

# 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 artículo 34 del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.. 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.

Código Seguro de Verificación:R2U2TW6CZNHPKYXD6RLDNE52SUUX9T. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	25/06/2022
ID. FIRMA	R2U2TW6CZNHPKYXD6RLDNE52SUUX9T	PÁGINA	1/7
			

- Segundo: Realiza **recomendaciones y recomendaciones de especial seguimiento**, esto conlleva un plan de 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.

### 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 el Informe Provisional de la segunda renovación de la acreditación del título que contenía recomendaciones en diversos criterios. Presentadas e tiempo y forma por la Universidad, la Comisión de renovación de la acreditación ha analizado dichas alegaciones y emite este Informe Final de evaluación.

### 3.1. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

#### **Se alcanza**

En la página web del título/facultad se puede acceder a toda la información requerida: Plan de estudios, programación académica, perfil de acceso, competencias, salidas profesionales, movilidad, inserción laboral, tfm, prácticas, SGC, informes de seguimiento, indicadores.

En la página web de la UMA se puede acceder a toda la información actualizada del Máster en Turismo electrónico: tecnologías aplicadas a la gestión y Comercialización del Turismo. Adicionalmente, se puede acceder en la web específica del master en el que figura tanto la Memoria de Verificación actualizada, como la programación docente del título, el resumen de créditos, el plan de estudios, el centro donde se imparte, la oferta de plazas, las lenguas utilizadas y el año de implantación, profesores, normativa del TFM, prácticas externas.

La estructura y la navegación de esta web del centro ha sido rediseñada durante el curso 20/21, con el objetivo de hacerla más intuitiva y facilitar así el acceso a los contenidos. Este rediseño se ha hecho en el marco de una de las acciones de mejora del título

Por otro lado, se complementa con la web <http://generandotalentoturistico.es/> para, a través de diseños más personalizados, mostrar información complementaria sobre las distintas iniciativas desarrolladas desde la Facultad de Turismo, como títulos propios, cátedras, proyectos de innovación educativa y la Red de Inteligencia e Innovación en Turismo. Con el fin de tener un mayor impacto y dinamismo en la comunicación de información, han incorporado las redes sociales como canales de promoción, teniendo la Facultad de Turismo presencia en Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn. A través de los distintos canales se han realizado diferentes acciones de difusión y publicidad que se reflejan en el autoinforme.

Respecto a la recomendación del informe de renovación de incluir en la página web información sobre el perfil del profesorado, la página web ya contiene un apartado de profesorado en el que se puede acceder al perfil y curriculum resumido del mismo.

El nivel de satisfacción del estudiante con la información pública del título en la web es bueno (1-5) 3.67 / 3.50 / 3.47 / 4.60

### 3.2. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

Código Seguro de Verificación:R2U2TW6CZNHPKYXD6RLDNE52SUUX9T. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	25/06/2022
ID. FIRMA	R2U2TW6CZNHPKYXD6RLDNE52SUUX9T	PÁGINA	2/7
			

**Se alcanza**

El Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) aplicable al título es el del Centro al que está adscrito dicho título. La documentación relativa a dichos Sistemas se encuentra en una Sala de Campus Virtual. En dicha Sala se puede consultar el mapa de procesos, los planes de mejora, las memorias de resultados, etc.

Por otro lado, en la página web del Servicio de Calidad se publica (para la consulta por parte de cualquier usuario interno y externo) el Observatorio de Resultados de la Universidad, donde se pueden consultar los resultados de los indicadores a lo largo de los últimos cursos. En la página web de cada Centro se recoge un apartado denominado "Calidad" donde se publica la información del Sistema que se considera útil para el usuario: composición de la Comisión responsable del Sistema, actas de dicha Comisión, Memorias de Resultados, etc

Existe una Comisión de Garantía de la Calidad de centro con una composición y funciones claramente definidas y existen evidencias de su buen funcionamiento.

El SGC proporciona los indicadores necesarios incluidos los de satisfacción. Hay evidencias del seguimiento de la titulación y anualmente se establece un plan de mejora, surgido de la Memoria anual de resultados del SGC, bien definido, con responsable de la acción, plazo de ejecución y acciones a desarrollar. 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. La implantación del SGC es adecuada y el seguimiento y mejorar continúa del mismo también.

Existe una definición clara de los procesos y el seguimiento de: las prácticas externas, la movilidad, y de la orientación.

Se realiza un seguimiento de las modificaciones/recomendaciones establecidas en el informe de verificación, en el de renovación de la acreditación, en los informes de seguimiento y en el plan de mejora anual del centro. Estas se pueden comprobar en la web de la Facultad y el detalle concreto de temporalización, responsable y acciones llevadas a cabo se explican claramente en el aplicativo que tiene la Universidad.

**3.3. DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO**

**Se alcanza**

Se realiza un seguimiento del título y las recomendaciones incluidas en los informes previos se han implantado o están en vías de implantación. Ha habido una modificación de la memoria con informe favorable.

Se han atendido prácticamente todas las recomendaciones recibidas en los informes de seguimiento de cursos anteriores. Además, en el periodo que abarca este informe, se han resuelto satisfactoriamente otras recomendaciones recibidas en los informes de seguimiento, como se puede observar en el informe de seguimiento de la convocatoria 19/20.

Con lo que puede concluirse que el título cuenta con un diseño actualizado de modificaciones tras las revisiones y posibles acciones de mejora puestas en marcha.

Los procesos de gestión del título (reconocimiento de créditos, movilidad, prácticas externas, TFM) están perfectamente definidos, su información es fácilmente accesible a través de la web de la Facultad. La Universidad tiene establecido el procedimiento para el seguimiento de la calidad de dichos procesos y la recogida de la satisfacción. Los resultados de satisfacción de los agentes implicados es buena. Las guías docentes incluyen toda la información necesaria y son de fácil acceso para los estudiantes.

Código Seguro de Verificación:R2U2TW6CZNHPKYXD6RLDNE52SUUX9T. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	25/06/2022
ID. FIRMA	R2U2TW6CZNHPKYXD6RLDNE52SUUX9T	PÁGINA	3/7
			

### 3.4. PROFESORADO

#### **Se alcanza**

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 y de la observación de la evolución de la plantilla de profesorado en los diferentes cursos se observa que ésta se mantiene relativamente estable en casi todas las categorías, siendo una plantilla equilibrada.

La capacidad investigadora del profesorado queda confirmada por el hecho de que más del 70% del profesorado susceptible de ser evaluado tiene un sexenio vivo. La Facultad de Turismo de la Universidad de Málaga se encuentra en la posición 49 del mundo en el conocido ranking de Shanghai. Esta reseñable posición en capacidad investigadora sin duda repercute positivamente también en los conocimientos que se transmiten al alumnado y por tanto en la calidad de la docencia.

Cabe destacar que el nivel de satisfacción de los estudiantes con el profesorado es muy alto, 4,54 sobre 5 el curso 2019-20.

El reglamento de Trabajo Fin de Máster (TFM) de la Facultad de Turismo establece en su artículo 2.2 las diferentes posibilidades de tutorización de TFM. El procedimiento de asignación de TFM, permite tanto la modalidad de acuerdo entre alumno y tutor, 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. En cuanto al 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 se reparte por todo el espectro de categorías docentes que imparten en el título, en proporción al número de docentes de cada categoría

En la web del máster no se localiza un acceso directo a la información de TFM tales como reglamento, plazos de presentación, documentos de matrícula y diferentes impresos, etc..

La Facultad tiene un reglamento que establece la realización de las prácticas. Asimismo, la Universidad tiene un proceso para la gestión de las prácticas que lo define claramente y se desarrolla en una Normativa. 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 Máster. La satisfacción con las prácticas es elevada con el tutor académico es muy alta 4,56/5.

La coordinación de las asignaturas se realiza a través de la Comisión Académica del Máster y del Coordinador del máster. Para las titulaciones de máster la Facultad tiene delegadas 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.

Hay dos asignaturas que requieren una especial coordinación, como son la de Trabajo Fin de Máster y la de Prácticas, pues en ellas intervienen un número heterogéneo de profesores. En estos casos, los coordinadores de TFM y de Prácticas se encargan de unificar criterios de procedimiento, tutorización y evaluación, entre los tutores/evaluadores de cada curso, así como de vigilar los procedimientos de asignación y evaluación.

Se ha atendido la recomendación de mejorar la coordinación del máster y buena prueba de ello es la mejora en la satisfacción de los estudiantes que ha pasado de 2,4 y 3,41 en los cursos 2016-17 y 2017-18, respectivamente a 4,4 el curso 2018-19.

### 3.5. INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS

#### **Se alcanza**

Código Seguro de Verificación:R2U2TW6CZNHPKYXD6RLDNE52SUUX9T. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	25/06/2022
ID. FIRMA	R2U2TW6CZNHPKYXD6RLDNE52SUUX9T	PÁGINA	4/7
			

Las instalaciones y equipamiento descritos en la memoria son suficientes para el desarrollo de una docencia adecuada. Se han llevado a cabo en los últimos años adecuaciones de las infraestructuras así como de los recursos disponibles para el funcionamiento y desarrollo de la formación. Es importante destacar que está en marcha la construcción de un nuevo edificio para la Facultad de Turismo en la Ampliación del Campus de Teatinos, con fecha prevista de terminación en el año 2023. La satisfacción de los estudiantes es alta 4/5.

En el autoinforme se relacionan las mejoras y cambios en la infraestructura, servicios y recursos, así como las actuaciones y adquisiciones recientemente en relación al Covid 19.

Se mantiene el personal de administración y servicios adscritos al centro respecto a lo previsto en la memoria de verificación del título. Respecto al PAS y a los diferentes servicios de apoyo (secretaría, biblioteca, limpieza) la principal evidencia de la que se dispone es la satisfacción de los estudiantes que se situó tomando los últimos datos disponibles por encima del 4 excepto cafetería que es 3,25.

La orientación académica, corresponde a la general de la universidad sin que se especifique ninguna del máster. El centro realiza actividades relacionadas con el máster que tienen un nivel de satisfacción alto 4,8/5. Asimismo, la satisfacción sobre la acogida es de 4/5.

Respecto a los servicios de orientación profesional la Universidad de Málaga tiene muy desarrollado el proceso PC10. Orientación Profesional e inserción Laboral que incluye asesoramiento personal y prácticas (Factor-e), estudio sobre inserción laboral (E-observa) y cursos de formación en este ámbito (Enfoca tu futuro profesional). Además tiene una convocatoria de ayudas para profesores que realicen actividades de orientación profesional en sus asignaturas. A nivel de Facultad, se realizan diferentes actividades con una valoración muy notable siempre por encima de 4.

### 3.6. RESULTADOS DEL PROGRAMA

#### **Se alcanza**

Las actividades formativas y evaluativas, la metodología docente, los contenidos y las competencias están perfectamente recogidas en las guías docentes de las asignaturas. Todas ellas son razonables y coinciden con las utilizadas usualmente y se corresponden a las contempladas en la memoria de verificación. Las guías docentes son elaboradas por los profesores coordinadores de las asignaturas y avaladas por los departamentos. En este proceso intervienen la coordinación del máster y el vicedecanato de Ordenación Académica y Calidad, 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 Académica y de Calidad y la Junta de Centro revisa y ratifica todas las guías y son publicadas y accesibles a través del Portal Académico de la UMA.

Se describe de forma detallada la adaptación a la situación provocada por el COVID-19 y cabe considerarla como muy buena, con adaptaciones en la modalidad de la docencia y en los sistemas de evaluación. Una buena muestra de que la información contenida en las guías docentes es adecuada y completa es el alto grado de satisfacción de los estudiantes con el contenido (4,46/5) y con el cumplimiento de la planificación (4,49/5).

Las tasas de rendimiento y éxito del grado son elevadas y comparables a másteres similares, lo que permite establecer que los sistemas de evaluación son adecuados. Cabe destacar que los niveles de satisfacción con la evaluación es también muy alto (4,04/5).

Los sistemas de evaluación de las diferentes 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. En el proceso de revisión y aprobación se asegura que en todas las asignaturas sus sistemas de evaluación se ajustan a lo indicado en la Memoria de Verificación, que exige que las pruebas asimilables a un examen final tengan un peso

Código Seguro de Verificación: R2U2TW6CZNHPKYXD6RLDNE52SUUX9T. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	25/06/2022
ID. FIRMA	R2U2TW6CZNHPKYXD6RLDNE52SUUX9T	PÁGINA	5/7
			

máximo del 70% en la calificación del estudiante y las actividades de evaluación de índole práctica tengan un peso mínimo del 30%.

La nota media de los estudiantes egresados muestra una tendencia estable con un valor alrededor de 8,18 en los tres últimos cursos y se cumplen los indicadores de resultados reflejados en la memoria. El análisis de los resultados sobre los TFM presentados evidencia un nivel de calidad elevado, y además la nota media presenta una tendencia ligeramente creciente en los dos últimos cursos; con la realización de prácticas externas se completa la adquisición de competencias por parte de los estudiantes

### 3.7. INDICADORES

#### **Se alcanza**

El PE03. Medición, análisis y mejora incorpora encuestas para valorar el grado de satisfacción de los agentes implicados y dicha información es analizada por los responsables proponiendo mejoras si fuese necesario. Este análisis se recoge en la Memoria de Resultados del título, dónde además de analizar los resultados del título, se hace un análisis de los planes de mejora existentes y, en su caso, se definen nuevos planes de mejora. Los resultados de los Indicadores del SGC se publican en el Observatorio General de la Universidad y en la página web del título se recoge una tabla con los principales resultados, así como el enlace al Observatorio general para ampliar información.

Los estudios de satisfacción de la UMA, promovidos por su Servicio de Calidad, ponen de manifiesto que los estudiantes están bastante satisfechos con el programa formativo. Los indicadores de satisfacción con el cumplimiento de la planificación, los sistemas de evaluación, la actividad docente y la satisfacción general superan el 4 en la serie histórica. La satisfacción con la coordinación es el único con datos inferiores pero el último curso ya fue de 4.4, por lo que las medidas que aplicaron han funcionado. Por último la satisfacción de los egresados siempre ha sido de 4.

Como es normal en un máster de un año la movilidad es casi inexistente, por lo que el análisis es irrelevante.

Los estudiantes están satisfechos con los servicios de orientación académico y profesional. La satisfacción de la acogida inicial y de las actividades de apoyo es alta 4/5 y 4,8/5 respectivamente. En las actividades de orientación profesional la valoración está por encima de 4 todos los cursos

La valoración respecto las instalaciones es de 4/5. El resto de servicios de la titulación tienen valoraciones buenas por encima de 4, excepto reprografía y cafetería 3,25.

Los indicadores de demanda son favorables, con una tasa de ocupación del 100%. Las tasas de rendimiento, éxito, graduación eficiencia y abandono son comparables a las del sistema universitario para másteres similares. Todas ellas cumplen lo contemplado en la memoria de verificación.

Respecto a la inserción laboral, las únicas cohortes de egresados de las que se dispone de información del estudio ARGOS de la Junta de Andalucía son la 15/16 y la 16/17, por tanto es difícil obtener conclusiones relevantes. No obstante, dichos datos presentan valores elevados y con tendencia creciente, con una inserción del 78% de egresados superior a la inserción laboral del conjunto de másteres del ámbito del Turismo que se sitúa alrededor del 50%

El máster presenta una buena demanda y se cubren las plazas de acceso. Dado los recursos disponibles y el número de estudiantes, la titulación es totalmente sostenible. En el autoinforme se ha realizado un análisis de los principales indicadores y de los resultados de las encuestas de satisfacción, cuyos valores positivos ponen de manifiesto la sostenibilidad del título.

Código Seguro de Verificación:R2U2TW6CZNHPKYXD6RLDNE52SUUX9T. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	25/06/2022
ID. FIRMA	R2U2TW6CZNHPKYXD6RLDNE52SUUX9T	PÁGINA	6/7
			

#### 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.

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

**EL DIRECTOR DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN  
DE LA AGENCIA ANDALUZA DEL CONOCIMIENTO**

Código Seguro de Verificación:R2U2TW6CZNPYXD6RLDNE52SUUX9T. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	25/06/2022
ID. FIRMA	R2U2TW6CZNPYXD6RLDNE52SUUX9T	PÁGINA	7/7
			