

## AUTOINFORME GLOBAL DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

(Extensión máxima recomendada 20-25 páginas)

### Datos de Identificación del Título

<b>UNIVERSIDAD:</b>	
ID Ministerio	4315154
Denominación del título	Máster en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo / E-Tourism: Applying Technology to Tourism Management and Sales
Curso académico de implantación	2014/2015
Web de la titulación	<a href="https://www.uma.es/master-en-turismo-electronico/">https://www.uma.es/master-en-turismo-electronico/</a>
Convocatoria de renovación de acreditación	2017/2018
Centro o Centros donde se imparte, en caso de ser un título conjunto especificar las universidades donde se imparte	Facultad de Turismo

La documentación del SGC de los Centros de la Universidad de Málaga está disponible en el gestor documental de Campus Virtual: <https://colaboracion.cv.uma.es/course/view.php?id=151&section=0>

En la página web del Servicio de Calidad se publican [Informes Estadísticos](#) y [Resultados de estudios de satisfacción](#).

### I. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

**Criterio 1:** El título proporciona la información pública suficiente y relevante de cara al estudiante y a la sociedad.

#### Análisis

Difusión Web
Los colectivos afectados por el título pueden encontrar información pública relevante en los soportes provistos por la universidad. El soporte principal es la <a href="#">página web de la UMA</a> , donde los interesados pueden consultar los siguientes aspectos del título:
<ul style="list-style-type: none"><li>● INFORMACIÓN GENERAL<ul style="list-style-type: none"><li>○ Objetivos y competencias o Oferta y demanda</li><li>○ Salidas</li></ul></li><li>● ACCESO<ul style="list-style-type: none"><li>○ Perfil recomendado</li><li>○ Acceso y admisión o Preinscripción</li><li>○ Matrícula</li></ul></li></ul>

- PLAN DE ESTUDIOS
  - Coordinación docente
  - Movilidad
- RECURSOS DISPONIBLES
  - Plan de estudios
  - Programación docente para cada curso
  - Resumen de los créditos
  - Una ficha resumen de las características del TÍTULO o La dirección del centro y sus datos de contacto.

Además, [la página web del Centro](#) provee lo siguiente para el curso académico vigente:

- Calendario
- Horarios
- Programación Docente (UMA)
- Exámenes
- Campus Virtual
- Profesorado

**Tipo de informes disponibles, normativas y reglamentos.**

- Los informes de utilidad para los grupos de interés en el título se encuentran en su mayoría en la página web del centro. En este sitio se puede encontrar información relativa a lo siguiente:
  - Secretaría: procedimientos relativos a matrícula, grupos, reconocimiento de estudios y convalidaciones, exámenes, evaluación extraordinaria, trabajo fin de carrera, prácticas, movilidad, expedición de título, devolución de precios públicos, y otros procedimientos o solicitudes.
  - En la sección de Calendario se puede encontrar la información relativa a la temporalización de la titulación (días lectivos, horarios, exámenes...)
  - Los estudiantes tienen disponible, igualmente, información sobre su formación: acceso a los estudios universitarios, información al pre-estudiante, acceso al expediente, normativa para el estudiante, carta de derechos y deberes de los estudiantes, apartados sobre Trabajo Fin de Carrera o Prácticas, Representación de estudiantes y delegación, y otras asociaciones de estudiantes o antiguos alumnos del centro.
  - Existe otro apartado destinado a informar sobre movilidad, con toda la información relevante para los interesados: programas, acuerdos, calendario de solicitudes, información para estudiantes enviados o recibidos, normativa, documentos y formularios...
  - Calidad: en este apartado los interesados pueden obtener información sobre el sistema de garantía de la calidad del centro, con especial referencia a:
    - Normativa del Sistema de Garantía de Calidad (SGC)
    - Certificaciones externas del SGC:
      - Informe ANECA de evaluación del diseño del sistema de garantía interna de calidad
      - ISO
      - EFQM
    - Comisión de Garantía de Calidad (CGC)
      - Composición de la CGC
      - Actas de reuniones
    - Documentación del Sistema de Garantía de Calidad

- Reglamento de la comisión de Garantía de Calidad o Política de Calidad
  - Política de personal académico
  - Política de PAS
  - Procedimiento gestión quejas y sugerencias o Memoria Anual de Resultados del SGC
  - Objetivos y acciones de Mejora
  - Indicadores del SGC
- Con carácter general, los procedimientos y normativa que afectan a todos los títulos de la UMA se encuentran disponibles en la web de la Secretaría General.

#### **Otras acciones de difusión y publicidad del título.**

Además de la información publicada a través de las páginas web descritas anteriormente, se han realizado las siguientes acciones de difusión y publicidad del título:

- Promoción en las redes sociales de cada nueva edición del máster, así como de los eventos y actividades organizadas en el marco de éste.
- Elaboración y difusión de cartelería de promoción de la nueva edición del máster.
- Presencia en la acción anual Destino UMA
- Participación en las jornadas de puertas abiertas promovidas por la UMA
- Participación de la UMA en ferias nacionales e internacionales
- Puntos de información universitaria y guías de bienvenida y difusión.
- Presentación del máster a los alumnos de cuarto curso de grado en Turismo.

#### **Mecanismos de actualización de la información relativa a: calendarios, guías docentes, organización docente, actividades formativas, prácticas, horarios, listado de centros de prácticas, ...**

- Existen dos mecanismos de actualización de la información antes relacionada:
  - Actualización por aprobación de la comisión interna: cuando alguna de las comisiones internas con competencias sobre el título (Relaciones Internacionales, Ordenación Académica, Adaptaciones y Equivalencias, Prácticas...) aprueba una alteración de las circunstancias del título, el coordinador de dicha comisión es la persona designada para instar al vicedecanato correspondiente la publicación de las novedades y actualizar los documentos necesarios.
  - Actualización por causa externa al centro: cuando un órgano distinto de aquéllos que integran el organigrama de la facultad aprueba una modificación (por ejemplo, Secretaría General), promueve su actualización mediante el cambio en los sistemas informáticos centralizados (ejemplo: Minerva) y lo comunica al centro oficialmente para que el responsable correspondiente de la facultad altere los informes necesarios y lo comunique a los interesados.
- La comunicación a los grupos de interés de que ha habido alteraciones en los informes, la normativa o cualquier novedad de su incumbencia se hace efectiva mediante tablones de anuncios, mensajes de email por el aula virtual, publicación de noticias en la web del centro y comunicaciones a los representantes de los grupos involucrados, además de la lista de distribución para profesorado del máster (ld.master.etourism@uma.es) y/o de la lista de distribución para profesorado y personal de administración y servicios (ldturismo@uma.es), propia del centro.

## Fortalezas y logros

La disponibilidad de una plataforma de gestión de contenidos puesta a disposición de cada título por parte de la UMA permite al máster hacer una difusión adecuada de la información sin los inconvenientes de la gestión de una plataforma particular. La comunicación de los contenidos de máster es imprescindible para garantizar que tanto los pre-estudiantes, como los estudiantes y egresados, los profesores, personal de administración y servicios, y empleadores o la sociedad en general tuvieran a su disposición elementos para valorar la titulación.

Además de la plataforma web, se ha sabido complementar difusión de información con otros canales más ágiles como las redes sociales, o más directos como la comunicación presencial en eventos o a través de cartelería.

## Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

El hecho de usar la plataforma corporativa de gestión de contenidos de la UMA, aunque aporta claras ventajas también acarrea algunos inconvenientes, dado que la información debe adaptarse a una estructura y presentación común. Esto limita algunas acciones de promoción en las que se podrían adoptar diseños más personalizados y probablemente con más impacto.

Ante esta debilidad, la acción de mejora fue dirigir la información de promoción hacia otros canales como las redes sociales y la difusión presencial y/o física.

## Evidencias

Cada uno de los apartados debe incluir el enlace a las evidencias imprescindibles. En caso de que las evidencias aportadas no sean públicas y se encuentren ubicadas en una aplicación/gestor documental, el autoinforme deberá contener las contraseñas de acceso.

- [Página web de la UMA](#)
- [Página web de la Facultad de Turismo](#)
- [Página web del máster en Turismo Electrónico](#)
  
- [Perfil en facebook de Facultad de Turismo](#)
- [Perfil en twitter de la Facultad de Turismo](#)
- [Perfil en linkedin de Facultad de Turismo](#)
- [Perfil en Instagram de la Facultad de Turismo](#)
- [Perfil en Youtube de la Facultad de Turismo](#)

## II. INFORMACIÓN RELATIVA A LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Y DE SU CONTRIBUCIÓN AL TÍTULO

***Criterio 2: El título posee un Sistema de Garantía de Calidad (SGC) determinado e implementado con los mecanismos necesarios para obtener la información sobre el desarrollo de la implantación del título y orientado a la mejora continua.***

## Análisis

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

El SGC de la Universidad de Málaga ha sido una herramienta de evaluación y mejora, implantado desde mucho antes de abrir esta titulación. Tras sucesivos cambios, ha ido simplificándose y centrandose su atención en un conjunto de procesos e indicadores cada vez más depurados. 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 converger hacia el actual sistema de 21 procesos (3 estratégicos, 11 clave y 7 de apoyo), evaluados según 35 indicadores, la medición de 6 de los cuales está a cargo del centro responsable del título.

Actualmente los Sistemas de Garantía de la Calidad (SGC) de los Centros de la UMA están en fase de rediseño, con el objetivo de simplificarlos y hacerlos más operativos. Hasta el curso pasado la documentación de los Sistemas se encontraba en la herramienta informática Isotools, pero actualmente la documentación se está trasladando a Campus Virtual (CV), por tratarse de un entorno más amigable y conocido por el personal de la Universidad de Málaga.

Contamos con una [Sala de Coordinación Centros-UMA](#) donde se está elaborando el nuevo SGC. Una vez tengamos este modelo diseñado se crearán Salas de CV por Centros para que cada uno adapte el modelo a sus circunstancias.

Adicionalmente, los [Planes de mejora](#) se recogen también en Campus Virtual. En el apartado “Buscar” se puede hacer una búsqueda por titulación.

El sistema de indicadores está supervisado y analizado por una Comisión de Garantía de la Calidad (CGC) en el centro, dependiente de la comisión general de la UMA, que se reúne cuatrimestralmente de manera ordinaria, y que cada curso elabora la memoria de calidad del centro, analizando la información de cada curso y proponiendo acciones de mejora que luego reciben seguimiento, constituyendo los planes de mejora antes referenciados y disponibles en el sistema de gestión de la documentación de calidad. Igualmente, [las actas de las reuniones](#) pueden consultarse en este sistema y son publicadas en la web del centro..

### **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, equiparándolos a los del SGC propio del responsable del título.

**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.

Además de los 35 indicadores mencionados, el SGC posee una batería de [fuentes de información complementaria para la toma de decisiones](#), nominalmente:

- Niveles de participación en proyectos de investigación
- Encuestas de satisfacción a los grupos de interés (con valiosa información cualitativa)
- Estudios comparativos intrauniversidad e interuniversidades (por grupos de comparación)
- Informes sobre movilidad
- Informes inserción laboral

**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:

Reuniones 2014-2015	Reuniones 2015 - 2016	Reuniones 2016 - 2017
09/10/14	22/07/15	01/12/16
18/12/14	18/12/15	17/01/17
03/03/15	14/03/16	04/04/17
02/06/15	04/07/16	27/10/17

Debe destacarse que, entre otras funciones, 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.

La Composición de la Comisión de Garantía de la Calidad no se ha alterado salvo por la rotación lógica y natural de sus miembros, conforme a lo recogido en [su reglamento](#). En este caso, el vocal que ha representado al Máster en Turismo electrónico desde su inicio es D. Carlos Rossi.

**Disponibilidad de gestor documental o plataforma interna: valoración del uso y aplicabilidad de la misma.**

La plataforma Isotools contuvo hasta 2015 de manera estructurada la información necesaria para gestionar el SGC. El acceso a esta plataforma estuvo restringido a los miembros de la Comisión de Garantía de la Calidad. Tras su entrada en *phase out*, la Unidad de Calidad habilitó una plataforma más usable y flexible, aprovechando los recursos que la plataforma Moodle proporcionaba, y cuyo interfaz ya era conocido para los usuarios. En combinación con las aplicaciones de los usos compartidos de Google Drive y ampliando de manera muy controlada el acceso a la información del Data Warehouse, los gestores de la Unidad de Calidad proporcionaron un entorno seguro donde trabajar este aspecto de la gestión universitaria. Es en este entorno donde los miembros de la CGC, principalmente, realizan las siguientes tareas:

- Trabajan para actualizar el Manual del SGC del centro, que deviene obsoleto cuando se producen cambios estructurales de orden superior.
- 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.

Actualmente la documentación del SGC se encuentra en Campus Virtual, por tratarse de una herramienta más amigable para los usuarios. Se está trabajando en el rediseño del SGC y próximamente se crearán Salas de Campus Virtual por Centro para gestionar el SGC de cada Centro.

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

El Máster en Turismo Electrónico cuenta con un conjunto de acciones específicas de mejora, emanadas de los objetivos de calidad generales que se desprenden de cada memoria del SGC del centro. [Esta memoria](#) se establece anualmente teniendo en cuenta todas las informaciones que la Comisión debe considerar para establecer los objetivos del siguiente año. Tras definir los objetivos generales de calidad, la CGC planifica un conjunto de acciones de mejora que se explicitan para cada una de las titulaciones del centro o, cuando procede, para varias o todas.

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

De la manera mencionada en el párrafo anterior, [las acciones de mejora del título](#) están diseñadas no solo bajo la óptica de una mejora integral del título, que es necesaria, sino también desde un punto de vista armónico con el resto de titulaciones. No debemos olvidar que los recursos públicos puestos a

disposición de este sistema son limitados y debe trabajarse con eficiencia, lo que implica que: a) las acciones de mejora aprobadas por la CGC dispondrán las mejores intervenciones para cada título; b) a la vez buscarán equilibrar el uso de los recursos necesarios para su implementación entre las necesidades compartidas que el conjunto de títulos pueda presentar. No obstante lo anterior, debe insistirse en que el trabajo de la CGC encierra muchas horas de elaboración previa de datos provenientes de las más diversas fuentes y medidos en diferentes escalas, a menudo descontextualizados o de naturaleza cualitativa. No obstante, es responsabilidad de sus miembros encontrar las conclusiones que esta información sugiere y disponer las intervenciones viables que resulten óptimas, cristalizándolas en los sucesivos planes de acción.

**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.**

No cabe duda de que existen influencias insoslayables que deben incluirse en los planes de mejora, si se desea que recojan también las recomendaciones de organismos superiores (por ejemplo, los propios informes de evaluación de la DEVA), o sean compatibles con las propias necesidades y principios del centro que se responsabiliza de las titulaciones (como la necesidad de respetar los compromisos adquiridos en el Contrato Programa). Es por ello que las recomendaciones que la CGC a menudo aborda deben, en última instancia, modularse y adaptarse.

En el caso concreto de las recomendaciones propuestas por los informes de verificación recibidos, cabe decir que la CGC las ha tenido muy en cuenta, incluso introduciéndolas en su Memoria de Calidad como parte integrante de acciones de mejora ya aprobadas. Merecen especial atención las del último informe recibido, correspondiente a la convocatoria 16/17. Cabe decir que solo uno de sus ocho apartados recoge la calificación de “Mejorable”, recogiendo recomendaciones sobre el plan de mejora del título, documento que se encuentra de hecho elaborado, aprobado y publicado, siendo visible por la DEVA. Es destacable, también, que el informe señala que los anteriores requerimientos en los informes de verificación previos han sido todos atendidos, contrastando que todas las recomendaciones han sido atendidas..

Existen también restricciones de carácter físico (Plan de Inversiones de la universidad) o estructurales (asignación ajena de competencias en materia de contratación de personal), que hacen difícil, cuando no imposible, incidir en puntos que ha identificado claramente como mejorables. En este sentido el responsable del título a menudo no dispone de control sobre los recursos que permitirían hacer mejoras, y solo puede limitarse a informar a los estamentos competentes de la necesidad de abordar correcciones.

En el último [Informe de Seguimiento de la DEVA, Convocatoria 16/17](#), se recogen las siguientes recomendaciones:

2. Información relativa a la aplicación del Sistema de Garantía interna de la calidad y su contribución al título.

Recomendación 1. Crear una Comisión de Garantía de Calidad del título.

Respuesta: no se considera pertinente la recomendación dado que el Máster cuenta con una Comisión Académica y, por otro lado, existe la Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Turismo en la que están representados el Grado y los Másteres del Centro a través de los Coordinadores de los mismos. Las cuestiones propias del Máster se analizan en el seno de la Comisión Académica del Máster, si es preciso, y se trasladan al Sistema de Garantía de la Calidad a través de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro. Por otro lado, teniendo en cuenta que la tendencia actual es la acreditación

institucional, entendemos que es más oportuno contar con Comisiones de Calidad por Centro que por Titulación.

### 3. Profesorado

Recomendación 2. Se recomienda incorporar al próximo autoinforme de seguimiento información más detallada de las actividades de coordinación docente realizadas y la valoración de este aspecto por parte de los estudiantes.

Respuesta: En el Criterio 4 de este Autoinforme se recoge esta información.

### 5. Indicadores

Recomendación 3. Se recomienda incrementar la incorporación de referentes externos y/o internos en el análisis de los indicadores (ej. másteres comparables en otras universidades, otros Másteres del centro, medias del Centro y la Universidad entre otros).

Respuesta: en el Criterio 7 del Autoinforme se recoge esta información.

### 8. Plan de mejora del título

Recomendación 5. Se recomienda incorporar el plan de mejoras al autoinforme de seguimiento, facilitando así el análisis de su contenido.

Respuesta: se incluye como Evidencia 3 de este Autoinforme.

Recomendación 6. Se recomienda, analizar en el próximo autoinforme los resultados obtenidos de las acciones de mejora recogidas en el plan vigente.

Respuesta: en las [Memorias de Resultados del SGC](#) que se publican en la web del Centro se hace un análisis de los resultados de las acciones de mejora. Además, en las fichas de planes de mejora también se hace dicho análisis.

## Fortalezas y logros

El uso de un sistema de gestión documental que combina las ventajas de Moodle, GDrive y el DWH ha permitido llegar a un entendimiento y coordinación superior, con respecto a etapas previas de la implantación del SGC. De igual manera, la simplificación de los procesos y los indicadores a medir ha permitido que la CGC pueda visualizar con mayor facilidad las áreas de mejora que afloran en cada sesión. Por otra parte, se desea subrayar que tras haber aplicado casi todas las recomendaciones de los informes de evaluación, se ha interpretado como un respaldo a la gestión de este posgrado el hecho de que el último de ellos haya sido claramente favorable, reconociendo así el trabajo realizado por los responsables del título.

## Debilidades y áreas de mejora implementadas

No obstante lo anterior, se siguen detectando carencias y disfuncionalidades en la aplicación propia del SGC. Fundamentalmente, la CGC debe encontrar una metodología de trabajo que permita incorporar informaciones provenientes de muy distintas fuentes y cada una de una naturaleza distinta, muchas veces medidas en escalas heterogéneas. Desde el punto de vista de robustez de las conclusiones que se puedan sacar, esto equivale a una gran debilidad del sistema, ya que combinar datos cuantitativos e información cualitativa puede conducir a resultados sesgados fácilmente.

Otra debilidad es la necesidad de invertir recursos en medir parámetros que no son necesariamente críticos a la hora de extrapolar la calidad de la docencia en la impartición del título, como por ejemplo el número de PIE's allegados o de doctores que imparten. Estos parámetros, realmente accesorios en la

memoria de verificación y a veces hasta inexistentes, han cobrado gran protagonismo en las evaluaciones del título, sin proveer evidencia científica sobre su correlación con la calidad de la docencia de posgrados profesionales. Dado que estamos hablando de una docencia que busca una alta cualificación profesional, tendría más sentido poner el foco en la actividad de transferencia (a la que se le presta poca atención) de los docentes que en su faceta investigadora. Correlacionar la calidad de la docencia del máster con parámetros no docentes podría conducir, igualmente, a conclusiones engañosas, por lo que debe estudiarse en mayor profundidad qué parámetros permiten discernir, dentro de la lógica, aquellas variables que pueden indicar necesidades de mejora en una docencia muy profesionalizada. En este sentido la CGC debe poner de manifiesto que el principal grupo de interés (los alumnos de esta titulación) no buscan ser sujetos de PIE's ni estar involucrados en tareas de investigación, sino que están interesados en aumentar su grado de empleabilidad y cualificación profesional, demandando docentes en consonancia.

## Evidencias

Cada uno de los apartados debe incluir el enlace a las evidencias imprescindibles. En caso de que las evidencias aportadas no sean públicas y se encuentren ubicadas en una aplicación/gestor documental, el autoinforme deberá contener las contraseñas de acceso.

### Evidencias imprescindibles:

1. [Herramientas del SGC](#) para la recogida de información, resultados del título y [satisfacción](#).
2. [Información sobre la revisión del SGC](#).
3. [Plan de mejora](#).
4. [Histórico del Plan de Mejora del Título](#).

### Procesos imprescindibles del SGC, publicados en web:

- Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza.
- Procedimientos de evaluación y mejora del profesorado: [política de personal académico](#); [captación y selección de personal académico](#); [evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos](#); [formación](#).
- Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.
- Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad: [movilidad de estudiantes enviados y movilidad de estudiantes recibidos](#).
- [Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados](#) y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados.
- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios y agentes externos) y de [atención a las sugerencias y reclamaciones](#) y, en su caso, su incidencia en la revisión y mejora del título.
- [Procedimiento para el análisis de la atención a las sugerencias y reclamaciones](#).
- Otros: Responsables del sistema de garantía de la calidad del plan de estudios y [criterios específicos en el caso de extinción del título](#).

### Evidencias recomendables:

5. Se recomienda disponer de una plataforma propia de documentación del sistema: la documentación del SGC se encuentra en una [Sala de Campus Virtual](#).
6. [Certificaciones externas](#). Aquellas universidades que dispongan de certificaciones de programas de evaluación externa, como certificación ISO, AUDIT, EFQM, etc., en sus centros podrán acompañar esas

certificaciones como evidencias en la evaluación de sus títulos, y valorará como una prueba más de excelencia.

Otras evidencias:

[Memoria de Responsabilidad Social de la UMA. Curso 2016/17](#)

### III. DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO

*Criterio 3: El diseño de la titulación (perfil de competencias y estructura del currículum) está actualizado según los requisitos de la disciplina y responde al nivel formativo de Grado/Máster.*

#### Análisis

**Breve reseña de los principales cambios y modificaciones adoptados en relación a la Memoria de Verificación y atención de las recomendaciones recibidas.**

El título no ha experimentado cambios significativos sobre la memoria de verificación inicial en los primeros cuatro años de despliegue. En la actualidad se está valorando la promoción de un proceso Modifica, que tendrá lugar tras la renovación de la acreditación.

Se han atendido prácticamente todas las recomendaciones recibidas en los informes de seguimiento de cursos anteriores, lo que se ha puesto de manifiesto en el último informe de evaluación, que así lo pone de manifiesto.

En la convocatoria 14/15, los responsables del título recibieron apenas tres recomendaciones, muy leves, y que pudieron ser corregidas instantáneamente ya que sugerían complementar la información disponible en la página web del título.

Al año siguiente, de las dieciséis recomendaciones que el título recibió en el ejercicio 15/16, una fue considerada improcedente, en relación con el aumento del número de plazas. El resto fue atendida, generando acciones concretas de mejora, con ficha de indicadores en ocho de los casos. En las restantes siete se generaron compromisos, explicitados e incluidos en la memoria de calidad, que obligaban a los gestores del título a acciones inmediatas y su inclusión en el siguiente autoinforme de evaluación, con resultados muy positivos en la siguiente convocatoria.

**Avances en el desarrollo normativo, instrumentos de planificación.**

La norma que se ha aprobado por parte del centro desde el despliegue del título ha sido la siguiente:

- [Reglamento de Prácticas](#) (25/09/2014)

Para una consulta en profundidad sobre las últimas actualizaciones de las normas que rigen los procesos mencionados u otros que hayan podido aparecer, el centro las publica actualizadamente en su página web, en el apartado de [NORMATIVA](#).

**Procesos de gestión administrativa del título; reconocimiento de créditos, gestión de movilidad, gestión de prácticas externas, cursos de adaptación o complementos formativos.**

- Al ser una titulación de un año académico de duración, a un nivel de posgrado, no se han solicitado reconocimientos de créditos, cursos de adaptación u homologaciones, ya que es una problemática más propia de titulaciones plurianuales.

- De igual manera, la impartición de esta titulación sólo durante un curso académico dificulta los procesos de internacionalización e intercambio, motivado por la dispersión de estructuras de máster en otros países. Ello no quiere decir, no obstante, que las misiones docentes y las visitas preparatorias de los profesores del centro no incluyan entre sus objetivos la apertura de acuerdos bilaterales de intercambio, aunque hasta el momento estas acciones han sido infructuosas al malograrse siempre en estados con másteres de dos años y una selección de alumnos donde predomina la trayectoria profesional.
- En cuanto a la gestión de las prácticas externas, ésta se encuentra regulada por la Normativa de Prácticas Curriculares de la Facultad de Turismo, que determina tanto las modalidades de las prácticas (realización de prácticas en empresas u organizaciones turísticas o exención de parte práctica de la asignatura por actividades laborales en empresas o bien por la realización de prácticas extracurriculares o en el extranjero), como el procedimiento de asignación y evaluación de la asignatura.

### Fortalezas y logros

- Tras los tres primeros cursos de implantación de máster se puede afirmar que está en una fase de consolidación, sin encontrar problemas graves en los aspectos académicos ni de gestión del título.
- El título se encuentra amparado por el soporte normativo y de servicios de la Facultad de Turismo, que supone un apoyo imprescindible para la correcta organización y desarrollo del máster.

### Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Se han detectado oscilaciones en el número de estudiantes matriculados. Tras el descenso observado en el curso 16-17, las decisiones adoptadas han conseguido aumentar el número de matriculados.
- Se detectaron algunos problemas de coordinación de contenidos y actividades entre algunas asignaturas, que han sido resueltos a través de las acciones de coordinación fijadas en el curso 16-17.

### Evidencias

Cada uno de los apartados debe incluir el enlace a las evidencias imprescindibles. En caso de que las evidencias aportadas no sean públicas y se encuentren ubicadas en una aplicación/gestor documental, el autoinforme deberá contener las contraseñas de acceso.

Evidencias imprescindibles:

7. [Página web del título.](#)
8. [Memoria verificada \(enlazada en la página web del título\).](#)
9. [Informe de Verificación.](#)
10. [Informes de seguimiento: Informe Final Convocatoria 16/17, Informe Final Convocatoria 15/16 e Informe Final Convocatoria 14/15.](#)

11. En su caso, informes de modificación.
12. Información sobre la gestión e implementación del procedimiento de [reconocimiento de créditos](#).
13. Información sobre la gestión e implementación del procedimiento para garantizar la calidad de los [programas de movilidad](#).
14. Información sobre la [gestión](#) e implementación del procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.
15. Información sobre la [gestión](#) de los TFM/TFG.
16. En su caso, información sobre la gestión sobre los cursos de adaptación o complementos formativos.

Otras Evidencias:

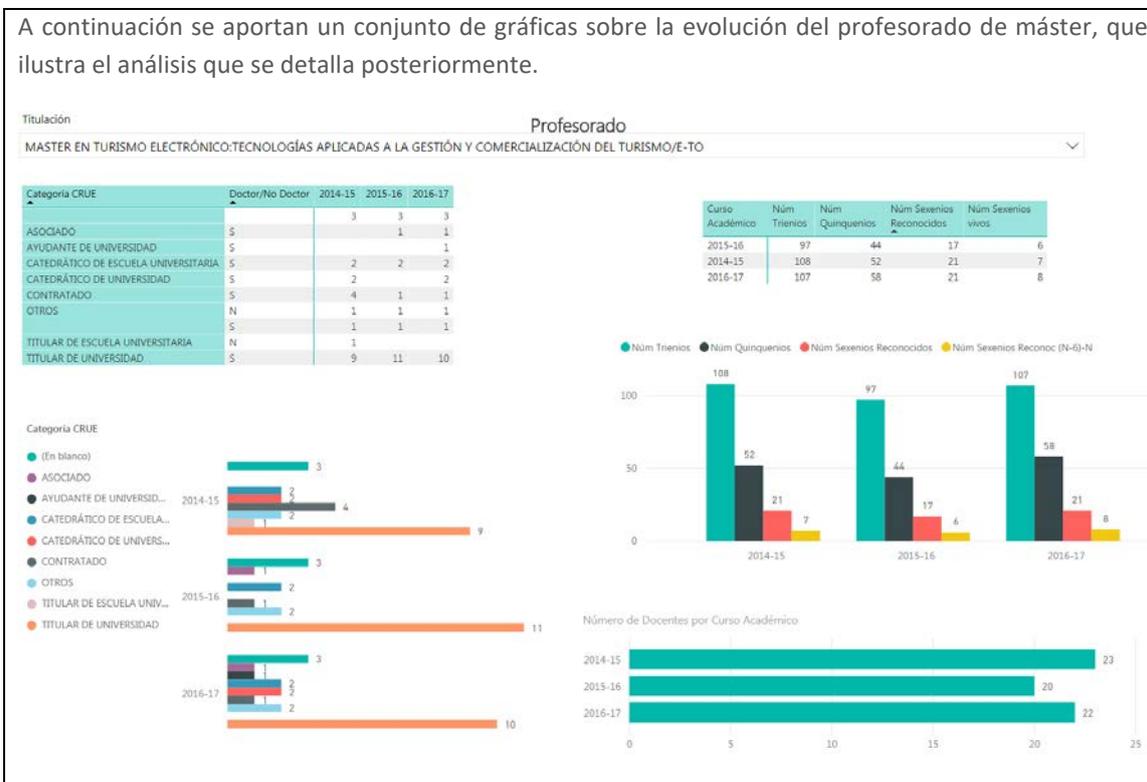
[Guía de bienvenida de la UMA](#)

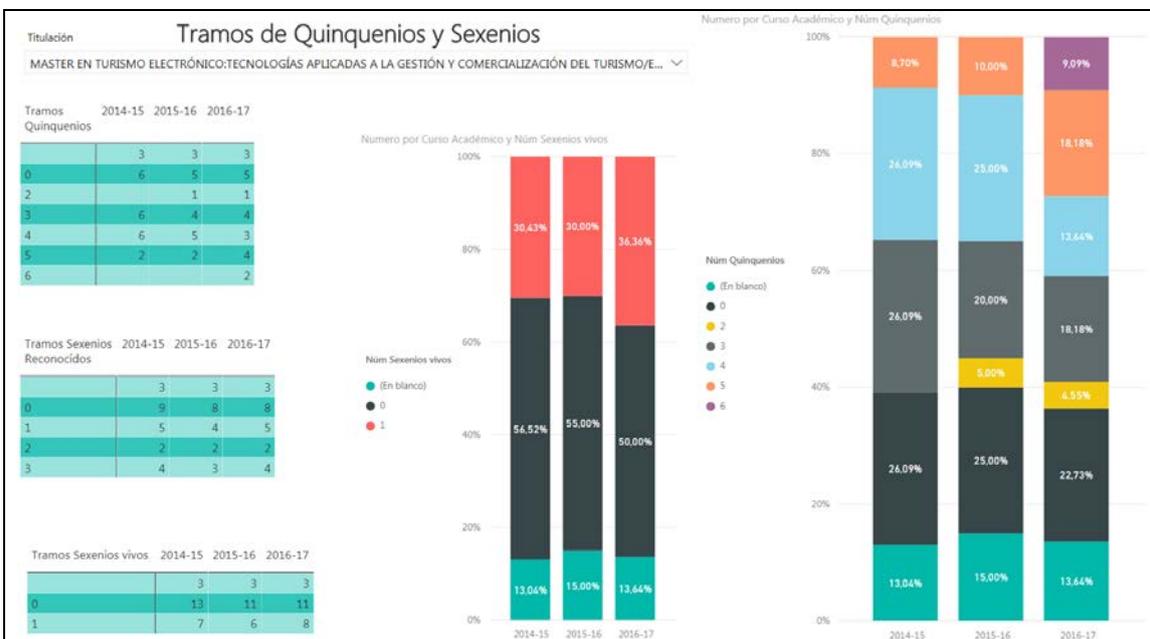
#### IV. PROFESORADO

**Criterio 4:** El profesorado previsto para el desarrollo de la docencia en el Plan de Estudios es suficiente y adecuado en su cualificación para asegurar la adquisición de las competencias por parte de los estudiantes.

#### Análisis

A continuación se aportan un conjunto de gráficas sobre la evolución del profesorado de máster, que ilustra el análisis que se detalla posteriormente.





## Profesorado evaluado



El profesorado previsto anualmente para el desarrollo de las actividades en el Plan de Estudios es el adecuado para garantizar la adquisición de las competencias por parte de los estudiantes.

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. Estos cambios deben ser contrastados con el número de alumnos matriculados.

De la observación de la evolución de la plantilla de profesorado en los diferentes cursos se observa que ésta se mantiene relativamente estable. Los cambios inevitables debidos a circunstancias de la asignación

docente en las áreas implicadas han supuesto variaciones menores, manteniéndose prácticamente estable el número de profesores por categoría profesional.

En lo que hace referencia a la cualificación del profesorado son varios los aspectos destacables:

Régimen Jurídico	Tipo Régimen Jurídico	Categoría	Núm. Docentes		
			2014-15	2015-16	2016-17
FUNCIONARIOS	FUNCIONARIO DE CARRERA	CATEDRÁTICO DE ESCUELA UNIVERSITARIA	2	2	2
		CATEDRÁTICO DE UNIVERSIDAD	2		2
		PROFESOR TITULAR DE ESC. UNIVERSITARI	1		
		PROFESOR TITULAR DE UNIVERSIDAD	9	11	10
LABORALES	P. LABORAL DOC. INV. UNIV. DUR.DETERMIN.	PROFESOR ASOCIADO		1	1
		PROFESOR AYUDANTE DOCTOR			1
		PROFESOR SUSTITUTO INTERINO	1	2	1
		P. LABORAL DOC. INV. UNIV. T. INDEFINIDO	4	1	1
<b>Suma Total</b>			<b>19</b>	<b>17</b>	<b>18</b>

- Promoción del PDI en los cursos 2014-2017: se aprecia un leve descenso en el número de titulares de universidad con docencia en el máster, en línea con la tendencia general de la universidad, afectada por la tasa obligatoria de reposición en estos años.
- Número de quinquenios y sexenios: Aunque en el curso 15-16 se produjo un ligero descenso, se puede observar cómo en el curso 16-17 estos números se han recuperado, superando los valores iniciales.
- Una gran parte del profesorado que imparte docencia en el Máster en Turismo Electrónico participa en diferentes proyectos de transferencia de conocimiento. En este sentido, desde el año 2014 en que se implantó el máster, el profesorado del mismo ha participado en 76 contratos y/o convenios de transferencia.
- 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, siendo especialmente reseñable su actividad en los procesos de transferencia, que debe ser un indicador primario en una titulación de esta naturaleza.

**Disponibilidad de criterios de selección del profesorado y asignación de estudiantes para los TFM y TFG. Perfil del profesorado que supervisa TFM/TFG.**

### Perfil del Profesorado que supervisa TFM

Trabajo\_Fin\_Master.Titulación: **MASTER EN TURISMO ELECTRÓNICO:TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL TURISMO/E-TO**

Categoría	2014-15	2015-16
*VACÍO*	1	
CATEDRÁTICO DE ESCUELA UNIVERSITARIA	2	1
CATEDRÁTICO DE UNIVERSIDAD	2	
PROFESOR ASOCIADO		1
PROFESOR CONTRATADO DOCTOR	4	1
PROFESOR SUSTITUTO INTERINO	1	1
PROFESOR TITULAR DE ESC. UNIVERSITARI	1	
PROFESOR TITULAR DE UNIVERSIDAD	9	11
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>15</b>

Trabajo_Fin_Master.Curso Académico	Núm Quinquenios	Núm Sexenios Reconocidos	Núm Sexenios vivos
2014-15	52	21	7
2015-16	40	14	5

Trabajo_Fin_Master.Doctor/No Doctor	2014-15	2015-16
N	1	
S	18	15
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>15</b>

- La política de selección de personal de la Universidad de Málaga está descrita en el proceso PE03 del Sistema de Garantía de Calidad.
- 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
  - Para la asignación del TFM, se permite tanto la modalidad de acuerdo entre alumno y director, partiendo 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.
- El perfil del profesorado que tutoriza cada año puede variar en función de los profesores que determinen las áreas como tutores para el correspondiente curso académico, aunque es bastante estable. De la tabla anterior se desprende que la supervisión de los TFM no se concentra en un perfil docente concreto, sino que se reparte a todo el espectro de categorías docentes que imparten en el máster.

**Valoración del perfil del profesorado que supervisa las prácticas externas y sus funciones, en su caso.**

Practicas-4.Titulación **Perfil del Profesorado que supervisa Prácticas Externas Curriculares.**

MASTER EN TURISMO ELECTRÓNICO:TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL TURISMO/E-TO

Categoría INE	2014-15	2015-16
*VACÍO*	1	
ASOCIADOS		2
CATEDRÁTICOS ESC. UNIVERSITARIA	3	3
CATEDRÁTICOS UNIVERSIDAD	3	
CONTRATADOS DOCTORES	6	2
PROFESORES SUSTITUTOS	1	1
TITULARES ESC. UNIVERSITARIA	1	
TITULARES UNIVERSIDAD	11	11
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>19</b>

Practicas-4.Curso Académico	Núm Quinquenios	Núm Sexenios Reconocidos	Núm Sexenios vivos
2014-15	67	32	10
2015-16	47	24	9

Doctor/No Doctor	2014-15	2015-16
N	2	
S	24	19
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>19</b>

- 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) y IN38 (Nivel de satisfacción con las prácticas externas).
- Las prácticas curriculares están reguladas por el [Reglamento de Prácticas de la Facultad de Turismo](#). Dicho reglamento desarrolla y adapta a los estudios de Turismo el reglamento general de prácticas de la Universidad de Málaga.
- 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.
- 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.
- Al igual que ocurre con los TFM, el perfil del profesorado que ha tutorizado las prácticas curriculares durante los últimos años ha sido plural y se ha ajustado a la diversidad de categorías que imparten en el título, ajustándose a lo contenido en la memoria de verificación y la propia normativa al respecto.

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

- Las funciones de coordinación académica recaen en la Comisión de Ordenación Académica (COA) de la Facultad de Turismo.
- Para las titulaciones de máster la Facultad tiene delegada una serie de funciones en el coordinador académico del máster. Éste 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.
- 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.

**Atención de las recomendaciones y sugerencias sobre la plantilla docente en los Informes de Verificación, Modificación y Seguimiento. Acciones llevadas a cabo en relación a la mejora de la calidad docente del profesorado.**

- En el informe de seguimiento de la convocatoria 15-16 se incluían varias recomendaciones relativas al profesorado, aunque la práctica totalidad de ellas eran referidas a ausencia de información respecto a la participación de éste en actividades de transferencia de resultados de investigación, proyectos de innovación educativa y actividades de formación de profesorado. También se requería información sobre la composición y funcionamiento de la Comisión de ordenación Académica. Estas recomendaciones fueron atendidas aportando la información solicitada.
- En el informe de seguimiento de la convocatoria 16-17 se requería información sobre las actividades de coordinación docente. En este sentido, se procedió a realizar un análisis de los problemas encontrados concluyendo que sólo se presentaban problemas de coordinación menores que se resolvieron mediante reuniones con los profesores implicados. También se detectaron algunas coincidencias de contenido en actividades (conferencias, seminarios, etc.) que se resolvieron solicitando a los profesores una planificación previa de las actividades a realizar de cara a una detección temprana de las coincidencias.

### Fortalezas y logros

El análisis de la adecuación del profesorado del máster permite observar:

- En términos generales ha mantenido la calidad del profesorado prevista en la Memoria de Verificación del título.
- El profesorado ha estado sujeto a los procesos habituales de formación y mejora de La calidad docente e investigadora.
- El profesorado está preocupado por su mejora continua como demuestra el notable incremento en la participación en proyectos de innovación educativa.
- 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](#) 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, se insiste periódicamente a los responsables de la toma de esas decisiones sobre la necesidad de informar sobre cualquier cambio en la asignación lo antes posible.

- Aunque el profesorado del máster sigue participando en actividades de formación de PDI, se ha detectado una reducción en este aspecto.

## Evidencias

Cada uno de los apartados debe incluir el enlace a las evidencias imprescindibles. En caso de que las evidencias aportadas no sean públicas y se encuentren ubicadas en una aplicación/gestor documental, el autoinforme deberá contener las contraseñas de acceso.

### Evidencias imprescindibles:

17. Información sobre el perfil y distribución global del profesorado que imparte docencia en el título. [Ver tablas del Criterio.](#)

18. En su caso, actuaciones y resultados sobre el incremento o disminución del profesorado teniendo en cuenta su cualificación. Esta información debe justificarse con el número de estudiantes matriculados.

19. [Satisfacción del alumnado sobre la actividad docente del profesorado.](#)

20. Documento sobre criterios de [selección de profesores y asignación de estudios TFM/TFG.](#)

21. Información sobre el perfil del profesorado que supervisa el TFG/TFM. *Ver tabla del Criterio.*

22. [Satisfacción del alumnado sobre el procedimiento llevado a cabo para la elección y realización de los TFG/TFM.](#)

23. En su caso, información sobre el perfil del profesorado que supervisan las prácticas externas. *Ver tabla del Criterio.*

24. En su caso, [Información sobre la gestión de las prácticas externas.](#)

25. En su caso, [satisfacción del alumnado con las prácticas externas.](#)

26. Información sobre la coordinación académica horizontal y vertical.

### Evidencias recomendadas:

27. [Plan de formación e innovación docente.](#)

28. Documento donde se especifique la política de recursos humanos: [política de personal académico](#) y [política de PAS.](#)

### Otras evidencias:

[Participación del profesorado en cursos de formación organizados por la Universidad de Málaga.](#)

[Participación del profesorado en PIE.](#)

[Participación en Proyectos de Investigación Curso 2016/17.](#)

## V. INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS

*Criterio 5: Las infraestructuras, recursos y servicios para el normal funcionamiento del título son los adecuados para las características del título, así como los servicios de orientación e información.*

## Análisis

**La infraestructura, servicios y dotación de recursos para el normal funcionamiento del título son los adecuados para las características del título, así como los servicios de orientación e información.**

**Valoración de la adecuación de la infraestructura y los recursos disponibles a las características del título.**

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 lo largo de los últimos años han permitido adecuar las infraestructuras y recursos disponibles a las exigencias que el desarrollo de una formación universitaria cada vez más especializada demanda.

**Valoración de la adecuación del personal de administración y servicios y del personal de apoyo, en su caso.**

El personal de administración y servicios adscritos al centro se ha mantenido respecto a lo previsto en la memoria de verificación del título en valores absolutos, si bien se han producido reasignaciones en virtud, fundamentalmente, de una reordenación de los servicios de la UMA. El centro dispuso, concretamente, de los siguientes recursos humanos para la administración y servicios:

- 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
- A estos servicios propios hay que añadir una estimación variable de unas once personas asignadas a los servicios externalizados, como limpieza y seguridad.

**Valoración de las mejoras y cambios en la infraestructura, servicios y recursos.**

Las principales actuaciones en infraestructura física de los últimos años son las siguientes:

- Adaptación a discapacitados del mostrador de conserjería
- Equipamiento y acondicionamiento de la sala de juntas
- Reparación de la cubierta del edificio (aulas y aula magna)
- Reparación de grietas exteriores del edificio
- Adaptación del aula 1.17 (mobiliario y planta) para su uso como sala de grados
- Renovación de equipos informáticos de docentes en las aulas
- Renovación de equipos de sonido en las aulas de docencia
- Pintura de todas las aulas y colocación de material docente (mapas)
- Instalación de máquina climatizadora en el aula 1.14 (Informática)
- Sustitución de cortinas deterioradas en las aulas
- Renovación de 72 equipos en las aulas de informática y laboratorio de idiomas
- Mobiliario nuevo del laboratorio de idiomas
- Ampliación de la cafetería y comedor de profesores
- Reparación y pintura de hierros en la fachada del edificio
- Sustitución de las sillas de alumnos en las aulas de informática
- Reparación del motor de la puerta del parking
- Reparación de la cubierta de la sala de grados
- Creación de sala de reuniones adicional

**Adecuación de los servicios de orientación académica y profesional disponibles 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 han obtenido los siguientes resultados (los niveles está 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 obtuvo un valor de 58,3 % (curso 2012/2013) como dato global de la Facultad de Turismo. En los cursos posteriores este indicador se ha elevado al 60,4% y al 62,8%.
  - El IN24, nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación, ha crecido en los dos últimos cursos académicos, alcanzando un valor de 3,23 en el curso 16/17 para la titulación.
- 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, también ha experimentado un fuerte incremento alcanzado un valor de 1.701 alumnos en el curso 15/16 (último disponible) como dato global de la Facultad de Turismo.
  - 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 15/16 como dato global de la Facultad de Turismo (por encima del promedio de la UMA).

- 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.
- Ha habido un reforzamiento de la orientación académica y profesional, consolidándose unos resultados positivos.

### 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.
- No obstante, futuras carencias de infraestructura serán solventadas con la creación de un nuevo edificio, ya comprometido y consignado presupuestariamente, cuyos pliegos se están elaborando en estos momentos. Esta circunstancia, que hace previsible un breve uso de cualquier inversión grande que se haga en las actuales infraestructuras, lleva a los responsables del título a una necesaria prudencia en el plan de gastos aprobado.

### Evidencias

Cada uno de los apartados debe incluir el enlace a las evidencias imprescindibles. En caso de que las evidencias aportadas no sean públicas y se encuentren ubicadas en una aplicación/gestor documental, el autoinforme deberá contener las contraseñas de acceso.

#### Evidencias imprescindibles:

29. Visita a las instalaciones del panel externo representante de la comisión de renovación de la acreditación de la DEVA.

30. [Satisfacción del alumnado con la infraestructura, los recursos y los servicios del título.](#)

31. Documentación asociada al proceso del SGC sobre la orientación [académica](#) y [profesional](#) del estudiante.

[Memoria de Resultados del Proceso PC10 Curso 2014/15.](#)

[Memoria de Resultados del Proceso PC10 Curso 2015/16.](#)

[Actividades de orientación profesional realizadas en colaboración con el Servicio de Empleabilidad y Emprendimiento de la UMA.](#)

32. [Satisfacción del alumnado con la orientación académica y profesional.](#)

## VI. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

**Criterio 6:** Las actividades de formación y de evaluación son coherentes con el perfil de formación de la titulación y las competencias del título.

### Análisis

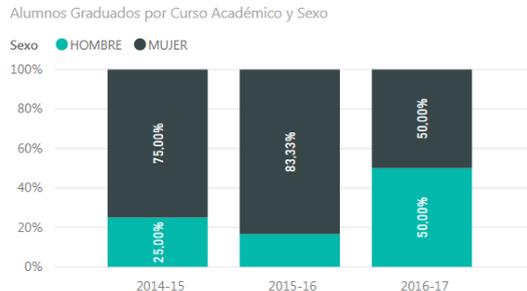
**Resultados de aprendizaje:**

## Alumnado graduado

Titulación  
 MASTER EN TURISMO ELECTRÓNICO:TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL TURISMO/E-TO

Curso Académico	HOMBRE	MUJER	Total
2014-15	2	6	8
2015-16	3	15	18
2016-17	4	4	8

Alumnos Graduados por Curso Académico y Sexo



Curso Académico	De 22 años	De 23 años	De 24 años	De 25 años	De 26 años	De 28 años	De 29 años	De 30 a 34 años	De 35 a 39 años	De 40 años y más	Total
2014-15	3	1				1	1	1		1	8
2015-16	6	2	4	2	1	1		1		1	18
2016-17			3		1			2	1	1	8

**Valoración de en qué medida las actividades formativas, la metodología y los sistemas de evaluación están orientados a la consecución de las competencias y objetivos de la titulación: grado de consecución de las competencias enunciadas en el título verificado.**

- Todas las guías docentes, que incluyen las actividades formativas y los sistemas de evaluación son elaboradas por los profesores coordinadores de las asignaturas y avaladas por los departamentos. En este proceso interviene el coordinador académico del máster, orientando y revisando que cumplen con las especificaciones establecidas en la memoria de verificación en cuanto a competencias y objetivos. Posteriormente, las programaciones son aprobadas por la Comisión de Ordenación Académica y la Junta de Centro revisa y ratifica todas las guías y son publicadas y accesibles a través del Portal Académico de la UMA.
- Respecto a los sistemas de evaluación de las asignaturas del máster abarcan un amplio espectro de tipos de prueba, lo que se corresponde con la amplia variedad de áreas de conocimiento a las que pertenecen.

**Valoración sobre las calificaciones globales del título y por asignaturas.**

- Analizando los datos globalizados de las calificaciones del máster se llega a la conclusión de que un altísimo porcentaje de alumnos superan las asignaturas que matriculan ([Tabla I](#) y [Tabla II](#)).

#### Valoración sobre los TFM/TFG.

- La asignatura Trabajo Fin de Máster tiene un carácter especial: es una actividad docente en la que el ritmo de trabajo inevitablemente queda determinado por el alumno, y en un porcentaje muy elevado queda condicionado por la incorporación al mercado laboral de los estudiantes, coincidente además con el periodo estival (especialmente activo en el sector turístico). Esto hace que una importante proporción de los estudiantes no se presenten en las convocatorias ordinarias, afectando negativamente a los resultados de la asignatura, y a los resultados globales del máster.
- No obstante, el análisis de los resultados sobre las cifras de TFMs presentados evidencia un nivel de calidad elevado.

#### Valoración sobre las prácticas externas.

- Existe un importante número de convenios firmados con empresas y entidades colaboradoras.
- Para realizar la asignatura existen diversas modalidades por las que se puede llevar a cabo, las cuales están especificadas y reguladas en el reglamento de prácticas de la Facultad de Turismo.
- Todas las prácticas curriculares están cubiertas por el seguro escolar, salvo que el alumno tenga más de 28 años, en cuyo caso éste deberá formalizar un seguro de accidente. El reglamento de prácticas de la Universidad de Málaga regula, en su artículo 13, las coberturas de dicho seguro.

### Fortalezas y logros

- Eficaz proceso de supervisión de las guías docentes de las diferentes asignaturas.
- Significativo porcentaje de aprobados en las asignaturas del Máster, así como con la inexistencia de quejas en el sistema de sugerencias y reclamaciones. Tampoco se han detectado quejas por otros medios informales, como instancias al Coordinador o al propio Decanato, ni los alumnos han manifestado descontento en los diferentes órganos colegiados donde tiene representación (Com. Ordenación Académica, CGC, Com. Prácticas, Junta de Centro, etc.)

### Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- En relación con los resultados de la asignatura Trabajo Fin de Máster, se ha observado que un buen número de alumnos esperan a tener el resto de asignaturas superadas para iniciar el trabajo, con lo que se retrasa su elaboración y, con frecuencia, se agotan los plazos sin proceder a la defensa. En los cursos siguientes se concienciará a tutores y alumnos de la importancia de comenzar a trabajar en el tema asignado desde fases más tempranas del curso.

- En relación con la misma asignatura, en la revisión de la Normativa de TFM de la Facultad de Turismo, se han acortado los diferentes plazos administrativos para facilitar a los estudiantes la tramitación de la defensa del TFM en la segunda convocatoria ordinaria (septiembre).

## Evidencias

Cada uno de los apartados debe incluir el enlace a las evidencias imprescindibles. En caso de que las evidencias aportadas no sean públicas y se encuentren ubicadas en una aplicación/gestor documental, el autoinforme deberá contener las contraseñas de acceso.

Evidencias imprescindibles:

33. [Página web del título.](#)
34. [Guías docentes.](#)
35. [Información sobre las actividades formativas por asignatura.](#)
36. [Información sobre los sistemas de evaluación por asignatura. Valorar si los sistemas de evaluación se adecúan a la tipología, metodología y temporalización de cada una de las asignaturas.](#)
37. [Información sobre calificaciones globales del título y por asignaturas.](#)
38. [Información sobre los resultados sobre el procedimiento de evaluación y mejora de calidad de la enseñanza, se debe incluir los indicadores con la evolución temporal de los mismos.](#)
39. Trabajos fin de grado/máster. Se debe aportar una [muestra de TFG/TFM](#) representativa de todas las posibles calificaciones.
40. En su caso, relación entre el número de plazas ofertadas de prácticas y el número de estudiantes que solicitan prácticas externas. [Disponibilidad de convenios.](#) En su caso aportar información sobre [seguros complementarios.](#)
41. [Satisfacción del alumnado con el programa formativo.](#)
42. [Plan de mejora](#) del título.

## VII. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO DEL PROGRAMA FORMATIVO

**Criterio 7:** Criterio 7: Los indicadores de satisfacción y de rendimiento, así como la información sobre la inserción laboral aportan información útil para la toma de decisiones y mejoras del programa formativo.

### Análisis

Indicadores de satisfacción: Valoración de la satisfacción con el Programa Formativo (estudiantes, profesores, PAS- gestores del título, egresados y empleadores).

Los [estudios de satisfacción de la UMA](#), promovidos por su Unidad para la Calidad, ponen de manifiesto en el caso de este máster que los alumnos están bastante satisfechos con el programa formativo, en

línea con la media de la UMA. De hecho en algunos de los parámetros la valoración es notablemente superior:

Indicador	14/15	15/16	Promedio UMA
<b>Promedio de Distribución de las asignaturas en la titulación</b>	3,27	2,70	<b>2,80</b>
<b>Promedio de Coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas de la titulación</b>	3,80	3,20	<b>2,87</b>
<b>Promedio de Contenidos de las asignaturas en la titulación</b>	3,33	2,40	<b>2,45</b>
<b>Promedio de Si has participado, valora las actividades de apoyo a la formación (seminarios, talleres, charlas, etc.)</b>	4,15	3,90	<b>3,50</b>

Los [egresados](#) (páginas 232-234) manifiestan, incluso, mayor satisfacción con estos indicadores, como muestra la encuesta efectuada a los pertenecientes a la primera promoción, que puntúan la formación teórica recibida con un 3,75 (media UMA: 3.54), o los contenidos del plan de estudios con 3,75 (media UMA: 3.45). La formación práctica recibida en el máster también está puntuada favorablemente, con un 3.25 (media UMA: 3.01).

Por parte de los profesores ([Informe satisfacción de profesores adscrito al Centro](#) (páginas 101-105) e [Informe satisfacción profesores que imparten docencia en el título](#)), cabe decir que todos los parámetros medidos están valorados positivamente, y que el único punto débil que se aprecia es su baja satisfacción con la asistencia de los alumnos a las tutorías, que está puntuada con un 3.33, en la ronda de encuestas de 2015-2016, y que repite como el aspecto menos satisfactorio en la campaña de 2016-2017, con un promedio de 3.00

**Indicadores de satisfacción: Valoración de los [resultados de las encuestas de satisfacción sobre la actividad docente del profesorado](#).**

Debe subrayarse en este punto que el máster ha mantenido el indicador de satisfacción por encima de la media de los másteres de la UMA (que es de 3.34 sobre 5 en 16/17), y en progresión creciente. En las dos mediciones de las que se dispone desde su implantación, los alumnos manifestaron una satisfacción con los profesores de 3.87 y 3.90, respectivamente para los cursos 14/15 y 15/16. Los indicadores obtenidos en el presente curso 16/17 aún se están recogiendo.

**Indicadores de satisfacción: Valoración de los resultados de las encuestas de satisfacción sobre los tutores de prácticas externas y programas de movilidad, en su caso.**

En el siguiente enlace se puede acceder al [Informe del Cuestionario de alumnos del SGC](#), donde se valoran distintos aspectos de la titulación (páginas 276-280).

Las prácticas externas del máster están convenientemente valoradas según la encuesta de satisfacción. En los dos años que se han medido el promedio de su evaluación por parte de los estudiantes se ha evidenciado la necesidad de mejorar su provisión, ya que los indicadores no llegan a las cotas mínimas exigibles. En concreto, la encuesta de satisfacción del curso 15/16 se recogió una valoración de 2.29 en este aspecto, siendo la media de la UMA 3.50. El año siguiente apenas se mejoró, puntuando los

alumnos su satisfacción con las prácticas externas con 2.33 sobre cinco, y siendo el promedio de los másteres de la UMA 3.61.

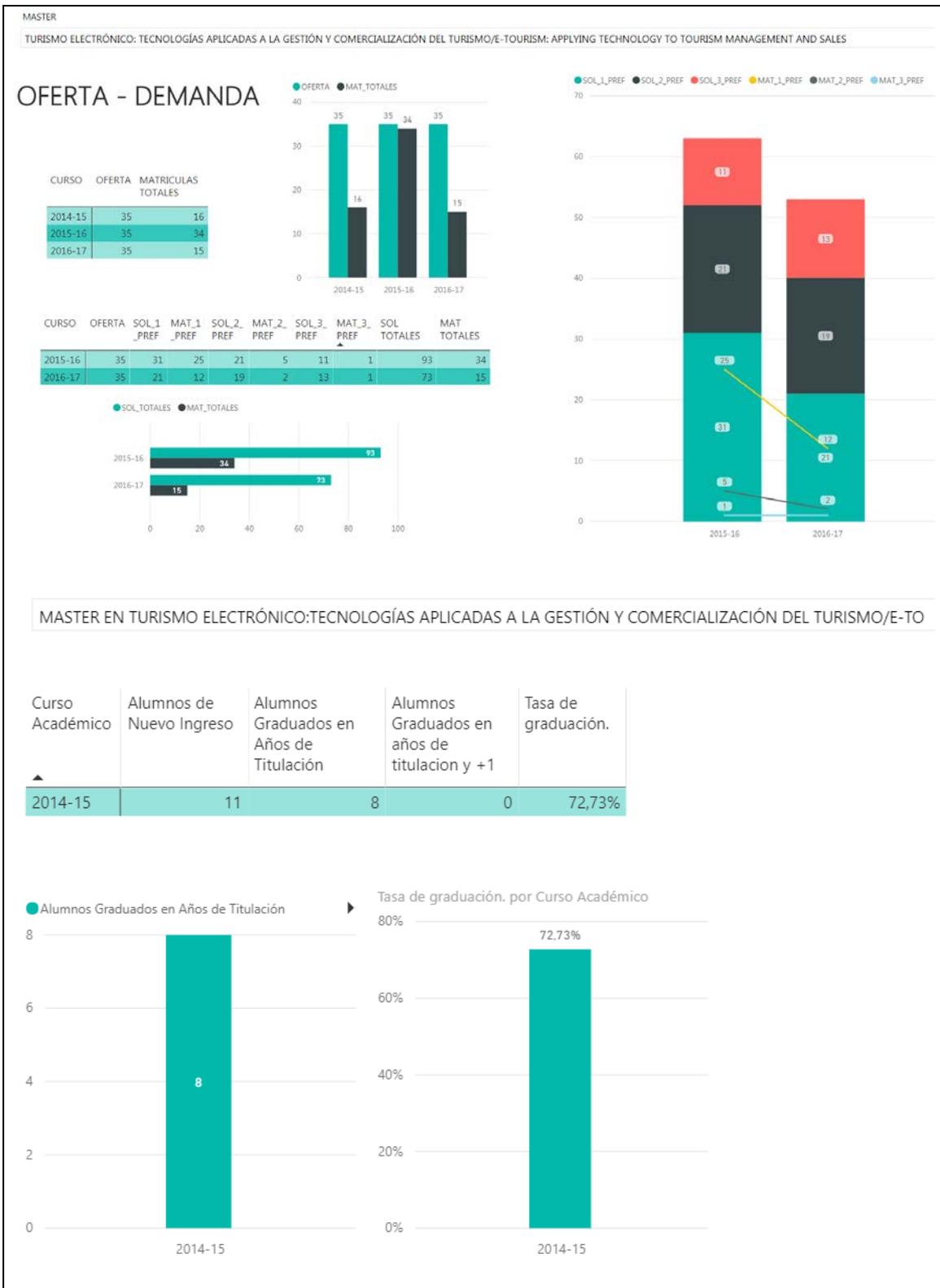
No procede evaluar movilidad, ya que es una problemática inexistente hasta la fecha en esta titulación.

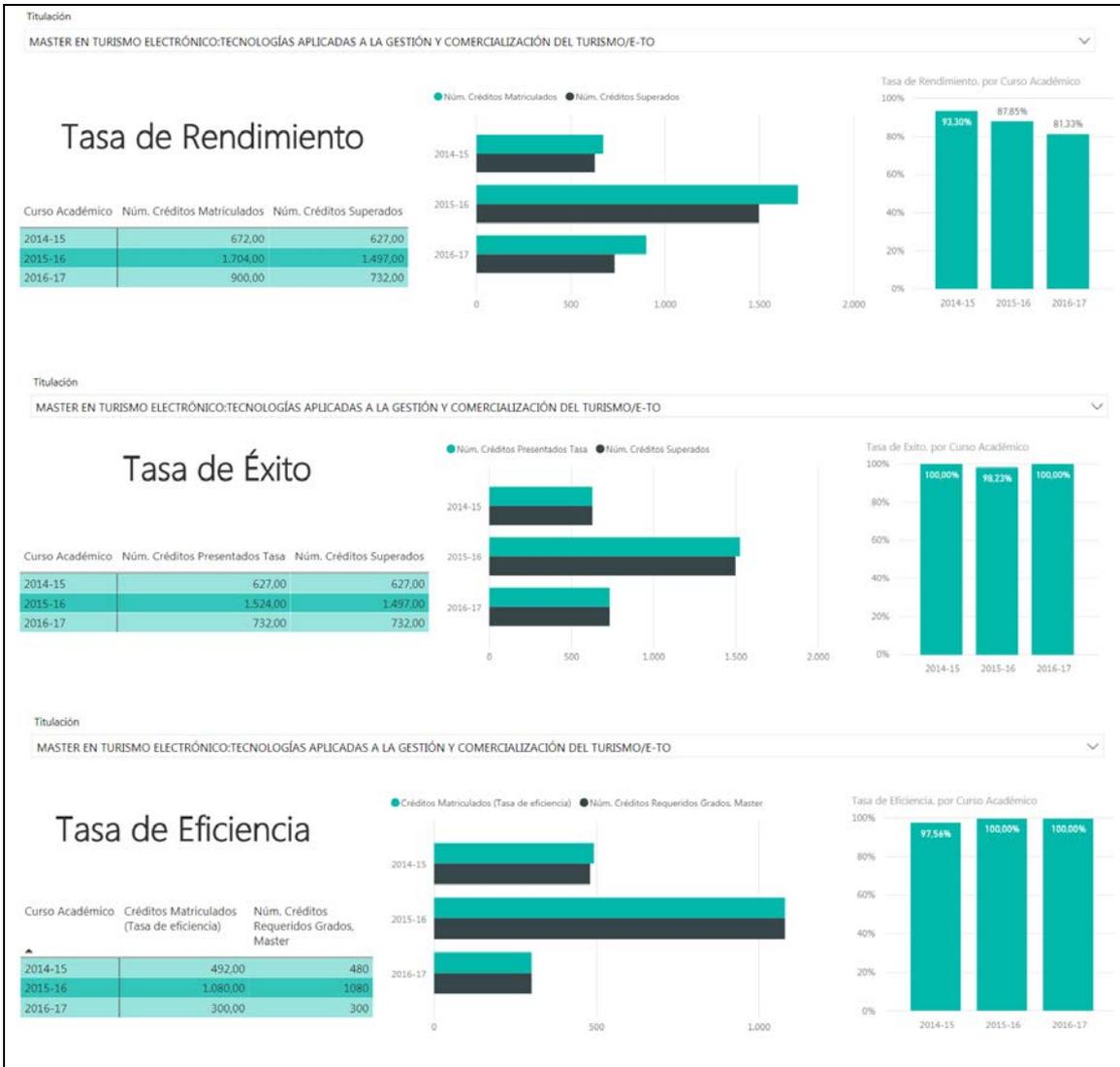
**Indicadores de satisfacción: Otros indicadores de satisfacción.**

Indicador de satisfacción	15/16		16/17	
	Máster	UMA	Máster	UMA
Promedio de Trámites realizados en Secretaría (expedientes, certificados)	3,57	3,30	2,88	3,25
Promedio de Valoración global del título	3,60	3,11	3,10	3,01
Promedio de Equipo Decanal/Directivo del Centro	4,33	3,24	3,80	3,19
Promedio de Personal de Secretaría	3,43	3,55	2,80	3,54
Promedio de Personal de Biblioteca	4,30	4,08	3,33	4,04
Promedio de Personal de Conserjería	4,18	4,19	3,20	4,20
Promedio de Personal del aula de informática	3,92	3,96	3,00	3,95
Promedio de Aulas, talleres, laboratorios y otros espacios de docencia	4,10	3,56	3,20	3,49
Promedio de Servicio de limpieza	4,00	4,28	4,20	4,21
Promedio de Nivel de satisfacción con respecto al medio de transporte	4,14	3,79	3,33	3,76

El resto de indicadores de satisfacción ponen de manifiesto que los alumnos valoran positivamente los diversos servicios a su disposición, si bien el grupo de encuestados del curso 16/17 manifiesta en general un nivel de satisfacción ligeramente menor que el de la cohorte precedente.

**Indicadores de rendimiento: Cuadro de indicadores de acceso y matriculación, rendimiento, éxito, resultados y eficiencia académica. Evolución temporal y valoración en función de la tipología de estudiantes y características del programa formativo.**

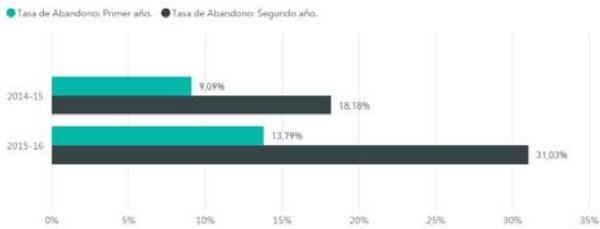




**Titulación**  
 MASTER EN TURISMO ELECTRÓNICO:TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL TURISMO/E-TO

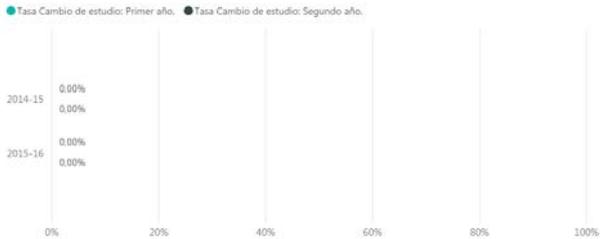
### Tasa de Abandono

Curso Académico	Núm. Alumnos de Nuevo Ingreso en la Titulación	Tasa Abandono 1 año	Tasa Abandono 2 año
2014-15	11	1	1
2015-16	29	4	5



### Tasa de Cambio de Estudios

Curso Académico	Núm. Alumnos de Nuevo Ingreso en la Titulación	Tasa Cambio de estudio 1 año	Tasa Cambio de estudio 2 año
2014-15	11	0	0
2015-16	29	0	0



### Datos estadísticos del alumnado Universidad de Málaga.

Tipo Estudio:  MÁSTER OFICIAL

Centro: Todas

Titulación: MASTER EN TURISMO ELECTRÓNICO:TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN Y COMERCIALIZA...

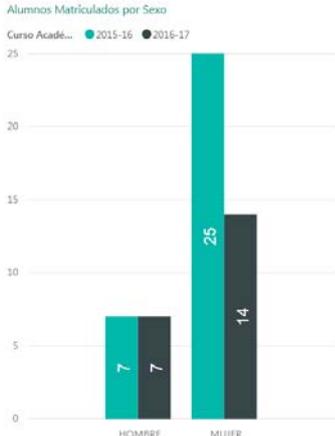
Procedencia	2015-16	2016-17
CHINA	2	3
KAZAJSTÁN		1
MOLDAVIA	1	
REPUBLICA DOMINICANA	1	
RUMANIA	1	
RUSIA	2	2
TURQUÍA	1	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

Procedencia	2016-17
ARAGÓN	1
ASTURIAS	1
CASTILLA-LA MANCHA	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

Procedencia	2015-16	2016-17
MÁLAGA	21	8

Procedencia	2015-16	2016-17
GRANADA	1	2
CÓRDOBA	1	1
SEVILLA	2	
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

### Alumnos Matriculados por Sexo



En la web del [Servicio de Calidad](#) de la Universidad de Málaga se publican datos de [Información Estadística](#). En este apartado se pueden consultar datos de [comparativas de tasas](#).

**Inserción laboral: Valoración de indicadores sobre tasa de ocupación y adecuación de la inserción laboral de los egresados.**

De la única cohorte de egresados (14/15) de las que se dispone información en el observatorio Argos se desprende que casi la mitad de los alumnos del máster se encuentra afiliado a la Seguridad Social,

mientras que la cuarta parte de ellos sigue estudiando sin afiliación. De los afiliados, 3 están trabajando, 2 en proceso de búsqueda de empleo y de otros 3 se desconoce su actividad.

**Sostenibilidad: Valoración de la sostenibilidad del título teniendo en cuenta el perfil de formación de la titulación y los recursos disponibles. Se debe realizar una valoración exhaustiva de las tres dimensiones clave del proceso de acreditación: profesorado, infraestructuras y resultados de aprendizaje.**

Desde el punto de vista del profesorado, como se ha podido comprobar en la información previa, el título puede considerarse sostenible, ya que la provisión de docentes está asegurada. No han existido dificultades para cubrir las plazas de profesorado, y en caso de bajas los departamentos disponen de un protocolo definido por el [Plan de Ordenación Docente](#) de la Universidad de Málaga para la cobertura inmediata del servicio. Los perfiles docentes, en tanto su dedicación o el currículum de los profesores han alcanzado bastante estabilidad y no hay razones para pensar en un relevo súbito de los mismos ni en un cambio en su actividad investigadora, su participación en los PIEs o en su nivel de transferencia. Existen, además, partidas para complementar la formación impartida con conferencias y actividades docentes financiadas por la propia universidad y de carácter transversal a todos los másteres, que se aprovechan también para esta titulación.

Por otra parte, el título está perfectamente integrado en la docencia diaria de la Facultad de Turismo, principal proveedor de la infraestructura necesaria para su impartición. Aulas, laboratorios de informática, bibliotecas y conserjería, despachos y otros elementos accesorios están ya presupuestados y allegados a la actividad docente del máster. La previsión es que las infraestructuras del máster se mantengan adscritas a su actividad hasta su ubicación en las nuevas instalaciones, ya aprobadas y en fase de planificación. Desde el punto de vista de la sostenibilidad infraestructural de este posgrado es importante remarcar que las nuevas instalaciones ya incorporan las previsiones para su impartición, por lo que puede decirse que es sostenible desde el punto de vista de infraestructuras.

Finalmente, no se aprecian signos alarmantes en función de los resultados de aprendizaje de los alumnos. Los indicadores muestran que los colectivos involucrados se muestran satisfechos con lo aprendido. No obstante, y pese al reforzamiento natural de la actividad docente con la intervención de profesionales que puntualmente acuden a impartir conferencias y talleres, se ha previsto para garantizar la sostenibilidad de las titulaciones en esta dimensión un Proyecto de Innovación Educativa desde el centro responsable, que está ya aprobado a falta de resolución sobre su asignación presupuestaria final. Este proyecto pretende, durante los cursos 2017-18 y 2018-2019, elaborar un análisis sobre el ajuste de las competencias y resultados de aprendizaje de las titulaciones de la facultad, para dar seguimiento a eventuales desajustes entre el aprendizaje de los estudiantes y las necesidades de los empleadores. Si es preciso, este proyecto debería proporcionar los argumentos para futuras modificaciones de los títulos, lo que ayuda a garantizar una progresión sostenible de los resultados de aprendizaje y su ajuste con las necesidades de los alumnos.

## Fortalezas y logros

Puede afirmarse que los indicadores de satisfacción de los colectivos a los que se ha tenido acceso pueden considerarse positivos. No hay razones para detectar otras contingencias de las esperadas en un máster de esta complejidad, y es destacable la valoración de los egresados, que parecen confirmar estas apreciaciones. No obstante, la titulación es aún muy joven y habrá que vigilar estrechamente la evolución de los indicadores de satisfacción, en especial aquéllos más cercanos a los valores de corte inferiores.

### Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

Es necesario reconocer que las expectativas de los alumnos en el desarrollo final de las prácticas no se han cubierto del todo, por lo que se está trabajando en una renovación de la planta de empresas con las que se mantienen acuerdos, y se están dando de baja aquéllos que se han identificado como menos compatibles con las competencias que los alumnos deben desplegar en ellas. De esta manera se espera revertir la evolución negativa del indicador de satisfacción asociado a las prácticas externas curriculares. La representatividad de las encuestas y el acceso a los grupos de interés ha sido otra de las cuestiones que más se han tratado en el seno de la CGC. Varias iniciativas se han ido tomando para obtener un mayor número de encuestas y lograr respuestas de colectivos ajenos a los alumnos y profesores, como egresados y empleadores, menos dispuestos a participar en cuestionarios. Este aspecto ha generado, además de varias reflexiones en los informes de evaluación periódicos, numerosas acciones de mejora en los planes de calidad de la titulación, ya que es un elemento crucial en el mantenimiento del SGC.

### Evidencias

Cada uno de los apartados debe incluir el enlace a las evidencias imprescindibles. En caso de que las evidencias aportadas no sean públicas y se encuentren ubicadas en una aplicación/gestor documental, el autoinforme deberá contener las contraseñas de acceso.

#### 1. Indicadores indispensables:

43. Satisfacción de los agentes implicados: estudiantes, profesorado, personal de gestión de administración del título, empleadores, egresados, etc. Se debe incluir el tamaño de la muestra y el número de encuestas respondidas (n).
44. Satisfacción de los estudiantes con la actuación docente del profesorado.
45. En su caso, satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas.
46. En su caso, satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad.
47. Satisfacción de los estudiantes con los servicios de información y los recursos de orientación académico profesional relacionados con el título.
48. Satisfacción de los estudiantes con la infraestructura los servicios y los recursos de la titulación.
49. Evolución de los indicadores de demanda: o Relación oferta/ demanda en las plazas de nuevo ingreso. o Estudiantes de nuevo ingreso por curso académico. o Número de egresados por curso académico. *Ver tabla del Criterio VI y VII.*
50. Evolución de los indicadores de resultados académicos: o Tasa de rendimiento. o Tasa de abandono. o Tasa de graduación. o Tasa de eficiencia. *Ver tabla del Criterio.*
51. Los indicadores que la titulación contemple en su SGC ya utilizados en el seguimiento.



52. Indicadores sobre la [tasa de ocupación](#) y adecuación de la [inserción laboral](#) de los egresados.
53. Informe sobre la sostenibilidad del título teniendo en cuenta el perfil de formación de la titulación y los recursos disponibles.