

EVALUACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE TÍTULOS OFICIALES

INFORME FINAL

| | |
|---|--|
| Denominación del título | MASTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO |
| Universidad (es) | Universidad de La Laguna (ULL) |
| Menciones/Especialidades | No procede |
| Centro (s) | Escuela de Doctorado y Estudios de Posgrado |
| Modalidad (es) en la que se imparte el título en el centro | Presencial |

La **Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa (ACCUEE)**, conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del **Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales**, ha procedido a realizar la evaluación para el seguimiento del título universitario oficial arriba indicado.

La evaluación del título llevada a cabo por la **Comisión Técnica de la ACCUEE**, nombrada al efecto, ha considerado tanto el Informe de Autoevaluación como el resto de la información disponible del título.

Una vez transcurrido de plazo de 10 días hábiles para la presentación de alegaciones al Informe Provisional de Seguimiento remitido a la Universidad, dicha Comisión Técnica emite el siguiente Informe Final de Seguimiento.

Avenida Buenos Aires, 5. Edificio Servicios Múltiples III - 3.ª Planta
38071 Santa Cruz de Tenerife
Teléfono: 922 423580; Fax: 922 473601

C: calidad.accuee@gobiernodecanarias.org

W: www.gobiernodecanarias.org/educacion/accuee/

T: [@ACCUEE_gobcan](https://twitter.com/ACCUEE_gobcan)

C/ Calle Álamo, 54 - 2.ª Planta
35014 Las Palmas de Gran Canaria



CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

Criterio 1. DESARROLLO Y DESPLIEGUE DEL PLAN DE ESTUDIOS

Estándar:

El programa formativo se ha implantado de acuerdo con las condiciones establecidas en la memoria del plan de estudio verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

El Informe Final de Acreditación (en adelante, IFA) del 2021 incluía una serie de recomendaciones en relación con este criterio.

En primer lugar, se recomendaba ajustar las actividades formativas, los sistemas de evaluación y la carga horaria de todas las asignaturas publicadas en la página web a las recogidas en la MV (R1). La Universidad explica que está abordando una modificación del título en la que se actualizarán todas aquellas cuestiones del plan de estudios que sean susceptibles de mejora, incluidas las actividades formativas, los sistemas de evaluación y la carga horaria de las asignaturas. Por lo tanto, y mientras no se solicite la modificación, la recomendación se considera no atendida.

Se recogía también la recomendación de incluir mayores contenidos de dirección de empresas en el Máster con el objetivo de conseguir una mayor empleabilidad de las personas que egresan (R2), que tampoco se da por atendida, ya que no hay constancia de que se haya producido ningún cambio en el plan de estudios en relación con esta recomendación.

En lo que respecta a la recomendación de seguir trabajando en las actividades de promoción del programa e intentar que las solicitudes de admisión se materialicen en matriculaciones de nuevo alumnado (R3), la Universidad indica que se han implementado tres acciones de mejora en relación con esta recomendación: la participación en la semana informativa de másteres oficiales de la ULL (Acción 1), la difusión a través de la Red Redintur de Postgrados en Turismo (Acción 2), y la atención a las consultas por correo electrónico y otros medios (Acción 3). Sobre los resultados de estas acciones, la Universidad indica que desde el curso 2020/2021 hasta la actualidad se han recibido 18 solicitudes de información por correo electrónico (Acción 3), de las cuales se ha materializado una matrícula. Mientras no se demuestre la efectividad de las acciones implementadas en relación con esta recomendación, ésta se mantiene.

Otra recomendación (R4) hacía referencia a seguir trabajando para mejorar la coordinación docente, especialmente entre las asignaturas del Máster en las que existen problemas de coordinación entre los distintos docentes que la imparten. La Universidad indica que se han



revisado los procedimientos de coordinación entre diferentes asignaturas y se han desarrollado distintas reuniones orientadas a mejorar la coordinación. Se observa una mejora significativa en los indicadores de satisfacción del estudiantado con la coordinación. Así, la satisfacción media con la coordinación entre el profesorado de la titulación ha pasado de 2,7 y 2,6 en los cursos 2020/21 y 2021/22, respectivamente, a 3,3 en el curso 2022/23. Lo mismo ocurre con la satisfacción media con la coordinación entre el profesorado que imparte docencia en un mismo curso (con valores que aumentan de 2,7 y 2,2 a 3,0 en el curso 2022/23), y con la coordinación entre el profesorado que imparte una asignatura (con valores que pasan de 3,0 y 2,5 a 3,2). Se considera, por lo tanto, que la recomendación ha sido atendida y subsanada.

La siguiente recomendación del IFA hacía referencia a reflexionar, a partir de la información disponible, sobre las posibles titulaciones de acceso y su adecuación al perfil de egreso definido (R5). La Universidad vuelve a señalar que, puesto que se está trabajando en la propuesta de modificación de la titulación, se valorará si es necesario modificar las titulaciones de acceso en el momento en que se solicite la modificación. Se considera, por lo tanto, que la recomendación no ha sido atendida. En el mismo sentido, se incluía la recomendación de incorporar complementos formativos o cursos cero para homogeneizar y garantizar unos conocimientos mínimos del alumnado antes de comenzar el programa, de tal forma que todas las asignaturas incluyan, únicamente, contenidos de nivel MECES 3 (R6). La Universidad no ha iniciado todavía ninguna acción dirigida a resolver esta recomendación, por lo que se considera que no ha sido atendida.

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Estándar:

La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

Se ha atendido en su totalidad la recomendación del IFA relativa a publicar un listado de empresas e instituciones en las que el futuro alumnado podría realizar sus prácticas (R7), así como la recomendación de conocer las empresas o instituciones en las que está trabajando actualmente el alumnado de ediciones anteriores (R8). Sin embargo, no se ha atendido la recomendación (R9) que hace referencia a ampliar la información contenida en la versión en inglés en la página web del título. La Universidad explica que se trata de un título cuya lengua vehicular es el castellano, por lo que no considera necesario traducir al inglés mucha de la



información de la titulación, como las guías docentes, la información referente al TFM y Prácticas Externas, etc. Sin embargo, en la medida en que esta traducción puede ser útil de cara al incremento de la internacionalización de la titulación, se considera conveniente mantener esta recomendación.

No puede considerarse atendida tampoco la recomendación de incluir en la página web, en el ámbito de las encuestas de satisfacción, al menos el índice de respuesta de cada grupo de interés (R10). Aunque la Universidad indica que los resultados de satisfacción de los grupos de interés vienen acompañados de la participación y de las fichas técnicas que incluyen diversa información, los resultados publicados en la página web siguen sin incluir las tasas de respuesta. Se mantiene, por lo tanto, la recomendación.

Criterio 3. GARANTÍA DE CALIDAD, REVISIÓN Y MEJORA

Estándar:

La institución ha desplegado, interiorizado y revisado el sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) identificando formalmente en la memoria del plan de estudios verificada, con el que se asegura de forma eficaz la revisión y mejora continua de la titulación.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

En el IFA de 2021 se evidencia una recomendación de especial atención, a la que se da respuesta en el Informe de Seguimiento de la ULL con la RN3 (Actualizar el Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAIC) para adaptar los procedimientos del sistema), que despliega una acción de mejora encaminada a revisar y valorar la actualización y mejora de los procedimientos del SAIC. Sobre esta recomendación, a la fecha de elaboración de este informe, se encuentran los procedimientos del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) del título en su edición inicial transitoria con fecha de 13 de septiembre de 2018, vinculados a diferentes aspectos de la gestión, evaluación y mejora de los programas formativos, salvo en el caso del procedimiento PR-Información Pública, con la versión actualizada (Edición 02) con fecha 15 de junio de 2021, donde se establece la actualización y adaptación del procedimiento a nivel de título.

Acorde con lo expuesto en el SIGC, donde se indica que este sistema contempla procedimientos diseñados a partir de los Criterios y Directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG, 2015), en la normativa nacional y desarrollados en los programas de evaluación de las agencias de calidad, no se evidencian procedimientos relacionados con los ESG siguientes: 1.4 sobre la admisión, evolución, reconocimiento y



certificación del estudiantado; 1.6 sobre los recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado; y, más allá del procedimiento PR-Información Pública, no hay procedimiento relativo al criterio ESG 1.7 sobre la gestión de la información.

Del mismo modo, en relación con lo indicado sobre la evolución y progresión de actualización de los procedimientos del SIGC del título, donde se indica que se recoge en los informes de evaluación interna (Informes de Autoevaluación, Informes de Seguimiento, ...), en las evidencias aportadas y en la propia página web del título y sus correspondientes apartados: E5_1 Web Título SGIC/SAIC, E5_2 Web indicadores y resultados del título, etc., se hace necesario que se vinculen con una actualización documental de los procedimientos, así como se observa la necesidad de vincular estas evidencias con una actualización documental de los procedimientos. No se aprecia una actualización documental de los procedimientos conforme a lo establecido en la tabla 1 de las observaciones del Informe de Seguimiento de la ULL.

Del IFA de 2021 se evidencian dos recomendaciones de mejora, a las que se dan respuesta en el Informe de Seguimiento de la ULL con:

Realizar un estudio desarrollando acciones de mejoras más concretas a partir de la información disponible, incluyendo un plan de mejoras que contenga las acciones que se derivan de los indicadores y de los resultados de las encuestas de satisfacción (R11), que despliega una acción de mejora consistente en la revisión y valoración de la actualización y mejora de los procedimientos del SAIC. Se observa la codificación empleada dentro del plan de mejoras, donde se establecen las derivadas de los IFA (RN y R), propuestas por la propia titulación (M), y por revisiones internas (M-NEW), si bien dentro del Informe de Seguimiento de la ULL no se evidencia la puesta en marcha de ninguna mejora propuesta por la propia titulación (M1) ni por revisiones internas (M-NEW).

Seguir desarrollando acciones para aumentar la tasa de respuesta de las encuestas de satisfacción (R12), desplegada en las siguientes tres acciones de mejora: estudiar e implementar acciones para incrementar la participación en las encuestas institucionales, reforzar la campaña de difusión y fomento de la participación en las encuestas de satisfacción institucionales, y actualización y mejora de los instrumentos y mecanismos utilizados para recabar la satisfacción de los grupos de interés. Cabe destacar, en este caso, la puesta en marcha de diferentes acciones para aumentar los índices de respuesta, como son: el programa de incentivo para la participación en las encuestas institucionales, la integración de un bloque de encuestas en el Campus Virtual y, sobre todo, el cuadro personalizado de seguimiento de participación en la encuesta de valoración docente, que muestran una tendencia decreciente de participación en el curso 2022/2023 respecto del curso anterior en el caso del alumnado (20 puntos porcentuales en el título y creciente en 10 puntos porcentuales en los títulos de



Máster de la ULL) y en el caso del profesorado (10,3 puntos porcentuales en el título y creciente en 7,8 puntos porcentuales en los títulos de Máster de la ULL).

Por otro lado, sólo se evidencia la distribución de encuestas a personas egresadas (última cohorte de egreso presentada en el curso 2019/2020), tutorías externas de prácticas, alumnado, personal de apoyo y servicio (sin respuestas) y personal docente, por lo que se recomienda la puesta en marcha de la recogida de información sobre la satisfacción de todos los agentes implicados (colectivo empleador, estudiantado y tutorías de la ULL de prácticas, programas de movilidad y Trabajo Fin de Máster), así como realizar una actualización documental principalmente de los procedimientos PR-Satisfacción de los grupos de interés, PR-Gestión de la movilidad del estudiantado y SUB_PR-2 Gestión de prácticas externas. Tampoco, se evidencian registros del PR-Gestión Reclamaciones, Quejas y Sugerencias, ni del diseño del procedimiento vinculado con los mecanismos de apoyo y orientación al estudiantado.

La evidencia E5_PR03 sobre el Plan de Mejora presenta fecha de 8 de junio de 2021, así como se evidencian los documentos de seguimiento (E5_PR03-1, con fecha de 2019) y de resumen de estado del Plan de Mejoras (E5_PR03_2, sin fecha), por lo que se hace necesario actualizar anualmente el Plan de Mejora, realizando una valoración del estado de despliegue de las acciones diseñadas, la necesidad de implantación de nuevas acciones de mejora, así como la evaluación de la implantación de las mismas.

En conclusión, el SIGC y sus correspondientes procesos están establecidos en la Universidad de La Laguna a nivel titulación, así como los subprocedimientos disponibles en la página web de cada programa formativo. Estos subprocedimientos son los establecidos en el Real Decreto 1393/2007, derogado por el Real Decreto 822/2021, y son "los aplicables al título", que sustituyen a los procedimientos establecidos a nivel centro.

El SIGC establece los procedimientos para disponer de información de los indicadores clave, si bien se recomienda actualizar y adecuar el actual diseño procedimental al estado actual de las acciones y mediciones que se llevan a cabo. La información obtenida ha sido de utilidad y empleada en el informe de seguimiento OTR de 2023.

Se valora positivamente la puesta en marcha de la mejora en la difusión de información para la empleabilidad, a través del análisis interactivo de las ocupaciones de las personas que titulan de la ULL.

Sobre estas líneas, se recomienda continuar potenciando lo relativo a la ampliación del alcance de recogida de percepción de todos agentes implicados a la vista de los actuales datos, así como la actualización del marco del SIGC y la puesta en marcha de encuesta al colectivo empleador, principalmente.



DIMENSIÓN 2. RECURSOS

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO Y APOYO A LA DOCENCIA

Estándar:

El personal académico que imparte docencia, así como el personal de apoyo, es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título, el número de estudiantes y los compromisos de dotación incluidos en la memoria del plan de estudios verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

En relación con las recomendaciones relativas a aumentar los porcentajes de profesorado Catedrático de Universidad y de profesorado Titular de Universidad para cumplir con lo comprometido en la MV (R13), y a aumentar el porcentaje de profesorado doctor del Máster para cumplir con lo comprometido en la MV (R14), la Universidad explica que el perfil de profesorado ha evolucionado aproximándose a los objetivos de la MV, y que en la modificación de la titulación que se está preparando se ajustará el perfil del profesorado a las posibilidades de los departamentos implicados en su docencia. Se mantienen, por lo tanto, las dos recomendaciones. Sigue vigente también la recomendación referida a mejorar los indicadores de investigación del profesorado, en especial los sexenios de investigación (R15), puesto que no se presentan evidencias que justifiquen que se ha producido una mejora en estos indicadores.

Una última recomendación del IFA en relación con este criterio hacía referencia a reducir el número de docentes en algunas asignaturas (R16). La Universidad explica que no hay ninguna asignatura que tenga nuevo o diez docentes. Sin embargo, puede comprobarse, a partir de la información publicada en la página web, que hay asignaturas de seis (6) ECTS impartidas por cuatro e incluso cinco docentes (por ejemplo, las asignaturas "Productos Turísticos" y "Estrategias Innovadoras en el Destino Turístico" son impartidas por cinco profesores). Se mantiene, por lo tanto, la recomendación.



Criterio 5. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Estándar:

Los recursos materiales, infraestructuras y los servicios de apoyo puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, estudiantado matriculado y los resultados de aprendizaje previstos, conforme a los compromisos de dotación incluidos en la memoria del plan de estudios verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

En relación con los recursos para el aprendizaje, el IFA recogía dos aspectos de especial atención en este criterio.

Por un lado, se hacía referencia a reforzar el apoyo prestado por la Escuela de Doctorado y Estudios de Posgrado al Máster, especialmente en la agilización de la tramitación de expedientes de gasto, en el apoyo a convocatorias de financiación y en el apoyo en los procesos de preinscripción y matrícula (RN2). No se presentan evidencias de que este aspecto de especial atención se haya atendido, por lo que se mantiene.

Por otro lado, el segundo aspecto de especial atención sugería incluir en una modificación del título el método de evaluación de las Prácticas Externas que se está aplicando, y que no se recoge en la MV, consistente en que se considera la memoria final de la asignatura y las valoraciones de las personas que realizan la tutorización externa y la tutorización académica (RN3). La Universidad explica que la propuesta de modificación del título en la que se está trabajando incluirá una mejor definición del sistema de evaluación de las Prácticas Externas. Se considera, por lo tanto, que este aspecto de especial atención no ha sido todavía atendido.

En referencia a este mismo criterio, el IFA recogía también la recomendación de potenciar la movilidad, tanto entrante como saliente, aprovechando la posibilidad de realizarla con universidades con las que se hayan celebrado convenios que posibiliten dicha movilidad (R17). La Universidad explica que, dada la duración de un solo curso de la titulación, es lógica la baja participación del estudiantado en los programas de movilidad. Afirma también que el estudiantado cuenta con amplia información institucional sobre los programas de movilidad, por lo que podrían participar en los mismos. Se indica, además, que se fomenta la movilidad virtual. Las explicaciones aportadas por la Universidad se consideran suficientes para no incorporar la mencionada recomendación en este informe de seguimiento.



DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estándar:

Los resultados de aprendizaje alcanzados por las personas tituladas se ajustan a los previstos en el plan de estudio, en coherencia con el perfil de egreso, y se corresponden con el nivel del MECES de la titulación.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

En lo que respecta a los resultados de aprendizaje, el IFA incluía la recomendación de ampliar los contactos con las personas que emplean para detectar las vías de mejoras en los contenidos y actividades a realizar dentro del Máster (R18). Se han llevado a cabo distintas reuniones con diferentes agentes (Cátedra de Turismo, asociación ASHOTEL, Turismo de Tenerife, Gobierno de Canarias, Promotur, etc.), pero no se aportan evidencias de cómo estas reuniones han servido para incluir mejoras en los contenidos y actividades a realizar dentro del Máster, por lo que se mantiene la recomendación.

Criterio 7. SATISFACCIÓN Y EGRESO

Estándar:

La satisfacción de los agentes implicados y la trayectoria de las personas egresadas del programa formativo son congruentes con los objetivos formativos y el perfil de egreso y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA

En el IFA de 2021 se realizaron una serie de recomendaciones en relación con este criterio.

En primer lugar, se recomendaba mejorar la tasa de eficiencia para cumplir con lo previsto en la MV y seguir trabajando para que el alumnado no retrase la defensa de su Trabajo Fin de Máster (TFM) (R19). Aunque se ha trabajado para incentivar que las defensas de los TFM se lleven a cabo en el plazo, la tasa de eficiencia sigue por debajo de lo recogido en la MV. La Universidad explica que en la modificación de la titulación que están preparando se ajustarán las tasas académicas a la realidad de la titulación. Se mantiene, por lo tanto, la recomendación.

Las últimas recomendaciones en relación con este criterio (R20, R21 y R22) sugerían ampliar la orientación profesional ofrecida al estudiantado, y ajustar los contenidos y competencias adquiridas en el título a las necesidades de las empresas, fomentando conocimientos más



especializados (R20), aprovechar la conexión que existe entre las personas responsables del título y las empresas del sector para definir el perfil de egreso (R21), e intensificar las acciones de inserción laboral llevadas a cabo por el título (R22). Ante estas recomendaciones, se han incluido múltiples eventos y encuentros con diferentes tipos de agentes (colectivo empleador, gestores del destino, académicos, etc.) entre las actividades ofertadas en el ámbito el Máster. Se explica también que el alumnado participa anualmente en la jornada de la empresa organizada por la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, y que existe una estrecha colaboración con la Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel y el Instituto Universitario de Investigación Social y Turismo de la ULL. Se muestra, de esta forma, que se han ampliado las actividades de orientación profesional ofrecidas al estudiantado y se ha estrechado la colaboración con las personas empleadoras. Sin embargo, todos estos contactos deben servir para actualizar el plan de estudios y el perfil de egreso de la titulación, actualización que se pretende llevar a cabo con la modificación que se está preparando desde la titulación. Se puede, por lo tanto, dar por atendida la tercera de las recomendaciones (R22), pero se mantienen las otras dos (R20 y R21).



MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión Técnica de la ACCUEE emite un Informe Final de Seguimiento con **ASPECTOS DE ESPECIAL ATENCIÓN EN FUTUROS PROCESOS DE EVALUACIÓN** y con **RECOMENDACIONES DE MEJORA**.

ASPECTOS DE ESPECIAL ATENCIÓN EN FUTUROS PROCESOS DE EVALUACIÓN:

Con respecto al **Criterio 3. GARANTÍA DE CALIDAD, REVISIÓN Y MEJORA**

1. Actualización documental de los procedimientos del SIGC del título.
2. Implantación y despliegue del procedimiento sobre la gestión del apoyo y orientación del estudiantado.
3. Ampliar el alcance y puesta en marcha de mecanismos de recogida de percepción de todos los agentes implicados (colectivo empleador, estudiantado y tutorías de la ULL de programas de prácticas y programas de movilidad principalmente).
4. Desplegar una sistemática de evaluación continua de la mejora de la titulación, tomando tanto información de evaluaciones externas como evaluaciones internas, que se evidencia en planes de mejora vivos, que permitan igualmente facilitar una mejora de los resultados obtenidos en los procesos de enseñanza-aprendizaje del estudiantado.
5. Implantar y desplegar una sistemática que permita evaluar el impacto de las acciones de mejora introducidas.

Con respecto al **Criterio 5. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE**

6. Reforzar el apoyo prestado por la Escuela de Doctorado y Estudios de Posgrado al Máster, especialmente en la agilización de la tramitación de expedientes de gasto, en el apoyo a convocatorias de financiación y en el apoyo en los procesos de preinscripción y matrícula.
7. Incluir en una modificación del título el método de evaluación de las Prácticas Externas que se está aplicando, y que no se recoge en la MV, consistente en que se considera la memoria final de la asignatura y las valoraciones de las personas que realizan la tutorización externa y la tutorización académica.

SE SEÑALAN LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES, QUE CONTRIBUIRÁN A LA MEJORA DEL TÍTULO:



Con respecto al **Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESPLIEGUE DEL PLAN DE ESTUDIOS**

1. Ajustar las actividades formativas, los sistemas de evaluación y la carga horaria de todas las asignaturas publicadas en la página web a las recogidas en la MV.
2. Incluir mayores contenidos de dirección de empresas en el Máster con el objetivo de conseguir una mayor empleabilidad de las personas que egresan.
3. Seguir trabajando en las actividades de promoción del programa, e intentar que las solicitudes de admisión se materialicen en matriculaciones de nuevo alumnado.
4. Reflexionar, a partir de la información disponible, sobre las posibles titulaciones de acceso y su adecuación al perfil de egreso definido.
5. Incluir complementos formativos o cursos cero para homogeneizar y garantizar unos conocimientos mínimos del alumnado antes de comenzar el programa, de tal forma que todas las asignaturas incluyan, únicamente, contenidos de nivel MECES 3.

Con respecto al **Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

6. Ampliar la información contenida en la versión en inglés de la página web del título.
7. Incluir en la página web, en el ámbito de las encuestas de satisfacción, al menos el índice de respuesta de cada grupo de interés.

Con respecto al **Criterio 3. GARANTÍA DE CALIDAD, REVISIÓN Y MEJORA**

8. Evidenciar los registros del PR-Gestión Reclamaciones, Quejas y Sugerencias, que permitan evaluar la toma de decisiones del mismo.
9. Establecer acciones de mejora vinculadas con la tendencia decreciente de satisfacción del alumnado con la titulación (2,42 en 2021/22), con el profesorado (2,75 en 2021/22) y con los recursos (3,18 en 2021/22).
10. Establecer acciones de mejora que permitan incrementar la participación en el caso especialmente del personal de apoyo y servicio, bien a nivel título o al nivel considerado en la sistemática, en el caso de las personas egresadas (30,8% en último informe presentado con la promoción de egreso 2019/2020).
11. Valorar la actualización y presentación de los valores de satisfacción de personas egresadas a la vista del último informe evidenciado con valores correspondientes a la promoción de egreso de 2019/2020.
12. Permitir acceso de todos los resultados satisfacción (encuestas institucionales



asignatura), dado que la evidencia E5_PR20-0 únicamente muestra resultados para dos asignaturas en el curso 2022/2023.

Con respecto al **Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA**

13. Aumentar los porcentajes de profesorado Catedrático de Universidad y de profesorado Titular de Universidad para cumplir con lo comprometido en la MV.
14. Aumentar el porcentaje de profesorado doctor del Máster para cumplir con lo comprometido en la MV.
15. Mejorar los indicadores de investigación del profesorado, en especial los sexenios de investigación.
16. Reducir el número de docentes en algunas asignaturas.

Con respecto al **Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

17. Ampliar los contactos con las personas que emplean, para detectar las vías de mejoras en los contenidos y actividades a realizar dentro del Máster.

Con respecto al **Criterio 7. SATISFACCIÓN Y EGRESO**

18. Mejorar la tasa de eficiencia para cumplir con lo previsto en la MV, y seguir trabajando para que el alumnado no retrase la defensa de su TFM.
19. Ampliar la orientación profesional ofrecida al estudiantado y ajustar los contenidos y competencias adquiridas en el título a las necesidades de las empresas, fomentando conocimientos más especializados.
20. Aprovechar la conexión que existe entre las personas responsables del título y las empresas el sector para definir el perfil de egreso.

| | | |
|------------------------------|-----------------|--|
| Informe Final de Seguimiento | Página 13 de 13 | MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO - ULL |
|------------------------------|-----------------|--|