

EXPEDIENTE Nº (003/2017)

FECHA: 26 de mayo de 2017

INFORME FINAL DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

Denominación del Título	Grado en Turismo
Universidad	Universitat de les Illes Balears
Menciones / Especialidades	Mención en Dirección Mención en Planificación
Centro	Facultad de Turismo Escuela Universitaria de Turismo Felipe Moreno Escuela Universitaria de Turismo del Consejo Insular de Ibiza
Modalidad (es) en la que se imparte el título en el centro	Presencial

La Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears (AQUIB), conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del título oficial arriba citado.

La evaluación del título llevada a cabo por la Comisión de Renovación de la Acreditación de AQUIB 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 transcurrido el plazo para la presentación de alegaciones por parte de la Universidad al Informe Provisional de Renovación de la Acreditación, la Comisión de Renovación de la 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 UIB ha implantado, organizado y desarrollado adecuadamente el Grado en Turismo en los tres Centros encargados de su docencia, así como en la sede que posee la Facultad de Turismo (en adelante FT) en Menorca, siguiendo lo establecido en la memoria verificada y en las tres modificaciones solicitadas y aprobadas. Sin embargo, se deben corregir los desajustes con respecto a la memoria verificada, especialmente en la no impartición de las menciones verificadas en la Escuela Universitaria de Turismo del Consell Insular de Ibiza (en adelante EUTCE). En relación a la EUTCE, la Universidad en el informe de alegaciones asume que se ha centrado en una de las dos menciones, y propone un conjunto de acciones para acabar valorando si se implanta o no la otra mención. En caso que no se implantara, se sugiere eliminarla de la memoria verificada.

Los estudiantes han mostrado su interés en que el plan de estudios del Grado en Turismo introduzca una serie de cambios relacionados, principalmente con los idiomas, las TICs aplicadas al turismo, la adquisición de competencias transversales y la consecución de una mayor especialización. La Universidad, a través de la FT, en su escrito de alegaciones, se compromete a ello.

El Grado en Turismo cuenta con mecanismos de coordinación adecuados, tanto a nivel vertical como horizontal, y las diferentes normativas académicas se aplican de manera adecuada.

Asimismo, la carga de trabajo del estudiante en las distintas asignaturas, el tamaño de los grupos y la secuenciación de las asignaturas parecen adecuados.

Desde la implantación del Grado en Turismo, salvo en momentos puntuales y de forma muy leve, no se ha superado el número de plazas aprobadas en la memoria verificada. La Universidad, a través de la FT, la EUTCE y la Escuela Universitaria Felipe Moreno (en adelante, EUTFM) en su escrito de alegaciones, se compromete a evitar sobrepasar el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.

El perfil de acceso y los requisitos de admisión son públicos y se ajustan a la legislación vigente, y el perfil de sus egresados está actualizado. La Universidad,

a través de la FT, en su escrito de alegaciones, se compromete a mejorar y actualizar el perfil de egreso.

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 referente a las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, es adecuada y está actualizada, siendo fácil el acceso a la información relativa a los procesos de seguimiento y acreditación del título y la actualización del perfil del profesorado.

No obstante, se han encontrado los siguientes aspectos a mejorar:

- El acceso a la totalidad de la documentación del SIGC, a los principales indicadores y a las acciones de mejora del título, actualmente consultables a través del "Informe anual de seguimiento y evaluación interno". La FT, la EUTFM y la EUTCE se comprometen en su plan de alegaciones a dar mayor visibilidad a la información relacionada con el SIGC.
- El compromiso de calidad con la titulación no está publicado en la página principal, aunque sí se puede encontrar a través de un enlace concreto. En el informe de alegaciones, la FT se compromete a solicitar al SEQUA la publicación en la Web general de la titulación el compromiso del título con la calidad que aparece publicado en la web de la FT.
- En el caso concreto de la EUTFM, la Comisión de Garantía de Calidad (CGQ) que aparece publicada en la página web no es la específica de este Centro, y se observan discrepancias entre la Web de la UIB y la del Centro en cuanto a la publicación del CV del profesorado e información de tutorías (subsanción obligatoria del informe de seguimiento de AQUIB). Por último, continúa la dificultad para la búsqueda rápida de información en la Web del Centro. La EUTFM alega que por lo que se refiere a los miembros de la CGQ, el problema estaba en la Web de la Universidad, y que ya ha sido subsanado.
- En el caso de la EUTCE, tiene publicado en la Web del Centro como vigente el Plan de Estudios inicial, cuando existen modificaciones posteriores al mismo. Por otro lado, la información del profesorado hace referencia en algunos casos al curso 2013-14, lo cual denota una falta de actualización de la información. En su escrito de alegaciones, el Centro se compromete a revisar y actualizar la información.

- En la página web de la FT no se recoge que la docencia del Grado en Turismo en la sede de Menorca se imparte, en un altísimo porcentaje (más del 75%), a través de videoconferencias. En el plan de mejoras la FT establece como objetivo el informar sobre la metodología docente empleada en la sede de Menorca (en la Web de la FT, en la Web de la UIB y en las guías).

El hecho de que la información básica del Grado en Turismo se recoja en la página web de la UIB y en las de los Centros en los que se imparte puede provocar, en algunos casos, ciertos problemas al no ser completamente coincidentes.

En todo caso, en las páginas web de los Centros se encuentra la información necesaria para la toma de decisiones de los potenciales estudiantes interesados en el título y otros posibles agentes interesados y es fácilmente accesible.

Los estudiantes tienen acceso, en el momento oportuno, a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.

Por último, es preciso recalcar, como buenas prácticas, que la FT, a propuesta de la CGQ, y sobre la base de las indicaciones de buen gobierno y transparencia, publique, anualmente, su presupuesto, y que la EUTFM utilice recursos adicionales para conseguir información sobre inserción laboral, publicando dicha información. Asimismo, es de reseñar que presente dos espacios en su Web, como son "Tribuna Turística" y "Empresas", que sirven para facilitar el contacto de sus estudiantes con el mercado laboral.

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

Estándar:

La institución dispone de un sistema de garantía interno de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua del título.

VALORACIÓN DEL CRITERIO

La UIB y los Centros que imparten el Grado en Turismo disponen de un SGIC aprobado que facilita el seguimiento y la mejora continua de sus titulaciones de grado.

En el documento "Compromiso con la Calidad" la dirección de estos Centros asume los principios derivados del diseño y la implementación del SGIC.

El SGIC es un sistema debidamente integrado (órganos, procedimientos, procesos,...) que facilita el despliegue de la política y los objetivos de calidad.

Se valora positivamente:

- La existencia de una serie de órganos, en la Universidad y en la Facultad, con capacidad para gestionar el SGIC y definir y aprobar las políticas relacionadas con cada procedimiento.
- La presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer las diferentes necesidades para satisfacer el cumplimiento de los procedimientos definidos.
- La definición de mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora en relación a las diferentes dimensiones y actividades de la titulación.
- La presencia de mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones fruto del análisis del despliegue y seguimiento de los diferentes procedimientos diseñados.

Como aspectos a mejorar, se debería:

- Finalizar la implementación del SGIC diseñado y aprobado.
- Revisar y actualizar el SGIC para adaptarlo a los diferentes requerimientos que, desde su puesta en marcha, han ido apareciendo, especialmente los relacionados con el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones.
- Dar mayor visibilidad a la información relacionada con el SGIC y con las políticas de calidad. Dicha información debería aparecer en la página web de la titulación y de los Centros, de manera más accesible y con mayor visibilidad. La información más completa se accede a través del apartado "resultados" de la ficha de la titulación, aunque aquí solo aparece información de los miembros de la comisión de calidad, la publicación de informes y el proceso de recogida de quejas y sugerencias.

La FT, la EUFTM y la EUTCE en el informe de alegaciones, señalan que se comprometen a continuar con el despliegue progresivo del SGIC al mismo ritmo que el resto de titulaciones de la UIB, siguiendo las directrices de la CQUIB.

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 experiencia profesional y docente del personal académico es adecuada al nivel académico, a la naturaleza y a las competencias definidas para el título. En las audiencias mantenidas en los Centros con los estudiantes actuales y egresados, se ha manifestado su grado de satisfacción con la calidad del profesorado, valorando su cercanía y accesibilidad.

A pesar de que la UIB tiene evaluado favorablemente el Programa Docencia no lo tiene implantado, lo cual sería muy conveniente para que se pudiera evaluar de manera homogénea la capacidad docente del profesorado de los tres Centros.

Mientras que en la FT la estructura del profesorado que imparte docencia en el Grado en Turismo ha evolucionado, logrando un porcentaje aceptable de docencia impartida por doctores (superior al 50%), y con un elevado compromiso con la investigación, que se plasma en un buen número de publicaciones en revistas relevantes y en la dirección y participación en proyectos de investigación competitivos, no ocurre lo mismo en los otros dos Centros –EUTCE y EUTFM-. En ambos centros se ha ido mejorando el porcentaje de docencia impartida por doctores y debe mejorarse, muy especialmente, el esfuerzo investigador, especialmente difundido a través de la publicación de artículos en revistas de prestigio internacional. La Universidad alega que para el curso 2016-17, en ambos Centros, el porcentaje de créditos impartido por doctores ya está alrededor del 50%. En cualquier caso, es preciso reseñar la dilatada experiencia docente y profesional del profesorado de ambos Centros, destacando su profundo conocimiento profesional del sector turismo, así como su implicación con el Centro y con la docencia.

El personal académico que imparte docencia en el Grado en Turismo en los tres Centros es suficiente para el desarrollo de sus funciones y para la atención a los estudiantes. La ratio alumnos por profesor es adecuada en todos los Centros, aunque con diferencias significativas en los tres Centros.

En cuanto a la docencia, en la EUTFM un elevado porcentaje de la docencia es asumida por profesores no permanentes. En la EUTCE, aunque la mayor parte de la docencia es asumida por profesorado estable, el porcentaje de doctores y acreditados es bajo y también su categoría académica.

Mientras que en la FT la participación de los profesores del Grado en Turismo en proyectos de innovación docente es aceptable y su participación en actividades de formación docente es elevada (aunque con elevados problemas de seguimiento y participación real en los mismos), en la EUTCE y EUTFM la participación de su profesorado en estas actividades es bajísima o nula. Sin embargo, la mayor parte del profesorado de los tres Centros se encuentra actualizado en cuanto a conocimiento del sector. En el informe de alegaciones, la FT se compromete, de todos modos, a fomentar la mayor participación de su profesorado en proyectos de innovación docente. Asimismo, la EUCTE, en su escrito de alegaciones, señala que "está valorando la posibilidad de adherirse a las convocatorias de la UIB".

Los tres Centros están realizando esfuerzos para cumplir los compromisos

relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora de su profesorado, aunque como se ha comentado anteriormente es un proceso que debe aún mejorar.

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 apoyo que tanto la FT como la EUTFM ponen a disposición de las actividades formativas que se desarrollan en dichos Centros y apoyan la actividad docente de su profesorado es suficiente y adecuado. En cambio, la EUTCE tan solo cuenta con dos personas, número claramente insuficiente para el desarrollo de todas estas tareas. La EUTCE, en el informe de alegaciones, manifiesta su intención de corregir esta deficiencia.

La FT cuenta con unos recursos materiales (aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio y biblioteca) suficientes en función del número de estudiantes matriculados y de las actividades formativas programadas en el título; la EUTFM cuenta con un edificio histórico que limita la modernización y ampliación de los espacios docentes y dispone de unos reducidos recursos bibliográficos, y la EUTCE posee unos recursos materiales muy reducidos, especialmente en lo relativo a los fondos bibliotecarios. El hecho de no tener apenas relaciones con la UIB provoca que los estudiantes de ambos Centros adscritos se sientan, de forma unánime, estudiantes de los mismos y no de la Universidad, lo cual no ocurre con los estudiantes de la Facultad.

Salvo los estudiantes de la FT, que aprovechan adecuadamente los servicios de apoyo para la movilidad que pone a su disposición el Centro, los estudiantes de las dos Escuelas adscritas apenas los utilizan, tanto por estar trabajando desde los primeros cursos del Grado como por el reducido número de convenios de movilidad internacional con los que cuentan ambos Centros.

En los tres Centros las prácticas externas se han planificado según lo previsto y son adecuadas para la adquisición de las competencias del título, contando los tres Centros con convenios de prácticas con un importante número de empresas del sector turismo. El análisis de las evidencias y la información recogida en la visita indican que en la FT y en EUTCE se están siguiendo buenas prácticas en el ámbito de la planificación y realización de las prácticas externas.

La EUTFM ha satisfecho el grueso de los compromisos iniciales de la memoria de verificación referentes a los recursos materiales y de personal de apoyo. En la

última memoria de verificación el Centro asumió una serie de compromisos técnicos que han sido satisfechos al 50% al haber incorporado un graduado para la coordinación de movilidad.

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) del título.

VALORACIÓN DEL CRITERIO

Por lo que respecta a las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados por los tres Centros son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos. Sin embargo, la docencia en la sede que la FT tiene en Menorca adolece de deficiencias provocadas por la peculiar metodología docente empleada en un grado presencial, pero sustentada, en más del 75% de la docencia, en videoconferencias, lo cual provoca disfunciones, tanto en el grupo que se encuentra en Palma como en el que está en Menorca. Además, esta forma de impartir docencia no se recoge en las guías docentes de las asignaturas impartidas en la sede de Menorca. Parte de estos inconvenientes pueden ser debidos, como señala la propia Universidad en su escrito de alegaciones, en "desajustes en la implantación de la tecnología instalada en las aulas y problemas relacionados con la reducida experiencia de algunos profesores de Palma a la hora de impartir las clases de videoconferencia". La propia Universidad señala que la FT está trabajando para corregir estos desajustes. Además, esta forma de impartir docencia no se recoge en las guías docentes de las asignaturas impartidas en la sede de Menorca. La Universidad, a través de la FT, en su escrito de alegaciones, se compromete a mejorar estos desajustes relacionados con la metodología docente, así como a especificar la metodología empleada en las guías docentes de los grupos de Menorca.

Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel en el MECES y los empleadores valoran positivamente a los estudiantes, destacando sus capacidades para el trabajo en equipo, su capacidad técnica y su motivación.

La FT debe reflexionar sobre el bajo porcentaje (58,3%) de estudiantes que afirma que no utilizan nada o poco los conocimientos, competencias y habilidades adquiridas en el grado y el 41,7% de los entrevistados no volvería a

cursar el Grado en Turismo. Estas opiniones corresponden a egresados de la primera edición, y están basados en pocas respuestas, pero aún y así son resultados a considerar por parte de la Universidad. Asimismo, aunque falta realizar mayor número de encuestas a egresados y que estas sean representativas y estén más actualizadas, en las encuestas a estudiantes egresados disponibles se demanda más prácticas aplicadas a la gestión turística, la formación en programas de gestión hotelera y de agencias de viaje y una mayor aplicabilidad y nivel de inglés.

La FT, en su informe de alegaciones, se compromete a motivar a los alumnos para mejorar la participación de las encuestas de satisfacción, a trasladar al Vicerrectorado y al SEQUA la necesidad de realizar encuestas anuales a egresados, y a analizar con detalle sus resultados.

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

La evolución de los principales datos e indicadores del Grado en Turismo es adecuada en términos generales, aunque con ciertas excepciones.

Por lo que respecta al número de estudiantes de nuevo acceso, tan solo en algunos cursos concretos, y levemente, se ha sobrepasado el límite fijado en la memoria verificada. La FT y la EUTCE cuentan con una elevada demanda que se encuentra muy próxima a dicho límite, en tanto que la EUTFM está teniendo una tendencia a la baja que hace que en estos últimos años los estudiantes de nuevo acceso se alejen de los previstos.

En cuanto a las tasas alcanzadas, la de eficiencia siempre ha estado por encima de lo previsto en la memoria verificada, la de graduación se ha mantenido próxima a la prevista, pero la de abandono ha superado ampliamente la indicada en la memoria verificada en FT y en menor medida en EUTCE y EUTFM. Los tres Centros, en su informe de alegaciones, se comprometen a tomar medidas para mirar de reducir dicha tasa de abandono.

Además de la existencia de una elevada tasa de empleo en el sector, que puede desincentivar el esfuerzo de algunos estudiantes por concluir sus estudios de grado, en un informe de la propia FT se indica que el 57% de los estudiantes del Grado en Turismo que abandonan sus estudios lo hacen por la falta de satisfacción con la titulación y que únicamente el 21% de los alumnos encuestados cursan el Grado en Turismo por vocación. La adecuación, en la medida de lo posible, del calendario escolar a las temporadas turísticas podría

redundar en una disminució de la tasa de abandono de los tres Centros. En todo caso, la UIB siempre tiene la opción de reconsiderar la tasa de abandono en un futuro "modifica". Igualmente, puede diseñar una nueva tasa que mida el porcentaje de estudiantes que, habiendo abandonado esta titulación, vuelvan a matricularse con posterioridad.

Aunque el grado de satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés con la titulación no es homogéneo para los tres Centros, se considera, en líneas generales, adecuado. Las valoraciones más bajas se obtienen en tutoría y orientación académica y en coordinación (en la sede de Menorca de la FT); en recursos, las aulas, instalaciones, salas de estudio, laboratorios, aulas de informática, etc. y servicios de orientación, Campus Extens, y otros recursos TIC (en EUTCE); en tutoría y orientación académica, en las aulas, instalaciones, salas de estudio, laboratorios, aulas de informática, etc. (en EUTFM).

En todo caso, la representatividad de las encuestas debe mejorar para los distintos colectivos analizados (estudiantes, PDI y egresados) puesto que está alrededor del 32%. En el caso de la EUTCE no se ha medido el grado de satisfacción de los egresados con el título ni el grado de satisfacción de los empleadores con el título. En el escrito de alegaciones la EUTCE plantea realizar encuestas a los empleadores y a los egresados.

Las tasas de inserción laboral de los egresados del Grado en Turismo impartido en los tres Centros son adecuadas, logrando una elevada empleabilidad. Existe una encuesta bienal de inserción laboral de las personas tituladas y de su satisfacción con la formación recibida, aunque únicamente se tienen datos disponibles del curso 2012-13, ya que la encuesta se realiza dos años después de la finalización de los estudios.

MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión de Renovación de la Acreditación de AQUIB emite un informe final de renovación de la acreditación en términos de FAVORABLE.

La Universidad en su informe de alegaciones, a partir de las recomendaciones efectuadas por AQUIB, se compromete a:

- Corregir los desajustes con respecto a la memoria verificada, especialmente en cuanto a la impartición de las menciones verificadas en la EUTCE, o a solicitar una modificación.
- Informar sobre la metodología docente empleada en la sede de Menorca y solucionar los desajustes producidos en la misma.
- Reflexionar sobre la bondad del plan de estudios actual, considerando las observaciones realizadas por estudiantes para mejorar su perfil de egreso.
- Evitar sobrepasar el número de plazas de ingreso verificadas.
- Mejorar las deficiencias detectadas en el apartado de Información y

Transparencia, en relación a los mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad.

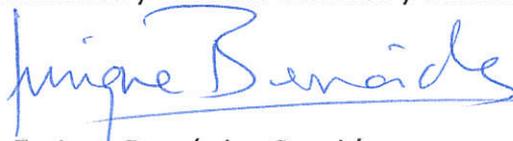
- Aumentar la frecuencia y asegurar la representatividad de las encuestas a egresados, por parte de la Universidad, para poder hacer un seguimiento más adecuado del título.
- Ajustar la tasa de abandono a la realidad del sector turístico balear y, en cualquier caso, mejorar la alta tasa de abandono existente.
- Finalizar la implementación del SGIC diseñado y aprobado, y revisar y actualizar el SGIC para adaptarlo a los diferentes requerimientos aparecidos, especialmente los relacionados con el seguimiento y acreditación de titulaciones.
- Dar mayor visibilidad a la información relacionada con el SGIC y con las políticas de calidad.
- Reflexionar, por parte de la FT, sobre el bajo porcentaje de estudiantes que volvería a cursar el Grado. También reflexionar y estudiar sobre el bajo porcentaje de estudiantes que utilizan poco o nada los conocimientos, competencias y habilidades adquiridas en el Grado.
- Mejorar la calidad investigadora del profesorado en EUTCE y EUTFM.
- Incrementar la participación de profesorado en actividades de innovación docente y en actividades de formación en EUTCE y EUTFM.
- Incrementar la participación de profesorado en actividades de formación docente en EUTCE y EUTFM.
- Incrementar el personal de apoyo en EUTCE.
- Mejorar los recursos de infraestructuras y servicios a disposición de los estudiantes, en EUTFM y, especialmente, en EUTCE.
- Continuar con la política ya iniciada de aumentar el porcentaje de créditos impartidos por doctores, en EUTFM y EUTCE.

Queda pendiente la recomendación del informe provisional de renovación de la acreditación de aumentar el porcentaje de profesorado permanente en EUTFM.

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

En Palma, a 26 de mayo de 2017

El presidente de la Subcomisión de Renovación de la Acreditación de las Ramas de Artes y Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas,



Enrique Bernárdez Sanchís