

EXPEDIENTE Nº: 4314228

FECHA: 14/06/2017

## INFORME FINAL

### EVALUACIÓN PARA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

<b>Denominación del Título</b>	MÁSTER EN INNOVACIÓN Y MARKETING TURÍSTICO
<b>Universidad (es)</b>	UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO DE MURCIA
<b>Centro (s) donde se imparte</b>	NO APLICA
<b>Menciones/Especialidades que se imparten en el centro</b>	NO APLICA
<b>Modalidad (es) en la se imparte el título en el centro. En su caso, modalidad en la que se imparten las distintas menciones/especialidades del título</b>	PRESENCIAL/DISTANCIA

ANECA conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en la modificación introducida por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del título universitario oficial arriba citado.

La evaluación del título llevada a cabo por la Comisión de Acreditación de ANECA de forma colegiada ha considerado tanto el informe emitido por los expertos externos que realizaron la visita a la universidad, como el resto de la información disponible del título.

Una vez otorgado el plazo de 20 días para la presentación de alegaciones a la propuesta de informe remitida a la universidad, dicha Comisión de Acreditación emite el siguiente informe final de renovación de la acreditación.

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

#### CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

Estándar:

El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y / o sus posteriores modificaciones.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

La implantación del plan de estudios se corresponde en general con la establecida en la memoria verificada del título. No obstante, se observa un cambio en la secuenciación de la impartición de una asignatura Tecnologías aplicadas al turismo, que según la memoria verificada se debía impartir en el primer cuatrimestre, pero de acuerdo con la web del título se imparte en el segundo cuatrimestre.

En la memoria verificada se fija en 200 el número de plazas de nuevo ingreso y desde su implantación, según las evidencias aportadas, la matrícula se aleja de la previsión con 12, 29 y 56 plazas de nuevo ingreso desde el curso 2013-2014, hasta el curso 2015-2016, respectivamente. El tamaño de los grupos es adecuado para el desarrollo de las actividades formativas y el logro de los resultados de aprendizaje. El perfil de egreso está actualizado y mantiene su relevancia, de acuerdo con las distintas evidencias aportadas.

Se ha constatado que los mecanismos de coordinación están en funcionamiento conforme a lo que se describe en la memoria verificada.

Por lo que se refiere a la normativa de reconocimiento de créditos, durante los cursos 2013-14 a 2015-16 se reconocieron créditos a 6 estudiantes (1 en 2013-14, 2 en 2014-15 y 3 en 2015-16).

Se aporta en las evidencias presentadas junto al informe de autoevaluación, el listado de estudiantes a los que se les han reconocido créditos. En la memoria verificada sólo se contempla el reconocimiento de créditos por experiencia profesional. Solicitada como evidencia adicional por el panel de expertos la documentación correspondiente al concepto de reconocimiento, pudo constatarse que a un estudiante le fueron reconocidos créditos por un título propio, lo cual pudo ser confirmado durante la audiencia con los responsables del título.

En relación al cambio en la secuenciación de la impartición de la asignatura 'Tecnologías aplicadas al turismo', que según la memoria verificada se debía impartir en el primer cuatrimestre, pero de acuerdo con la web del título se imparte en el segundo cuatrimestre; tras la recepción del informe provisional, la universidad en su plan de mejora se comprometió a subsanar el error en la página web. ANECA ha comprobado que a fecha de realización de este informe final en la página web ya figura esta información correctamente.

En relación al reconocimiento de créditos, la universidad tras la recepción del informe provisional de renovación de la acreditación, en su plan de mejora la universidad asume el siguiente compromiso: No llevar a cabo ningún reconocimiento por título propio universitario.

## 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 DEL CRITERIO

En general, la información publicada es clara y accesible para los estudiantes actuales y potenciales y está disponible en el momento oportuno. La página web está bien estructurada y recoge la información necesaria sobre el título.

La información disponible sobre el título, características, proceso académico y resultados de aprendizaje previstos, se encuentra disponible en tiempo y forma para la toma de decisiones.

Sin embargo, en algunos casos, las guías docentes no coinciden con lo establecido en la memoria verificada en algunos aspectos.

Así, en la materia 'El nuevo escenario del turismo global' (Modalidad a Distancia) las horas establecidas en las actividades formativas de la memoria verificada, relativas al estudio personal, no coinciden con las recogidas en la página web del título. También hay divergencias en las materias 'Prácticas externas' y 'Seminarios teóricosprácticos'.

Asimismo, en la modalidad presencial en inglés, no coinciden tampoco las horas de las actividades formativas de las asignaturas 'Innovation applied to Tourism Business Models', 'Innovation and Creativity applied to the Generation of Value', 'Innovation applied to Tourism Processes', 'Innovation applied to the Management of Tourism Businesses', 'Internship' y 'Theoretical and Practical Seminar' con las de la memoria verificada.

Tampoco coinciden con las competencias de la memoria verificada las que aparecen en las guías docentes de las asignaturas de la modalidad a distancia 'Innovación aplicada a la gestión de negocio turístico', 'Innovación y dirección de marketing turístico', 'Prácticas externas' y 'Seminarios teóricosprácticos'. El mismo caso ocurre en las guías docentes de la modalidad presencial de las materias 'Innovation and Tourism Marketing Management', 'Internship' y 'Theoretical and Practical Seminar'.

En relación a la no coincidencia en las horas formativas de algunas asignaturas con las de la memoria verificada, en su plan de mejora la universidad asume el siguiente compromiso:

Solicitar a ANECA la modificación de la memoria verificada para cambiar algunas guías docentes y que

estén disponibles para el curso 2017/18. En el caso de que haya habido un error y los datos de la memoria verificada sean correctos, se modificarán directamente las guías docentes en la página web del título.

Respecto a la no coincidencia de las competencias de algunas asignaturas respecto a la memoria verificada, en su plan de mejora la universidad asume el siguiente compromiso:

Subsanar los errores en las guías docentes para que las competencias coincidan con las de la memoria verificada y que las guías docentes estén disponibles para el curso 2017/18.

### **CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)**

Estándar:

En este criterio se analiza si la institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación.

#### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

La institución dispone de un SGIC formalmente establecido, cuya última revisión se ha realizado en abril 2016.

Las recomendaciones incluidas en los informes de evaluación para el seguimiento del título han sido analizadas dentro de los procedimientos del SGIC y se han establecido las acciones correspondientes por parte los responsables del título.

Las actas de la Comisión de Calidad del Título que se muestran, así como las mejoras en los planes de estudio indicadas no demuestran claramente periodicidad y continuidad en el proceso de evaluación y mejora, ni una clara relación causa-efecto entre el análisis de datos objetivos y las acciones de mejora propuestas. Sólo en la revisión formal reciente (con la lista de comprobación de abril de 2016) se observa una sistemática de análisis.

Las evidencias sobre cómo se aplican los procedimientos relativos al proceso de recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz de las titulaciones, en especial los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés son escasas y fundamentalmente relativas a un único curso en cada grupo de interés, por lo que no muestran una clara periodicidad y continuidad en su aplicación.

El SGIC dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En su plan de mejora, la universidad tras la recepción del informe provisional de renovación de la acreditación, asume los siguientes compromisos:

Planificar anualmente acciones encaminadas a la correcta implantación, seguimiento y mejora del SGIC, tales como auditorías internas, análisis de indicadores, análisis de las encuestas de satisfacción realizadas a todos los grupos de interés, etc.

Formar a todos los agentes implicados en la implantación del SGIC.

Reconocer horas docentes a los miembros del Comité de Calidad del Título.

Realizar reuniones periódicas entre el Comité de Calidad del Título (CCT) y la Dirección de Calidad para informar de la correcta implementación de los procedimientos que integran el SGIC.

## DIMENSIÓN 2. RECURSOS

### CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO

Estándar:

El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El profesorado del título está cualificado en los distintos aspectos académicos relevantes, es suficiente y se actualiza en aspectos docentes de forma adecuada. Se constata la experiencia profesional y la calidad docente e investigadora del profesorado, en la línea de lo propuesto en la memoria verificada. Asimismo, el profesorado se actualiza mediante la asistencia a cursos y seminarios de actualización docente, así como mediante la participación en proyectos de innovación docente y proyectos de I+D+i.

Además, se observa un elevado grado de satisfacción del estudiante con el profesorado en las dos modalidades de impartición.

## CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

Estándar:

El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El personal de administración y servicios se considera suficiente de acuerdo con el número de estudiantes del título y tiene la suficiente formación y dedicación.

Asimismo, los recursos materiales son suficientes y adecuados para ambas modalidades de impartición, tal y como se desprende de la visita a las instalaciones y del alto grado de satisfacción manifestado por el profesorado y los estudiantes en las encuestas.

En cuanto a los programas y servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad, la Universidad cuenta con los Servicios de apoyo al estudiante. En cuanto a su orientación académica, el estudiante cuenta con tutorías de apoyo de forma periódica y colectiva.

## DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

### CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estándar:

Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

Las metodologías docentes, las actividades formativas y los sistemas de evaluación son adecuados y están adaptados a las exigencias del EEES. Esto se ve reflejado en las evidencias documentales aportadas sobre la evaluación de las asignaturas de referencia y los Trabajos Fin de Máster.

Tanto los estudiantes como el profesorado se muestran satisfechos de la coherencia de los programas de las asignaturas con los conocimientos y competencias que deben adquirir los estudiantes.

Los resultados de aprendizaje son coherentes con el nivel del MECES del Máster y satisfacen los

objetivos del programa formativo, si bien los diferentes colectivos consultados han planteado diferentes aspectos dirigidos a mejorar el perfil de egresados que demandan los empleadores en la actualidad.

## CRITERIO 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

Estándar:

Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

En la memoria verificada se fija en 200 el número de plazas de nuevo ingreso y desde su implantación, según las evidencias aportadas, la matrícula se aleja de la previsión con 12, 29 y 56 plazas de nuevo ingreso desde el curso 2013/2014 hasta el curso 2015/2016, respectivamente.

La Tasa de Graduación para el único curso que se puede obtener (2013/2014) es de un 66,67%, por debajo de lo establecido en la memoria verificada (90%). Durante la audiencia con los responsables de título se puso de manifiesto la dificultad por parte de los estudiantes a distancia para el seguimiento del programa, a raíz de lo cual se han puesto en marcha acciones de mejora mediante el refuerzo del contacto con los estudiantes a través de videoconferencias. Asimismo, también se mencionó la demora en la presentación del Trabajo Fin de Máster.

La Tasa de Abandono no se puede calcular, ya que no ha transcurrido el periodo mínimo.

En cuanto a la Tasa de Eficiencia, en los dos cursos finalizados se alcanza el 100% superando lo establecido en la memoria verificada (90%). La Tasa de Rendimiento tiene una evolución creciente de un curso a otro, siendo del 79,41% en el primer curso y del 85,34% el segundo.

La satisfacción general de los estudiantes con el título para el curso 2014/2015 se establece en un 77% y 73% para las modalidades presencial inglés y a distancia castellano, respectivamente.

Además, en cuanto a la satisfacción de los estudiantes con los recursos en las modalidades presencial y a distancia se sitúan en un 86% y 73%, respectivamente. En lo que se refiere a la satisfacción global del personal docente con el título en las modalidades presencial y a distancia, ésta se sitúa en un 87,4% y un 81,6%, respectivamente.

La satisfacción de los egresados con el título en las modalidades presencial y a distancia es del 80% y el 73%. Mientras que la satisfacción de los empleadores con el título es de un 4,83 sobre 5. En la audiencia con los empleadores éstos destacaron el valor añadido de los estudiantes procedentes de

este título, señalando su capacidad de adaptación y su excelente formación y, en el caso de los estudiantes procedentes de la modalidad presencial, su excelente nivel de inglés.

Por último, con respecto al grado de satisfacción del personal de administración y servicios, se pone de manifiesto que un 77,7% del personal se encuentra satisfecho en términos generales con el título.

Según la encuesta de Inserción Laboral, realizada a 5 de 8 estudiantes egresados en el curso 2013/2014, el índice de empleabilidad se sitúa en el 100%, un 40% considera que su puesto de trabajo está relacionado con la formación recibida en el máster. Tras consultar en la audiencia a los egresados sobre el grado de empleabilidad del título, éstos confirman la elevada tasa de empleo en base a su propia experiencia y a la de sus compañeros más próximos.

Sin embargo, en las audiencias con responsables, estudiantes, egresados y empleadores se constata la falta de dominio del idioma inglés por parte de los egresados de la modalidad a distancia (la modalidad presencial se imparte en inglés), considerándolo todos los colectivos como la principal debilidad del título. Además, respecto a los aspectos a mejorar del título, los responsables del mismo añaden la falta de homogeneización del material en la enseñanza a distancia, mientras que los estudiantes proponen complementar la formación con materias vinculadas al Marketing digital, dada la demanda profesional existente en este aspecto.

Con el fin de mejorar la tasa de graduación, en su plan de mejora, la universidad tras la recepción del informe provisional de renovación de la acreditación, asume los siguientes compromisos:

- Asignar tutores del Trabajo Fin de Master (TFM) con la suficiente antelación.
- Establecer, tanto para el alumno a distancia como para el presencial, seminarios específicos para formarlos en la elaboración del Trabajo Fin de Master (TFM).
- Realizar videoconferencias entre la Dirección y el alumnado del master a distancia para llevar a cabo un seguimiento más exhaustivo del alumno.
- Establecer una mayor comunicación entre los delegados de los dos grupos para conocer las inquietudes y establecer mejoras.

Con el fin de mejorar las competencias en inglés de los alumnos, en su plan de mejora, la universidad tras la recepción del informe provisional de renovación de la acreditación, asume los siguientes compromisos:

- Concienciar y sensibilizar a los alumnos de la necesidad de contar con nivel de inglés de B2-C1 para poder desarrollar su labor profesional, ello de desarrollará a través de una videoconferencia inaugural con los alumnos del título.

- Se evaluará, por parte del Comité de Calidad del Título (CCT), la posibilidad de incluir, en el siguiente proceso de modificación de la memoria verificada, como requisito de acceso que el alumno pueda

acreditar un B1 de inglés en la modalidad de enseñanza presencial y a distancia.

## MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión de Acreditación de ANECA emite un informe final de evaluación para la renovación de la acreditación en términos FAVORABLES

Aspectos comprometidos en el plan de mejora que serán objeto de especial atención durante las siguientes fases de seguimiento y renovación de la acreditación del título:

Los conceptos por los que se reconocen créditos en el título deben estar reflejados en la memoria verificada, por lo tanto se deben dejar de reconocer créditos por títulos propios o si se quieren reconocer créditos en el título por este concepto se debe presentar la correspondiente modificación a ANECA para su valoración.

La solicitud a ANECA de la modificación de la memoria verificada para cambiar algunas guías docentes y que estén disponibles para el curso 2017/18. En el caso de que haya habido un error y los datos de la memoria verificada sean correctos, se modificarán directamente las guías docentes en la página web del título.

La subsanación de los errores en las guías docentes para que las competencias coincidan con las de la memoria verificada y que las guías docentes estén disponibles para el curso 2017/18.

Por otro lado, se establecen las siguientes recomendaciones comprometidas en el plan de mejora:

Planificar anualmente acciones a realizar para la correcta implantación, seguimiento y mejora del SGIC, formando a todos los agentes implicados y reconociendo horas docentes.

Asignar tutores del Trabajo Fin de Master (TFM) con la suficiente antelación.

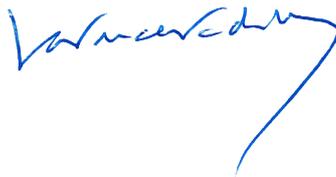
Establecer seminarios específicos para formar a los alumnos en la elaboración del Trabajo Fin de Master (TFM).

Realizar videoconferencias entre la Dirección y el alumnado del master a distancia para llevar a cabo un seguimiento más exhaustivo del alumno.

Concienciar y sensibilizar a los alumnos de la necesidad de contar con nivel de inglés de B2-C1 para poder desarrollar su labor profesional.

El seguimiento de este título por parte de ANECA tendrá un carácter BIENAL.

En Madrid, a 14/06/2017:



El Director de ANECA