

## MODELO GENERAL DE AUTOINFORME

Extensión máxima recomendada 20-25 páginas

### Datos de Identificación del Título

<b>UNIVERSIDAD: Universidad de Huelva</b>	
ID Ministerio	4311168
Denominación del Título	Máster oficial en Turismo. Dirección de empresas turísticas.
Curso académico de implantación	Curso 2009/2010
Web de la Titulación	<a href="https://www.masterturismo.es">https://www.masterturismo.es</a>
Convocatoria de Renovación de la Acreditación	Convocatoria 22/23

En caso de título conjunto u ofertado en más de un centro:

<b>UNIVERSIDAD:</b>	
<b>Centro:</b>	

### I. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

**Criterio 1:** El título proporciona la información pública suficiente y relevante de cara al estudiante y a la sociedad.

#### Análisis

El máster dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa (información sobre el programa formativo, desarrollo y resultados alcanzados) y de los procesos que garantizan su calidad.

La información pública del máster se encuentra recogida tanto en la web del máster ([www.masterturismo.es](http://www.masterturismo.es)) como en la web del centro al que se encuentra adscrito el máster, la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo de la Universidad de Huelva (<http://uhu.es/empresariales>).

De manera continuada se revisa la información recogida en las dos web y se actualiza la información relativa a: calidad, calendarios, guías docentes, organización docente, actividades formativas, prácticas, horarios, listado de centros de prácticas, ...

#### Tratamiento de las recomendaciones del informe de seguimiento:

En el Informe final para la Renovación de la Acreditación del curso 2017/2018 se recoge una recomendación en este apartado (**DEVA, Julio, 2020**):

1 - "Se recomienda dar una solución permanente al problema de recopilación y presentación de indicadores en la página web del título".

Respecto a la recogida de datos, la Unidad de Calidad de la Universidad de Huelva se encarga de proporcionar esta información.

Respecto a la presentación de indicadores en la página web del título, cada año se revisa y se complementa la información pública disponible en la página web del título en base a todos los aspectos señalados en la guía de renovación de la acreditación publicada en la web de la DEVA. Esto se realiza por la Dirección del máster, la Comisión de Calidad del máster y la Unidad de Calidad de la Universidad de Huelva. Además, esta última,

también publica dichos indicadores en la web de la Unidad de Calidad de la Universidad de Huelva <https://sites.google.com/view/unidadparalacalidad/informes-y-datos/datos-sgc-centros?authuser=0>

#### Fortalezas y logros

- El máster dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés.

#### Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Continuar con el seguimiento en la misma línea.

#### Evidencias imprescindibles

##### Enlaces:

- Información sobre el procedimiento para la actualización de la IPD del título:  
<http://uhu.es/empresariales/> --- Inicio › Calidad › Procedimientos del manual versión 2.0 › P01.  
Información Pública
- Página web del título ([www.masterturismo.es](http://www.masterturismo.es)).
- Página web del centro al que se encuentra adscrito el máster, la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo de la Universidad de Huelva (<http://uhu.es/empresariales>).

## II. INFORMACIÓN RELATIVA A LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Y DE SU CONTRIBUCIÓN AL TÍTULO

**Criterio 2:** El título posee un Sistema de Garantía de Calidad (SGC) determinado e implementado con los mecanismos necesarios para obtener la información sobre el desarrollo de la implantación del título y orientado a la mejora continua.

#### Análisis

El SGIC aplicado en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo para sus titulaciones hasta el curso 2013/14 fue diseñado por la Universidad de Huelva (UHU) según el programa AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). No obstante, con la paulatina implantación del sistema se han ido detectando deficiencias y oportunidades de mejora, que llevaron a la necesidad de una revisión profunda y actualización del SGIC. Además, la entrada en vigor de normativa específica sobre el seguimiento y acreditación de las titulaciones llevó a considerar la necesidad de incluir nuevos indicadores o eliminar algunos de los inicialmente previstos, cuya obtención y estudio no aporta valor añadido. De esta forma, la UHU diseñó una nueva versión del SGIC (V1.0) para sus Centros, que fue aprobada por Consejo de Gobierno con fecha de 19/12/2014.

Los SGIC están sometidos, por su propia naturaleza, a una revisión y actualización sistemática que, unido a la evolución de las normativas y necesidad de adaptación al entorno, hacen que periódicamente surjan nuevas versiones. En este sentido, la versión del SGIC 2.0 (aprobados por la Comisión para la Calidad delegada del Consejo de Gobierno de la Universidad de Huelva con fecha 4/12/2020 y por Junta de Centro con fecha 6/07/2021) es fruto de esta actualización y proceso de mejora constante adaptado a los nuevos retos que supone la certificación institucional IMPLANTA, fruto del nuevo marco de acreditación institucional regulado por el [Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios](#). En este sentido, el SGIC 2.0 supone un aumento de responsabilidad, madurez y asentamiento de la cultura de calidad en el Centro, que influye positivamente en la verificación,

seguimiento y renovación de la acreditación de sus títulos y que tiene, como objetivo principal, asegurar una formación académica que satisfaga las necesidades y expectativas del estudiantado en particular y de la sociedad en general.

Los responsables de la implantación, revisión y propuestas de mejora del SGIC del Centro son, además del Equipo de Dirección del Centro, y en particular su Decano como principal responsable, y su Vicedecanato con competencias en materia de Calidad, una Comisión de Garantía de Calidad de Centro (CGCC) y las Comisiones de Garantía de Calidad de las Titulaciones impartidas en el mismo (CGCT). La composición, reglamento de funcionamiento y funciones de estas dos comisiones pueden consultarse en el Capítulo 3 del Manual del SGIC 2.0 de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo.

Si las versiones anteriores del SGC estaban elaboradas siguiendo las directrices del [programa AUDIT](#) de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ([ANECA](#)) y respetando la normativa vigente de seguimiento y acreditación de la DEVA-ACC, la versión 2.0 continúa en la misma dirección, pero adaptando su organización y contenido a los criterios del programa IMPLANTA.

La aprobación de esta nueva versión del SGIC 2.0 ha supuesto un incremento de procedimientos respecto a la versión del SGIC 1.0 (de 15 a 20) y, por tanto, las evidencias generadas e indicadores; todo ello redundando en una mejora en el desarrollo del trabajo de las comisiones, aclaración de responsables y calendario ajustado a la realidad de nuestra institución.

La Tabla 1 muestra los procedimientos por criterio de la nueva versión del SGC 2.0 implantado en el Centro en el curso 2020/2021.

Tabla 1. Criterios y procedimientos SGC 2.0

<b>CRITERIO 1. INFORMACIÓN PÚBLICA</b>
P01. Información Pública
<b>CRITERIO 2. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
P02. Política y objetivos de Calidad
P03. Gestión de la información y la documentación
P04. Planificación, desarrollo y medición de los resultados de las enseñanzas
P05. Recogida y análisis de la satisfacción de los grupos de interés
P06. Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones
P07. Auditoría interna
P08. Revisión del SGC del Centro
<b>CRITERIO 3. DISEÑO, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</b>
P09. Diseño de la oferta formativa y modificación de la memoria del título verificado
P10. Seguimiento, evaluación y mejora del título
P11. Extinción del título
<b>CRITERIO 4. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR</b>
P12. Capacitación, competencia y cualificación del PDI
<b>CRITERIO 5. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y APOYO AL ESTUDIANTADO</b>
P13. Gestión, mantenimiento y mejora de recursos materiales y servicios
<b>CRITERIO 6. GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>
P14. Captación, preinscripción y matriculación, reconocimiento y certificación
P15. Orientación académica y profesional de estudiantes

- P16. Metodologías de enseñanza y Evaluación de los resultados del aprendizaje
- P17. Gestión de la Movilidad de estudiantes
- P18. Gestión de las Prácticas externas
- P19. Gestión de los TFG y TFM
- P20. Análisis de la inserción laboral

Durante el curso 2015/2016 se comenzó con el análisis de inserción laboral (P20), ya que este procedimiento está diseñado para comenzarse a partir del segundo curso en el que se originen egresados. Por tanto, se han desarrollado y se ha dado cumplimiento a todos los procedimientos del SGIC, con excepción del procedimiento de extinción del título, que no procede por no encontrarse el título en extinción.

#### **Contribución y utilidad de la información del SGIC a la mejora del título.**

El SGIC, mediante los procedimientos que hemos mencionado, lleva a cabo la revisión y mejora de la implantación y desarrollo de este máster con objeto de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos en su memoria verificada.

El SGIC actual contempla un procedimiento específico que establece la sistemática a seguir en el seguimiento, evaluación y mejora de los títulos impartidos en el Centro (P10 - Procedimiento de Seguimiento, Evaluación y Mejora del Título). En aplicación de este procedimiento, la CGCT procede a la revisión y análisis de todos los resultados e informes generados en el resto de los procedimientos que integran el SGIC; de este modo, se facilita la toma de decisiones que redundan en la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro. Este procedimiento incluye la relación de indicadores que se generan cada curso académico, clasificados según los distintos procedimientos del SGIC 2.0 en los que se integran; además, también incluye el catálogo de encuestas de satisfacción de los grupos de interés, cuyo proceso de recogida de información está regulado por otro procedimiento específico del SGIC 2.0 (P05 - Procedimiento para la Recogida y análisis de la satisfacción de los grupos de interés).

No obstante, el nuevo marco normativo aplicable a la gestión y calidad de las universidades implica un proceso de revisión y adaptación del SGC. En este sentido, la certificación IMPLANTA (certificación del centro), constituye el marco de referencia, presente en el proceso de revisión y adaptación, que ha iniciado ya la Unidad para la Calidad de la Universidad de Huelva, cuyos propósitos y avances han sido tratados en varias reuniones con los responsables de calidad de los centros de la UHU, para dar traslado de manera gradual a la práctica en el seguimiento y evaluación de los títulos de cada centro.

#### **Valoración de la dinámica de funcionamiento de la comisión de garantía de la calidad del título y cambios significativos.**

La CGCT se reúne para abordado el seguimiento y análisis de los distintos procesos que componen el SGIC y la elaboración del autoinforme de seguimiento y el correspondiente plan de mejora.

La revisión y el seguimiento del SGC del Máster se ha llevado a cabo por la Comisión de Garantía de Calidad del Título en un primer nivel y la Comisión de Garantía de Calidad del Centro en un segundo nivel. A ambas comisiones les corresponde, de acuerdo con el reparto de responsabilidades establecidos en el marco del Sistema de Garantía de Calidad de Títulos, analizar la evolución de la calidad del Grado y comparar los resultados alcanzados por éste en los distintos procesos implicados con los de otros títulos del centro y la Universidad de

Huelva. El trabajo de estas comisiones ha permitido recopilar distintas propuestas de mejoras las cuales han sido plasmadas en un Plan de Mejora del grado.

Más allá del marco de las referidas Comisiones de Garantía de Calidad de Título y Centro, el equipo de gobierno de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, la Junta de Centro y los equipos docentes con docencia en el Máster han llevado a cabo una intensa labor de seguimiento del grado. En particular, destaca el desarrollo de reuniones de seguimiento y de coordinación de equipos docentes, así como tutorías colectivas con los alumnos de las que también han emanado propuestas de mejora recogidas en el referido Plan de Mejora.

#### **Disponibilidad de gestor documental o plataforma interna: valoración del uso y aplicabilidad de la misma.**

El gestor documental del SGC del título es la propia página web del Centro y en la del Máster, en aras del principio de transparencia e información a todos los grupos de interés, y siempre con las limitaciones sobre protección de datos personales que establezca la legislación vigente.

Actualmente la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo cuenta con un SGC, cuyo manual y procedimientos se encuentran publicados en la página web del Centro (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad>). Igualmente, en esta dirección se encuentra publicada la política y los objetivos de calidad del Centro e información pública sobre las valoraciones de los colectivos implicados en el título (conforme al SGIC y a los indicadores imprescindibles del modelo de acreditación), pudiendo acceder a dicha información cualquier grupo de interés.

Por otra parte, para garantizar la calidad del proceso, y con objeto de facilitar al Centro la puesta a disposición de documentación que elabora, publica o recibe de la Unidad para la Calidad, se ha determinado como canal de comunicación interna la herramienta TEAMS de Office 365 como herramienta ágil de suministro de información entre la Unidad para la Calidad y los títulos, en sustitución del antiguo gestor documental, que se venía utilizando desde el curso 2014/15. Esta aplicación puede utilizarse desde cualquier lugar y dispositivo a través de un navegador o descargándose la propia aplicación, permitiendo no sólo la puesta a disposición de documentos, sino, además, chats, reuniones virtuales, encuestas, etc. (más información en <https://products.office.com/es>). El acceso se realiza a través del usuario y contraseña personal de la UHU.

#### **Tratamiento de las recomendaciones del informe de seguimiento:**

En el Informe de Seguimiento del Plan de Mejora del curso 16/17 (DEVA, Mayo, 2019), se recogen las siguientes recomendaciones:

1 - "Se recomienda insistir en aquellas medidas que resulten efectivas para mejorar la participación en las encuestas de los distintos colectivos". Se siguen dando pasos en esta dirección desde los responsables de calidad del título y desde la Unidad para la Calidad de la Universidad de Huelva para la mejora de este punto, esfuerzos realizados en tiempos y disposición, para que todos los agentes implicados en el Título realicen dichas encuestas y mejore el número de encuestas entregadas por cada uno de estos grupos. Algo que se estaba consiguiendo en los últimos años hasta que en el penúltimo año la desaparición de la beca interna de la Universidad de Huelva para que másteres de dicha institución pudieran tener alumnos-colaboradores provocó que no se pudiera recoger datos sobre la satisfacción de los grupos de interés, ya que esta persona era imprescindible en el proceso diseñado a la hora de realizar las encuestas a estos grupos y seguir los protocolos marcados por la Unidad de Calidad de la Universidad.

Así, desde la Comisión de Calidad del máster y desde la Unidad de Calidad de la Universidad de Huelva, se han buscado alternativas para dar solución a este percance, como ha sido la implantación de un proceso de

encuestas online, complementado con los grupos de discusión de los distintos colectivos para recoger sus impresiones. Y se va consiguiendo aumentar la participación, pero aún no se encuentra en los mismos niveles que cuando estaban los alumnos-colaboradores. Se continúa con las acciones de mejora para esta recomendación.

2. “Se debe contar con los datos correspondientes a los indicadores de satisfacción de todos los agentes implicados, estudiantes, profesorado, PAS, egresados, empleadores y tutores en prácticas”. A partir del curso académico 2019/2020, se han incorporado en las encuestas todos estos grupos de interés (<https://drive.google.com/file/d/1HYpUVKBDV1szsiDjPT5wVlirBptkSsyP/view?usp=sharing>). Se da por finalizada esta recomendación.

En el Informe final para la Renovación de la Acreditación del curso 2017/2018 se recogen dos recomendaciones en este apartado (DEVA, Julio, 2020):

1 - “Se recomienda tener implementado un procedimiento para mejorar el sistema de recogida de datos de los principales indicadores y resultados del título, para poder realizar el correcto análisis del título y establecer acciones de mejora”. Recomendación resuelta, a partir del curso académico 2019/2020 se ha incorporado un protocolo de recogida de información a partir de los cuestionarios contemplados en el Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de la Universidad de Huelva (<https://drive.google.com/file/d/1cwILsMsLAJPWJfG6NK3KAF-pJwzGSOWS/view?usp=sharing>). Se da por finalizada esta recomendación.

2 - “Se recomienda que el título proporcione indicadores de satisfacción significativos de todos los agentes implicados, estudiantes, profesorado, PAS, egresados, empleadores y tutores en prácticas. Se debe incluir el tamaño de la población y el número de encuestas respondidas”. Recomendación resuelta, a partir del curso académico 2019/2020 se han incorporado en las encuestas realizadas, cuestiones para conocer la satisfacción de todos los agentes implicados (<https://drive.google.com/file/d/1HYpUVKBDV1szsiDjPT5wVlirBptkSsyP/view?usp=sharing>). Los resultados incluyen el tamaño de la población y el número de encuestas respondidas (<https://sites.google.com/view/unidadparalacalidad/informes-y-datos/datos-sgc-centros?authuser=0>). Se da por finalizada esta recomendación.

### **Fortalezas y logros**

- El título posee un SGC que dispone de los mecanismos necesarios, a través de la aplicación de todos los procedimientos que lo integran, para obtener y evaluar información de todos los aspectos involucrados en su impartición; este proceso de evaluación y análisis es llevado a cabo por las CGCC y CGCT, que revisan y analizan una gran cantidad de indicadores y resultados de encuestas de satisfacción global de los agentes implicados.
- El SGC dispone de las herramientas y evidencias necesarias para poder realizar la evaluación sistemática de cada uno de sus procedimientos, los cuales están bien definidos.
- La UHU dispone de una Unidad de Calidad que, entre otras funciones, se encarga de centralizar y coordinar a todos los Servicios de la Universidad implicados en todo el proceso de obtención de datos y medición de indicadores. También se encarga de centralizar y coordinar a todos los agentes implicados en el proceso de extracción y análisis del grado de satisfacción de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado, así como del procesamiento de la información y generación de resultados de las encuestas de satisfacción de los distintos grupos de interés con el desarrollo de los diferentes procedimientos que integran el SGC. Además, realiza una labor de asesoramiento técnico a las CGCC y CGCT.

- Las comisiones de garantía de calidad de centro y título se reúnen periódicamente con el objeto de realizar un seguimiento efectivo de la evolución del título, el plan de mejora y la redacción de los informes correspondientes de los distintos procesos y el autoinforme de evaluación.
- La comisión de garantía de calidad del título trabaja de manera coordinada con las comisiones de los otros títulos que se imparten en el centro, aprovechando las sinergias entre ellas.
- El Centro ha realizado una profunda revisión y adaptación del Sistema de Garantía de Calidad (Manual de SGC y procedimientos) para su adaptación al nuevo marco normativo de certificación de calidad de los centros universitarios (IMPLANTA).

#### **Debilidades y decisiones de mejora adoptadas**

- Necesidad de dar una mayor difusión a la nueva versión 2.0 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (MSGC) y sus 20 procedimientos, que han sido aprobados por Junta de Centro el 7 de julio de 2021 para el conocimiento de todos los grupos de interés. La decisión de mejora adoptada consistirá en llevar a cabo una campaña de difusión entre los grupos de interés.
- El principal problema del SGIC está, claramente, en el nivel de participación en las encuestas de satisfacción de todos los agentes implicados en el Título para llegar a obtener una muestra y unos resultados significativos de estos agentes. Mejorar la participación en las encuestas de los distintos colectivos, en número de encuestas recibidas de cada uno de estos colectivos, se convierte en prioridad para alcanzar los objetivos fijados. Algo que en este título se estaba consiguiendo, hasta que el percance redactado en el análisis impidió que se recogieran datos sobre la satisfacción de los grupos de interés. Aunque en este curso 2020/21 ya se ha vuelto a tener indicadores de todos los grupos, pero se espera aumentar el nivel de participación.
- Hemos activado mecanismos alternativos para completar la insuficiente respuesta del proceso de encuestación (concretamente se ha materializado en el reparto de encuestas online y en la creación de grupos de discusión, reuniones con grupos de interés, así como incentivar el uso del sistema de quejas y reclamaciones).

#### **Evidencias imprescindibles**

##### **Enlaces:**

- Herramientas del SGC para la recogida de información, resultados del título y satisfacción.
  - o Protocolo de recogida de información de los grupos de interés (<https://drive.google.com/file/d/1cwILsMsLAJPWJfG6NK3KAF-pJwzGSOWS/view?usp=sharing>).
  - o Instrucción técnica sobre indicadores (<https://drive.google.com/file/d/1cwILsMsLAJPWJfG6NK3KAF-pJwzGSOWS/view?usp=sharing>).
  - o Indicadores del SGC 2.0 (<https://drive.google.com/file/d/1BiH6O09F86PbV6HDHDeZuXz48NULNAOv/view?usp=sharing>).
  - o Mapa de procesos en el SGC 2.0 ([https://drive.google.com/file/d/1Cy\\_Dd6ExjWVSBUXdUnwmE\\_prlqx9eaY5/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Cy_Dd6ExjWVSBUXdUnwmE_prlqx9eaY5/view?usp=sharing)).
  - o Evidencias del SGC 2.0 ([https://drive.google.com/file/d/1odVEZC\\_WQR9rLH0Cw25SL8LB8E5201rc/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1odVEZC_WQR9rLH0Cw25SL8LB8E5201rc/view?usp=sharing)).
  - o Tabla de responsabilidades en el SGC 2.0 (<https://drive.google.com/file/d/11Wk-zg4PCOwR6RoPg6yguU0wLJmdQjxb/view?usp=sharing>).
  - o Cuestionarios en el SGC 2.0 (<https://drive.google.com/file/d/1HYpUVKBDV1szsDjPT5wVlirBPtkSsyP/view?usp=sharing>).
- Información sobre la revisión del SGC.
  - o Manual del SGC 2.0 del centro (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/manual-del-sistema-de-garantia-de-calidad-2.0/view>).
  - o Documento informativo de la Unidad para la Calidad sobre el cambio de la versión 01 a 1.0 ([https://drive.google.com/file/d/1VbBOxfldiKea5kLmeVa\\_xSxSEPx-MYg/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1VbBOxfldiKea5kLmeVa_xSxSEPx-MYg/view?usp=sharing)).

- Equivalencia de procedimientos de la versión 1.0 a 2.0 (<https://drive.google.com/file/d/1k6aFTntctpwW9UGjrsrWTrgxzZvcP7of/view?usp=sharing>).
- Plan de mejora: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad>
- Histórico del Plan de Mejora del Título: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad>
- Procesos imprescindibles del SGC publicados en web:
  - Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza ([https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p04-planificacion-desarrollo-y-medicion-de-los-resultados-de-las-enseñanzas/at\\_download/file](https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p04-planificacion-desarrollo-y-medicion-de-los-resultados-de-las-enseñanzas/at_download/file)).
  - Procedimientos de evaluación y mejora del profesorado ([https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p12-capacitacion-competencia-y-cualificacion-del-pdi/at\\_download/file](https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p12-capacitacion-competencia-y-cualificacion-del-pdi/at_download/file)).
  - Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas ([https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p18-gestion-de-las-practicas-externas/at\\_download/file](https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p18-gestion-de-las-practicas-externas/at_download/file)).
  - Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad ([https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p17-gestion-de-la-movilidad-de-estudiantes/at\\_download/file](https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p17-gestion-de-la-movilidad-de-estudiantes/at_download/file)).
  - Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados ([https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p20-analisis-de-la-insercion-laboral-fceyt/at\\_download/file](https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p20-analisis-de-la-insercion-laboral-fceyt/at_download/file)).
  - Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios y agentes externos) y de atención a las sugerencias y reclamaciones y, en su caso, su incidencia en la revisión y mejora del título ([https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p05-recogida-y-analisis-de-la-satisfaccion-de-los-grupos-de-interes/at\\_download/file](https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p05-recogida-y-analisis-de-la-satisfaccion-de-los-grupos-de-interes/at_download/file)).
  - Procedimiento para el análisis de la atención a las sugerencias y reclamaciones ([https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p06-gestion-de-sugerencias-quejas-reclamaciones-y-felicitaciones/at\\_download/file](https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p06-gestion-de-sugerencias-quejas-reclamaciones-y-felicitaciones/at_download/file)).
  - Otros: Responsables del sistema de garantía de la calidad del plan de estudios ([https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p02-politica-y-objetivos-de-calidad/at\\_download/file](https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p02-politica-y-objetivos-de-calidad/at_download/file); [https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p10-seguimiento-evaluacion-y-mejora-del-titulo/at\\_download/file](https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p10-seguimiento-evaluacion-y-mejora-del-titulo/at_download/file)) y criterios específicos en el caso de extinción del título ([https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p11-extincion-del-titulo/at\\_download/file](https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p11-extincion-del-titulo/at_download/file)).
- [Certificaciones externas: Servicios UHU](#)
- Certificaciones externas: AUDIT  
<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/certificado-del-programa-audit/view> --- Inicio > Calidad > Certificado del programa AUDIT  
El periodo de validez de los certificados por los diseños AUDIT es indefinido. Viene en la página de la ANECA (<http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-institucional/AUDIT/Fase-de-diseno-de-los-SGIC>). El texto es el siguiente: "Por acuerdo del Consejo de Dirección de ANECA, el periodo de validez de los certificados concedidos a los diseños AUDIT se considera indefinido, no contemplándose una fecha de extinción de su eficacia, tanto para los ya concedidos como para los futuros. La razón tras

esta decisión es facilitar a las universidades el proceso de despliegue de los sistemas de garantía interna de calidad que han diseñado, así como la posterior certificación de su implantación".

- Cambios introducidos en el SGC respecto de las versiones anteriores ([http://www.uhu.es/unidad\\_calidad/sgc/index.htm](http://www.uhu.es/unidad_calidad/sgc/index.htm)).
- Antiguo gestor documental de la Unidad para la Calidad (<https://garantia.calidad.uhu.es/>).

### III. DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO

**Criterio 3:** El diseño de la titulación (perfil de competencias y estructura del currículum) está actualizado según los requisitos de la disciplina y responde al nivel formativo de Grado/Máster.

#### Análisis

El Máster se ha desarrollado acorde a lo recogido en la memoria de verificación, cumpliendo los diferentes aspectos académicos, docentes y organizativos planteados en ésta.

Esta memoria de verificación se encuentra publicada en la web del Máster ([www.masterturismo.es](http://www.masterturismo.es)) y se ha ido comprobando periódicamente su cumplimiento, reflejando un análisis exhaustivo del diseño, organización y desarrollo formativo del título, a través de aspectos como el proceso de admisión, la adecuación del perfil de ingreso, la demanda, la conveniencia de la programación establecida, el funcionamiento de los sistemas de evaluación, la calidad de la coordinación y la información pública.

El hecho de desarrollarse el Máster acorde a lo recogido en esta memoria de verificación ha provocado que la idoneidad de las materias impartidas (que procede de los años de experiencia del máster y de sus docentes) sitúe al Máster en niveles elevados en valoración global (tal y como se puede observar en el informe del "Grado de satisfacción global del estudiantado con el Título" del curso 2020/21, donde los estudiantes dan al título una puntuación de 4 sobre 5, puntuación que está por encima de las valoraciones otorgadas al resto de títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo) y el número de estudiantes de nuevo ingreso en el curso 2020/21 haya sido casi igual al del curso anterior (22 estudiantes para las 25 plazas ofertadas), un número correcto teniendo en cuenta que era año de pandemia COVID-19 y que muchos de los estudiantes proceden de fuera.

A lo largo de estos años, las encuestas de satisfacción de los estudiantes respecto a la planificación y desarrollo de la docencia han evolucionado y situaron al Máster por encima de la media de la universidad (4.29 en el curso 2020/21, ocupando el primer lugar en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo), gracias a medidas preventivas tomadas entre la dirección del máster y los docentes para revertir esa pequeña diferencia negativa que traían los últimos años.

El grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) y del profesorado respecto al Título (en términos globales) también fueron elevados en estos últimos años.

No han existido modificaciones en la temporalización de las asignaturas, aunque se han seguido tomando las medidas acordadas en la memoria de verificación para evitar posibles problemas, como la realización de programaciones semanales de todas las asignaturas implicadas en el Máster para evitar problemas de espacios en un Centro muy limitado en este sentido.

Y siguen existiendo dificultades en la asignación y evaluación de Trabajos de Fin de Máster, apuntando como posible causa el insuficiente reconocimiento dentro de la actividad del profesorado, establecido por el Plan de Organización Académica de la Universidad.

Se llevan a cabo las metodologías docentes y actividades formativas previstas: clases expositivas, trabajo en equipo, presentaciones, visitas externas, etc.

Y las prácticas curriculares tienen lugar entre los meses de febrero y marzo (en este curso 2020/21, por motivo del COVID-19, se desarrollaron de manera online mayoritariamente), durante los cuales no hay docencia. Los estudiantes realizan más prácticas, en este caso extracurriculares, en verano. La valoración de los estudiantes sobre las prácticas en estos últimos años es alta.

El seguimiento del diseño, organización y desarrollo del programa formativo, se encuentra apoyado, además de por las Comisiones de Garantía de Calidad de Título y Centro, por el equipo de gobierno de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, y por la Junta de Centro.

Y los procesos de gestión administrativa del título: gestión de movilidad, gestión de prácticas externas, gestión de los TFM/TFG, complementos formativos,... se desarrollan de manera adecuada gracias a los servicios del centro al que está adscrito el título y a los servicios de la Universidad de Huelva, lo que beneficia el desarrollo del programa formativo.

#### **Tratamiento de las recomendaciones del informe de seguimiento:**

En el Informe final para la Renovación de la Acreditación del curso 2017/2018 se recoge una recomendación en este apartado (**DEVA, Julio, 2020**):

1 - "Se recomienda implementar las medidas necesarias con el fin de que los alumnos españoles aprovechen en mayor medida la posibilidad de la doble titulación". En la sesión de presentación al inicio del máster, se les informará a los alumnos la posibilidad de adquirir esa doble titulación y aprovechar las becas Erasmus para obtener ayudas económicas que le ayuden con los gastos de ese periodo formativo en el exterior.

#### **Fortalezas y logros**

- Valor de los indicadores en estos últimos años.
- Cumplimiento de los diferentes aspectos académicos, docentes y organizativos planteados en la memoria de verificación.
- Los grupos reducidos en la titulación ha facilitado la implantación de sistemas de evaluación continua.
- Se han celebrado tutorías colectivas que han ayudado a realizar un seguimiento de la docencia.
- Se han creado un equipo docente, formado por el director del máster y por los coordinadores de cada uno de los módulos, que ha permitido que exista una coordinación entre los distintos módulos del Máster.
- Los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes respecto a la planificación y desarrollo de la docencia han situado al Máster por encima de la media de la universidad en los últimos años, gracias a medidas preventivas tomadas entre la dirección del máster y los docentes para revertir esa pequeña diferencia negativa que traían los últimos años. Se ha ido consultando a los estudiantes, en las tutorías colectivas, cuáles son los aspectos de mejora y se les ha hecho saber a cada uno de los coordinadores de los módulos, para que tomaran medidas, las cuales han sido supervisadas por la Dirección y la Comisión Académica del Máster.

#### **Debilidades y decisiones de mejora adoptadas**

- Número reducido de alumnos españoles (o número inexistente) que aprovechan la posibilidad de la doble titulación.

**Evidencias imprescindibles****Enlaces:**

- Página web del título: [www.masterturismo.es](http://www.masterturismo.es)
- Memoria verificada: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad>
- Informe de Verificación: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad>
- Informes de seguimiento: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad>
- En su caso, informes de modificación: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad>
- Autoinformes de seguimiento: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad>
- Información sobre la gestión e implementación del procedimiento de reconocimiento de créditos: <http://www.uhu.es/gestion.academica/normativa/indice.htm>
- Información sobre la gestión e implementación del procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad.
- <https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p17-gestion-de-la-movilidad-de-estudiantes/view> --- Inicio › Calidad › Procedimientos del manual versión 2.0 › P17- Gestión de la Movilidad de estudiantes
- Información sobre la gestión e implementación del procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.
- <https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p18-gestion-de-las-practicas-externas/view> --- Inicio › Calidad › Procedimientos del manual versión 2.0 › P18- Gestión de las Prácticas externas
- Información sobre la gestión de los TFM/TFG: <http://www.uhu.es/gestion.academica/normativa/indice.htm>
- En su caso, información sobre la gestión sobre los cursos de adaptación o complementos formativos: <http://www.uhu.es/servicios/servicios.htm>

**IV. PROFESORADO**

**Criterio 4:** El profesorado previsto para el desarrollo de la docencia en el Plan de Estudios es suficiente y adecuado en su cualificación para asegurar la adquisición de las competencias por parte de los estudiantes.

**Análisis**

Uno de los puntos fuertes de este máster es el profesorado del mismo. Este Título es impartido tanto por autoridades académicas como por profesionales y responsables de empresas e instituciones del sector.

Los cambios adoptados sobre la plantilla docente en los años anteriores en términos generales han contribuido a la mejora del perfil del profesorado que imparte docencia en el título y se adecuan a las características del programa formativo: categorías académicas, áreas de conocimiento, experiencia docente, experiencia investigadora, experiencia profesional y dedicación al título.

La plantilla interna de profesores estaba compuesta en el curso 2020/2021 por los siguientes profesores:

- Albendín Moya, Juan José
- Carvajal Trujillo, Elena
- Escobar Rodríguez, Tomas
- García del Hoyo, Juan José

- García Delgado, Francisco Javier
- Hernández, Rocío
- Infante Moro, Alfonso
- Márquez Domínguez, Juan Antonio
- Martínez López, Manuel
- Plaza Mejía, María Ángeles
- Pomares Hernández, Ignacio
- Infante Moro, Juan Carlos
- Martínez López, Francisco José
- Priego de la Cruz, Alba
- Toscano Pardo, David

Todos son profesores de la universidad donde se imparte el Máster, todos son doctores y todos tienen vínculos con el sector turístico, en el campo docente e investigador. La gran mayoría son Catedráticos y Profesores Titulares (ver Tabla 1), con una reconocida actividad investigadora, lo que garantiza la calidad científica del profesorado en este ámbito y permite mantener la calidad docente del Título y la calidad de los TFM de los alumnos (trabajos de carácter obligatorio y dirigidos por éstos).

Categoría Profesional	Total Profesores	% de Doctores	Total Quinquenios	Total Sexenios
Catedráticos de Universidad	4	100 %	-	-
Titulares de Universidad	5	100 %	-	-
Contratados Doctores	4	100 %	-	-
Profesor Sustituto Interino	2	100 %	-	-
Total general	15	-	54	13

Tabla 1

El personal docente pertenece a los siguientes grupos de investigación del Plan Andaluz de Investigación:

- HUM 260. Instituto de Desarrollo Local.
- SEJ110. Economía Agraria.
- SEJ138. Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Empresa.
- SEJ290. Nuevas Tecnologías en Contabilidad y Administración de Empresas.
- SEJ329. MEMPES-AEA.
- SEJ437. Estrategias de Innovación y Desarrollo en la Empresa Turística.

Grupos de investigación diferentes, que permiten que los alumnos reciban diferentes puntos de vista de la realidad del sector gracias a su carácter multidisciplinar.

Ya que el Título tiene un carácter profesional, se ha incorporado al profesorado un número elevado de profesionales y responsables de empresas e instituciones del sector, para acercar al alumnado a los directivos de las instituciones y empresas más representativas e importantes del entorno en este sector y para que los alumnos reciban formación teórico/práctica de profesionales del sector (especializados en diferentes materias). Concretamente, los profesionales y responsables de empresas e instituciones del sector que participaron en el curso 2020/2021 fueron:

- Barreiro, Simón. Channel Manager Regional en Barceló Hotels & Resorts
- Gómez Candón, Antonio. Director Administración y Recursos Humanos de Hoteles Barceló
- López Archilla, Antonio. Director de Paradores

- Medero Fera, Antonio. Director Las Palomas Catering, S.L.
- Cárdenas, Manuel. Catering La Mirta
- Barneto, Juan Luis. Director Agencia de viajes Atlantour.
- Caballero Bevia, Alfonso. Director Comercial ISLANTILLA GOLF RESORT
- Cañavate Lazo, Lucía. Directora del AC Huelva
- Barba García, Rafael. Secretario del círculo de empresarios turísticos de la provincia de Huelva
- Niza Contreras, Joaquín. Director de hotel de la cadena Blue Diamond.
- Muiño, Noelia. Directora de Recursos Humanos en Hotel ADH Islantilla.

Aun así, esta selección del profesorado externo tuvo como principal requisito la amplia experiencia previa en el campo de la gestión de empresas relacionadas con el sector turístico. Resultando un elenco de profesores que, además, destacan por los puestos de responsabilidad que desempeñan en sus empresas, puestos como:

- Jefes de administración y personal de grandes cadenas hoteleras.
- Directores de Hoteles y Paradores
- Directores de Agencias de Viaje
- Directores de Empresas Hosteleras
- Directores regionales de canales de distribución turística
- Asesores turísticos provinciales

Los estudiantes siempre han valorado muy bien a los profesores externos.

La labor de coordinación ha pasado de ser una tarea realizada por la Comisión Académica del Máster a ser una tarea realizada por un equipo docente.

Y la labor de tutor interno en las prácticas externas y curriculares es regida por un profesor coordinador (miembro de la Universidad de Huelva), un número de profesores que se dedican a esta tarea que es reducido pero que es suficiente (tal y como reflejan la alta valoración de los alumnos a su labor en los años anteriores y el reducido número de alumnos por curso).

#### **Tratamiento de las recomendaciones del informe de seguimiento**

En el Informe final para la Renovación de la Acreditación del curso 2017/2018 se recoge una recomendación en este apartado **(DEVA, Julio, 2020)**:

1 - "Se recomienda que los profesores participen en proyectos de innovación docente y en actividades de formación". Continuación de la recomendación "Mejorar la escasa participación del profesorado en proyectos de Innovación Docente y en los Planes Anuales de Formación de la UHU" del Informe de Seguimiento del Plan de Mejora del curso 16/17 (DEVA, Mayo, 2019). Aumento en la participación del profesorado en los Planes Anuales de Formación de la UHU (2, 6 y 7 profesores en 2017/18, 2018/19 y 2019/20, respectivamente). Aunque en 2020/21 se redujo de nuevo a 2 profesores, este hecho puede deberse a ser año pandémico COVID-19. Se analizará este cambio en los siguientes cursos. Respecto a la participación en proyectos de innovación docente, se continua animando a los profesores a presentar proyectos de innovación docente en el marco del Plan de Innovación docente [http://www.uhu.es/innovacion\\_docente/](http://www.uhu.es/innovacion_docente/) enviando mails informativos con los periodos de las convocatorias. En este tipo de proyectos participaron 4 profesores en el curso 2020/21, el doble que en el curso anterior. Esto provocó que el porcentaje de participación PDI en innovación creciera hasta un 15,38%, ocupando el segundo lugar en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, buen dato si se tiene en cuenta que 11 de los 26 profesores son profesionales del sector turístico y no hacen carrera universitaria. Se ha decidido

continuar con la acción de mejora para analizar el cambio de tendencia en la participación del profesorado en los Planes Anuales de Formación de la UHU.

### Fortalezas y logros

- Importante nivel de implicación del profesorado en la docencia.
- Evaluación satisfactoria de los alumnos, siempre elevada.
- Creación de equipo docente para la labor de coordinación de la docencia.
- La orientación y tutoría en el diseño y desarrollo de los TFM es bien valorada por los estudiantes en los últimos años.
- La evaluación del grado de satisfacción de los alumnos con la docencia ha logrado situarse por encima de la media de la Universidad en los últimos años, gracias a medidas preventivas tomadas entre la dirección del máster y los docentes para revertir esa pequeña diferencia negativa que traían los últimos años. Se ha ido consultando a los estudiantes, en las tutorías colectivas, cuáles son los aspectos de mejora y se les ha hecho saber a cada uno de los coordinadores de los módulos, para que tomaran medidas, las cuales han sido supervisadas por la Dirección y la Comisión Académica del Máster.
- Aumento en la participación del profesorado en proyectos de Innovación Docente (4 profesores en el curso 2020/21, el doble que en el curso anterior). Esto provocó que el porcentaje de participación PDI en innovación creciera hasta un 15,38%, ocupando el segundo lugar en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, buen dato si se tiene en cuenta que 11 de los 26 son profesionales del sector turístico y no hacen carrera universitaria. Aún así, se continuará animando a los profesores a presentar proyectos de innovación docente en el marco del Plan de Innovación docente [http://www.uhu.es/innovacion\\_docente/](http://www.uhu.es/innovacion_docente/) enviando mails informativos con los periodos de las convocatorias.

### Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Aumento en la participación del profesorado en los Planes Anuales de Formación de la UHU (2, 6 y 7 profesores en 2017/18, 2018/19 y 2019/20, respectivamente). Aunque en 2020/21 se redujo de nuevo a 2 profesores, este hecho puede deberse a ser año pandémico COVID-19. Se analizará este cambio en los siguientes cursos.

### Evidencias imprescindibles

#### Enlaces:

- Información sobre el perfil y distribución global del profesorado que imparte docencia en el título: <https://masterturismo.es/presentacion/materiales-1>
- En su caso, actuaciones y resultados sobre el incremento o disminución del profesorado teniendo en cuenta su cualificación. Esta información debe justificarse con el número de estudiantes matriculados: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Informe de indicadores - IN04
- Satisfacción del alumnado sobre la actividad docente del profesorado: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- Documento sobre criterios de selección de profesores y asignación de estudios TFM/TFG.: [http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Normativa.htm#ORDENACIÓN\\_ACADÉMICA\\_Y\\_PROFESORADO](http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Normativa.htm#ORDENACIÓN_ACADÉMICA_Y_PROFESORADO)  
<https://masterturismo.es/normativa>  
<https://masterturismo.es/descargas>
- Información sobre el perfil del profesorado que supervisa el TFG/TFM: <https://masterturismo.es/presentacion/materiales-1>

<https://masterturismo.es/descargas>

- Satisfacción del alumnado sobre el procedimiento llevado a cabo para la elección y realización de los TFG/TFM: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- En su caso, información sobre el perfil del profesorado que supervisan las prácticas externas.  
<https://masterturismo.es/presentacion/practicas/master-oficial>  
[http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Normativa.htm#ORDENACIÓN\\_ACADÉMICA\\_Y\\_PROFESORAD](http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Normativa.htm#ORDENACIÓN_ACADÉMICA_Y_PROFESORAD)  
[O](#)
- En su caso, Información sobre la gestión de las prácticas externas.  
<https://masterturismo.es/presentacion/practicas/master-oficial>  
[http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Normativa.htm#ORDENACIÓN\\_ACADÉMICA\\_Y\\_PROFESORAD](http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Normativa.htm#ORDENACIÓN_ACADÉMICA_Y_PROFESORAD)  
[O](#)  
<http://www.uhu.es/soipea/>
- En su caso, satisfacción del alumnado con las prácticas externas:  
<https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- Información sobre la coordinación académica horizontal y vertical:  
<https://masterturismo.es/presentacion/direccion>  
<https://masterturismo.es/presentacion/coordinacion-y-contacto>  
<https://masterturismo.es/presentacion/informacion-del-master>  
[http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Normativa.htm#ORDENACIÓN\\_ACADÉMICA\\_Y\\_PROFESORAD](http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Normativa.htm#ORDENACIÓN_ACADÉMICA_Y_PROFESORAD)  
[O](#)
- Plan de formación ([http://www.uhu.es/formacion\\_profesorado/](http://www.uhu.es/formacion_profesorado/)) e innovación docente ([http://www.uhu.es/innovacion\\_docente/](http://www.uhu.es/innovacion_docente/)).
- Documento donde se especifique la política de recursos humanos: <http://www.uhu.es/rrhh/>

## V. INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS

**Criterio 5:** Las infraestructuras, recursos y servicios para el normal funcionamiento del título son los adecuados para las características del título, así como los servicios de orientación e información.

### Análisis

Respecto a las infraestructuras, el Título cuenta con las de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, que están a disposición del Máster en Turismo.

Estas infraestructuras son suficientes para el correcto funcionamiento del Máster, aunque sin duda constituye también una restricción importante, debido a que es compartida con otras titulaciones (grados y másteres). Esto exige un importante esfuerzo organizativo por parte del equipo de gobierno del centro. Concretamente está disponible:

- Aulas de elevada capacidad (Más de 90 alumnos): 3.
- Aulas de capacidad media (Entre 30 y 90 alumnos): 9.
- Aulas seminarios (Hasta 30 alumnos): 6.
- Aulas de informática ( $\approx$  30 alumnos): 4.
- Aula Magna (Hasta 150 alumnos): 1.
- Salas de estudio: 3.
- Sala de trabajo en grupo: 1.

- Sala de usos múltiples.
- Salón de actos.
- Sala de prensa/grados.
- Sala de Juntas.
- Biblioteca y hemeroteca.
- Despachos: 73.
- Cafetería.
- Servicio de papelería/reprografía.
- Aseos: 12.

Además, éstas incluyen acceso a Internet por cable y WIFI, y aprovechamiento de dos patios centrales grandes y otros espacios abiertos del edificio en los que se localizan generalmente numerosos puestos de estudio y bancos; y en ocasiones concretas distintas actividades de tipo social y académico.

Las aulas disponibles permiten acoger a los alumnos conforme al tamaño medio de grupos definidos en los distintos Planes de Organización Académico aprobados desde la implantación del Máster.

Todas estas infraestructuras, se completan con un conjunto de infraestructuras comunes puestas a disposición por la Universidad de Huelva a toda la comunidad universitaria en otros dos Campus universitarios. Entre ellas:

- Biblioteca central.
- Salas de estudios, las cuales permanecen abiertas durante 24 horas durante los períodos de exámenes.
- Comedor universitario.
- Y numerosas instalaciones deportivas.

Respecto a los servicios de biblioteca que están a disposición de los alumnos, ocupan un papel especialmente importante. En este sentido, en colaboración con el personal de la biblioteca central, se ofrece un curso online a los alumnos de nuevo ingreso en el que se enseña a manejar los distintos recursos bibliográficos disponibles, tanto físicos como electrónicos.

Los fondos de la sede de la biblioteca/hemeroteca de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo contiene tanto manuales, libros y revistas de las áreas de conocimiento del Máster, como medios informáticos para la realización de búsquedas y el acceso a bases de datos monopuesto, o la visualización de microfichas.

Y los recursos electrónicos de la biblioteca, son accesibles desde los ordenadores de la red de la Universidad de Huelva o mediante clave VPN. Estos recursos incluyen bases de datos electrónicas y revistas con contenidos específicos de las áreas del Máster. Entre las bases de datos electrónicas disponibles destacan entre otras: Proquest, ISI Web of Knowledge o SABI.

Respecto a los medios materiales disponibles para el desempeño de la docencia, aprovechando las ventajas que ofrece las tecnologías de la info-comunicación y audiovisuales, todas las aulas para grupos grandes, seminarios y aulas de informática están dotadas de equipamiento informático para el profesor y el software de aplicación horizontal y vertical necesario para el correcto desempeño de la docencia (para los alumnos también en el caso de las aulas de informática), cañón, sonido y audio, pizarras tradicionales o digitales, y puntero láser con control de presentaciones. También se encuentran a disposición del profesorado y el alumnado varios proyectores portátiles de transparencias y diapositivas, ordenadores portátiles (también para los alumnos en préstamo), cañones portátiles y otros equipamientos audiovisuales e informáticos.

Por otro lado, en el curso 2015/16 se habilitó el espacio Moodle de las asignaturas del Máster. Hasta ese momento el canal de comunicación era la página web del Máster. Desde ese curso los profesores se han ido incorporando a Moodle, mejorando así la comunicación potencial con el alumno al tener un canal específico para cada asignatura.

El PAS adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo en general y al Máster de Turismo, en particular, es suficiente para el desempeño satisfactorio de las enseñanzas de la titulación, como se ha podido comprobar durante los primeros cursos de implantación del Máster.

El PAS del grado representa el 22,34% del PDI sumando un total de 21 empleados, de los cuales 3 prestan servicios en la secretaría de la Unidad Departamental de la Facultad y 18 desempeñan otras funciones administrativas o de servicios (biblioteca: 5, conserjería: 6, secretaría de centro: 6 y secretaría decanato: 1). Hay que añadir al PAS de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo el personal indefinido en el puesto del servicio de limpieza que se ha externalizado. Existe también un considerable número de empleados técnicos, de administración y servicios que dependen de los distintos servicios de la Universidad de Huelva que presta servicios específicos a los títulos (Biblioteca, aula virtual, relaciones internacionales, SOIPEA, etc.), los cuales aportan servicios de orientación académica y profesional adecuados a las características del título y acciones de información.

#### **Tratamiento de las recomendaciones del informe de seguimiento**

En el Informe final para la Renovación de la Acreditación del curso 2017/2018 se recoge una recomendación en este apartado (**DEVA, Julio, 2020**):

1 - "Se recomienda que el propio título ofrezca servicios de orientación académica y profesional o, en su defecto, que se garantice la idoneidad de los servicios comunes de la UHU para desarrollar la referida orientación". Esta función se encuentra centralizada en nuestra universidad, con el servicio SOIPEA. Lo que sí se hace desde la dirección del máster es proponer temas de orientación académica y profesional de interés para nuestro máster al servicio SOIPEA.

#### **Fortalezas y logros**

- Adecuados recursos materiales y de servicios, los cuales vienen garantizando una docencia de calidad.
- El progresivo deterioro de las infraestructuras se solventa gracias al mantenimiento y renovación de las mismas por parte de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo y de la Universidad de Huelva.

#### **Debilidades y decisiones de mejora adoptadas**

- A nivel de centro, dar respuesta a las quejas presentadas por los estudiantes y docentes en relación al mantenimiento y conservación de las instalaciones, para garantizar la calidad de los servicios prestados, que redundan en una mayor calidad de las enseñanzas, en el camino hacia la excelencia.
- Dependencia de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo y de la Universidad de Huelva para solventar el progresivo deterioro de las infraestructuras.
- Los recursos materiales del Centro, sobre todo las infraestructuras (aulas), que se utilizan en el Máster de Turismo, son compartidos por otras titulaciones.

Con respecto a las debilidades anteriores, desde la coordinación del Master, no tenemos ninguna posibilidad de establecer un plan de mejora, ya que no tenemos competencia ni presupuesto asignado para el respecto.

### Evidencias imprescindibles

#### Enlaces:

- Visita a las instalaciones del panel externo representante de la comisión de renovación de la acreditación de la DEVA.
- Satisfacción del alumnado con la infraestructura, los recursos y los servicios del título:  
<https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- Documentación asociada al proceso del SGC sobre la orientación académica y profesional del estudiante:  
<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0> --- Inicio › Calidad › Procedimientos del manual versión 2.0
- Satisfacción del alumnado con la orientación académica y profesional:  
<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p15-orientacion-academica-y-profesional-de-estudiantes/view> --- Inicio › Calidad › Procedimientos del manual versión 2.0 › P15- Orientación académica y profesional de estudiantes  
<https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21

## VI. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

**Criterio 6:** Las actividades de formación y de evaluación son coherentes con el perfil de formación de la titulación y las competencias del título.

### Análisis

La metodología del proceso de enseñanza-aprendizaje responde a los objetivos de la titulación y es variada, permitiendo el desarrollo y la evaluación de las competencias. Los sistemas de evaluación, metodología y actividades formativas se describen en las guías docentes particulares de cada asignatura, y son conocidos por el alumnado desde el principio. Dicha metodología y sistemas de evaluación se realizan conforme a lo previsto en la Memoria de Verificación. La satisfacción general del profesorado y alumnos con los resultados de aprendizaje del título en los últimos años es alta.

Y las elevadas tasas de éxito y rendimiento son reflejo de la amplia consecución de las competencias previstas por el título por parte del alumnado.

#### Tratamiento de las recomendaciones del informe de seguimiento

En el Informe final para la Renovación de la Acreditación del curso 2017/2018 (**DEVA, Julio, 2020**) no se recogen recomendaciones en este apartado, ni tampoco en el Informe de Seguimiento del Plan de Mejora del curso **16/17 (DEVA, Mayo, 2019)**.

### Fortalezas y logros

- La metodología del proceso de enseñanza-aprendizaje responde a los objetivos de la titulación.
- La metodología utilizada en las diferentes asignaturas es variada, permitiendo el desarrollo y la evaluación de las competencias e introduce innovaciones.
- La metodología de enseñanza-aprendizaje ha permitido el desarrollo de la materia inicial prevista.
- La coordinación mantenida entre los profesores ha sido adecuada, desarrollándose los acuerdos establecidos.
- Los métodos de evaluación se adecúan a los objetivos del programa formativo.

- Coherencia entre la metodología utilizada en el proceso de enseñanza-aprendizaje y los métodos de evaluación.
- En el proceso de evaluación se ha cumplido lo establecido en la guía docente.

**Debilidades y decisiones de mejora adoptadas**

No procede.

**Evidencias imprescindibles****Enlaces:**

- Página web del título con información referente al criterio 3
- Guías docentes: [https://masterturismo.es/2018-19/GuiasDocentes2015\\_16.pdf/view](https://masterturismo.es/2018-19/GuiasDocentes2015_16.pdf/view)
- Información sobre las actividades formativas por asignatura: [https://masterturismo.es/2018-19/GuiasDocentes2015\\_16.pdf/view](https://masterturismo.es/2018-19/GuiasDocentes2015_16.pdf/view)
- Información sobre los sistemas de evaluación por asignatura. Valorar si los sistemas de evaluación se adecúan a la tipología, metodología y temporalización de cada una de las asignaturas.  
[https://masterturismo.es/2018-19/GuiasDocentes2015\\_16.pdf/view](https://masterturismo.es/2018-19/GuiasDocentes2015_16.pdf/view)  
<https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- Información sobre calificaciones globales del título y por asignaturas:  
<https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- Información sobre los resultados sobre el procedimiento de evaluación y mejora de calidad de la enseñanza, se debe incluir los indicadores con la evolución temporal de los mismos:  
<https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- TFG/TFM. Se debe aportar una muestra de TFG/TFM representativa de todas las posibles calificaciones:  
[http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Normativa.htm#ORDENACIÓN ACADÉMICA Y PROFESORADO](http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Normativa.htm#ORDENACIÓN_ACADÉMICA_Y_PROFESORADO)
- En su caso, relación entre el número de plazas ofertadas de prácticas y el número de estudiantes que solicitan prácticas externas. Disponibilidad de convenios. En su caso aportar información sobre seguros complementarios:  
<https://masterturismo.es/presentacion/practicas/master-oficial>  
<https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- Satisfacción del alumnado con el programa formativo: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- Plan de mejora del título: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Planes de mejora – Curso 2020-21

**VII. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO DEL PROGRAMA FORMATIVO**

**Criterio 7:** Los indicadores de satisfacción y de rendimiento, así como la información sobre la inserción laboral aportan información útil para la toma de decisiones y mejoras del programa formativo.

**Análisis**

--

Se dispone de indicadores de rendimiento del programa formativo sobre los diferentes grupos de interés del máster a lo largo de estos años: alumnado, profesorado, PAS, tutores internos y externos del alumnado en prácticas y tutores del alumnado saliente y entrante en programas de movilidad.

Los distintos indicadores relativos a los rendimientos del programa formativo son valorados por los alumnos en torno a la media de los valores alcanzados por la universidad, superándolos en los últimos años.

El grado de satisfacción global de los principales grupos de interés respecto al máster en los últimos años fueron altos. El proceso de recogida de datos mediante encuestas falla, ya que el grado de respuestas es bajo. No obstante, nosotros hemos organizado grupos de discusión con los distintos grupos de interés y las satisfacción es alta. Desde estos grupos de discusión se intenta animar a los participantes para que participen en los procesos de recogida de datos mediante encuestas online.

Respecto a la tendencia creciente de la tasa de abandono, se revirtió (en el curso académico 2014-2015 era de 55,6% y en el curso 2013-2014 era de 20%). En 2015-2016 y 2016-2017 esta tasa de abandono se redujo al 0%, aunque en 2018-2019 fue de un 16,67% (dicho porcentaje sólo correspondió al abandono de dos alumnos que en ningún momento iniciaron el máster por problemas de visado). En el 2019-2020 la tasa se redujo nuevamente a un 4%. Y en el 2020-2021, la tasa aumentó en un 12,5% (dicho porcentaje correspondió al abandono de tres alumnos que en ningún momento iniciaron el máster por problemas de visado).

Y la tasa de graduación ha pasado del 73,33% en el 2013-2014 y 33,3% en 2014-2015 (tasa que se debía a que varios estudiantes defendieron su TFM en diciembre 2015), a una tasa del 87,5% en 2015-2016, 92,3% en 2016-2017, 85,71% en 2017-2018, 70,59 % en 2018-2019 y 88% en el 2019-2020.

Respecto a las tasas de eficiencia, rendimiento, éxito y presentados, decir que en 2015/2016, 2016/2017, 2017/2018, 2018/2019, 2019/2020 y 2020/2021 mejoran los datos del Centro y la Universidad a los que está adscrito el Título (en líneas generales):

Curso académico	TASAS (%)			
	Eficiencia	Rendimiento	Éxito	Presentados
2015/2016	100	94,6	100	94,6
2016/2017	100	80,3	99,5	80,7
2017/2018	98,29	99,34	99,8	98,29
2018/2019	97,35	97,14	98,95	98,17
2019/2020	92,50	84,56	97,03	87,15
2020/2021	90,36	94,37	100	94,37

Fuente: Unidad de Calidad de la Universidad de Huelva. <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21

Respecto al grado de satisfacción de los empleadores, se recogen datos de empleadores de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, ya que también corresponden a los empleadores de este máster, los cuales otorgan una valoración de 5 sobre 5 en el 2020-2021, datos que mejoran los datos de la media de la Universidad (3,93 en 2020-2021). Aunque la tasa de respuesta es baja, un 25% de la población.

#### **Tratamiento de las recomendaciones del informe de seguimiento**

En el Informe final para la Renovación de la Acreditación del curso 2017/2018 se recogen dos recomendaciones en este apartado (DEVA, Julio, 2020):

1 - "Se recomienda garantizar la continuidad (rota en algún curso académico) en la realización del análisis de satisfacción de estudiantes y profesorado, mediante los procedimientos descritos en el SGC o con información recabada por otros medios (grupos de discusión) si el número de cuestionarios recogidos en las encuestas es insuficiente". Se ha activado de nuevo la recogida de datos a través de encuesta, el cual se complementa con los grupos de discusión de los distintos colectivos para recoger sus impresiones si los cuestionarios recogidos son insuficientes. Se da por finalizada esta recomendación.

2 - "Se recomienda realizar un análisis continuo de satisfacción de egresados y empleadores, mediante los procedimientos descritos en el SGC o con información recabada por otros medios (grupos de discusión) si el número de cuestionarios recogidos en las encuestas es insuficiente". Continuación de la recomendación "Se recomienda poner en marcha la encuesta a egresados, a empleadores, encuesta de empleabilidad e inserción laboral, e introducir cuestiones sobre el grado de logro de las competencias" del Informe de Seguimiento del Plan de Mejora del curso 16/17 (DEVA, Mayo, 2019). A partir del curso académico 2019/2020, se han incorporado en las encuestas realizadas para valorar la inserción laboral de los egresados, así como la satisfacción de los empleadores cuestiones sobre el grado de logro de competencias (<https://drive.google.com/file/d/1HYpUVKBDV1szsiDjPT5wVlirBPtkSsyP/view?usp=sharing>). Se da por finalizada esta recomendación.

#### **Fortalezas y logros**

- Las tasas de abandono, graduación, eficiencia, rendimiento, éxito y presentados, nos están indicando que se están haciendo las cosas bien en el Título.
- Se comenzó a obtener en los últimos años valoraciones de grupos de interés que antes no se tenían, aunque es cierto que el último año este proceso falló al no contar con la persona de alumno-becario que aportaba la Universidad de Huelva y era la encargada de recoger estos datos a través de encuesta.

#### **Debilidades y decisiones de mejora adoptadas**

- Aumentar el número de respuestas recibidas.

#### **Evidencias-Indicadores imprescindibles**

##### **Enlaces:**

- Satisfacción de los agentes implicados: estudiantes, profesorado, personal de gestión de administración del título, empleadores, egresados, etc. Se debe incluir el tamaño de la muestra y el número de encuestas respondidas.  
<https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- Satisfacción de los estudiantes con la actuación docente del profesorado:  
<https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- En su caso, satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas:  
<https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- En su caso, satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad:  
<https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21

- Satisfacción de los estudiantes con los servicios de información y los recursos de orientación académico profesional relacionados con el título: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- Satisfacción de los estudiantes con la infraestructura los servicios y los recursos de la titulación: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- Evolución de los indicadores de demanda:
  - Relación oferta/ demanda en las plazas de nuevo ingreso:  
<https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
  - Estudiantes de nuevo ingreso por curso académico:  
<https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
  - Número de egresados por curso académico:  
<https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- Evolución de los indicadores de resultados académicos: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
  - Tasa de rendimiento.
  - Tasa de abandono.
  - Tasa de graduación.
  - Tasa de eficiencia.
- Los indicadores que la titulación contemple en su SGC ya utilizados en el seguimiento (histórico Indicadores SGC): <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- Indicadores sobre la tasa de ocupación y adecuación de la inserción laboral de los egresados: <https://masterturismo.es/presentacion/sistema-de-garantia-de-calidad> --- Indicadores e Informes - Cursos Académicos - 2020-21
- Informe sobre la sostenibilidad del título teniendo en cuenta el perfil de formación de la titulación y los recursos disponibles.