SGC que permita evaluar su satisfacción con respecto al programa formativo del título.
- Valoración de los resultados de las encuestas de satisfacción sobre la actividad docente del profesorado.
  - o Estudiantes: Además, en el Cuestionario de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado, promovido por el Centro Andaluz de Prospectiva, la calificación obtenida en promedio por los profesores del Máster en el ejercicio 15/16 fue de 4,07, muy aproximada con el 4,11 del centro y la propia universidad.
- Valoración de los resultados de las encuestas de satisfacción sobre los tutores de prácticas externas, en su caso.
  - o No existe información en el SGC específica sobre los tutores de prácticas. El centro está elaborando un procedimiento para la obtención de información secundaria que permita a la CGC contemplar esta variable.

##### Indicadores de rendimiento:

- Cuadro de indicadores de acceso y matriculación, rendimiento, éxito, resultados y eficiencia académica. Evolución temporal y valoración en función del perfil de acceso de estudiantes y características del programa formativo.
- En el cuadro siguiente se puede apreciar la evolución temporal de los indicadores que permiten valorar el rendimiento del título. Los indicadores CURSA de los que se tiene información muestran un comportamiento aceptable para la titulación.

	Curso 13-14	Curso 15-16
Nivel de satisfacción de estudiantes con el proceso de selección y admisión		4 (sobre 5)
Nivel de satisfacción de estudiantes con el proceso matriculación		3,60 (sobre 5)
Tasa de rendimiento	93,30%	80,11%

Tasa de éxito	100%	98,06%
Tasa de eficiencia	97,56%	100%

**Inserción laboral:**

- Valoración de indicadores sobre tasa de ocupación y adecuación de la inserción laboral de sus egresados a la luz de estudios muestrales.
  - o La Universidad de Málaga no dispone de los datos acerca de la situación laboral de los titulados y tituladas al año de finalización de sus estudios. En el caso del Máster no se recogen estudios.
  - o Los estudios de inserción disponibles pueden encontrarse en el sitio web de Inserción Laboral de la UMA.

**Demanda:**

- La sostenibilidad del título depende, en gran parte, de la demanda existente del mismo. Esta demanda se mide en el número de peticiones de plaza de nuevo ingreso por cada curso académico. Como se comentó anteriormente pasó de 59 en el curso 14/15 a más de 110 en el curso 15/16.
- En referencia al conjunto de indicadores cuya estructura y función se describe anteriormente, cabe ilustrar su evolución con los siguientes datos, únicos disponibles actualmente para el SGC cuya evolución puede valorarse:

Indicador	13/14	15/16	Ámbito
IN49 – Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente		4,07	Máster Turismo Electrónico
IN55 - Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida	8,58	8,86	Facultad de Turismo
IN56 - Porcentaje de personal de administración y servicios que participa en actividades de formación organizadas por el servicio de formación de la UMA	100%	60,87%	Facultad de Turismo
IN57 - Grado de satisfacción del PAS con la formación recibida	8,29	7,82	Facultad de Turismo
IN58 - Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales		4,10	Máster Turismo Electrónico
IN61 - Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios		3,56	Máster Turismo Electrónico

La dimensión de los resultados del aprendizaje no se puede valorar claramente, al no disponer de indicadores centrados en el máster, aunque los indicadores disponibles, junto con la ausencia de quejas y reclamaciones y la alta satisfacción de estudiantes y docentes, permite ser optimista al respecto. Esto se confirma con las encuestas efectuadas a docentes y estudiantes, (ya ilustradas anteriormente) quienes manifiestan una satisfacción alta en los distintos ítems que miden la titulación.

Por otro lado, en el siguiente [ENLACE](#) se pueden consultar los Indicadores del SGC, entre los que se recogen los anteriormente destacados.

El Sistema de Garantía de la Calidad contempla los siguientes cuestionarios de satisfacción:

- [Cuestionario de Alumnos del SGC.](#)
- [Cuestionario de Profesores del SGC.](#)
- [Cuestionario de Egresados del SGC.](#)

Por otro lado, todos los cursos se realiza la Encuesta de opinión del Alumnado sobre la actuación docente del profesorado. Los resultados del curso 2015/16 y 2014/15 se pueden consultar en el siguiente [ENLACE](#).

**Fortalezas y logros**

- Las principales fortalezas y logros del título han sido su creciente demanda y la satisfacción de estudiantes, egresados, docentes y personal de administración y

servicios. Estos valores y sus tendencias han quedado registrados y analizados tanto por las encuestas anuales de opinión del SGC como por el sistema DOCENTIA.

- La infraestructura dedicada al título, tanto en elementos físicos como en recursos humanos está valorada positivamente, en una clara tendencia ascendente.

#### **Debilidades y decisiones de mejora adoptadas**

- La principal debilidad en este aspecto es la ausencia de información sobre indicadores clave, que tendrían que ser provistos por el SGC. En este sentido la CGC se encuentra a la espera de la información relativa a cuestiones como la inserción sociolaboral de los egresados. Esta información está lejos de ser sustituida por cualquier otro dato, pero fuentes indirectas como las encuestas de satisfacción o los informes de titulaciones similares ayudan a estimar la dimensión y sentido de estos indicadores.

### **VI. Tratamiento de las recomendaciones realizadas en el informe de verificación, modificación y/o seguimiento.**

#### **Análisis**

- En el punto 1 (**Diseño, organización y desarrollo del programa formativo**) del informe de seguimiento del curso anterior se indican varias recomendaciones que comentamos a continuación:
- **Recomendación 1:** En esta recomendación se comenta que la Comisión Académica del Master debería analizar la posibilidad de realizar una solicitud de modificación de las plazas ofertadas.

En este sentido, en el apartado anterior se ha contrastado que se está ajustando el número de alumnos matriculados al número de plazas ofertadas. De acuerdo con los citados datos, no estimamos necesaria la modificación del número de plazas ofertadas.

- **Recomendación 2:** En esta recomendación el informe de seguimiento solicita que se aclare cómo se han subsanado los problemas de coordinación. Esta aclaración se detalla en los siguientes puntos:
  1. Una vez consolidado el máster tras los dos primeros cursos, detectamos algunos problemas de **coordinación de contenidos horizontal** (entre asignaturas del propio máster) y vertical (con asignaturas de los grados).

#### **Acción**

Como son problemas propios de asignaturas concretas, los trataremos con los profesores correspondientes. Por una parte, se velará porque los contenidos impartidos se ajusten a lo establecido en la memoria de verificación (aunque las posibles deficiencias pueden venir originadas por el hecho de que los alumnos proceden de titulaciones diversas) y es necesario equiparar los conocimientos. Por otra parte, se está tomando nota de los desajustes detectados en el planteamiento de la propia memoria de verificación, de cara a una eventual modificación de algunos aspectos de algunas asignaturas.

2. Igualmente se han producido alguna coincidencia en la organización de **conferencias y seminarios** (en la temática de las conferencias e incluso en las personas)

#### **Acción**

Se ha solicitado a los profesores que, a comienzo del curso, indiquen las conferencias y seminarios que proponen desarrollar en sus asignaturas, comunicando la temática, ponente y fechas. De esta forma la coordinación del máster puede prever y evitar los posibles conflictos de coordinación.

3. Se ha detectado diversidad en los criterios de **evaluación** en los tribunales de **trabajos fin de máster**, que puede llevar a ciertas desigualdades entre las calificaciones de alumnos que han desarrollado trabajos de entidad y calidad similar.

#### Acción

La coordinación del máster se compromete a preparar una rúbrica de evaluación como primera medida para uniformar dichos criterios.

En el punto 3 (**Profesorado**) del informe de seguimiento se indican varias recomendaciones que comentamos a continuación:

- **Recomendación 1:** En esta recomendación se comenta que del autoinforme anterior parece deducirse que los profesores del máster no participan en proyectos de innovación educativa o en el programa Docentia.

#### Acción

Este no es un problema real, sino un error de omisión de información, ya que los profesores participan en numerosos proyectos de innovación educativa, que ya se han enumerado en el punto 4 de este documento.

También cabe decir que los profesores están sometidos no al programa DOCENTIA, sino al [procedimiento transitorio](#) que está en vigor en la Universidad de Málaga. En este sentido, cabe destacar que en el curso 2014/15 han sido once los profesores del Máster que no han sido evaluados por el procedimiento transitorio de evaluación de la actividad docente del profesorado de la UMA, mientras que 12 profesores sí han sido evaluados con un resultado de la evaluación "Excelente". En el curso 2015/16 11 profesores del Máster no han sido evaluados por el procedimiento transitorio de evaluación de la actividad docente del profesorado de la UMA y 9 profesores sí han sido evaluados con un resultado de la evaluación "Excelente" (la evaluación se tiene o no se tiene, con lo cual estos 9 seguramente son de los 12 que la tenían en el curso anterior).

- **Recomendación 2:** Esta recomendación es similar a la anterior, pero en este caso referida a la participación del profesorado en proyectos y contratos de transferencia.

#### Acción

También en este caso el problema es una omisión de información, ya que los profesores participan activamente en este tipo de contratos y proyectos, como los que se detallan a continuación. No obstante, al ser una actividad investigadora que excede las competencias sobre docencia de la Comisión de Garantía de la Calidad y de los Coordinadores, no se dispone de datos concretos sobre la actividad de transferencia de los profesores.

- **Recomendación 3 y 4:** Ambas recomendaciones tratan sobre el funcionamiento de la COA. En particular se solicita información sobre el número de miembros de la COA y cómo se realiza la coordinación, así como sobre la frecuencia de las reuniones del claustro de profesorado. Además, se solicita que se aporten actas de las reuniones de la COA. Igualmente, se solicita que indique cómo resuelve la COA sustituciones puntuales, si se ha dado el caso, y qué mecanismos hay planteados para estas situaciones

#### Acción

La información sobre la COA puede consultarse en el apartado siguiente de la web del centro:

<http://www.uma.es/facultad-de-turismo/info/32190/comisiones/>

De igual manera está regulada por un reglamento propio aprobado por la Junta de la facultad, que está siempre publicado en:

<http://www.uma.es/facultad-de-turismo/info/12164/normativa/>

Todos los procedimientos y normas para la adopción de acuerdo y resolución de sustituciones están contenidos en el reglamento. Sus actas no están publicadas, ya que frecuentemente incorporan información personal de los expedientes de los alumnos que se tratan en su seno.

- **Recomendación 5:** En esta recomendación se solicita información sobre la mejora de la formación de los docentes.

#### Acción

La formación de los docentes del Máster está integrada, en gran medida, por su asistencia a los cursos de formación que periódicamente tienen lugar. En este sentido, y según los datos que obran en el correspondiente servicio, han sido cinco los docentes que han recibido cursos de formación para PDI durante el curso 2015-2016, con una carga horaria total representativa de 123 horas.

En el punto 5 (**Indicadores**) del informe de seguimiento se indican varias recomendaciones que tratamos a continuación:

- **Recomendación 1:** Esta recomendación hace referencia al problema, compartido con un amplio número de titulaciones, de la baja participación de los estudiantes en las encuestas de valoración y satisfacción.

En este sentido, debemos destacar que en el curso 15-16 se produjo un incremento muy significativo del número de respuestas, alcanzando el 45,45% de los alumnos. Aun siendo un porcentaje mejorable, hemos de reseñar que el octavo mejor de los más de 60 másteres de la UMA, y muy por encima de la media de éstos (11,86%).

#### Acción

Para mejorar aún más el porcentaje de participación en las encuestas este curso se dedicará un tiempo en el aula de informática en la parte final de clase de la asignatura con mayor número de alumnos para explicarles personalmente la utilidad de participar en encuestas e invitándoles a cumplimentarlas.

- **Recomendación 2:** En el informe de seguimiento se solicita que se aporte información sobre el cumplimiento de los objetivos en cuanto al número de matriculados.

A este respecto, hemos de indicar que el curso 14-15 el número final de matriculados fue de 11 alumnos. En nuestra opinión, es bajo valor es comprensible dado que el título fue verificado en junio de 2014, y no fue posible darle ningún tipo de difusión. En cambio, en el curso 15-16 se cubrió inicialmente el total de plazas ofertadas, 35, aunque a lo largo del curso se produjeron cuatro abandonos, algunos de ellos debidos a la denegación de las becas. Como se puede observar, en este curso cubrimos sobradamente los objetivos de matriculación. En cambio, como se ha explicado al principio del documento, este curso 16-17 hemos tenido una bajada del número de matriculados. Este hecho se ha analizado detalladamente con anterioridad.

#### Acción

Las acciones propuestas son las indicadas al comienzo del documento.

En el punto 6 (**Tratamiento de las recomendaciones realizadas en el Informe de Verificación, modificación y/o seguimiento**) del informe de seguimiento se indican varias recomendaciones que indicamos a continuación:

- **Recomendación 1:** En el informe de seguimiento de 2015 se solicitaba que se especificasen las salidas académicas en relación con otros estudios. En la web del máster están descritas las salidas, pero no se comparan con otros títulos.

#### Acción

Se ha puesto en marcha un proceso de revisión de los contenidos de la web del máster. En particular, en el apartado de salidas profesionales se ha completado la información incluyendo las diferencias con respecto al título de Grado en Turismo y del Máster en Dirección y Planificación del Turismo.

- **Recomendación 2:** En el informe de seguimiento de 2015 se solicitaba que se documentasen los criterios y procedimiento específico para el caso de una posible extinción del título, acción que aún no se había satisfecho

#### Acción

Los criterios de extinción del título no se encuentran recogidos en la Memoria Verifica No obstante, en este caso debe tenerse en cuenta con carácter supletorio del proceso Clave 09 (Extinción del título) del Sistema de Garantía de la Calidad de la Universidad de Málaga, que dispone para el caso de los Másteres: " [...] el órgano competente, con el informe favorable de la Comisión de Posgrado, y oídas la Comisión Académica del título y el centro u órgano responsable de dicho título, podrá proponer al Consejo de

Gobierno la suspensión de aquél que no haya superado el proceso de acreditación. La propuesta de suspensión del Título debe ser ratificada por el Consejo de Gobierno y el Consejo Social. En ambos casos, una vez aprobados por el Consejo de Gobierno y el Consejo Social la suspensión del plan de estudios, se dará traslado de la misma al Consejo de Universidades."

## VII. Modificaciones introducidas en el proceso de seguimiento, no comunicadas al Consejo de Universidades.

### Análisis

No hay modificaciones relevantes para este título no comunicadas al Consejo de Universidades.

## VIII. Plan de mejora del título.

### Análisis

En el informe de seguimiento se recomienda la elaboración de un plan de mejora del título para intentar paliar las posibles disfuncionalidades que se hayan podido detectar en el desarrollo del título.

Atendiendo a esta recomendación se han incluido una serie de acciones de mejora del título, que están alineadas con las recomendaciones proporcionadas en los sucesivos autoinformes y las conclusiones de los propios datos. Estas acciones de mejora están publicadas en la memoria anual del SGC, publicado en [el área de calidad de la Facultad de Turismo](#).