

Informe final para la renovación de la acreditación del Máster Universitario en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo / E-Tourism: Applying Technology to Tourism Management and Sales por la Universidad de Málaga

1. DATOS DEL TÍTULO

ID Ministerio	4315154
Denominación del Título	Máster Universitario en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo / E-Tourism: Applying Technology to Tourism Management and Sales
Universidad	Universidad de Málaga
Centro	Facultad de Turismo
Universidad/es Participante/s	
Rama de Conocimiento	Ciencias Económicas y Empresariales

2. ÁMBITO NORMATIVO

La renovación de la acreditación se tramita de conformidad con el procedimiento previsto con el art. 27.bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. La evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con los criterios y directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG) establecidos en la Guía para la renovación de la acreditación de los títulos universitarios de grado y máster de la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento.

La Agencia Andaluza del Conocimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 16/2007, de 3 de diciembre, 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 efectuar la evaluación de la solicitud de la renovación de la acreditación de los títulos oficiales presentada por la Universidad. 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 y recomendaciones de especial seguimiento**, esto conlleva un plan de

Página 1 de 12

Código Seguro de verificación: tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018	
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==	PÁGINA	1/12



tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==

mejora cuya realización será objeto de comprobación a lo largo del seguimiento.

- Tercero: 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

La Comisión de Renovación de la Acreditación, a la vista del Autoinforme de Acreditación presentado por la Universidad solicitante, de las evaluaciones de dicho autoinforme, de las evidencias presentadas por la Universidad solicitante y de las aclaraciones y respuestas obtenidas de las personas comparecientes en la visita de acreditación, emitió un Informe provisional de renovación de la acreditación que contenía modificaciones y recomendaciones en diversos criterios. Presentadas las alegaciones en tiempo y forma por la Universidad, la Comisión de renovación de la acreditación ha analizado dichas alegaciones y emite el presente Informe Final.

3.1. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

Se alcanza

Los grupos afectados por el Título pueden encontrar información pública relevante en los soportes provistos por la Universidad. La página web de la UMA aporta información sobre:

- Información general: Objetivos y competencias, oferta y demanda, salidas.
- Acceso: Perfil recomendado, Acceso y admisión, Preinscripción, Matrícula.
- Plan de estudios: Coordinación docente y 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.

Las páginas web del Centro y del Título aportan información sobre el curso vigente relativa a: Horarios, Programación Docente (UMA), Exámenes, Campus Virtual y Profesorado y tienen enlaces que llevan a la información de la página de la UMA. Así mismo, aportan información sobre la normativa, procedimientos e informes relevantes (SGC, etc.).

Además de la información publicada a través de las páginas web descritas anteriormente, se han realizado la 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.

También, aunque no lo recoge el Autoinforme, la Facultad cuenta con perfiles abiertos en twitter, facebook, instagram, youtube y linkedin.

Código Seguro de verificación: tASJXN08cXkaPZKSVTgoTw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	2/12



tASJXN08cXkaPZKSVTgoTw==

Existen dos mecanismos de actualización de la información relativa a calendarios, guías docentes, organización docente, actividades formativas, prácticas, horarios, listado de centros de prácticas:

- 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.

Aunque la información pública disponible resulta por tanto completa, conviene hacer dos precisiones. De un lado, que los propios responsables del Título reconocen en la visita que el descenso notable de matrícula en el segundo curso de impartición se debió a un exceso de confianza basado en los números del primer año y también a que se bajó la guardia en los mecanismos de información, que resultan importantes, por ejemplo, para contrarrestar los temores de muchos alumnos procedentes de grados de ciencias sociales a los contenidos tecnológicos de la Titulación; se han tomado ya medidas correctoras y hoy la información se difunde ampliamente y es adecuada. De otro lado y, aunque no se trata de un defecto grave, la información pública disponible mejoraría si en la página web del Título se incluyera un apartado específico que contuviera una descripción más detallada del perfil del profesorado que imparte la Titulación.

En fase de alegaciones, la Universidad ha presentado un plan de mejora apropiado. No obstante, se mantiene la recomendación hasta su total puesta en práctica.

Recomendaciones:

1. Se recomienda incluir en la página web del Título un apartado específico que contenga una descripción más detallada del perfil del profesorado que imparte la Titulación.


3.2. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Se alcanza

Los responsables institucionales explicaron que está en marcha desde enero de 2018 un plan estratégico de la Universidad de Málaga con previsión de alto número de medidas para mejorar diversos aspectos. En lo que respecta al SGC, se persigue hacerlo más práctico y comprensible para quienes tienen que implementarlo. Se pretende que se integre el sistema en los Estatutos, que marquen el camino. Igualmente se pretende la integración de las dos comisiones actualmente existentes en una Comisión única Académica y de Calidad integrada en cada Centro, y una Comisión Académica y de Calidad de la Universidad, todo lo cual se valora positivamente. La UMA presenta dentro del Sistema Interno de Garantía de la Calidad un proceso de orientación de las Titulaciones de la Universidad de Málaga y su objetivo es establecer el sistema mediante el cual se lleva a cabo la gestión y revisión de la orientación e inserción profesional de todos sus estudiantes. Es decir, el SGC está en fase de rediseño.

El proceso, coordinado por el Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo (SCEPE), establece como instrumento clave el Plan de Actuación para la Orientación (PAO), un documento que recoge para cada Centro la planificación de las acciones concretas que, de forma individualizada y según sus necesidades, planea

Código Seguro de verificación: tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	3/12
 tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==			

ejecutar para cada curso académico.

También cuentan con una Sala de Coordinación Centros-UMA (con identificador y contraseña) donde se está elaborando el nuevo SGC. Una vez se tenga 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.

Todos los procedimientos incluidos en la Memoria de Verificación han sido desplegados en su totalidad según los procesos clave que vigila el Sistema de Garantía de la Calidad del Título.

La Comisión de Calidad es la del centro, aunque en previos informes de seguimiento se ha recomendado que cada Titulación tenga su propia Comisión de Calidad. Sin embargo, dado el proceso de rediseño ya mencionado, puede dejarse en suspenso esta recomendación.

En relación a la 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.

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 .


La plataforma Isotoools contuvo hasta 2015 de manera estructurada la información necesaria para gestionar el SGC. Actualmente la documentación del SGC se encuentra en Campus Virtual, por tratarse de una herramienta más amigable para los usuarios

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. El Plan de Mejora se revisa y actualiza periódicamente, incluye calendario y responsables de su ejecución y se coloca en el campus virtual.

La CGC ha tenido muy en cuenta las recomendaciones propuestas por los informes de verificación recibidos, incluso introduciéndolas en su Memoria de Calidad como parte integrante de acciones de mejora ya aprobadas. El autoinforme recoge que merecen especial atención las del último informe de seguimiento recibido, correspondiente a la convocatoria 16/17, donde solo uno de sus ocho apartados recoge la calificación de "Mejorable", añadiendo recomendaciones sobre el plan de mejora del Título, documento que se encuentra de hecho elaborado, aprobado y publicado, siendo visible por la DEVA. El informe señala también, que los anteriores requerimientos en los informes de verificación previos han sido todos atendidos, contrastando que todas las recomendaciones han sido atendidas. La recomendación de tener una Comisión de Calidad propia de la Titulación no se considera pertinente y se argumenta en favor de una Comisión de Calidad de Centro y una Comisión Académica de la Titulación que transmite la información necesaria. Al margen de esta argumentación, el ya mencionado proceso de rediseño del SGC, dentro del plan estratégico de la UMA, ya casi concluido, permite dejar en suspenso esta recomendación, dado el nuevo planteamiento de Comisión única Académica y de Calidad.

En fase de alegaciones, la Universidad ha presentado un plan de mejora apropiado. No obstante, se mantiene la

Código Seguro de verificación: tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	4/12
 tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==			

recomendación hasta su total puesta en práctica.

Recomendaciones:

2. Se recomienda obtener y ofrecer información concreta y específica sobre satisfacción de los estudiantes con los tutores de prácticas.

3.3. DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO

Se alcanza

La memoria del Título verificada está actualizada y las mejoras implementadas.

Según el autoinforme, 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.

En la convocatoria 14/15, los responsables del Título recibieron apenas tres recomendaciones, de carácter no significativo 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 fueron atendidas, 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.


Con respecto al desarrollo normativo, el Autoinforme presenta el reglamento de prácticas.

En relación a los procesos de gestión administrativa del Título, reconocimiento de créditos, gestión de movilidad, gestión de prácticas externas, cursos de adaptación o complementos formativos, aportan lo siguiente:

- 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 ello constituye 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 por tener lugar en países con másteres de dos años y caracterizados por presentar un alumnado entre el que 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.

3.4. PROFESORADO

Código Seguro de verificación: tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	5/12
 tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==			

Se alcanza

El profesorado previsto anualmente para el desarrollo de las actividades en el Plan de Estudios parece el adecuado para garantizar la adquisición de las competencias por parte de los estudiantes. La plantilla de profesorado de los diferentes cursos se mantiene relativamente estable. Los cambios inevitables son debidos, según describe el autoinforme, a circunstancias de la asignación docente en las áreas implicadas, pero se mantiene estable el número de profesores por categoría profesional.

La promoción del PDI en los cursos 2014-2017:

- Se aprecia un leve descenso en el número de profesores 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.
- El profesorado hace esfuerzos constantes de actualización en un ámbito tan cambiante como el del mercado turístico y la evolución tecnológica.

El autoinforme recoge las diferentes posibilidades de dirección del Trabajo de Fin de Máster que presenta el reglamento del TFM de la Facultad de Turismo.

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. 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 docencia en el máster.

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 en la propia normativa al respecto. El número de tutores de prácticas se ha reducido, pero no se observa que ello sea un problema.

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.

Código Seguro de verificación: tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	6/12



tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==

En el informe de seguimiento de la convocatoria 16-17 se requería información sobre las actividades de coordinación docente. En este sentido, el autoinforme recoge que 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.

Durante la visita, los estudiantes y egresados muestran cierta insatisfacción con la coordinación docente vertical y horizontal, señalan solapamientos de contenidos, aunque también ponen de relieve los esfuerzos que la mayoría de los profesores y los responsables de la Titulación realizan para la mejora de la coordinación. Los profesores mencionan y enumeran las acciones resultantes de esos esfuerzos. Los responsables de la Titulación reconocen que, por las dificultades generales del Título, la variedad de áreas implicadas, los distintos perfiles de los estudiantes, etc., han existido realmente problemas de coordinación docente. Algunos se han superado mediante acciones de mejora, pero piensan en presentar un MODIFICA. Consideran que este procedimiento es necesario, porque hay que modificar asignaturas, incluso nombres (algunos no se admiten), pasar optativas a obligatorias (por la importancia que van adquiriendo), por la necesidad de mecanismos ágiles de coordinación que afronten los problemas derivados de la propia necesidad de dinamismo y actualización de las materias del Máster, por su propio carácter y su alto contenido tecnológico. Todo ello apunta a que los problemas de coordinación están en vías de solución y se afrontan de modo correcto, resultando conveniente seguir adelante con el análisis y la propuesta de medidas.

En fase de alegaciones, la Universidad ha presentado un plan de mejora apropiado. No obstante, se mantiene la recomendación hasta su total puesta en práctica.

Recomendaciones:

3. Se recomienda seguir profundizando en la raíz de los problemas de coordinación docente detectados y en la implementación de acciones para superarlos.

3.5. INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS

Se alcanza

La Universidad de Málaga dispone de 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 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.

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.
- 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.

Código Seguro de verificación: tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018	
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==	PÁGINA	7/12



tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==

- 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.

Las principales dificultades en cuanto a medios, según se constata en la visita, se refieren al software disponible, a veces costoso, y a su actualización, todo ello obviamente fundamental para esta Titulación. Tras escuchar a las distintas audiencias se puede concluir que estas dificultades se superan de forma suficiente, con el suministro realizado por parte de la Junta de Andalucía, la utilización de software libre, el apoyo de la UMA y, aunque el presupuesto del Máster no es muy elevado, el Decanato de la Facultad ayuda en este punto y en otros gastos, como conferenciantes externos. Además, existe un alto espíritu de cooperación para compartir recursos, que se ve apoyado incluso por los proyectos de investigación financiados existentes en grupos de diversas áreas.

Aunque hubo alguna observación sobre la falta de flexibilidad de las aulas, el sentir general refleja que es suficiente.

En lo que se refiere al personal de administración y servicios, 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. Sustancialmente el mismo parece adecuado.

Aunque en el autoinforme no se especifica cuáles son los servicios de orientación académica y profesional, es decir, no se definen (aunque sí se valoran), se deduce que son adecuados a las características del Título, lo cual se ratifica en la visita. El desarrollo de acciones de información es adecuado.

Estas acciones de orientación académica y profesional se llevan a cabo a nivel de centro y los indicadores de participación que se presentan corresponden también al centro.

- El porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación (acogida y apoyo a la formación), alcanza un 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 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 alcanzando un valor de 1.701 alumnos en el curso 15/16 (último disponible) como dato global de la Facultad de Turismo.


Estos valores resultan muy positivos.

3.6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Se alcanza

Tanto las actividades formativas como la metodología y los sistemas de evaluación están orientados a la consecución de las competencias y objetivos de la Titulación. Según el autoinforme, 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

Código Seguro de verificación: tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	8/12
 tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==			

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.

Los resultados de la asignaturas ponen de manifiesto que las metodologías y los sistemas de evaluación son adecuados para la consecución de las competencias del Título.

El autoinforme recoge un problema en relación con los resultados de la asignatura Trabajo Fin de Máster: 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. Plantean que 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. Esta misma inquietud se manifestó por diferentes audiencias en la visita. Conviene profundizar en el análisis de este problema y avanzar en la búsqueda de soluciones a él. Por lo demás, aunque, debido a las diferencias entre áreas no son generales las direcciones conjuntas, existen codirecciones en temas que las precisan, codirecciones que se producen incluso con profesionales de empresas implicadas, lo que está resultando interesante. No existen suspensos en TFM, salvo casos de abandono.

Pese a que el Título del Máster comprende también su denominación en lengua inglesa, ello no es indicativo de docencia en inglés, que no es generalizada. Sin embargo, fue sentir generalizado en las audiencias de la visita que, aunque es bueno introducir, como se hace ya, ejercicios y actividades en inglés, la adquisición de competencias no requiere clases en ese idioma. La razón de la inclusión del título en inglés fue que se deseaba que apareciera la expresión "E-Tourism", que ANECA no aceptaba aisladamente o como título principal en el proceso de verificación del Máster.

Los estudiantes y egresados señalaron durante la visita que en algunas asignaturas la metodología docente no era la más adecuada y existía un abuso de la clase magistral. Sin embargo, afirmaron que se había mejorado mucho y que cada vez se introducían metodologías docentes más innovadoras y adecuadas para la consecución de las competencias (proyecto colaborativo, creación en grupo de página web, sistemas de autoevaluación y evaluación entre compañeros en el trabajo en equipo, etc.). De manera que este aspecto no parece especialmente problemático.

Los empleadores se muestran muy satisfechos con las competencias adquiridas por los estudiantes en el Máster, que se completan con la práctica profesional, y ponen de manifiesto una continua colaboración con la Universidad y el Máster. Existe una preocupación por la falta de interés de los alumnos y egresados en la información general y específicamente sobre turismo, la cual permitiría potenciar sus competencias y a veces resulta fundamental. Aunque este problema pudiera ser un reflejo de uno general entre los estudiantes universitarios, es conveniente que se adopten medidas para fomentar ese interés.

Pero el principal problema, puesto de manifiesto sobre todo en la visita, es la baja satisfacción de los estudiantes con las prácticas en empresas, que ellos achacan a ciertos problemas iniciales en los tiempos de elección de la entidad donde realizarán las prácticas, bastante corregidos ya, y sobre todo, a que en diversas empresas en las que realizan las prácticas no se les da un trabajo acorde con su formación y con las competencias adquiridas. Esta problemática es reconocida también por los responsables del Título (aunque también haya casos de excesivas expectativas por parte de algunos estudiantes). Ambos grupos de interés señalan que el problema se va solucionando poco a poco, pero, en todo caso, los responsables de la Titulación consideran, con razón, que es conveniente profundizar en el análisis del problema para acabar de solucionarlo.

En fase de alegaciones, la Universidad ha presentado un plan de mejora apropiado. No obstante, se mantiene la recomendación hasta su total puesta en práctica.

Código Seguro de verificación: tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	9/12



tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==

Recomendaciones:

4. Se recomienda seguir profundizando en el análisis de las quejas por baja satisfacción de los estudiantes con las prácticas en empresas para acabar de solucionar los problemas que puedan seguir existiendo pese a las mejoras conseguidas, siendo especialmente importante que los estudiantes realicen las prácticas con un perfil adecuado a su cualificación y a las competencias adquiridas.

3.7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

Se alcanza

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, como es el caso del promedio de coordinación entre el profesorado de las distintas materias de la Titulación (lo que contrasta con las quejas sobre algunos otros aspectos de coordinación ya señaladas en otro apartado del presente informe), y la valoración de las actividades de apoyo a la formación (seminarios, talleres, etc.)

Con respecto a los profesores, 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. La valoración de los egresados es muy favorable.


Según la valoración de los resultados de las encuestas de satisfacción sobre la actividad docente del profesorado, se observa 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 resultados de las encuestas son, por tanto, muy favorables.

Las prácticas externas del máster no están convenientemente valoradas según la encuesta de satisfacción. En concreto, en los dos años que se ha medido la satisfacción de los estudiantes con respecto a las prácticas externas se ha evidenciado la necesidad de mejorar su provisión, ya que los indicadores no llegan a las cotas mínimas exigibles. En este sentido, la encuesta de satisfacción del curso 15/16 recogió una valoración de 2.29 en este ítem, 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. Aunque se indica que se está trabajando en mejoras y en la negociación y firma de nuevos convenios, parece claro que algo no funciona del todo bien, lo que resulta ratificado por lo ya señalado en el apartado 6 al respecto. Aun a riesgo de reiteración, se insiste en la conveniencia de la mejora de este aspecto.

No se aporta información concreta y específica sobre el grado de satisfacción con los tutores de prácticas, que resultaría muy recomendable conocer.

El nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional, 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). Sobre inserción en el tejido socioeconómico de los egresados no se dispone aún de datos específicos para la

Código Seguro de verificación: tASJXN08cXkaPZKSVTgoTw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación		FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	tASJXN08cXkaPZKSVTgoTw==	PÁGINA	10/12
 tASJXN08cXkaPZKSVTgoTw==				

Titulación, estando en la actualidad iniciándose el proceso para su medición.

En general se observa un buen nivel de satisfacción, con una tendencia al alza. En la visita, algunos estudiantes y egresados mencionaron cierta desorientación inicial al matricularse en el Máster, pero reconocen que se ha mejorado y reciben asesoramiento cada vez que lo solicitan.

La valoración de la evolución temporal de los indicadores académicos es adecuada a la tipología de estudiantes y a las características del programa formativo. Las altas tasas de rendimiento, eficiencia y éxito indican que la evolución temporal de los indicadores académicos es adecuada al tipo de estudiantes y a las características del programa formativo. No obstante, sólo hay dos promociones terminadas y una en curso por lo que no se pueden extraer conclusiones firmes aún sobre tendencias más consolidadas con tan pocas observaciones, si bien las perspectivas parecen buenas.

Ya se ha señalado la bajada en la matrícula en el segundo año y la respuesta, parece que satisfactoria, que los responsables del Título han dado a esta cuestión, tras analizar su razón de ser.

De la única cohorte de egresados (14/15) de la 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, tres están trabajando, dos en proceso de búsqueda de empleo y de otros tres se desconoce su actividad. Por tanto, dentro de la escasez de datos todavía disponibles, parece que los resultados son buenos o, como mínimo, dentro de la normalidad. Habrá que estar atentos a la evolución futura de estos indicadores sobre la tasa de ocupación e inserción laboral de los egresados.

Se analiza la sostenibilidad del Título, que, de momento y a falta de más largo desarrollo, parece sostenible, teniendo en cuenta la demanda y los recursos disponibles.

Según el autoinforme, desde el punto de vista del profesorado, el Título puede considerarse sostenible, ya que la provisión de docentes está asegurada. No han existido dificultades para cubrir las plazas de profesorado.

Por otra parte, el Título está 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.

Finalmente, en lo referente a los resultados del aprendizaje, los indicadores muestran que los colectivos involucrados se muestran satisfechos con dicho ítem. 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.

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 analizadas las alegaciones, en su caso, emite este Informe final de evaluación.

Código Seguro de verificación: tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018	
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==	PÁGINA	11/12



tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==

1. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

Recomendaciones:

1. Se recomienda incluir en la página web del Título un apartado específico que contenga una descripción más detallada del perfil del profesorado que imparte la Titulación.

2. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Recomendaciones:

2. Se recomienda obtener y ofrecer información concreta y específica sobre satisfacción de los estudiantes con los tutores de prácticas.

4. PROFESORADO

Recomendaciones:

3. Se recomienda seguir profundizando en la raíz de los problemas de coordinación docente detectados y en la implementación de acciones para superarlos.

6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Recomendaciones:

4. Se recomienda seguir profundizando en el análisis de las quejas por baja satisfacción de los estudiantes con las prácticas en empresas para acabar de solucionar los problemas que puedan seguir existiendo pese a las mejoras conseguidas, siendo especialmente importante que los estudiantes realicen las prácticas con un perfil adecuado a su cualificación y a las competencias adquiridas.

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

FRANCISCO GRACIA NAVARRO

DIRECTOR DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Código Seguro de verificación: tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Gracia Navarro - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	28/06/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	12/12



tASJXNO8cXkaPZKSVTgoTw==