

Informe final para la renovación de la acreditación del Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo por la Universidad de Málaga

1. DATOS DEL TÍTULO

ID Ministerio	4312299
Denominación del Título	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo
Universidad	Universidad de Málaga
Centro	Facultad de Turismo
Rama de Conocimiento	Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad/es Participante/s	

2. ÁMBITO NORMATIVO

Este proceso se realiza de acuerdo con los estándares internacionales de calidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 27 del bis Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y según los criterios establecidos en la Guía para la renovación de la acreditación de los títulos universitarios de grado y máster de Andalucía, de la Dirección de Evaluación y Acreditación, de la Agencia Andaluza del Conocimiento, diciembre 2014.

La Agencia Andaluza del Conocimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 16/2007, de 3 de diciembre, Andalucía de Ciencia y Conocimiento, tiene atribuidas las competencias de evaluación y acreditación de las actividades universitarias.

La Comisión de renovación de la acreditación designada por la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento, es la competente para evaluar las solicitudes a propuesta de las universidades para la renovación de la acreditación de los títulos oficiales de Andalucía. El presente informe es emitido por dicha comisión formada por expertos en la materia que actúan en régimen de independencia y autonomía.

3. CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN

En este informe la Comisión realiza las siguientes valoraciones:

- Primero: Certifica y **constata** el cumplimiento de los criterios conforme a lo establecido en la Guía para la renovación de la acreditación de los títulos universitarios de grado y máster de Andalucía, de la Dirección de Evaluación y Acreditación, de la Agencia Andaluza del Conocimiento, diciembre 2014.
- Segundo: Realiza **recomendaciones**, que son aspectos que deben ser mejorados.
- Tercero: Señala aquellos criterios de **obligado cumplimiento** que a fecha de emisión del presente informe -se alcancen parcialmente-, pero sobre los que existe compromiso de cumplimiento por parte de la Universidad. Estos aspectos conllevan un plan de mejora cuya realización se comprobará a lo largo del seguimiento del curso siguiente.
- Cuarto: Especifica las **modificaciones** señaladas en el informe provisional que no han sido resueltas de forma satisfactoria y que motivan, en su caso, el informe desfavorable.

MOTIVACIÓN

3.0. INTRODUCCIÓN

Merece una mención especial la implicación de la Universidad de Málaga y de su Facultad de Turismo en el proceso de renovación de la acreditación de sus títulos.

La Comisión ha tenido a su disposición todas las evidencias necesarias y ha contado en todo momento con la colaboración y el apoyo de todos los colectivos implicados.

Entre los propósitos de la renovación de la acreditación de los Títulos Universitarios Oficiales, de acuerdo con las directrices de evaluación para la acreditación de títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado, además de aportar recomendaciones y/o sugerencias de mejora para el título que apoyen los procesos internos de mejora de calidad del programa formativo y su desarrollo destacan los siguientes:

Garantizar que la calidad de los resultados obtenidos en el desarrollo de las enseñanzas se corresponde con los compromisos adquiridos y verificados por el órgano de evaluación correspondiente.

Comprobar que el título ha tenido un proceso de seguimiento apropiado y que se ha utilizado la información cuantitativa y cualitativa disponible para analizar su desarrollo, generar y poner en marcha las propuestas de mejora pertinentes.

3.1. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

El principal medio de difusión del título es su página web, aunque también a nivel de Universidad se desarrollan diversas iniciativas enfocadas a mejorar su visibilidad e informar tanto a estudiantes potenciales como al público en general. Por ejemplo, las acciones de difusión y charlas coordinadas con la UMA, dirigidas a institutos de secundaria y bachillerato de la provincia de Málaga, la acción anual Destino UMA, las jornadas de puertas abiertas, etc.

La mejora experimentada por la web se debe al impulso que recibió en el curso 2011/2012, al integrarse en el gestor de contenidos de la universidad, de manera que pudiera tener un backoffice por privilegios repartidos entre los distintos gestores de la titulación, y con una interfaz para los usuarios homogénea con el resto de los centros y servicios de la universidad. También se valora muy favorablemente el esfuerzo de la Facultad del título para integrarse en las redes sociales; desde el curso 2013-2014 la Facultad de Turismo está presente en Twitter, Facebook y LinkedIn.

En la web de la Facultad de Turismo se puede encontrar información sobre el programa formativo del título y su desarrollo: memoria verificada, informes de seguimiento, de verificación y modificación y su publicación en BOE, plan de estudios, guías docentes, calendario, profesorado, recursos materiales, normativa de permanencia, procedimiento de gestión y evaluación del trabajo de fin de grado y de las prácticas externas, etc.

La citada web cuenta con un apartado dedicado a ¿Calidad¿, en el que se puede encontrar la documentación más relevante del sistema: reglamento de la comisión de garantía de calidad, normativa del Sistema de Garantía de Calidad (Procesos, Manual), documentación del sistema (Política de Calidad, Políticas del Personal Académico y del PAS, Memorias de Calidad, Planes de Mejora, etc.), Autoinformes de Acreditación, etc.

También se incluye un vínculo a los indicadores de resultados, rendimiento y satisfacción contemplados por el sistema de calidad: graduación, abandono, eficiencia, duración media de estudios, cobertura de plazas, rendimiento, éxito, satisfacción de los estudiantes con la docencia, con las actividades de orientación, con las prácticas externas. Faltan con todo los datos relativos a la satisfacción de los alumnos en programas de movilidad, entranes y salientes, el porcentaje de acciones implantadas relacionadas con las quejas recibidas y algunas versiones de los

indicadores CURSA.

Finalmente la página cuenta con un apartado para la presentación de sugerencias y quejas. Por consiguiente, se considera que la información más relevante del título está disponible para los principales grupos de interés. Y se prevén acciones para publicar los indicadores CURSA y los indicadores de satisfacción, incluyendo la participación en las encuestas.

3.2. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

El Sistema de Garantía de Calidad (SGC) del título, que es común para todas las titulaciones del centro, cuenta con la valoración positiva del diseño conforme a AUDIT por ANECA en 2009. Contempla una serie de procedimientos que se han ido desarrollando durante la implantación del título tras un proceso de depuración y eliminación de indicadores siguiendo las indicaciones de mejora recibidas de ANECA.

En mayo de 2011 se acordó con la Unidad de Calidad de la Universidad de Málaga utilizar un sistema reducido a 35 indicadores, la medición de 6 de los cuales está a cargo de la facultad. Este proceso de simplificación reflexionado a partir de la experiencia se valora satisfactoriamente, siempre y cuando no deje fuera algún indicador exigible entre las evidencias de seguimiento y acreditación (algunas versiones de los indicadores CURSA o la satisfacción de los alumnos en los procesos de intercambio internacional).

También se valora positivamente la utilización de un gestor documental a través de la plataforma Isotools que contiene de manera estructurada la información necesaria para gestionar el SGC del título.

El SGC se gestiona a través de la actuación de la Comisión de Garantía de la Calidad del centro, dependiente de la comisión general de la UMA. Se reúne trimestralmente y anualmente elabora la memoria de calidad de la facultad, analizando la información de cada curso y proponiendo acciones de mejora en consecuencia. Se detecta, sin embargo, que la información sobre estas acciones dificulta su seguimiento y valoración. Para paliar esta deficiencia la titulación se propone incluir en la web una tabla sistematizando las mejoras propuestas, especificando las ya implantadas y las pendientes.

3.3. DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO

El diseño de la titulación (perfil de competencias y estructura del curriculum) está actualizado según los requisitos de la disciplina y responde al nivel formativo de Máster.

El plan de estudios se está desarrollando conforme a lo establecido en la memoria del título y, en su caso, se ha adecuado a las necesidades o mejoras que dicho desarrollo ha sugerido. Desde el curso 2012/2013 se imparte en inglés una asignatura optativa, enfocándose a la demanda de alumnos y empleadores. Por otra parte, el máster participa desde 2012 en el proyecto Erasmus Mundus GSmart, que ha permitido su internacionalización, lo que se considera una clara fortaleza del programa.

Se han atendido en general las recomendaciones del proceso de seguimiento y se considera que los avances en el desarrollo normativo del título y en los procesos de gestión burocrática y administrativa son adecuados a las necesidades de mejora percibidas por el título.

No obstante quedan algunas recomendaciones formuladas al programa que no han podido ser implantadas hasta ahora. Son, fundamentalmente, aquellas vinculadas con la información prevista pero inexistente en el sistema de soporte del SGC, como algunas versiones de los indicadores CURSA o la satisfacción de los alumnos en los procesos de intercambio internacional.

El autoinforme señala que se ha producido un anómalo descenso en el curso 2013/14 en los siguientes indicadores:

satisfacción con la actividad docente del máster
satisfacción respecto a los sistemas de evaluación
satisfacción con las prácticas externas

Con todo se ha podido constatar que estos datos están siendo examinados dentro del SGC y parecen responder más a un problema de escasa representatividad de la información proporcionada por un sistema con baja participación de los alumnos. Las audiencias realizadas con los alumnos parecen confirmar esta conclusión.

La satisfacción de los estudiantes respecto al grado de cumplimiento de la planificación es elevada (como mínimo por encima de 3,7), así como respecto a los sistemas de evaluación, (salvo la incidencia ya reseñada para el curso 2013-2014).

El autoinforme de acreditación recoge los criterios de coordinación del programa formativo indicando que las funciones de coordinación académica recaen en la Comisión de Ordenación Académica (COA) de la Facultad de Turismo y en el Coordinador del Máster mediante las reuniones mantenidas a instancia de éste. Las audiencias con alumnos, egresados y profesorado corroboran que no se producen deficiencias significativas en dicha coordinación.

Sería recomendable, pese a todo, documentar y publicitar este aspecto. La información aportada por las actas de la Comisión, con un contenido meramente formal/institucional, no permiten extraer conclusiones e información relevante para la mejora del programa formativo.

Se dispone de un protocolo para la asignación y evaluación de los trabajos de fin de máster. Cabe apuntar además que en las audiencias realizados ha sido general la percepción positiva del diseño y desarrollo del mismo, en especial los cambios aplicados al adelantamiento del calendario informativo y efectivo para la realización del trabajo.

Se dispone también de un protocolo para la gestión de las Prácticas Externas. Se valora positivamente la diversificación de posibilidades ofertadas por el Título para su realización y la adaptación a la temporalidad propia del sector económico implicado. Asimismo se ha constatado el esfuerzo de singularización de las prácticas en coherencia con los objetivos del Máster, en relación a los del Grado.

Se constata igualmente aquí la satisfacción generalizada entre estudiantes, profesores y tutores externos acerca del diseño y desarrollo de las prácticas externas. De hecho se ha comprobado la generación a través de éstas de ofertas de trabajo posteriores.

Finalmente la titulación se propone las siguientes acciones, que se valoran favorablemente: A) Crear en la página web de la Facultad de Turismo un documento donde se resumen las funciones de la Comisión de Ordenación Académica y del Coordinador del Máster. La información se completará con las funciones de la Comisión Académica del Máster. B) La creación de una sala de coordinación en el Campus Virtual que mejore la coordinación académica del máster

3.4. PROFESORADO

La mayor parte de los profesores posee una dilatada experiencia docente y algunos han desarrollado experiencia profesional en el sector.

Destaca el número de proyectos universidad/empresa y la participación de los profesores del máster en la elaboración de planes estratégicos de destinos turísticos, planes de marketing, planes estratégicos de producto, la puesta en marcha de observatorios turísticos, etc.

La evolución de la plantilla docente estos años arroja una cierta mejora en la cualificación laboral del PDI. El grueso del profesorado del máster es titular de universidad, contratado doctor o catedrático de universidad. Un total de 7 profesores del programa tienen uno o más sexenios. El detalle de publicaciones evidencia la especialización del profesorado en temas turísticos.

Se ha diseñado un sistema de selección del profesorado y de asignación de estudiantes para los trabajos de fin de máster que resulta ser eficiente. Su aplicación muestra una implicación general de todo el PDI y una asignación adecuada de funciones. Otro tanto cabe decir de la asignación del profesorado responsable de las prácticas externas.

No se aprecian carencias formativas por parte del profesorado y destaca la puesta en marcha por la Facultad de acciones de apoyo para los docentes que imparten asignaturas en lengua inglesa.

La satisfacción del alumnado con la actividad docente es globalmente positiva. Las audiencias de alumnos y egresados han confirmado este extremo.

En suma, las evidencias y las comprobaciones realizadas durante la visita muestran que el título cuenta con una plantilla acorde con las necesidades requeridas para asegurar la consecución de la formación y la adquisición de las competencias ligadas al mismo

3.5. INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS

En la información aportada por el título y la visita realizada se constata que las actuaciones acometidas por la Facultad de Turismo a lo largo de los últimos años ha permitido mejorar la adecuación de las infraestructuras y recursos disponibles a las exigencias de formación de los alumnos. En este sentido, no se aprecian carencias esenciales que comprometan la viabilidad del título.

Por lo que respecta a la adecuación de los servicios de orientación académica y profesional disponibles hay que señalar que la satisfacción de los alumnos ha crecido notablemente en los dos últimos cursos académicos, alcanzando un valor de 3,47 en el curso 2013/2014. No obstante no se dispone de información singularizada por titulaciones.

El número de PAS adscrito al Centro ha registrado una leve reducción desde la implantación del título, pasando de 23 en 2010 a 19 en 2014. No se reflejan sin embargo carencias significativas como efecto de esta reducción, si bien existe una percepción generalizada acerca de la sobrecarga del PAS adscrito al centro, teniendo en cuenta el incremento de actividades que ha generado la implantación de máster y doctorado, cuya gestión también corresponde al centro. Para paliar la situación se propone realizar un estudio de la carga de trabajo del PAS del Centro.

3.6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

El diseño del plan de estudios es coherente. Todas las competencias se trabajan en alguna asignatura y las metodologías y actividades formativas y de evaluación previstas en las asignaturas resultan apropiadas y presentan coherencia con los objetivos y el perfil de formación del máster.

Todas las guías docentes, que incluyen las actividades formativas y los sistemas de evaluación de las asignaturas son elaboradas por los departamentos y revisadas por la Comisión de Ordenación Académica para validar que se cumple con las especificaciones establecidas en la memoria de verificación actualizada, en cuanto a competencias, objetivos y actividades formativas. Respecto a los sistemas de evaluación destaca su variedad en correspondencia con la variedad de áreas de conocimiento involucradas.

Analizando los datos globales de éxito se aprecia un alto porcentaje de alumnos que superan las asignaturas que matriculan (92,6% en el curso 2013-2014). En un análisis por asignatura destaca el carácter especial de la asignatura Trabajo de Fin de Máster (TFM), que ha ido evolucionando desde unos primeros resultados poco satisfactorios a unos valores más aceptables en los últimos cursos. En este sentido hay que subrayar que los

responsables del título han detectado los problemas específicos que plantea la asignatura, poniendo en marcha acciones de mejora que han mostrado ser eficaces: acciones de concienciación temprana entre el alumnado, adelanto en la asignación de los trabajos en coordinación con los tutores y extensión temporal de las convocatorias de septiembre a diciembre.

Se valoran positivamente las evidencias que muestran el alto nivel de calidad general de los TFM. Cabe reseñar el reconocimiento por parte de la REDINTUR de la calidad de los TFM. Estos trabajos han estado siempre entre los ocho seleccionados y han obtenido en tres ocasiones la mención especial, siendo publicados en revistas científicas.

Aun cuando solo quepa plantearlo a modo de indicio se ha podido comprobar entre egresados una alta consideración sobre los resultados de aprendizaje obtenidos, así como la adecuada complementariedad con la formación proporcionada por el Grado en Turismo de la Facultad.

Estos mismos egresados, además de los tutores externos de prácticas y los empleadores, consultados durante las audiencias, han subrayado la necesidad de incrementar el nivel de lengua inglesa y de otros idiomas que requerirían los titulados del máster para mejorar su potencial de inserción profesional.

3.7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

Se dispone de un sistema para conocer el grado de satisfacción de los implicados en la titulación, si bien no se ha implementado en su totalidad. Se ha comprobado que la información obtenida ha fundamentado, no obstante, cambios y acciones de mejora.

Los resultados son positivos en estudiantes. Este colectivo ha valorado el título globalmente con una calificación de 3,67 sobre 5 (datos de la encuesta del curso 2013/14).

Igualmente los profesores manifiestan una satisfacción con las materias que imparte en el título (4,46 sobre 5, datos de la encuesta del curso 2013/14).

Los egresados evalúan su satisfacción con la formación recibida y el funcionamiento del centro con un 4,2 sobre 5 (datos de la encuesta del curso 2012/13).

No hay medición de la satisfacción del PAS.

Tampoco se aportan datos respecto a la satisfacción de los empleadores y de los tutores de prácticas

No se aportan indicadores de ocupación e inserción laboral de los egresados, siendo esta una de las carencias significativas que hay que paliar.

No obstante hay que subrayar que es muy reducida la participación de los diversos colectivos en las encuestas de satisfacción, lo que merma su representatividad. Esta debilidad se agrava aún más los últimos cursos al haber optado por la aplicación on-line de las encuestas. A pesar de ser conscientes de las dificultades que presenta este aspecto, su capital importancia de cara a la obtención de información, evaluación y mejora del título, requiere, y por ello se recomienda, emprender o insistir en acciones que incrementen el grado de cumplimentación de las encuestas por parte de los diversos colectivos implicados en la titulación (alumnos, profesores, PAS, tutores de prácticas externas, egresados, empleadores).

En lo que respecta a los indicadores de rendimiento, los indicadores CURSA de los que se tiene información (falta la tasa de eficiencia) muestran un comportamiento muy favorable para la titulación, valorándose, en su conjunto, positivamente.

El grado de cobertura de las plazas ofertadas, la disponibilidad de profesorado formado y estable, así como de recursos e infraestructuras mínimas adecuadas, permite sostener sin dificultades la viabilidad del título.

Finalmente, se han adoptado las acciones necesarias para disponer en adelante de todos los indicadores de rendimiento necesarios para el seguimiento y acreditación del título. Se han adoptado las acciones necesarias para disponer de la opinión de los empleadores y obtener información sobre la inserción laboral de los titulados.



4. CONCLUSIONES DEL INFORME

Atendiendo al autoinforme de renovación de la acreditación, a las evidencias analizadas, a las audiencias realizadas durante la visita a la Universidad, y transcurrido el plazo de alegaciones, la Comisión de renovación de la acreditación analizada las alegaciones, en su caso, emite este Informe final de evaluación.

Atendiendo al autoinforme presentado, a las evidencias analizadas y a las audiencias realizadas durante la visita a la Universidad, la Comisión de renovación de la acreditación emite este informe FAVORABLE.

La Comisión de renovación de la acreditación resuelve emitir un informe favorable

En Córdoba, a 31 de julio de 2015

Director General
Dirección de Evaluación y Acreditación