EXPEDIENTE Nº: 4314228

FECHA: 17/05/2021

INFORME FINAL

EVALUACIÓN PARA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

(segunda renovación de la acreditación)

Denominación del Título	MÁSTER UNIVERSITARIO EN INNOVACIÓN Y MARKETING TURÍSTICO / MASTER'S DEGREE IN INNOVATION AND TOURISM MARKETING POR LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO
Universidad (es)	UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO
Centro (s) donde se imparte	FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y DE LA EMPRESA
Menciones/Especialidades que se imparten en el centro	NO APLICA
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	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 y/o plan de mejoras al informe provisional de renovación de la acreditación remitido 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

El Máster Universitario en Innovación y Marketing Turístico de la Universidad Católica de San Antonio fue verificado en el año 2013 y posteriormente modificado en el año 2017. La memoria verificada del título, tras su modificación en el año 2017, recoge que el mismo se imparte en tres modalidades: a distancia en castellano, presencial en inglés y a distancia en inglés. Cabe destacar que la modalidad en inglés del Máster se imparte a distancia también desde el curso académico 2019-2020. El título se desarrolla en el área de Turismo y se sometió al proceso de primera renovación de la acreditación en el curso 2015-2016, obteniendo un Informe Favorable de Renovación de la Acreditación por parte de ANECA de fecha 14/06/2017. Los cursos académicos a evaluar en esta segunda renovación de la acreditación son 2016-2017, 2017-2018 y 2018-2019.

En términos generales el plan de estudios se ha desarrollado según lo previsto en la memoria verificada.

El número de estudiantes de nuevo ingreso no ha sobrepasado en ningún curso académico lo establecido en la memoria verificada, que fijaba un límite de 60 estudiantes en la modalidad de castellano a distancia y 40 estudiantes en la modalidad presencial inglés. El número de estudiantes de nuevo ingreso en la modalidad castellano a distancia ha sido de 13 en el curso 2016-2017; 19 en los cursos 2017-2018 y 2018-2019 y 20 en el curso 2019-2020. Asimismo, el número de estudiantes de nuevo ingreso en la modalidad Presencial Inglés ha sido de 21 en el curso 2016-2017, 16 en el curso 2017-2018, 24 en el curso 2018-2019 y 22 en el curso 2019-2020.

Según las evidencias -E02_Coordinación, las actas recogidas en este documento evidencian la existencia de diversos mecanismos de coordinación del título. Los coordinadores se reúnen para tratar asuntos de coordinación y otras cuestiones 2 o 3 veces al año según las actas. En el acta de constitución de la CCT no aparece ningún representante de los estudiantes. Asimismo, no se observa representación de estudiantes en la Dirección de Calidad de la Universidad, que depende directamente del Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica. En este sentido, el panel preguntó en la visita al equipo directivo, estudiantes y egresados sobre esta cuestión y se ha constatado que en efecto no hay una representación de estudiantes en los órganos o comisiones de Calidad a nivel de título, Facultad o Universidad. No obstante, durante la visita los responsables del título han señalado y resaltado la continua y fluida comunicación con los estudiantes, que además están representados por un delegado en ambas modalidades. Esta misma información ha sido confirmada por estudiantes y egresados.

La coordinación horizontal se establece principalmente por medio del Coordinador del Máster, el coordinador de la modalidad castellano y el coordinador de la modalidad en inglés, y por medio de coordinadores de módulos y profesores responsables de materias y asignaturas. La coordinación vertical se establece con un profesor responsable en cada materia, los cuales se reúnen periódicamente con el coordinador de módulo, y éstos a su vez con el coordinador (distintos casos para la modalidad a distancia y modalidad presencial) y el equipo directivo del Máster, según se explica en el Informe de Autoevaluación y según han detallado el equipo directivo y el profesorado consultado sobre este aspecto durante la visita. Por último, cabe destacar que, además de las reuniones presenciales entre coordinadores y profesores, existe un Aula Virtual que dispone de dos espacios, uno para profesores y otro para estudiantes, cuya función principal es facilitar la coordinación online, tal y como se recoge en el Informe de Autoevaluación.

La organización del plan de estudios según las encuestas de estudiantes y egresados parece ser adecuada y permite alcanzar los objetivos definidos en cada asignatura. Ambas encuestas no recogen de forma explícita una valoración por parte de estudiantes y egresados respecto de la carga de trabajo. Consultados sobre este asunto, tanto estudiantes como egresados han manifestado que, si bien al comienzo del Máster la carga de trabajo es importante, posteriormente, es adecuada, sin que existan solapamientos importantes ni se repitan contenidos.

Existen evidencias sobre la coordinación de las materias que componen el plan de estudios en las encuestas de satisfacción de estudiantes para las distintas modalidades impartidas. Las encuestas muestran que el porcentaje total de los estudiantes de la modalidad presencial inglés que valoran como aceptable, satisfactoria o muy satisfactoria la coordinación del título ha sido de 86%, 90% y 94% para los tres cursos y en el caso de la modalidad a distancia castellano ha sido de 82%, 100% y 90%. Durante la visita, el panel consultó a la egresada del título sobre este asunto. Dicha egresada, que participó en la modalidad presencial-inglés, indicó que cada módulo del Máster duraba un mes y que para cada asignatura tenían que realizar una presentación de grupo y un trabajo individual. Los módulos estaban relacionados y que, si bien había algunos conceptos que se repetían, los módulos guardaban una relación de continuidad, señalando, por ejemplo, que, en su curso, el primer módulo trataba de aspectos generales del turismo y el segundo de aspectos más específicos y avanzados del turismo.

Finalmente, la encuesta de satisfacción del profesorado para el curso 2018-2019 de ambas modalidades, recoge el ítem 1.18 donde se valora la coordinación de la actividad docente, si bien, la citada encuesta no aporta información o dato numérico. Por ello, el panel de expertos preguntó a los profesores cómo evaluaban la coordinación del título y los contenidos. Los profesores señalaron que el hecho de que se tenga responsable de asignatura, un coordinador de módulo y un coordinador académico, hace que el título esté muy organizado y la comunicación interna del título sea continua a través de reuniones y correos electrónicos. Un mes antes de que un módulo empiece, los profesores del mismo se reúnen para subir los materiales y actualizar los contenidos. Asimismo, resaltaron que los estudiantes disponen de una encuesta interna de cada asignatura en la que tienen espacio para comentarios. Desde su punto de vista están muy al día de lo que los estudiantes perciben y necesitan. Asimismo, resaltaron que van a renovar la asignatura de “las tecnologías aplicadas al turismo” para adaptarse a cómo afronta el sector turístico a la situación pandémica derivada del COVID-19.

En lo relativo a los criterios de admisión, estos se corresponden con los establecidos en la memoria verificada, incluyendo el requisito de tener un nivel B2 para cursar el título en su modalidad inglesa.

Existe una normativa de reconocimiento de créditos que está publicada y es accesible en la Web del Máster y se ha aplicado correctamente.

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

La información pública del Máster está disponible en la página web, que contiene la documentación oficial, la memoria verificada del título, el informe de verificación del título elaborado por ANECA así al Informe de Primera Renovación de la Acreditación elaborado por ANECA. También se encuentra publicado en la página web el enlace al Sistema de Garantía de Calidad del Título donde figuran la estructura y funciones de la Comisión de Calidad del Título. Dentro de esta sección se encuentran disponibles los principales indicadores de resultados del título, quedando pendiente los datos de las tasas de abandono, aludiendo que “todavía no se puede medir esta ratio ya que no se han cumplido los dos años”. Los criterios de acceso y admisión, así como el perfil de ingreso al título son públicos y se corresponden, en términos generales, con lo establecido en la memoria verificada. Las diferentes normativas (permanencia y reconocimiento de créditos) están disponibles en la sección Legislación y Normativas. Desde la página web de título se puede acceder al Servicio de Atención a la Diversidad y Discapacidad de la UCAM.

La Web del Máster está actualizada y la información suministrada es accesible para los distintos grupos de interés del título. No obstante, como en la fecha de acceso (18/07/2020; 23/09/2020) no había información detallada de la distribución de horarios ni exámenes para el curso 2020/21, el panel consultó al equipo directivo, profesores y estudiantes sobre la disponibilidad de información detallada de horarios y fechas de exámenes. El equipo directivo y profesores indicaron que el calendario académico especifica los días de impartición de las asignaturas y los horarios son los mismos a lo largo del curso. Asimismo, señalan que debido a que la práctica totalidad de los cursos tienen una evaluación continua, no se fija un período de exámenes o evaluación final. El panel preguntó a los estudiantes si tenían información detallada sobre los horarios, tutorías y exámenes. Los estudiantes explicaron que al inicio del título se colgó un documento con el calendario de las asignaturas y cada vez que empezaba un módulo o asignatura se abría una carpeta en el campus virtual en el que se presentaban los profesores

y el contenido y otras especificaciones de cada asignatura.

Se ofrece información adecuada y clara del perfil de ingreso, salidas profesionales y testimonios de estudiantes y egresados. Según la encuesta de valoración de los estudiantes en relación a la información publicada en la web del título, en general es muy superior el porcentaje de estudiantes que señalan que la información es aceptable, o se muestran satisfechos o muy satisfechos con la información, en lengua castellana (91% 2016-2017; 84% 2018-2019; y 100% curso 2018-2019) como en inglés (86% 2016-2017; 90% 2018-2019; 81% curso 2018-2019). Por otra parte, en relación a los egresados del Máster, el porcentaje de egresados que valoran como aceptable o más la información publicada en la web del título y en las guías docentes es superior al 85%, excepto en la versión en inglés del curso 2017-2018. Sin embargo, en la versión en inglés del curso 2017-2018, se observa que un 26 % de los egresados ha estado insatisfecho o muy insatisfecho con la información publicada en las guías docentes. El indicador de satisfacción global de los estudiantes aparece en el apartado Calidad en la página web del Máster, accediendo a CCT y posteriormente accediendo al informe de Satisfacción de los estudiantes con el título.

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

Estándar:

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 Comisión de Calidad del Título (CCT) es la responsable de realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC).

En el documento E00_Plan de mejoras, se describen las medidas tomadas a partir de las recomendaciones efectuadas en el anterior proceso de renovación de la acreditación del Máster.

En las evidencias relativas al análisis de la satisfacción de los grupos de interés se recogen acciones desprendidas del análisis de los resultados. La satisfacción de los grupos de interés es buena (especialmente destacan las valoraciones de alumnos, egresados y empleadores).

El Máster en Innovación y Marketing Turístico de la Universidad Católica San Antonio dispone de un SGIC establecido donde se detallan los mecanismos y evidencias de la revisión de la calidad del título.

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

La UCAM es una Universidad de titularidad privada. Las categorías del profesorado de este tipo de Universidad se rigen según la legislación Vigente y vienen definidas por el convenio colectivo propio que incluye las siguientes categorías: Profesor Catedrático, Profesor Titular, Profesor Contratado Doctor, Profesor Ayudante, Profesor Asociado, Profesor Visitante, Profesor Emérito y Profesor Docente por obra y servicio. Según la evidencia E08 Categoría del profesorado, el número total de profesores que ha participado en el Máster en la modalidad castellano a distancia desde el curso 2017-2018 ha sido de 14, excepto en el curso 2019-2020 que el número de profesores aumenta hasta los 20. Por su parte, la versión en inglés presencial ha contado con 15 profesores en el curso 2017-2018, 17 en el curso 2018-2019, y 14 en el curso 2019-2020. Algunos de los profesores que imparten en una modalidad, lo hacen también en la otra. Del conjunto de profesores que imparten en la modalidad de castellano, 4 profesores en los cursos 2017-2018 y 2018-2019 y 6 en el curso 2019-2020 están acreditados por ANECA o alguna de las agencias de Evaluación de las CC.AA., que no corresponden a funcionarios de carrera de los cuerpos docentes universitarios de universidades públicas. En el caso de la versión en inglés, son 3 los profesores acreditados por ANECA o alguna de las agencias de Evaluación de las CC.AA. en el total de cursos. El peso docente del Máster en castellano lo sostienen principalmente los profesores de las categorías -Profesores Por Obra y Servicio- y -Profesores Contratados Doctores-. En menor medida los profesores Ayudantes Doctores. El único Profesor Titular ha impartido 3 créditos en los últimos 3 cursos. En la versión presencial inglés, existen varias erratas en la configuración de la Tabla 3 -Datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el título- que mezcla horas impartidas y créditos ECTS que no permiten hacer una adecuada valoración de los pesos docentes por categorías.

El panel preguntó sobre si la estructura del profesorado, en la que las figuras profesor por obra y servicio y profesor contratado doctor tienen un peso importante, genera algún problema de alta rotación de profesorado de curso a curso. Equipo directivo y profesores argumentaron que la mayoría de asignaturas y profesores llevan varios años consolidados en el Máster, lo cual es punto positivo por experiencia y continuidad. Únicamente se señaló una asignatura en la que ha habido cierta rotación debido a que la imparte un profesor con muy baja vinculación a la Universidad. No obstante, se ha señalado que desde la Comisión de Coordinación del título se intenta que siempre haya un profesor permanente que dé apoyo y guía al profesor asociado externo.

De acuerdo con los datos aportados en la tabla 3 “Datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el título”, incluida junto con el Informe de Autoevaluación -la ratio nº estudiantes/profesor es de 1,43 en 2017-2018; 1,67 en 2018-2019 en la modalidad castellano a distancia y de 0,95 en 2017-2018; 1,04 en 2018-2019 en la modalidad presencial inglés.

El número de profesores doctores es de 10 (26,67%) en 2017-2018; de 11 en 2018-2019 (71,4%); y 11 en el curso 2019-2020 (78,6%) en la versión castellano a distancia según se recoge en la Tabla 3. En el caso de la versión en inglés presencial, según los datos aportados en la misma tabla el número de profesores doctores es de 9 (60,0%) en 2017-2018, de 9 en 2018-2019 (52,9%) y 8 2019-2020 (57,14%). El currículum vitae de los profesores aparece en la memoria verificada y en la evidencia de la tabla 1 ”CV-profesorado” incluida del Informe de Autoevaluación, se indica que el profesorado es adecuado, oportuno y suficiente para impartir docencia en este Máster tanto desde el punto de vista académico como de experiencia profesional. En la evidencia -E09_Formación del profesorado.pdf se incluye la relación de cursos de formación continua que ha realizado el profesorado computándose un total de 32 cursos y jornadas desde el año 2017.

Por último, el panel preguntó al equipo directivo y al profesorado si existía un nivel mínimo de inglés para impartir las clases en la versión Presencial-Ingles, a lo que los profesores señalaron que todos tienen el C1. Desde la UCAM se ofreció a los profesores que no tenían el título un curso para obtenerlo, ya que es un requisito.

Asimismo, las encuestas de satisfacción de los estudiantes con el profesorado indican que estos valoran como aceptable, o se muestran satisfechos o muy satisfechos el 93%, 90% y 94% para los cursos de inglés presencial en los tres cursos analizados y de 100%, 92% y 90% para la modalidad castellano a distancia en los cursos analizados, según consta en las evidencias de encuestas incluidas en el Informe de Autoevaluación.

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 de esnseñanza y aprendizaje del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

VALORACIÓN DEL CRITERIO

En la memoria verificada del Máster en sus distintas modalidades aparece como personal de apoyo una

persona de Administración y Servicios con dedicación exclusiva al título en sus dos versiones. Se aporta su currículum, que pone de manifiesto su idoneidad para el cargo desempeñado, según consta en la evidencia -E11_Currículum del personal de apoyo-, incluida en el Informe de Autoevaluación. A su vez se indica que el título requiere el apoyo (no exclusivo) de otras 6 personas de servicios generales de la UCAM para el desarrollo de diversas tareas de administración y control, en ambas modalidades.

En las encuestas de satisfacción, el porcentaje total de estudiantes que valoran como aceptable, satisfecho o muy satisfecho el personal de apoyo a la docencia es del 100%, 92% y 85% para la modalidad castellano a distancia y de 79%, 80% y 81% para los cursos de inglés presencial en los cursos 2016-2017, 2017-2018 y 2018-2019, respectivamente. Por otra parte, el 94% del profesorado declara estar satisfecho o muy satisfecho con la infraestructura y servicios de apoyo a la docencia en la modalidad presencial inglés, según consta en la evidencia -Informe satisfacción profesorado_ modalidad presencial 2018-2019- incluida en el Informe de Autoevaluación. El 80 % del profesorado que imparte docencia en la modalidad castellano a distancia declara estar satisfecho o muy satisfecho con la infraestructura y servicios de apoyo a la docencia, según consta en evidencias Informe satisfacción profesorado_modalidad a distancia e Informe satisfacción profesorado_ modalidad presencial, ambas incluidas en el Informe de Autoevaluación.

Los recursos materiales son los necesarios para permitir la docencia presencial y a distancia del Título, y se ajustan a las necesidades previstas para el desarrollo del plan de estudios del Máster en sus dos modalidades recogidos en la memoria verificada. Además, se adecuan al número de estudiantes matriculados en los últimos cursos. Según la evidencia -E12_Infraestructuras disponibles-, incluida en el Informe de Autoevaluación, el centro cuenta con aulas suficientes y de distinto tamaño y con todos los medios necesarios para hacer frente a las distintas necesidades de los estudiantes.

Las encuestas de satisfacción de estudiantes que asisten presencialmente al campus muestran que el 79%, 90% y 94 % valoran como aceptable o se muestran satisfechos o muy satisfechos con el conjunto de servicios generales disponibles (biblioteca, secretaría, etc.) en los cursos 2016-2017, 2017-2018 y 2018-2019, respectivamente.

En la evidencia E13_Plataforma tecnológica y materiales didácticos, incluida en el Informe de Autoevaluación se describe el Aula Virtual institucional de la Universidad Católica de Murcia, que es la plataforma de enseñanza virtual (e-learning) mediante la cual los profesores y estudiantes disponen de diversas herramientas telemáticas que facilitan el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje. A su vez, proporciona otras herramientas de carácter general que facilitan una comunicación más flexible y permiten el acceso a la información y los recursos digitales de las asignaturas.

En cuanto a las evidencias “Compl_01 a Compl_04 -Satisfacción Estudiantes”, incluidas en el Informe de Autoevaluación, se puede observar que el porcentaje de estudiantes de la modalidad a distancia que declaran estar satisfechos o muy satisfecho con el funcionamiento del campus virtual es de 82%, 87% y 95% en los cursos 2016-2017, 2017-2018 y 2018-2019, respectivamente. La encuesta de egresados no recoge información específica sobre este aspecto que permita una valoración de los medios virtuales que han empleado. Preguntados por esta cuestión durante la visita, estudiantes y egresados han

manifestado su satisfacción con los medios disponibles para la impartición de la docencia respecto a los medios virtuales e infraestructuras de soporte utilizadas para el desarrollo de los cursos y actividades online.

El Informe de Autoevaluación incluye la evidencia “E14_Servicios de apoyo_Movilidad”, donde se detalla la actividad internacional de la Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Empresa en general, pero se indica que el Máster tiene una difícil adecuación con otros títulos de Máster impartidos en otras universidades por lo cual los convenios bidireccionales resultan dificultosos. En la evidencia se señala que el número de estudiantes del Máster que han solicitado cursar la asignatura de Prácticas Curriculares al amparo de los programas Erasmus, Overseas o Iberoamérica (en este caso Erasmus) han sido: 1 en el curso académico 2017-2018 y 1 en el curso académico 2018-2019.

Durante la visita, una egresada del Máster en la modalidad presencial inglés ha resaltado la gran variedad de países de procedencia de los estudiantes que participan en el Máster, lo cual siempre ha sido señalado como un elemento positivo tanto por aspectos académicos, así como por la riqueza que dicha diversidad ha aportado al desarrollo de los cursos.

Las prácticas externas son optativas y constan de 6 ECTS. En la modalidad de inglés presencial, la guía de la asignatura se desarrolla adecuadamente y señala la existencia de una coordinadora de prácticas. El panel preguntó en la visita al equipo directivo del título sobre el proceso desarrollo de las prácticas, el papel de los tutores y supervisores y la figura de los tutores de prácticas. En este sentido, el equipo directivo remarcó que tanto las prácticas externas, así como los seminarios teórico-prácticos, son asignaturas optativas. En cada modalidad el comportamiento es diferente, y que, debido al número reducido de estudiantes, el profesorado hace un acompañamiento durante todo el proceso de desarrollo de las asignaturas, es decir, la elaboración de la Memoria, así como las actividades que se realizan en los Seminarios Teórico-Prácticos.

En el curso 2018-2019, 4 estudiantes han realizado prácticas en la modalidad castellano a distancia y 8 en la modalidad presencial inglés, según consta en evidencia “E15_Memorias de prácticas”, incluida en el Informe de Autoevaluación. El 94 % de los estudiantes de la modalidad castellano a distancia del curso 2018-2019 valoran como aceptable, o se muestran satisfechos o muy satisfechos el desarrollo y resultado de las prácticas, mientras que los estudiantes de la modalidad ingles presencial lo hacen en un 92%.

En las encuestas realizadas a los egresados del Máster el 100% se muestra satisfecho o está de acuerdo con las prácticas externas, pero no se observa ningún egresado muy satisfecho para la modalidad en castellano. Para la modalidad presencial en inglés, el 75% está satisfecho y el 25% manifiesta su insatisfacción. El panel preguntó a la egresada sobre el desarrollo de las prácticas, a lo cual ella respondió que realizó las prácticas en un Resort y gracias a ellas la contrataron en la misma empresa, por lo que está muy satisfecha con las prácticas ya que le han ayudado a entrar en el mundo laboral.

Por último, el panel preguntó a los empleadores sobre las competencias que adquirían los estudiantes en el Máster y si tenían los conocimientos necesarios para desempeñar un empleo. A este respecto la

Coordinadora del Área de Innovación del instituto de Turismo de la Región de Murcia, manifestó que los estudiantes estaban formados y preparados en conocimientos de innovación y nuevas tecnologías aplicadas al turismo y se adaptaban a los conocimientos de partida que la empresa necesitaba.

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estándar:

Los resultados de aprendizaje alcanzados por los egresados 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

Se ha constatado que los sistemas de evaluación publicados se corresponden a los especificados en la memoria verificada y son coherentes con las competencias descritas en la memoria verificada. En las guías docentes publicadas en la página web en ambas modalidades existe una correspondencia con lo publicado en la memoria verificada. Tras consultar sobre este asunto en la visita, tanto los responsables del título como los profesores han señalado que se garantiza el aprendizaje porque se tienen presentes las competencias en cada uno de los cursos. Consultado el profesorado sobre la disponibilidad de herramientas prácticas y uso de software, en particular el curso de “Technologies Applied to Tourism” en el que se imparten contenidos relacionados al uso de herramientas de Big Data, Tecnologías de Sensórica, Internet de las cosas (IOT), entre otras, el profesor responsable ha indicado que el curso no pretende enseñar el uso de dichas tecnologías sino más bien conocer su existencia y uso potencial. El curso se apoya con videos y diversa documentación de artículos, entrevistas, etc, sobre sus características y los beneficios de su uso. Preguntados sobre este asunto estudiantes y egresados han manifestado su satisfacción con esta asignatura, aunque han señalado que les hubiese gustado disponer de más herramientas prácticas y menos teoría.

En el curso 2018-2019 se han defendido 13 de los 22 TFM en la modalidad castellano a distancia y 20 de los 22 TFM de la versión inglés presencial, según consta en la evidencia “E17 Trabajos Fin de Máster” incluida en el Informe de Autoevaluación. Las actividades ligadas a la definición del TFM coinciden con lo establecido en la memoria verificada. La defensa de los TFM se realiza ante un tribunal asignado para tal fin, de forma presencial y a distancia según la modalidad del Máster.

Las prácticas externas se evalúan a través de informes emitidos por los tutores de la empresa de acogida y la memoria de prácticas elaborada por el estudiante según se detalla en el Informe de Autoevaluación. Esto se corresponde con lo señalado en la memoria verificada. En concreto, del total de prácticas realizadas, 4 han sido en modalidad castellano a distancia y 8 en la modalidad inglés

presencial. Se detalla el nombre del estudiante y la empresa donde se ha realizado la práctica en el curso 2018-2019. Sin embargo, esta información no se explicita en la evidencia “E15_Memorias de prácticas”, incluidas en el informe de Autoevaluación. Después de valorar las evidencias adicionales aportadas en el seguimiento de las evaluaciones continuas y finales de las asignaturas de referencia seleccionadas, así como de las prácticas y del TFM, el panel puede constatar que las actividades formativas y métodos de evaluación son adecuados. Por último, cabe señalar que en la visita la egresada de la modalidad inglés presencial del curso 2018-2019 señaló con respecto al proceso del TFM que ninguno de sus compañeros depositó el TFM en la primera convocatoria porque era en junio y las clases acababan en mayo.

Respecto a la planificación y seguimiento de prácticas en empresas, el panel preguntó a los responsables del título sobre cómo se evalúan las prácticas, tanto por el tutor académico (70%) así como por el tutor de la Empresa (30%). Respecto al tutor de la empresa, los responsables del título han manifestado que completan un cuestionario muy amplio donde se consultan diversos aspectos relacionados a los conocimientos y capacidades del estudiante, así como aspectos formales del desarrollo de la práctica en si por parte del estudiante (puntualidad, actitud, presencia, etc.). Asimismo, se señaló que el cuestionario permite recoger sugerencias por parte de empleadores. Respecto al tutor académico, solo se ha señalado que se realiza una evaluación la Memoria, cuyas especificaciones son indicadas con anterioridad en reuniones previas. Consultando las evidencias adicionales solicitadas por el panel antes de la visita, se ha aportado información de dos Memorias de prácticas, una evaluada con 5,5 sobre 10 y otra con 9,2 sobre 10, en una escala de 1 a 10, en actividades afines al Máster. Dicha evaluación viene acompañada por un cuestionario realizado a la empresa que se alinea con la evaluación final obtenida por el estudiante. Sin embargo, no se aporta un informe o rúbrica de evaluación por parte del tutor académico que acompañe o justifique la evaluación realizada. Con todo ello, el panel ha podido constatar que la Memoria de prácticas que alcanza la nota de Sobresaliente tiene una estructura, organización y contenido más amplio y profundo que la que ha sido puntuada con Aprobado.

En cuanto a los TFM, se preguntó a la coordinadora sobre el proceso de elección de tema del TFM. La coordinadora explicó que ella actúa como intermediaria, se reúne con los tutores y se revisan las líneas de investigación de acuerdo con los contenidos del Máster. En concreto, la coordinadora realiza seminarios con los estudiantes en los que les ofrece un formulario para que manifiesten qué quieren hacer y a partir de ahí ella asigna a los profesores. Asimismo, el panel preguntó si la creación de los tribunales de los TFM sigue algún criterio. A esta cuestión, la coordinadora explicó que el tutor no puede ser miembro del tribunal y que se asignan según la línea de investigación y perfil del profesorado. Por lo que respecta a los TFM aportados como evidencias adicionales y analizados por el panel, las calificaciones resultan coherentes y se ajustan a la Guía Docente de la asignatura y a la normativa del título y de la UCAM.

En la modalidad presencial del Máster, el 90% de los estudiantes declaran estar muy satisfechos, satisfechos o consideran aceptables las metodologías docentes empleadas y los sistemas de evaluación utilizados en las distintas asignaturas del título en los cursos 2016-2017 y 2017-2018. En el curso 2018-2019 este porcentaje es del 100%. En el caso de la modalidad presencial inglés, el 93% de los estudiantes declarar estar muy satisfecho, satisfechos o como aceptables las metodologías docentes

empleadas y los sistemas de evaluación en los cursos 2016-2017 y 2017-2018. En el curso 2018-2019 este porcentaje es del 88 % tanto para las metodologías docentes, así como para los sistemas de evaluación empleados. Los egresados son también consultados respecto a los mismos aspectos, siendo los porcentajes de valoración en ambas modalidades muy similares al de los estudiantes. La valoración como aceptables, satisfecho o muy satisfecho siempre se sitúa por encima del 85% en ambas modalidades para los cursos 2016-2017, 2017-2018 y 2018-2019.

Tras las evidencias aportadas en el seguimiento de las evaluaciones continuas y finales de las asignaturas de referencia escogidas, se observa que los sistemas de evaluación son adecuados para valorar la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte del estudiante y son coherentes con las asignaturas. Los integrantes del panel han consultado a los estudiantes sobre las metodologías docentes y los sistemas de evaluación, y lo manifestado se corresponde con lo recogido en las guías docentes y con los niveles de satisfacción recogidos en las encuestas.

En La modalidad presencial inglés, hay ocho asignaturas con un 100% de aprobados en primera matrícula en el curso 2018-2019, y en las otras cuatro, de un 90% que aprueba en primera matricula. Únicamente en la asignatura “Final Project” este indicador baja al 78,26%. Todo ello según la información aportada en la tabla 2 “Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios”, incluida en el Informe de Autoevaluación. En la modalidad castellano a distancia, en las asignaturas Innovación en los Procesos Turísticos e Innovación y Creatividad Aplicada a la Generación de Valor, las tasas de rendimiento son el 90%, la tasa de éxito del 100% y el 94% de los estudiantes aprobaron en primera matrícula (curso 2018-2019).

Existe un porcentaje elevado de no presentados que en las asignaturas anteriores alcanza el 40%, y se sitúa en otras tantas asignaturas en torno al 30%. El porcentaje de aprobados en 1ª convocatoria se sitúa por encima del 70%, siendo del 50% en la asignatura prácticas externas. Ninguna asignatura alcanza un 100% de aprobados en primera matrícula en el curso 2018-2019.

Las demás asignaturas presentan tasas de rendimiento en torno a 70-80%, y en las asignaturas Prácticas Externas; Trabajo Fin de Máster y Seminarios Teórico Prácticos, las tasas de rendimiento se sitúan en torno al 60%. Todo ello consta en la tabla 2 “Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios”, incluida en el Informe de Autoevaluación.

Según consta en las actas que incluye la evidencia “E02_Coordinación”, incluida en el Informe de Autoevaluación, se observan acciones e iniciativas impulsadas por parte de la Comisión Académica del Máster encaminadas a mejorar diversos aspectos de desarrollo del título en sus dos modalidades. En general, no se observan medidas específicas para una u otra modalidad, aunque algunas estarían más ligadas a la de castellano a distancia (mejoras del aulario virtual, videoconferencias, sesiones de bienvenida, sesiones de seguimiento, algunas propuestas para mejorar resultados de asignaturas y TFM). Preguntados por este asunto durante la visita, los responsables del título han remarcado las diferencias que existen en las modalidades a distancia y presencial. En este sentido, han remarcado que los seminarios teórico-prácticos son optativos, y que se han tomado medidas para iniciar la adjudicación y el proceso de elaboración del TFM con la mayor anticipación posible. Asimismo, se ha puesto de manifiesto que en la modalidad a distancia la dificultad para mejorar los indicadores es mayor.

Con todo ello, han señalado que, debido al número reducido de estudiantes, se hace un seguimiento y acompañamiento para mejorar estos indicadores.

CRITERIO 7. INDICADORES DE RESULTADOS

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 líneas generales, la evolución del título es adecuada en la modalidad de inglés presencial. Sin embargo, en la modalidad a distancia en castellano no se alcanzan las previsiones establecidas en la memoria verificada. En concreto, en base a la evidencia recogida en los principales indicadores del título mostrados de la tabla 4 “Evolución de los indicadores y datos del título”, incluida en el Informe de Autoevaluación, conviene señalar lo siguiente:
Respecto a la tasa de eficiencia (memoria verificada del 90%): Modalidad castellano a distancia en los cursos 2016-2017 a 2018-2019 supera el objetivo del 90% marcado en la memoria verificada. Modalidad inglés presencial en los cursos 2016-2017 a 2018-2019 supera el objetivo del 90% marcado en la memoria verificada.

Respecto a la tasa de abandono (memoria verificada del 5%): Modalidad inglés presencial en los cursos 2016-2017 y 2017-2018 es de 0%, inferior a lo previsto en la memoria verificada; Modalidad castellano a distancia en los cursos 2016-2017 y 2017-2018 es del 0%, inferior al objetivo marcado en la memoria verificada. Se ha aportado como evidencia adicional la tasa de abandono de ambas modalidades para el curso 2018-2019, siendo la misma de 0 % en ambas, cumpliendo así los objetivos de la memoria verificada.

Respecto a la tasa de rendimiento: Modalidad castellano a distancia en los cursos 2016-2017 a 2018-2019 no supera el 90%. Modalidad inglés presencial en los cursos 2016-2017 a 2018-2019 supera el 90%.

Finalmente, la tasa de graduación (memoria verificada del 90%): Modalidad castellano a distancia en los cursos 2016-2017 es del 69,23% inferior al 90% marcado en la memoria verificada. Se han solicitado como evidencias adicionales las de los cursos 2017-2018 y 2018-2019. Solo se ha aportado la del curso 2017-2018 siendo de 73,68%, y no se ha aportado la del curso 2018-2019, argumentando que no puede

ser calculada con la información actual. Respecto a la modalidad inglés presencial en los cursos 2016-2017 es del 92% superior al 90% marcado en la memoria verificada. Se ha aportado como evidencia adicional la tasa de graduación del curso 2017-2018 que se sitúa en el 83,3%, por debajo del objetivo de la memoria verificada. No se aporta la tasa del curso 2018-2019 por los mismos motivos indicados para la modalidad de castellano a Distancia.

Con relación a este indicador, destacar que en el plan de mejora del título se recoge una serie de medidas encaminadas a mejorar la tasa de graduación como son la puesta en marcha de un proceso de tutorización de Trabajos Fin de Máster más intenso y la realización de videoconferencias entre los estudiantes y el equipo directivo del Máster, vía el delegado de la clase o directamente con los estudiantes, según consta en la evidencia "E00_Plan de mejora", incluida en el Informe de Autoevaluación.

La evidencia "E01 Reunión EUTM-Sector" de 2016 incluida en el Informe de Autoevaluación manifiesta de forma explícita que el perfil de egreso mantiene vigente su relevancia y está actualizado.

También existen evidencias respecto a este asunto en las encuestas de satisfacción de estudiantes, egresados y de empresas con prácticas (Compl_01 a Compl_04 "Satisfacción alumnos"; "Compl_05 a Comple_06_Satisfacción Egresados" y "Compl_21 a Compl_23_Valoración Empresas con Prácticas", evidencias incluidas en el Informe de Autoevaluación).

Los egresados y empleadores entrevistados durante la visita consideran que las competencias que adquieren los estudiantes en el Máster son relevantes y efectivamente están actualizadas, aunque estos colectivos solicitan que se profundice más en cuestiones más prácticas que teóricas.

Durante la visita se constató la participación de profesionales del sector en las asignaturas del título, la cual a su vez fue señalado como punto fuerte por parte del equipo directivo del Máster, así como por la egresada que participó en las entrevistas.

Asimismo, el panel preguntó a los empleadores en qué medida la Universidad es permeable a sus demandas. Ambos empleadores coincidieron en que la gestión de las prácticas es muy ágil y que los coordinadores del título tienen en consideración sus opiniones y sugerencias. Asimismo, ambos empleadores han destacado la relevancia y actualidad del Máster y la calidad de sus egresados.

En la evidencia "E18 Inserción Laboral Egresados 18_19", incluida en el Informe de Autoevaluación, se describe el perfil del egresado y se detalla la situación laboral de los egresados. El 59% de los egresados que se encontraba trabajando en el momento del estudio, tenía un trabajo relacionado con sus estudios (18 respuestas de un total 35 egresados). Un 62,5% de los egresados, al finalizar el Máster encontró trabajo por cuenta ajena. La inserción laboral es del 94,45% con un 58,82% de contratos indefinidos. Un 94,44% no trabaja en la región de Murcia. El 41% de los estudiantes tiene un empleo relacionado con el título. De ellos, a un 47% no le reconocen el nivel de cualificación, no obstante, al 58,82% no le requirieron formación adicional.

Al final de dicho informe se realizan una serie de propuestas de mejora por parte de los responsables

del título que incluyen las siguientes medidas: -Continuar trabajando en la gestión de las prácticas de los estudiantes, tanto curriculares como extracurriculares, que ayuda a los estudiantes a posicionarse en el mercado laboral. -Incentivar el emprendimiento entre los estudiantes, principalmente, trabajándolo mediante el desarrollo de contenidos en módulos específicos. -Incentivar al estudiante a continuar sus estudios para el desarrollo de su tesis doctoral estableciendo investigaciones de interés que cualifiquen y enriquezcan al Máster. El panel ha consultado sobre la puesta en práctica de estas medidas a lo cual el equipo directivo señaló que se están poniendo en práctica y forman parte de un proceso continuo de mejora del Máster.

En cuanto a la inserción laboral, la egresada señaló que todos los estudiantes europeos estaban trabajando después del máster y una compañera de Brasil había emprendido. Asimismo, indicó que algunos estudiantes no europeos encuentran dificultades para continuar trabajando en España debido a cuestiones legales.

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

ANECA emite un informe de acreditación en términos favorables.

En Madrid, a 17/05/2021:

La Directora de ANECA