



Acreditación del Máster Universitario en Gestión Internacional del Turismo
Universitat de Lleida

Informe de Acreditación
(Junio 2019)

Aprobado por la Comissió d'Estudis i Reforma de Graus i Posgraus (CERGP) el día
25/02/2019

Aprobado por la Comisión de Evaluación de la Universidad el día
22/03/2019

Índice

0.DATOS DE IDENTIFICACIÓN	4
1.PRESENTACIÓN DEL CENTRO	5
2. PROCESO DE ELABORACIÓN DEL AUTO-INFORME	7
3. VALORACIÓN DEL LOGRO DE LOS ESTÁNDARES	10
ESTÁNDAR 1. Calidad del programa formativo	10
1.1 El perfil de competencias de la titulación es consistente con los requisitos de la disciplina y con el nivel formativo correspondiente del MECES.	10
1.2 El plan de estudios y la estructura del currículo son coherentes con el perfil de competencias y con los objetivos de la titulación.	10
1.3 Los estudiantes admitidos tienen el perfil de ingreso adecuado para la titulación y su número es coherente con el número de plazas ofertadas	11
1.4 La titulación dispone de adecuados mecanismos de coordinación docente	19
1.5 La aplicación de las distintas normativas se realiza de manera adecuada y tiene un impacto positivo sobre los resultados de la titulación	23
ESTÁNDAR 2. Pertinencia de la información pública	24
2.1 La institución publica información veraz, completa, actualizada y accesible sobre las características de la titulación y su desarrollo operativo	24
2.2 La institución publica información sobre los resultados académicos y de satisfacción.	31
Atendiendo a los diferentes grupos de interés, la información es accesible a través de sus diferentes canales de comunicación y de forma específica a:	31
2.3 La institución publica el SGIC en el que se enmarca la titulación y los resultados de seguimiento y acreditación de la titulación.	32
ESTÁNDAR 3. Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad	33
3.1 El SGIC implementado cuenta con procesos que garantizan el diseño, la aprobación, el seguimiento y la acreditación de las titulaciones	33
3.2 El SGIC implementado garantiza la recogida de información y de los resultados relevantes para la gestión eficiente de las titulaciones, en especial los resultados académicos y la satisfacción de los grupos de interés.	35
3.3 El SGIC implementado se revisa periódicamente y genera un plan de mejora que se utiliza para su mejora continua.	36
ESTÁNDAR 4. Adecuación del profesorado al programa formativo	37
4.1 El profesorado reúne los requisitos del nivel de cualificación académica exigidos por las titulaciones del centro y tiene suficiente y valorada experiencia docente, investigadora y, en su caso, profesional.	44
4.2 . El profesorado del centro es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para desarrollar sus funciones y atender a los estudiantes.	46
4.3 La institución ofrece apoyo y oportunidades para mejorar la calidad de la actividad docente e investigadora del profesorado.	47
ESTÁNDAR 5. Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje	48
5.1 Los servicios de orientación académica soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y los de orientación profesional facilitan la incorporación al mercado laboral	48
Orientación Profesional: Plan Inserción Laboral	49
Orientación Profesional: Prácticas Académicas Externas Extracurriculares	49
Orientación Profesional: Actividades Complementarias	51
Orientación Académica: Mentoría de Estudiantes	53
5.2 . Los recursos materiales disponibles son adecuados al número de estudiantes y a las características de la titulación	54

Partenariados.	55
Relaciones internacionales	55
Convenios de prácticas curriculares y extracurriculares.	56
ESTÁNDAR 6. Calidad de los resultados de los programas formativos	59
6.1. Los resultados del aprendizaje alcanzados se corresponden con los objetivos formativos pretendidos y con el nivel del MECES de la titulación.	59
6.2. Las actividades formativas, la metodología docente y el sistema de evaluación son adecuados y pertinentes para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje previstos.	60
6.3 Los valores de los indicadores académicos son adecuados para las características de la titulación.	65
6.4 Los valores de los indicadores de inserción laboral son adecuados para las características de la titulación	66
PROPUESTAS DE MEJORA	69
EVIDENCIAS	79

0. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Universidad:	Universidad de Lleida (UdL)
Nombre del centro:	Escuela Universitaria de Turismo Ostelea
Datos de contacto:	C. Aragó, 28 E-08015 Lleida - +34 93 400 50 24
Web de la titulación:	www.ostelea.com
Responsables de la elaboración del informe:	Sergi Terraza Director General Escuela Universitaria de Turismo Ostelea

Titulaciones que se imparten en el centro (las titulaciones resaltadas son las que se incluyen en éste informe de acreditación)

Denominación	Código RUCT	Créditos ECTS	Año de inicio	Interuni v./ Coord. Udl	Coordinador/a Programa Formativo
Grado Universitario en Turismo y Ocio	2503355	240	2016/17	N/N	Dra. Sheila Sánchez Bergara
Máster en Gestión Internacional del Turismo	4315560	60	2015/16	N/N	Dra. Elsa Soro (Especialidad en Gestión Internacional de Turismo de Negocios) Dr. Claudio Milano (Especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos) Dr. Yadur Nahel González (Especialidad en Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales)

1. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

La Escuela Universitaria de Turismo Ostelea es un centro promovido por el Centro Superior de Altos Estudios Internacionales, S.L., (anteriormente Centro Superior Internacional de Turismo, SL) empresa perteneciente al Grupo Planeta, grupo líder en el ámbito de la comunicación, producción y distribución de contenidos editoriales, informativos, formativos y de entretenimiento. El Grupo Planeta es, hoy día, el primer grupo editorial de España y de América Latina y el segundo de Francia, figurando entre los líderes de la edición en Europa. Desde la fundación de la Editorial Planeta en Barcelona en 1949, el Grupo combina una sólida tradición empresarial con una gran capacidad de innovación y una vocación claramente multinacional. Los últimos años el Grupo Planeta ha llevado a cabo una de sus transformaciones más importantes ya que ha pasado de ser el líder del sector editorial en el ámbito de la lengua castellana a convertirse en uno de los grandes grupos multimedia españoles. Durante este período ha consolidado su presencia en más de veinte países y ha ampliado sus actividades para adaptarse a las necesidades de un público potencial de más de setecientos millones de personas.

A través de su División de Formación y Universidades, el Grupo Planeta desarrolla actividades de formación en diferentes modalidades dirigidas a amplios colectivos profesionales tanto en nuestro país como a escala internacional. La oferta formativa está muy orientada a las demandas del mercado y con una metodología flexible y con el apoyo de las nuevas tecnologías (*e-learning*, campus virtuales, video-tutorías, blogs, etc.), permite conciliar los estudios con la vida familiar y profesional.

Actualmente, la División de Formación del Grupo Planeta cuenta con diferentes centros educativos de ámbito universitario: *EAE Business School*, situada en Madrid y en Barcelona; *Online Business School* (OBS), la Valencian International University (VIU) y el Centro Universitario Internacional de Barcelona (UNIBA). Planeta tiene como objetivo continuar impulsando un proyecto de amplio espectro en la formación en ámbito universitario, atendiendo a su experiencia en el mundo de la formación superior en modalidad presencial y online.

La Escuela Universitaria de Turismo Ostelea nace como una prolongación del proyecto de las Escuelas Universitarias del Grupo. *EAE Business School*, escuela de negocios especializada en formación superior, tenía una pequeña área dedicada al turismo. En concreto, ofrecía un Máster propio dedicado a la Gestión Internacional del Turismo. El equipo de dirección de EAE valoró la idoneidad de crear, a modo de *spin-off*, una nueva Escuela dedicada en exclusiva al turismo. Éste es el origen de la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea. En cumplimiento del Decreto 390/1996, de 2 diciembre, de regulación del régimen de adscripción a universidades públicas de centros docentes de enseñanza superior, Ostelea se constituye, mediante convenio firmado el 6 de octubre de 2014, como Centro Adscrito a la *Universitat de Lleida* (UdL).

La misión de Ostelea es contribuir al desarrollo social, económico y cultural de la industria turística formando personal directivo y profesionales con una visión sostenible del sector. Ostelea está comprometida con la innovación e impulsa vínculos entre empresas del sector y la Escuela para nutrir al mercado de nuevas soluciones. Los alumnos y alumnas son el centro de la actividad de Ostelea, a ellos se transmite un conocimiento aplicable y práctico gracias a un claustro de profesores conformado por académicos doctores dedicados a la investigación y profesionales del sector que combinan su actividad docente con posiciones de responsabilidad en las principales compañías del sector turístico.

En lo que atañe a la investigación y a la innovación docente, el personal docente investigador contratado (PDI) de Ostelea forma parte del *Centro de Investigación, Divulgación e Innovación Turística* (IDITUR). El centro lo componen siete docentes investigadores, doctorados en distintas disciplinas. La estructura de IDITUR es la siguiente:

- Área de Investigación: centra su actividad en el desarrollo de proyectos de investigación

teórica y aplicada, la publicación científica, así como la organización y participación en diversos foros científicos, y la vinculación entre la investigación, las actividades académicas y las profesionales en el ámbito del turismo, el ocio y el hospitality.

- Área de Innovación Docente: tiene por objetivo describir, analizar y reflexionar en el ámbito de la docencia, identificando problemas y áreas de mejora para así desarrollar y promover distintas herramientas pedagógicas y didácticas que faciliten e impulsen la innovación docente y la práctica en el aula.
- Área de Divulgación y Transferencia de conocimiento: tiene como objetivo principal el transmitir y divulgar el conocimiento generado en la escuela.
- Área de Consultoría y Asesoría Turística: brinda apoyo y orientación especializada en los sectores del hospitality, el turismo y ocio a emprendedores, *start-ups*, pequeñas y medianas empresas, entes público-privados, Ayuntamientos y Comunidades Autónomas, entre otros.

En Ostelea también se persigue una estrecha relación con el ecosistema empresarial, considerando que ésta es la base de sus programas académicos y actividades relacionadas. La sólida relación que mantiene con el mundo empresarial nacional e internacional permite obtener una visión privilegiada de las empresas del sector de Turismo y Hospitality. En la actualidad, un centenar de compañías como *Hilton*, *American Express*, *Barceló Viajes*, *Lonely Planet* y *Turijobs* forman parte de sus contactos. Esta red de conocimiento empresarial también se enriquece gracias a su participación en la Red Global de Partners Universitarios Internacionales, más de treinta universidades y centros de formación de turismo de todo el mundo con los que comparte un intercambio constante de conocimiento, claustro y alumnos.

Ostelea ha sido reconocida por las principales asociaciones del sector turístico y de la formación. Forma parte de *OMT* (Organización Mundial de Turismo) y es uno de los miembros de su Red de Conocimiento, la más importante del sector. Ostelea también ha sido invitada a formar parte de *CHRIE* (Council of Hotel, Restaurant, and Institutional Education), la principal red internacional de centros universitarios de turismo (con sede en Estados Unidos de América) y a la que solo pertenecen dos miembros en España. Ostelea decidió adherirse en 2015 a PRME, la campaña de Naciones Unidas para promover una educación responsable en management. Además, es miembro activo de la *AEPT* (Asociación Española de Profesionales de Turismo), la *AEDH* (Asociación Española de Directores de Hotel), la *EARTH* (*European Alliance of Responsible Tourism and Hospitality*) y *ATLAS* (*Association for Tourism and Leisure Education and Research*). Todo esto se verá con detalle más adelante.

En la actualidad (2019) la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea gestiona una matrícula superior a los 700 estudiantes, con una plantilla compuesta de Personal Docente e Investigador contratado de forma permanente (PDI), tres Departamentos Académicos (Departamento de Ciencias Jurídicas y Políticas, Departamento de Ciencias Sociales y Comunicación y Departamento de Planificación y Gestión Turística), y una plantilla de Personal de Administración y Servicios (PAS) de 24 personas. Además, cuenta con profesionales del sector turístico y de académicos reconocidos que trabajan como Profesores Asociados. Desde sus inicios, en la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea se han titulado 898 estudiantes.

La Escuela Universitaria de Turismo Ostelea tiene como objetivo ofrecer grados y másteres universitarios principalmente en castellano e inglés. Se ofrecen actualmente estudios en modalidad presencial y online enfocados al área de la gestión turística y del ocio. En este sentido, la adscripción del Centro a la UdL se establece con el efecto de impartir, a día de hoy, las siguientes titulaciones oficiales:

- Grado de Turismo y Ocio, curso 2015-2016.
- Máster en Gestión Internacional del Turismo, y sus distintas especialidades, curso 2015-2016.

También ofrece una línea de formación, bajo el paraguas de la UdL, en forma de Másteres propios.

Tal y como puede verse en la Tabla 1.1, el Grado en Turismo y Ocio comienza a impartirse en el año 2014. En el último curso (2017/18), el Grado cuenta con un total de 43 alumnos de nuevo ingreso, de los cuales

el 96,29% había elegido Ostelea como primer título en sus preferencias. En el año académico 2018/19 el Grado de Turismo y Ocio cuenta con un total de 76 alumnos repartidos entre los cuatro cursos.

En el año 2015 (ver tabla 1.1.), la Programación Universitaria de Cataluña, aprobada por la Resolución de 15 de junio de 2015 para el curso 2015-2016, incluye la implantación del estudio de Máster Universitario en Gestión Internacional del Turismo en la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea. El inicial *Máster en Gestión Internacional del Turismo* (GIT), comenzó impartándose con dos especialidades Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales y la especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos, para un año después, y tras la modificación de la memoria oficial, incorporar una tercera especialidad más llamada Gestión Internacional del Turismo de Negocios.

A la hora de redactar el presente informe, todas las titulaciones oficiales ofrecidas por la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea lo hacen en horario de mañana (9.00 h.- a 14.00 h.-). Por otro lado, llegados a este punto es necesario señalar que la Escuela decide cada año si imparte sus titulaciones de Máster en uno o dos grupos, comenzando los meses de Abril y Octubre. En la actualidad no se ofrece ningún tipo de formación en la modalidad semipresencial.

Para finalizar, en 2018, Ostelea solicitó a la *Agència Catalana de Qualitat Universitària* la aprobación y verificación de un nuevo Máster en Administración y Dirección de Empresas Turísticas. Sin embargo, éste finalmente no fue aprobado.

Tabla 1.1: Evolución Histórica de la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea

Año	Actividad
2014	<ul style="list-style-type: none">Ostelea se convierte en centro adscrito a la <i>Universitat de Lleida</i> (UdL)
2015	<ul style="list-style-type: none">Se inicia la impartición del <i>Grado en Turismo y Ocio</i>. Posteriormente renombrado Grado en Turismo y Ocio.Ostelea comienza a impartir el <i>Máster en Gestión Internacional de Turismo</i>, con las especialidades en <i>Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales</i> y la especialidad en <i>Gestión Internacional de Destinos Turísticos</i>
2016	<ul style="list-style-type: none">Se comienzan a impartir la especialidad de <i>Gestión Internacional del Turismo de Negocios</i>
2017	<ul style="list-style-type: none">Se aprueba y pone en marcha el <i>Sistema Interno de Garantía de la Calidad de la Escuela</i>.
2018	<ul style="list-style-type: none">Ostelea inicia el primer proceso de acreditación de un máster.

Fuente: Elaboración Propia

2. PROCESO DE ELABORACIÓN DEL AUTO-INFORME

El proceso de elaboración del Informe de Acreditación del Máster GIT, y sus diferentes especialidades, ha sido liderado por el Director General de la Escuela, la Dirección Académica de Posgrado y los diferentes Coordinadores de Programas Formativos en colaboración con la Unidad de Calidad y Planificación Docente de la Universidad de Lleida (<http://www.udl.cat/ca/serveis/oqua/>). Además, se han visto acompañados, en todo momento, por el Responsable de Calidad de la Escuela quien coordina la elaboración del Informe de Seguimiento en colaboración con los Coordinadores de Programas Formtivos.

El proceso de elaboración del presente Auto-Informe ha constado de cuatro fases:

- a.- Recopilación de Información.
- b.- Elaboración del Auto-Informe.
- c.- Exposición Pública.
- d.- Aprobación del Auto-Informe.

La línea temporal y de actividades para la elaboración del informe es la que sigue: el **30 de mayo** de 2018 se llevó a cabo la primera reunión telemática con el equipo de la Unidad de Calidad y Planificación Docente de la *Universitat de Lleida* (UdL) para abordar la elaboración de este Informe de Acreditación. En esta reunión (Evidencia [1.8GITSubest CoordActvDocent en la Subcarpeta Reunión Unidad Calidad UdL](#)) se trataron aspectos generales relacionados con la puesta en marcha de la recopilación de información y evidencias, así como la redacción del documento.

La recopilación de información se inició **durante la segunda quincena de julio de 2018**. En este proceso se han considerado la Memoria de Verificación, los Informes de Verificación y los Informes de Seguimiento de la mencionada titulación (dos hasta el momento). Además, se han ampliado, de forma específica, aquellas partes que se requerían específicamente para el Informe de Acreditación y se han recopilado las evidencias necesarias. Para ello, desde la Dirección Académica de Posgrado se instruyó a los Coordinadores de Programas Formativos para que estos se encargaran de la compilación de materiales y evidencias. Los Coordinadores se reunieron, a su vez, con el profesorado y con los Directores de Programa para recopilar de forma conjunta estas evidencias. En la medida de lo posible, se mostrarán datos correspondientes a los cursos 2016/17, 2017/18 y 2018/19. Las realizaciones de exámenes que conforman las evidencias del sub-estándar 6.2 se corresponden al curso 2017/2018. También se inició la elaboración de cuadros estadísticos utilizando diversas fuentes de información como son el Gestor Académico de la Escuela y el *Black Board*, o campus virtual. El Responsable del Sistema Garantía Interno de la Calidad (SGIC) de Ostelea fue el coordinador principal de la redacción del presente informe.

Con posterioridad, **en octubre, día 2 del año 2018**, se convocó la Comisión de Estudios y Reforma de Grados y Posgrados (CERGP), que ejerce como garante de la Calidad del Centro, constituyéndose el Comité de Evaluación Interno y aprobándose la puesta en marcha de la redacción del auto informe (evidencia [1.1GITSubest Plan Esc](#)). La composición de esta comisión garantiza la participación de todos los colectivos de la Escuela (PDI, PAS y estudiantes) en la valoración de los programas formativos. Esta comisión ha actuado como Comité de Evaluación Interno (CEI) del proceso. En la actualidad su composición es la siguiente:

Como Coordinadores de Programas Formativos:

- Claudio Milano
- Yadur González
- Elsa Soro
- Sheila Sánchez Bergara
- María Martínez Iglesias (incorporación marzo 2019)
- José A. Mansilla (este además como Responsable de Calidad)

Como Directora Académica de Posgrado:

- Gema Sotoca

Como Directora Académica de Grado:

- María del Pilar Leal Londoño

Como representante del PAS:

- Aroa Cintas

Como representante de los estudiantes:

- Andrea Torres (alumna de Grado)

Como Director del Centro:

- Sergi Terraza (desde el 30 de marzo de 2019, en sustitución de Francesc Calabia)

Como representante de la *Universitat de Lleida* (UdL):

- Francisco García Pascual (no se ha notificado a la Escuela ninguna modificación)
- Como Secretario:
- Jorge Irigaray

El **7 de febrero de 2019** se dio a conocer a la comunidad universitaria, mediante correo electrónico, que el documento estaba en exposición pública a disposición de todo aquel o aquella que quisiera consultarlo en el área de Coordinación Académica (en la evidencia [1.2GITSubest Plan Esc Comun Auto](#) puede consultarse el correo enviado al equipo docente y al alumnado, al PAS y a la Dirección del centro). Para ello se dio de plazo hasta el día 21 de febrero.

El **día 25 de febrero del 2019**, una vez finalizada la exposición pública del Informe de Acreditación, éste fue presentado en la Comisión de Estudios y Reforma de Grados y Posgrados (CERGP), en su calidad de Comisión de Evaluación Interna, a fin de ser revisado y aprobado y poder, de este modo, ser remitido finalmente a la Unidad de Calidad y Planificación Docente de la *Universitat de Lleida* (UdL) para que continuara su tramitación. En la evidencia [1.1GITSubest Plan Esc](#) se muestra por un lado, la constitución del Comité de Evaluación Interna y el acta de aprobación del Informe de Acreditación por parte de la Comisión de Evaluación Interna.

El alumnado, el personal docente, el personal administrativo y la coordinación y dirección del centro han participado en este proceso a lo largo de los diferentes estadios, lo que ha propiciado la obtención de evidencias exhaustivas, actualizadas y relevantes. La implementación de este informe ha mostrado un alto grado de cohesión entre los miembros de Ostelea. Los plazos fijados, con pequeñas variaciones, se han cumplido de forma adecuada para que la redacción del Informe de Acreditación y la recogida de evidencias estuvieran terminadas con suficiente antelación para la exposición pública como puede verse en la Evidencia [1.8GITSubest CoordActvDocent Subcarpeta Calendario Elaboración Autoinforme](#).

Recordar que el presente documento se ha desarrollado en el marco del proceso de seguimiento de la titulación. El seguimiento de la titulación se elabora de forma continuada cada curso académico y se articula principalmente mediante los siguientes mecanismos:

- Reuniones semanales de la Directora Académica de Posgrado con los diferentes Coordinadores de Programas Formativos (titulaciones). Los Coordinadores de Programas Formativos son Personal Docente Investigador (PDI) de Ostelea cuya función principal es servir de conexión entre los Directores de Programa, el Departamento Académico de Posgrado y la Coordinación Académica. El hecho de que se trate de personal fijo de la Escuela permite un mayor conocimiento y seguimiento de los diferentes aspectos, siempre de orden académico, de cada titulación. Estas reuniones permiten trabajar de forma coordinada todos los aspectos transversales de las titulaciones, y permiten detectar necesidades y aspectos a mejorar. [1.8GITSubest CoordActvDocent en la Subcarpeta Reuniones Coordinación Semanal](#).
- Reuniones del profesorado de cada titulación o Claustro. Estas reuniones, lideradas por el Coordinador de cada titulación, y donde también está presente el Director del Programa, deberían tener lugar, al menos, una vez al año, al inicio del mismo, en ellas se recogería el punto de vista del profesorado sobre diferentes aspectos de las titulaciones. [1.8GITSubest CoordActvDocent en la Subcarpeta Reuniones Claustro](#).
- Reuniones con los estudiantes. Cada Coordinador de Programas Formativos, la Coordinadora Académica y el Director de Programa se reúnen, al menos, dos veces en cada curso con los estudiantes de la correspondiente titulación y curso para atender las necesidades concretas del colectivo. [1.8GITSubest CoordActvDocent en la Subcarpeta Actas Delegados](#).
- Reuniones del Equipo de dirección de la Escuela con diferentes grupos representativos del Centro como son: la Comisión de Estudios y Reforma de Grados y Posgrados (CERGP), la Junta de Centro. [1.8GITSubest CoordActvDocent en la Subcarpeta Actas CERGP](#) y

1.8GITSubest CoordActvDocent en la Subcarpeta Junta de Centro.

Apuntar que el visionado de las evidencias puede realizarse de dos formas:

- 1) Mediante el programa académico *Black Board* en el siguiente link (<https://campus.ostelea.com/>) e introduciendo el usuario y las claves proporcionadas. Una vez dentro se accede al apartado de Evidencias, que es la primera opción a la izquierda. Las evidencias están ordenadas jerárquicamente en función de los 6 estándares que se evalúan. El listado completo puede verse en el último apartado de este informe llamado *Evidencias*.
- 2) El acceso también se puede realizar clicando sobre el nombre de la evidencia que contiene hipervínculos que llevan directamente a las carpetas de *Black Board* donde se encuentra cada una de ellas. Ha de tenerse abierto el programa informático *Black Board*, mediante los usuarios y claves proporcionados, para que el proceso sea automático.

En la actualidad, y tal y como se comentará más adelante, el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIQ) de Ostelea se encuentra en proceso de despliegue. Desde la Escuela se ha dado máxima prioridad, dentro del mismo, a la parte correspondiente de los mecanismos de coordinación interna. Una vez estos aspectos estén consolidados, se intensificarán los esfuerzos en el despliegue del resto de procedimientos y mecanismos, como el de *Gestionar quejas, demandas y sugerencias* o el de *Elaborar y ejecutar el plan de formación académico*, entre otros.

3. VALORACIÓN DEL LOGRO DE LOS ESTÁNDARES

ESTÁNDAR 1. Calidad del programa formativo

El diseño del programa (líneas de investigación, perfil de competencias y actividades formativas) está actualizado según los requisitos de la disciplina y responde al nivel formativo requerido en el MECES

1.1 El perfil de competencias de la titulación es consistente con los requisitos de la disciplina y con el nivel formativo correspondiente del MECES.

El Máster Universitario en Gestión Internacional del Turismo (GIT) fue verificado positivamente mediante Resolución de la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria, el 25 de octubre de 2015. Posteriormente, el 7 de octubre de 2016 fue aprobado por el Consejo de Ministros y publicado en el [Boletín Oficial del Estado \(BOE\) el 26 de octubre](#) de ese mismo año.

1.2 El plan de estudios y la estructura del currículo son coherentes con el perfil de competencias y con los objetivos de la titulación.

El Máster Universitario en Gestión Internacional del Turismo (GIT) de la *Universitat de Lleida* (UdL) cuenta con un plan de estudios de 60 ECTS, de los que 24 ETCS son asignaturas troncales, 24 ETCS asignaturas optativas para cada especialidad y 12 ETCS corresponden al Trabajo Fin de Máster. Poco después de su aprobación inicial, se solicitó una modificación sustancial de la Memoria de Verificación con el objetivo de introducir una nueva especialidad llamada Gestión Internacional del Turismo de Negocios, la cual fue aprobada por Consejo de Ministros el 2 de noviembre de 2016.

Las competencias de las titulaciones de la rama de turismo no vienen reguladas por ninguna ficha ministerial, únicamente se encuentra con una normativa especial de la profesión de Guía de Turismo. Por lo tanto, los documentos de referencia para el contenido de las asignaturas son la Memoria de Verificación, que ha sido aprobada por un Informe de Verificación de la *Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya* (ver evidencias [1.4GITSubest](#) [MemActVerificacio](#) y [1.5GITSubest](#) [InfVerificacio](#)), y los Planes Docentes de las asignaturas que derivan de esta Memoria.

Se han seleccionado 6 asignaturas con la finalidad de mostrar que el plan de estudios y la estructura del currículo son coherentes con el perfil de competencias y con los objetivos de la titulación. El criterio de selección ha sido la representatividad de las asignaturas en relación a las competencias, esto es, aquellas que comparten el mayor número de competencias recogidas en la Memoria de Verificación y que en mayor medida aseguran la adquisición de las mismas; a partir de su descripción puede verse la integración de las competencias de la Memoria en el Plan de Estudios. El resultado de esta selección es la elección de 2 asignaturas troncales, 1 asignatura de cada especialidad y, para finalizar, la asignatura del TFM. Estas asignaturas están señaladas en rojo en la evidencia [1.3GITSubest](#) [AssigSeleccionades](#).

En la columna de la izquierda del archivo de la evidencia [1.3GITSubest](#) [AssigSeleccionades](#) se puede observar el listado de competencias generales y específicas que han de desarrollarse en el Master de Gestión Internacional del Turismo. En el archivo se muestran, además, las competencias que contiene cada asignatura y cada materia. El objetivo es mostrar que las competencias generales y específicas están recogidas e implementadas en el conjunto de las asignaturas y materias.

1.3 Los estudiantes admitidos tienen el perfil de ingreso adecuado para la titulación y su número es coherente con el número de plazas ofertadas

El Máster en Gestión Internacional del Turismo y sus tres especialidades (Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales; Gestión Internacional de Destinos Turísticos y Gestión Internacional del Turismo de Negocios) oferta un total de 130 plazas.

Los requisitos de acceso se categorizan en tres tipos:

- 1) Los obligatorios para los máster oficiales: posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una institución de educación superior perteneciente a otro Estado, o a sistemas educativos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior sin necesidad de la homologación de sus títulos, previa comprobación por la Universidad de que aquellos acreditan un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos universitarios oficiales españoles y que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de postgrado¹.
- 2) Los específicos de la Escuela para acceder al Master en Gestión Internacional del Turismo: valoración del expediente académico de grado; el currículo vitae (formación reglada universitaria; idiomas; experiencia vinculada al sector; y pertenencia a asociaciones empresariales vinculadas al sector) y una carta de motivación y/o entrevista personal. El objetivo de incluir estos requisitos es que el perfil del estudiante admitido se ajuste a la formación que se ofrece en el Máster de Gestión Internacional del Turismo.
- 3) Los específicos de la Escuela para el alumnado que cursan el Máster íntegramente en inglés al que se le exigirá un nivel equivalente al B2 (FCE, IELTS 5 o TOEFL 61). Hasta el momento, esta opción no se ha abierto. El Máster, desde sus comienzos, se ha impartido únicamente en

¹ Recogidos en el artículo 16 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010

castellano. Ahora bien, desde Ostelea, como elemento de mejora, se valorará la demanda de este posgrado en otros idiomas -inglés y catalán- durante los próximos años y, de esta forma, decidir si, finalmente, se modifica la Memoria de Verificación para ofrecerlo únicamente en castellano o se amplían los grupos en otros de los idiomas autorizados.

El proceso de admisión se inicia cuando las personas candidatas solicitan información sobre el Máster en Gestión Internacional del Turismo en sus diferentes especialidades. A partir de este momento, el personal del Departamento de Admisiones, encargado de tal cuestión, concierta una entrevista y le solicita a la persona candidata la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos obligatorios y propios del máster anteriormente señalados. Una vez recibida la documentación, cada candidato/a es valorado por la Comisión de Admisiones, y se aprueba o deniega su continuidad en el proceso de admisión. Los motivos para la exclusión de las personas candidatas pueden ser varios:

- No cumplen con los requisitos obligatorios formativos establecidos por la Memoria oficial del Máster.
- No cumplen con el perfil motivacional que requiere el máster evaluado a través de la carta de motivación y/o de la entrevista personal.
- El alumno o alumna no sigue con el proceso de admisión ya que no entrega toda la documentación necesaria para ser admitido/a.

Tal y como recoge la normativa de la UdL, una vez que las personas son admitidas, la matrícula se hace efectiva si la documentación se entrega y el pago de la matrícula se realiza en plazo y forma.

En relación a las admisiones, en el curso 2016/17 el número de estudiantes admitidos fue de 166; en el curso 2017/18, sin embargo, hubo un descenso de los estudiantes admitidos, llegando hasta los 106 y, finalmente, en el curso, 2018/19 se admitieron 108 estudiantes. El ratio Admisión/Oferta ha ido adaptándose a las plazas ofertadas, pasando de un 128% en el primer año de la impartición del Máster en 2016-17, a un 82% y 83% en los dos últimos cursos (ver Tabla 2.1). El primer año de implementación, y siguiendo el aprendizaje de la Escuela de Negocios EAE (universidad del grupo Planeta, referencia para Ostelea) se admitió un número mayor de estudiantes que de plazas ofertadas. Al igual que la Escuela de Negocios EAE, una parte considerable del alumnado de Ostelea es de procedencia extranjera, concretamente de América Latina, y se temía, como había ocurrido en dicha Escuela, que el número de admitidos se viese disminuido drásticamente debido a que parte del alumnado no podría finalizar el proceso para la obtención del visado de estudiante. El objetivo, ese primer año, fue que la matrícula se acercase a la cuantía de plazas efectivamente aprobadas en las memorias académicas. Sin embargo, la experiencia nos mostró que el alumnado admitido sí consigue superar los trámites administrativos del visado y matricularse. Por ello, las siguientes convocatorias (curso 2017/18 y 2018/19), tras la lección aprendida, se llevó a cabo un proceso de admisiones más cauto, por lo que los ratios bajaron. Así, durante los años siguientes, las admisiones se adaptaron a las plazas ofertadas por lo que no se consideró necesario solicitar una modificación de la Memoria de Verificación para aumentar el número de plazas.

Tabla 2.1: Admisión. Alumnado Matriculado. Ratio Admisiones/Oferta. Cursos 2016/17, 2017/18 y 2018-19.

	CURSO 2016/17	CURSO 2017/18	CURSO 2018/19
Plazas Ofertadas	130	130	130
Admisiones	166	106	108
Ratio Admisiones/Oferta	128%	82%	83%
Alumnado Matriculado	153	92	101

Fuente: Gestor Académico, 2018

En relación a la matrícula, según la Memoria del Máster GIT, la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea puede ofertar hasta 130 plazas. Así, en el curso 2016/17 se matricularon 153 personas; en el curso 2017/18, 92 personas y en el curso 2018/19 lo hicieron 101 personas. El primer año se sobrepasó el ratio Alumnado Matriculado/Plazas Disponibles (A.M./P.D.), llegando a 1,18.

La especialidad con mayor número de alumnado matriculado en los tres cursos académicos es Gestión Internacional de Turismo de Negocios; seguido de la especialidad en Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales y en último lugar, la especialidad Gestión Internacional de Destinos Turísticos (ver tabla 2.2).

Tabla 2.2: Plazas disponibles y alumnado matriculado. Especialidades. Curso 2016-17/2017-18/2018-19

	CURSO 2016-17	CURSO 2017-18	CURSO 2018-19
Máster en Gestión Internacional del Turismo (Plazas Disponibles)	130	130	130
Máster en Gestión Internacional del Turismo (Alumnado matriculado)	153	92	101
Máster en Gestión Internacional del Turismo (Ratio A.M./P.D.)	1,18	0,71	0,78
- Especialidad en Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales	50	42	27
- Especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos	43	16	24
- Especialidad en Gestión Internacional de Negocios	60	34	50

Fuente: Gestor Académico, 2018

Los cursos académicos en el Máster en Gestión Internacional del Turismo se dividen en dos grupos dependiendo de la demanda del alumnado, uno en Abril y otro en Octubre de cada curso académico. Este modo de operar se realiza por dos motivos:

- a) Mantener los grupos con un tamaño que permita una atención personalizada y adecuada al alumnado
- b) Permitir al alumnado adaptarse a la estacionalidad del sector turístico y a los calendarios de su propio país de origen.

Además, la Escuela ofrece prácticas -aunque no son obligatorias, es decir, son extracurriculares- y los tiempos en la impartición de las clases intentan ajustarse de forma adecuada a los condicionantes del sector. Esta opción se ha llevado a cabo durante el curso 2016/17 para todas las especialidades; en el curso 2017/18 para la especialidad de Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales y la especialidad de Gestión Internacional de Turismo de Negocios (ver tabla 2.3). En el curso 2018/19, esta posibilidad solo se ofertó para el itinerario de la Especialidad en Gestión Internacional de Turismo de Negocios debido al número de alumnado interesado. Algunos ejemplos de los horarios y el calendario en el que ha sido impartido el Máster en Gestión Internacional del Turismo en sus diferentes especialidades puede verse en la evidencia [1.61GITSubest Horaris](#).

Tabla 2.3: Alumnado Matriculado. Grupos Abril/Octubre. Curso 2016/17, 2017/18 y 2018/19

	CURSO 2016/17	CURSO 2017/18	CURSO 2018/19
Especialidad en Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales	50	42	27
- Abril	23	13	0
- Octubre	27	29	27
Especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos	43	16	24
- Abril	19	0	0
- Octubre	24	16	24
Especialidad en Gestión Internacional del Turismo de Negocios	60	34	50
- Abril	16	17	15
- Octubre	44	17	35
MASTER EN GESTIÓN INTERNACIONAL DEL TURISMO	153	92	101

Fuente: Gestor Académico, 2018

La memoria del Máster en Gestión Internacional del Turismo expone que el perfil académico de acceso de los estudiantes es amplio: está abierto a estudiantes con perfiles muy diversos; desde graduados en titulaciones de la rama de Ciencias Sociales, hasta arquitectos o ingenieros de distintas especialidades con conocimientos en Turismo. Si observamos el perfil del alumnado matriculado vemos que la titulación mayoritaria de acceso es la perteneciente a la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas (ver tabla 2.4) que en todos los cursos representa más del 90%.

Tabla 2.4: Alumnado Matriculado. Titulación de acceso. Curso 2016-17/2017-18/2018-19

	CURSO 2016-17	CURSO 2017-18	CURSO 2018-19
MÁSTER EN GESTIÓN INTERNACIONAL DEL TURISMO	153	92	101
- Artes y Humanidades	9	5	6
- Ciencias	0	1	1
- Ciencias de la Salud	0	0	2
- Ciencias Sociales y Jurídicas	144	86	91
- Ingeniería y Arquitectura	0	0	1

Fuente: Elaboración propia a partir del Gestor Académico, 2018

El Máster en Gestión Internacional del Turismo recoge en su Memoria de Verificación mecanismos para gestionar la diversidad formativa mediante la obligatoriedad de realizar complementos formativos. El alumnado que no procede de la rama de conocimiento de Ciencias Sociales y Jurídicas y con un grado en Administración y Gestión de empresas, Turismo, Logística y Operaciones, y Contabilidad y/o Finanzas, o no hayan cursado programas oficiales de máster que incluyan los fundamentos de estas titulaciones, como lo estipula la Memoria, ha de realizar complementos formativos para nivelar sus conocimientos en materias básicas. Los complementos formativos son dos:

a) Contabilidad Financiera (6 créditos): para todos los estudiantes de las tres especialidades del Máster que provengan de estudios previos sin competencias en dicho ámbito.

b) Organización y Dirección de Empresas (6 créditos) para todos los estudiantes de la especialidad en Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales que no provengan de las ramas y grados antes descritos.

La obligatoriedad de los complementos formativos se publicita en la página web de la Escuela, en el apartado de requisitos y titulación. El procedimiento de publicitación por parte de la escuela y de cumplimiento por parte del alumnado se describe a continuación. En el *Welcome Day*- día en el que se hace la presentación oficial del Máster y de las personas de referencia administrativa y de Claustro de cara al alumnado- se recuerda la obligatoriedad de cursar los complementos formativos a aquel estudiante que provenga de ramas y de grados ajenos al Máster en Gestión Internacional del Turismo, tal y como se ha señalado anteriormente. En paralelo, los Coordinadores de Programas valoran de forma individualizada los expedientes de cada uno de los estudiantes con el objetivo de comprobar si necesitan realizar los complementos formativos o no. Periódicamente se envían correos electrónicos a todo el alumnado recordando la obligación de realizar estos complementos. Posteriormente, se envían correos individualizados a aquellos alumnos que deben realizar la formación complementaria (véase evidencia [1.7GITSubest Comple formativos](#)).

El proceso de evaluación es complejo en la medida en que el alumnado proviene en su mayoría de universidades de ámbito latinoamericano, fuera del Espacio Común Europeo, como puede verse en la tabla 2.5. y en la tabla 2.6. Debido a la diversidad del origen del estudiantado, así como la dificultad para equipararlo al sistema catalán y español, se hace un análisis pormenorizado de cada título y de cada expediente académico donde consten todas las asignaturas cursadas.

Tabla 2.5: Alumnado Matriculado. Universidad Origen (Agregados). Curso 2016-17/2017-18/2018-19

	CURSO 2016-17	CURSO 2017-18	CURSO 2018-19
MÁSTER EN GESTIÓN INTERNACIONAL DEL TURISMO	153	92	101
Estudiantes que provienen de la misma universidad	1	0	1
Estudiantes procedentes de universidades del SUC	13	6	8
Estudiantes que provienen de otras universidades del estado	8	11	2
Estudiantes que provienen de universidades extranjeras	131	75	90

Fuente: Elaboración propia a partir del Gestor Académico, 2018

Tabla 2.6: Alumnado matriculado. Universidad Origen (detallado).Curso 2017-18.

Grado y universidad de procedencia	Alumnado
Administración de Empresas	9
Universidad Católica De Valencia San Vicente Mártir	1
Universidad De Buenos Aires	1
Universidad De Lima	1
Universidad Del Rosario	1
Universidad Francisco Marroquín	1
Universidad La Salle	1
Universidad Latinoamericana De Ciencia Y Tecnología- Costa Rica	1
Universidad Politécnica Salesiana	1
Universidad San Francisco	1
Administración Hotelera	21
Glion Institute Of Higher Education: Hospitality Management School	1
Instituto San Ignacio De Loyola	1
Pontificia Universidad Católica Argentina	1
Pontificia Universidad Católica Madre Y Maestra	1
Universidad Anáhuac	2
Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez	1
Universidad Católica Boliviana "San Pablo"	1
Universidad De San Ignacio De Loyola	1
Universidad De San Martín De Porres	1
Universidad Del Desarrollo Y La Innovación-Santa Cruz De La Sierra	2
Universidad Del Turismo	1
Universidad Iberoamericana	3
Universidad San Ignacio Loyola	2
Universidad Tecnológica Equinoccial	2
Universitat De Barcelona	1
Artes Aplicadas	1
Universidad Tecnológica De Chile	1
Business & Economics	1
Universidad De Halmstad	1
Comunicación	3
Universidad De Estudios De Milán-Bicocca	1
Universidad De Las Américas	2
Comunicación De Mercadeo	1
Instituto Especializado Escuela De Comunicación Mónica Herrera	1
Comunicación Organizacional Y Relaciones Públicas	1
Universidad San Francisco De Quito	1
Degree Of Science	1
Universidad De Las Américas	1
Derecho	4

Universidad Cardenal Herrera - Ceu	1
Universidad Complutense De Madrid	1
Universidad Laica Vicente Rocafuerte	1
Universidad San Francisco De Quito	1
Dirección de Empresas	1
Universidad De Huelva	1
Dirección Y Administracion De Empresas	1
Universidad Anáhuac	1
Economía	1
Universitat De Barcelona	1
Economía	1
Universidad Grenoble Alpes	1
Gastronomía	1
Universidad De Especialidades Turísticas	1
Gastronomía y Arte Culinario	1
Le Cordon Bleu	1
Gestión De Empresas	1
Corporación Universtiaría Unitec	1
Gestion Hostelera	3
Centro De Estudios Superiores De La Escuela Mexicana De Turismo	1
Universidad De Guayaquil	1
Universitat Autònoma De Barcelona	1
Historia	1
Universidad Catolica De Leuven	1
Historia del Arte	1
Universidad Iberoamericana	1
Industrias De La Alimentacion	1
Fundación Universitaria Del Área Andina	1
Ingeniería Admisnistrativa	1
Universidad Católica Boliviana "San Pablo"	1
Ingeniería Industrial	1
Universidad De Los Andes	1
Lenguas y Literaturas Extranjeras	1
Universidad Complutense De Madrid	1
Marketing	3
Centro Universitario Sao Camino	1
Florida State University	1
Universidad Del Azuay	1
Marketing Y Comunicación	1
Instituto Especializado Escuela De Comunicación Mónica Herrera	1
Mercadotecnia	1
Instituto Tecnológico Y De Estudios Superiores De Monterrey	1
Negocios Internacionales	3
Universidad De Alcalá	1

Universidad Del Mayab	1
Universidad Panamericana	1
Publicidad	1
Universidad De Las Américas	1
Relaciones Internacionales	1
Universidad De Las Américas	1
Traducción e Interpretación	1
Lomonosov Moscow State University	1
Turismo	23
Centro De Estudios Superiores De San Ángel	1
Escuela Superior Politécnica De Chimborazo	1
Instituto De Estudios Turísticos Superiores De Sidi Dhirif	1
Instituto Tecnológico Y De Estudios Superiores De Monterrey	1
Universidad De Sevilla	1
Universidad Católica San Antonio De Murcia	1
Universidad De Córdoba	2
Universidad De Huelva	1
Universidad De Las Fuerzas Armadas ESPE	1
Universidad De Las Palmas	1
Universidad De San Martín De Porres	1
Universidad De San Pedro Sula	1
Universidad Justo Sierra	1
Universidad Laica Vicente Rocafuerte	1
Universidad Mayor De San Andrés	1
Universidad Metropolitana Castro Carazo	1
Universidad Privada Del Valle	1
Universidad Rafael Landívar	1
Universidad Técnica De Machala	1
Universitat De Barcelona	1
Universitat Rovira I Virgili	1
Universtitat De Girona	1
Total general	92

Fuente: Elaboración propia a partir del Gestor Académico, 2018.

El alumnado que ha de realizar los complementos formativos cuenta con material de apoyo en la plataforma digital de la Escuela -*Black Board*- y con un tutor específico para estas materias (todas las evidencias -correos generales y específicos, materiales de apoyo y exámenes- relativas a los complementos formativos pueden encontrarse en la carpeta [1.7GITSubest Comple formativos](#)) Además el Coordinador de Programas Formativos de cada especialidad está disponible para solventar las dudas que tenga el alumnado. El examen se realiza antes de finalizar el primer cuatrimestre y en el periodo de una semana se publican las notas. En la Tabla 2.7 puede verse el número de alumnos que ha cursado complementos formativos. En el curso 2016/2017 los datos no estaban informatizados, es a partir del curso 2017/18 que los datos están disponibles en el Gestor Académico.

Tabla 2.7: Alumnado Matriculado. Realización de Complementos Formativos. Cursos 2016-17/ 2017-18/2018-19

	CURSO 2016-17	CURSO 2017-18	CURSO 2018-19
Alumnos Complementos Formativos (CF)	-	10	19
Promedio de créditos en Complementos Formativos (CF) del Alumnado que los han cursado	-	6	6.31

Fuente: Gestor Académico, 2019

La Memoria de Verificación recoge también la posibilidad de convalidar la obligatoriedad de los complementos formativos por experiencia laboral probada en el ámbito del turismo o la gestión empresarial. Se contempla que la Comisión del Máster, aquella que estipula la continuación del estudiante en el proceso de admisión y matrícula, pueda evaluar la eventual convalidación de estos complementos en función del puesto desempeñado y del alcance temporal de su experiencia previa. Esta experiencia se probaría mediante un documento emitido, firmado y sellado por la entidad para la que el alumno pretenda acreditar su experiencia profesional, y en la que conste que ha desempeñado funciones de gestión en cargos intermedios y altos. Sin embargo, la Escuela no ha puesto en práctica este procedimiento debido a la complejidad del proceso y a la diversidad de los mercados laborales de los que procede el alumnado.

Por último, en la Memoria del Máster también se recoge la posibilidad de llevar a cabo una valoración de créditos que pueden ser objeto de reconocimiento, si procede, en función de la formación previa acreditada por los estudiantes en enseñanzas oficiales o bien por créditos cursados en enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de otros títulos. Este proceso se encuentra procedimentado por la Normativa de la *Universitat de Lleida (UdL)*. No obstante, hasta la fecha ningún alumno ha realizado tal solicitud.

1.4 La titulación dispone de adecuados mecanismos de coordinación docente

El Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC) de Ostelea lleva dos años implementándose y, desde el principio, se le ha dado prioridad sobre otros aspectos a la puesta en marcha y estabilización de los diferentes mecanismos de coordinación docente, el cual incluye las siguientes figuras:

- Junta de Centro.
- Comisión de Estudios y Reforma de Grados y Posgrados (CERGP).
- Dirección Académica de Posgrado.
- Director/a de Programa.
- Claustro de Profesorado del Máster GIT.
- Otras figuras.

Los principales órganos de gobierno y representación de la Escuela son la Junta de Centro y la Comisión de Estudios y Reforma de Grados y Posgrados (CERGP). Las atribuciones y composiciones de cada uno de estos estamentos, determinadas por los correspondientes procedimientos del SGIC (evidencia [3.1GITSubest Procedimientos](#)), son los siguientes:

Junta de Centro

Las funciones de la Junta de Centro son:

- Aprueba las nuevas propuestas formativas.
- Valora los informes y propone la cancelación posible de títulos.
- Aprueba el Plan de Formación del PAS.
- Aprueba la oferta formativa anual.
- Aprueba la memoria académica anual y el informe de la Dirección General.
- Aprueba el Plan de Líneas de Trabajo.
- Aprueba los Objetivos de Mejora de la Dirección General.
- Aprueba el Plan de Acción Tutorial.
- Aprueba el Plan de Prácticas.

Se adjunta toda las actas relativas a las reuniones de la Junta de Centro llevadas hasta el momento (ver evidencia [1.8GITSubest CoordActvDocent en el apartado relativo a Actas Junta de Centro](#))

Comisión de Estudios y Reforma de Grados y Posgrados (CERGP).

Las funciones de la Comisión de Estudios y Reforma de Grados y Posgrados son:

- Diseña las nuevas propuestas (perfiles, materias, asignaturas, etc.) a iniciativa de la Dirección General y la envía a las Direcciones Académicas.
- Hace el seguimiento administrativo y el general de los programas.
- Elabora las propuestas de mejora de los programas.
- Elabora la resolución de admisión de estudiantes de posgrado.
- Aprueba la programación del Plan Docente Anual de Grado y Posgrados.

Se adjuntan toda las actas relativas a las reuniones de la CERGP llevadas hasta el momento (ver evidencia [1.8GITSubest CoordActvDocent en el apartado relativo a Actas CERGP](#))

Dirección Académica de Posgrado

Las competencias de la Dirección Académica de Posgrado son las siguientes:

- Elaboración y tramitación de la propuesta de máster.
- Envío de la propuesta a la Comisión de Estudios y Reforma de Grados y Posgrados (CERGP) de la admisión de estudiantes, incluyendo la determinación de los criterios de selección según lo establecido en la presente memoria.
- Envío de la propuesta a la CERGP de la valoración de los créditos que son objeto de reconocimiento, si procede, en función de la formación previa acreditada por los estudiantes en enseñanzas oficiales, o bien por créditos cursados en enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de otros títulos (títulos propios).
- Establecimiento del itinerario curricular y de los planes de matrícula personalizados en función del resultado del reconocimiento de créditos.
- Organización de mecanismos propios para el seguimiento y la mejora del estudio.
- Información y comunicación pública del máster en colaboración con otras instancias de la Escuela.
- Envío de la propuesta de elaboración o revisión a la CERGP, de la normativa académica que regula los procesos de inscripción, seguimiento y evaluación de los Trabajos de Fin de Máster (TFM).
- Envío de la propuesta de designación de los tribunales de TFM a la CERGP.
- Delegación de aquellas funciones que considere oportunas en el Director del Programa.
- Los Coordinadores de Programa, conjuntamente con la Dirección de Posgrados, realizan

semanalmente una reunión (ver evidencia [1.8GITSubest CoordActvDocent en la carpeta relativa a Reuniones Coordinación Semanal](#)).

Director/a de Programa

El Director/a de Programa es una figura propuesta por la Dirección Académica de Posgrado y nombrado por la Comisión de Estudios y Reforma de Grado y Posgrado (CERGP).

Como responsables máximos de la actividad docente del centro, el/la Directora de Programa marca las directrices conjuntamente con la Dirección General, valida los documentos de planificación de los programas elaborados por la CERGP y los envía a la Junta de Centro. El/la Director/a de Programa determina las necesidades de nuevos PDIs y propone objetivos de mejora de la formación ofertada.

La función principal del Director de Programa es actuar, por un lado, como interlocutor entre el centro y los profesores que imparten las asignaturas en todas aquellas cuestiones relacionadas con el día a día de la docencia. Por otro lado, actúa como referente, entre los estudiantes y los profesores de las asignaturas. Se trata de profesionales reconocidos dentro del sector del turismo y el *hospitality*. Los estudiantes pueden dirigirse, en primera instancia, directamente a los profesores de sus asignaturas para los asuntos antes mencionados. Cada una de las especialidades con las que cuenta el Máster tiene su propio Director de Programa.

Las funciones del Director/a de Programa son:

- junto con cada profesor y el Coordinador de Programa Formativo, organizan la estructura académica antes de iniciarse el curso.
- convoca, anualmente, los Claustros de Profesores.
- se reúne con el Delegado/a de los/as alumnos/as al menos dos veces al año con el objetivo de realizar una evaluación conjunta de la marcha del curso.
- junto con el Profesor Responsable de cada asignatura, asiste a las reuniones de Coordinación Académica 'que pueda promover la Dirección Académica de Posgrado.

Cada Director de Programa cuenta con un Coordinador de Programa que es un PDI (Personal, Docente e Investigador) contratado a tiempo completo que actúa como enlace entre el Director y la propia Escuela y le sirve de apoyo en los procedimientos de mejora continua de las titulaciones. Esta figura de apoyo a los Directores de Programa es necesaria, porque los 3 directores de programa es personal externo y profesionales del sector. El Director del Programa gestiona, en gran medida, la titulación en colaboración con el Coordinador de Programa, recogiendo información de los diferentes agentes implicados, fundamentalmente de los estudiantes y del profesorado, mediante reuniones periódicas distribuidas durante todo el curso con el alumnado y el claustro (ver evidencias [1.8GITSubest CoordActvDocent en el apartado relativo a Reuniones Claustro](#)).

El Director y el Coordinador de cada titulación están en contacto directo con los estudiantes y con el profesorado y viven el día a día de la titulación. Los Directores mantienen reuniones periódicas (ver ejemplos en la evidencia [1.8GITSubest CoordActvDocent en Subcarpeta Actas Delegados](#)) al menos dos veces al año, una al inicio y otra al final del curso- con los estudiantes para tratar temas concretos y también se reúnen con todo el profesorado de la titulación cuando aparecen aspectos que lo requieren – al menos en una ocasión. La problemática que pueda surgir en el funcionamiento de la Escuela, bien sea en relación con el alumnado, el profesorado o el PAS, llega a los Directores de Programa y Coordinadores de Programa, quienes toman la iniciativa adecuada para su resolución.

Claustro de Profesorado del Máster GIT

El Claustro de Profesorado del Máster GIT está formado por todas las profesoras y todos los profesores con docencia asignada a alguna de las asignaturas del Máster en un curso académico determinado. La permanencia de un profesor o de una profesora en el Claustro de Profesorado del Máster GIT, en sus diferentes especialidades, tiene una duración de un curso académico y es inicialmente aprobada por el Director Académico del centro docente. Si no hay nada en contra, prorroga normalmente su actividad un año más de forma consecutiva.

Las funciones del Claustro de Profesorado del Máster son:

- Sugiere a la Dirección del Programa modificaciones al plan de estudios del Máster.
- Realiza otras sugerencias a la Dirección Académica de Posgrado y/o Dirección del Programa que crea oportunas para el buen funcionamiento del Máster.

Las reuniones del Claustro de Profesorado del Máster son convocadas por el/la Director/a del Programa. El Claustro de Profesorado del Máster se reúne como mínimo una vez cada curso académico. Los acuerdos se toman por consenso o por votación.

Otras figuras

En el centro existen otras figuras de coordinación docente: Coordinador de Movilidad, Coordinador de Prácticas, Responsable de Calidad así como Coordinación Académica y Secretaria que se describen a continuación.

- *Coordinador/a de Movilidad* encargado de las relaciones internacionales. Esta figura es la encargada de potenciar la internacionalización de la Escuela gracias a que hay un único responsable que centraliza las demandas y lidera las acciones a realizar y a su vez mantiene el contacto con la Oficina de Relaciones Internacionales de la UdL (<http://www.udl.cat/serveis/ori.html>).
- *Coordinador/a de Prácticas*. Aun cuando no son obligatorias, la Escuela ofrece prácticas al alumnado que son muy bien valoradas en las encuestas realizadas anualmente. El/la Coordinadora de prácticas gestiona el portal de prácticas (<http://empleo.ostelea.com/>).
- *Coordinación Académica y Secretaria* se encarga de introducir y modificar la información relativa a las titulaciones en las correspondientes aplicaciones informáticas, así como de realizar determinados trámites administrativos tales como matriculaciones o validar las notas y actas en coordinación con la Dirección de Posgrado; también ejecuta las modificaciones de los Planes Docentes Anuales.
- *Secretario/a de la Escuela* firma los convenios de prácticas y coordina los espacios y recursos de Ostelea.
- *Director General*, como máximo responsable de la relación con la UdL, participa en la propuesta de la oferta formativa (conjuntamente con las Direcciones Académicas); propone líneas generales de trabajo (investigación, comunidad universitaria, formación, etc.) y elabora propuestas a partir de las recomendaciones realizadas por las Direcciones Académicas.
- Los *Departamentos*, en la actualidad de Ciencias Sociales y Comunicación, de Ciencias Jurídicas y Políticas y de Planificación y Gestión Turística, también constituyen la estructura de

funcionamiento de Ostelea. Sus deberes abarcan desde la participación en el proceso de selección y promoción del profesorado; propuestas de incorporación de personal académico; detección de necesidades de formación del profesorado; así como la elaboración de propuestas de carga lectiva entre sus miembros. Este ámbito de coordinación docente está, en la actualidad, en proceso de despliegue.

- *El/la Responsable de Calidad*, tal y como se recoge en el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Escuela, se encarga de: elaborar los informes; asesorar a los actores involucrados en el SGIC; recoger la información relativa a la evaluación de los profesores y pone a disposición de los coordinadores de programas la información relativa a las titulaciones.

Es importante destacar que la Memoria de Verificación del Máster GIT contiene el apartado 5.3 (Procedimientos de Coordinación docente y Supervisión) que también describe los procedimientos de coordinación que aparecen en este subestándar para la titulación mencionada, por lo que ya ha sido evaluado inicialmente por la AQU.

Estos mecanismos de coordinación se han ido consolidando en los dos años que lleva en marcha el Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC).

1.5 La aplicación de las distintas normativas se realiza de manera adecuada y tiene un impacto positivo sobre los resultados de la titulación

Las normativas que afectan a las titulaciones de Ostelea son:

- Normativas académicas de grados y másteres de la UdL (matrícula, permanencia, evaluación y calificación, calificación curricular).
- Normativa de Prácticas Tuteladas en Empresa (esta no se aplica al Máster GIT en sus diferentes especialidades, aunque sí a Grado, porque las prácticas ofertadas son extracurriculares).
- Normativa de Trabajos Fin de Grado y Máster.

Las normativas relacionadas con el Máster GIT en sus diferentes especialidades están a disposición del alumnado en el campus virtual (<http://campus.ostelea.com/>). También se han colocado en la carpeta [1.9GITSubest Normativas](#). En la actualidad, además, se está en proceso de adaptación de las últimas normativas ([aprobada por acuerdo 100/2019 del Consell de Govern de 25 de abril de 2019 y acuerdo 20/2019 del Ple del Consell Social de 26 de abril de 2019](#)) vinculadas a todos los posgrados ofrecidos por Ostelea.

En la siguiente Tabla 2.8. pueden verse los principales puntos a mejorar detectados, así como las acciones propuestas destinadas a avanzar en su optimización dentro del subestándar 1.-

Tabla 2.8: Principales puntos a mejorar y acciones vinculadas.

Principales puntos a mejorar	Acciones
Ciertos ámbitos de coordinación no se han puesto en marcha de forma completa. Por ejemplo: El claustro de profesores y las reuniones de Departamento no se han hecho de forma sistemática.	Para el curso 2019/20, planificar reuniones de Claustro y Departamento. Mejorar las evidencias relativas a las Actas y Acuerdos tomados.
La actual Normativa de la Escuela no está actualizada.	Adaptar la normativa recientemente aprobada por la UdL a las características propias de la Escuela. Aprobar dicha normativa por parte de la instancia de la Escuela correspondiente.
El número de alumnos matriculados no se corresponde con las plazas disponibles.	Adaptar el número de alumnos/as del Máster a las plazas disponibles.
Los sistemas informáticos de gestión de los datos no son adecuados.	Introducir campos en el sistema de gestión de datos que permitan un manejo más sencillo y rápido de la información más allá de los requerimientos mínimos
Se desconoce la demanda del Máster en otros idiomas distinto al castellano.	Diseñar una herramienta de seguimiento para evaluar esta demanda.

Fuente: Elaboración propia

ESTÁNDAR 2. Pertinencia de la información pública

La institución informa de manera adecuada a todos los grupos de interés sobre las características del programa y sobre los procesos de gestión que garantizan la calidad.

2.1 La institución publica información veraz, completa, actualizada y accesible sobre las características de la titulación y su desarrollo operativo

La Escuela Universitaria de Turismo Ostelea utiliza diferentes medios para ofrecer información pública sobre los estudios que se imparten, así como el desarrollo de la vida académica del Centro:

- Web de la Escuela ([2.1GITSubest Web titulación](#)).
- Redes sociales:
 - Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Instagram, Pinterest.
- Ostelea News (Newsletter semanal).
- Resumen Mensual (interno para personal Ostelea, mensual).
- Organización de actividades de difusión:
 - Charlas en centros de secundaria.
 - Turismo a Debate (mensual).
 - Encuentros de Profesionales (dos al año)
 - Ostelea Tourism Day (una vez al año)
 - Participación en ferias.
- Inserciones publicitarias (Spotify, Radio Flaix Bac, La Vanguardia, Hosteltur, El Periódico).

- Reuniones informativas específicas.
- Listas de distribución de correo electrónico (Patata Brava, Hosteltur).
- Memoria académica.
- Folletos y dípticos informativos.
- Webinars para universidades latinoamericanas
- Informes sectoriales (uno al mes).
- Masterclass para profesionales.
- Participación en medios de comunicación (radio, prensa, rankings, etc.)

A continuación se describen las características más relevantes de estos canales de comunicación.

Web de la Escuela: www.ostelea.com

La información más completa se puede encontrar en la página web de la institución. Es el canal que da información de todas las titulaciones así como de las actividades periódicas o puntuales de carácter académico o profesional que tienen lugar en la Escuela. Esta información se encuentra en los apartados de *Blog Turismo*, *Ostelea Actualidad*, *Noticias* y *Agenda/Eventos*. La web de la Escuela se encuentra en proceso de adaptación a la normativa de la UdL.

En esta web hay un apartado introductorio sobre la Escuela denominado *Conócenos* que comienza con una carta de bienvenida del Director General de la Escuela. En la misma pestaña es posible acceder a los siguientes apartados:

- Ostelea en cifras. Aquí se hace un repaso breve a las principales magnitudes e indicadores que caracterizan a la Escuela, como porcentaje de alumnos provenientes de entornos internacionales, número de horas impartidas, características de los profesores, el alumnado, etc.
- Sector turismo. Se trata de un apartado que realiza una descripción en base a grandes cifras de la importancia del turismo como sector social y económico a nivel español, pero también a nivel europeo, africano, asiático y latinoamericano.
- Metodología. Los métodos y recursos con los que cuenta Ostelea son recogidos en este apartado, donde también se hace mención expresa a las principales líneas de investigación y productos que la Escuela ha publicado en los últimos años.
- Red Universitaria Internacional. Se muestran los distintos enclaves e instituciones educativas con las que Ostelea mantiene algún tipo de acuerdo o convenio para la realización de prácticas, estancias Erasmus, investigación, etc.
- Relaciones con las Instituciones. Como Escuela de Turismo, Ostelea forma parte de una serie de redes y marcos internacionales. Éstos se encuentran recogidos en el mencionado apartado.
- Empresas colaboradoras. Se trata de un listado de las empresas con las que Ostelea mantiene una relación cercana, de forma que le sea posible conocer adecuadamente la realidad del sector y, además, facilitar la inserción de su alumnado en el mercado laboral.
- Partners universitarios y ranking. Espacio dedicado a la *Universitat de Lleida* (UdL) como institución pública a la que se encuentra adscrita Ostelea como Escuela Universitaria, y a EAE, principal socio colaborador académico de Ostelea. Además, se recogen algunos de los rankings en los que aparece Ostelea como Escuela Universitaria de Turismo.
- Campus Ostelea Barcelona. Información sobre las características de la sede catalana de Ostelea.
- Campus Ostelea Madrid. Información sobre las características de la sede madrileña de Ostelea.
- Planeta Formación y Universidades. Algunas de las características del Grupo Planeta al que pertenece la Escuela.
- Sistema de Garantía Interna de Calidad. Se trata de una descripción somera del Sistema de Garantía puesto en marcha por Ostelea.

Sin duda, desde Ostelea se considera que la parte más importante de la web, y a la que se le da mayor protagonismo, es la dedicada a la *Grados y Masters y Postgrados*, ya que es ahí donde se encuentra recogida toda la información relativa a los Posgrados (Másteres oficiales, como el GIT, Másteres Propios) y al Grado en Turismo y Ocio.

En la opción de posgrados se encuentra la información relativa a las características del Máster GIT y sus diferentes especialidades. La web de Ostelea es una página dinámica que ofrece determinado tipo de información, sobre todo en lo relativo a la oferta formativa, dependiendo del momento del año y de la ubicación geográfica de la persona que la visita. Así, dependiendo de estas variables, la página ofrecerá el tipo de Máster o Posgrado que es posible realizar. A modo de ejemplo, en la fecha en la que se está incorporando nueva información al presente informe es posible ver, en relación con el Máster en Gestión Internacional de Turismo (GIT) y sus diferentes especialidades, la siguiente información:

- Información sobre el Máster GIT especialidad en Gestión Hotelera y Restauración en Entornos Globales: <https://www.ostelea.com/master-universitario-en-direccion-hotelera>
- Información sobre el Máster GIT especialidad en Gestión Internacional de Turismo de Negocios: <https://www.ostelea.com/master-en-organizacion-de-eventos-y-protocolo-universitario>
- Información sobre el Máster GIT especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos: <https://www.ostelea.com/master-universitario-en-gestion-internacional-del-turismo>

Utilizaremos éste como ejemplo para describir la información que es posible encontrar en este apartado de la web. Dependiendo del idioma de impartición del Máster (como se ha comentado con anterioridad, en la actualidad está autorizado para impartirlo en castellano, catalán e inglés), la información de la web aparecerá, también, en un idioma u otro. El primer apartado es el dedicado a la *Presentación del Máster*. En él aparecen sus principales características, razones para realizar este programa formativo, etc. Los *Objetivos y el Programa Formativo* cuentan, también, con sus propios apartados. En ellos se recogen, por un lado, los principales beneficios obtenidos al estudiar dicho programa y, por otro, las especificidades del programa docente del Máster. Le sigue la información del *Claustro*, con una relación de todos los docentes y una breve reseña de su currículum; un apartado dedicado al *Departamento de Carreras Profesionales*, que es como se denomina al área de Ostelea dedicada a la búsqueda de empresas para la realización de prácticas extracurriculares y curriculares; un apartado específico dedicado a las características del *Proceso de Admisión*; otro sobre las *Ayudas Financieras* con las que es posible contar a la hora de llevar a cabo la matriculación y uno final con Información genérica de la titulación. Para acabar, una serie de recuadros recogen información breve sobre la fecha de inicio, los créditos, el perfil al que va destinada la formación, el campus donde se lleva a cabo y el método de enseñanza. Hay que recordar, también, que cada una de las asignaturas con las que cuenta el Máster, en sus diferentes especialidades, tiene hipervinculada su correspondiente Plan Docente. En él se detalla un perfil más amplio del docente; así como si éste cuenta, durante el curso, con determinados colaboradores y colaboradoras; una presentación de la asignatura; los campos profesiones que se abren con su aprendizaje; las competencias que se adquieren; el programa docente; la metodología; las actividades formativas; los sistemas de evaluación; los recursos de aprendizaje y la bibliografía básica.

El área de *Carreras Profesionales* cuenta con su propio apartado detallado, más allá de la información más concisa que aparece en cada Máster ofrecido, como el GIT. En él es posible encontrar, tras una *Presentación*, los *Servicios* que ofrece dicha área, así como los denominados *Servicios Académicos Transversales*, esto es, programas de seminarios sobre *soft skills*, idiomas u *hospitality*.

Por último, la web cuenta con una pestaña denominada *Experiencia Ostelea* con información sobre el personal del centro, las actividades centradas en las competencias transversales y las metodologías usadas en innovación docente.

Redes sociales

La Escuela Universitaria de Turismo Ostelea ha abierto perfiles y cuentas a las siguientes redes sociales:

- Facebook: <https://www.facebook.com/ostelea/>
- Twitter: <https://twitter.com/ostelea>
- Un canal de YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCuRe7lcmWiGsGFeYoRdnBaQ>
- Un blog de Ostelea: <https://www.ostelea.com/es/actualidad/blog-turismo>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/school/ostelea/?originalSubdomain=es>
- Instagram: https://www.instagram.com/ostelea_tourism/?hl=es
- Pinterest: https://www.pinterest.es/ostelea_tourism/

Hay enlaces con estas redes sociales de forma visible desde la web de la Escuela, los cuales permiten difundir sus actividades de forma rápida y atractiva.

La cuenta de Facebook fue creada en enero de 2015 y muestra las distintas actividades que se desarrollan en el Centro (charlas, conferencias, reuniones informativas, actividades de promoción, etc.), artículos de prensa digital y escrita de interés para los diferentes colectivos; así como actividades académicas y profesionales en Barcelona y en Madrid no organizadas por Ostelea. El perfil de Facebook se encuentra incorporado en la web de la Escuela y mostraba 83.590 "me gusta" en noviembre de 2018, cantidad que corresponden al número de usuarios/as. En esta cuenta es donde se realizan el mayor número de consultas, siendo el medio mediante el cual se comparte la mayor cantidad de material audiovisual destacando las visitas a los álbumes de actividades. Un importante número de visitas a la página proceden del exterior.

A modo de ejemplo, y en relación con el Máster GIT y sus diferentes especialidades, podemos encontrar una entrevista realizada –dentro del apartado “Un viaje por la vida de...”- de un profesor que enseña una asignatura tanto en la especialización de Gestión Hotelera y Restauración en Entornos Globales como en la de Gestión Internacional de Turismo de Negocios, el Dr. Jordi Colobrans (<https://www.facebook.com/notes/ostelea/un-viaje-por-la-vida-de-jordi-colobrans-delgado/2341756016069359/>).

Otro ejemplo es la comunicación que se hace, vía Facebook, de las actividades que llevan a cabo los alumnos y alumnas matriculados en la distinta oferta normativa de la Escuela. Así, el día 20 de mayo de 2019, los y las alumnos del Máster GIT en su especialidad en Gestión Internacional del Turismo de y Negocios, participaron en la coordinación y organización de la segunda edición de la EFPT: campeonato de Windsurf Freestyle de Europa, celebrado en Sant Pere Pescador, Girona (ver evidencia [2.2GITSubest Redes Facebook](#)).

A través de esta red social también se puede consultar la presentación de la oferta académica que hace la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea en diferentes foros (Ferias, Congresos, Encuentros, etc.), en ocasiones, en boca de sus propios Directores. En el siguiente enlace es posible ver al Director del Máster GIT, en su de especialización de Gestión Internacional del Turismo de Eventos de Negocios, Ignacio Almirall, presentando dicho posgrado <https://www.facebook.com/ostelea/videos/880332742319297/>

La cuenta de Twitter fue creada en enero de 2015, contaba con 2.837 seguidores en noviembre de 2018 y se han realizado más de 3.220 tuits en sus casi 4 años de existencia, lo que supone unos 15 tuits por semana. Así pues se trata de una cuenta muy activa. Desde noviembre de 2018, el twitter de Ostelea está siguiendo a 2.320 cuentas que son de universidades, empresas y grupos especializados, así como de otros usuarios. Este espacio se utiliza para informar de forma puntual las actividades de la Escuela. Al igual que en Facebook, mediante esta red se informa de acciones concretas llevadas a cabo desde la Escuela, como la participación en el Campeonato de Windsurf Freestyle de Europa, antes mencionado (<https://twitter.com/ostelea/status/1131227123212005377>), o el *Welcome Day*, o primer día de clase de

los y las alumnos de los Máster GIT que, en su convocatoria actual, se incorporaron el pasado 25 de abril a la vida universitaria de nuestra Escuela (<https://twitter.com/ostelea/status/1126470373049077760>)

El canal de YouTube se utiliza para publicar los vídeos de las actividades realizadas en la Escuela así como testimonios de alumnos, etc. En noviembre de 2018 contaba con 706 suscriptores. El Máster GIT en su especialidad de Gestión Hotelera y Restauración en Entornos Globales fue presentado, vía esta plataforma de vídeos, el pasado 22 de mayo. En el siguiente enlace es posible ver la intervención realizada por su Director, Pau Pitarch (<https://www.youtube.com/watch?v=CVLRQgL-B7A>). También es posible ver testimonio de la presencia de la Escuela Universitaria en Foros y Ferias como el Saló de l'Ensenyament o el Saló Futura donde, cada año, se presenta el Máster GIT y sus distintas Especialidades a los alumnos y alumnas visitantes (<https://www.youtube.com/watch?v=OHeC6Nimo6E>)

Ostelea también cuenta con un perfil en la red LinkedIn que a la misma fecha antes mencionada contaba con más de 1.335 antiguos alumnos y 5.751 seguidores. A través de esta red social, la Escuela da a conocer sus actividades y se mantiene en contacto con el sector turístico bajo un perfil más profesional y empresarial que el que realiza en otros entornos digitales y redes. Así, a través de LinkedIn es posible conocer las actividades formativas llevadas a cabo, salidas y visitas a centros de formación o de iniciativa empresarial (<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6494223778661433345>) o historias personales como en el caso de Bielka Chacón, quien fuera alumna de la especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos y ahora trabaja como asesora de empresas en su Costa Rica natal (<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6531855219230416896>).

Instagram es una red social basada en la compartición de imágenes y en comentarios sobre las mismas. Ostelea había realizado, en noviembre de 2018, 570 publicaciones y contaba con 2.824 seguidores. Entre sus publicaciones se puede encontrar, por ejemplo, una visita de los y las alumnas del Máster GIT en su especialidad Gestión Hotelera y Restauración en Entornos Globales a las instalaciones del Hotel Palace en Barcelona (https://www.instagram.com/p/BjZ-Vi7AU68/?utm_source=ig_web_copy_link). Y por su parte en Pinterest, la red social dedicada al mundo de la imagen, Ostelea contaba con 176 seguidores y más de 7,4 visitas al mes para la fecha destacada.

Por último, tal y como hemos comentado, la web de Ostelea dispone de apartados de *Noticias* y *Agenda* con las actividades que se realizan en la Escuela. En relación con el Máster GIT, en sus diferentes especialidades, es posible ver información amplia sobre la presencia de la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea en el Saló de l'Ensenyament, donde se muestra la oferta formativa a los futuros estudiantes (<https://www.ostelea.com/actualidad/noticias/ostelea-reafirma-su-presencia-en-el-salo-de-lensenyament-y-futura>) o se informa de la relevancia, para determinados medios de comunicación, del, por ejemplo, Máster GIT en su especialidad en Gestión Hotelera y Restauración en Entornos Globales (<https://www.ostelea.com/actualidad/noticias/el-master-en-direccion-hoteleria-y-empresas-de-restauracion-de-ostelea-en-el-top-5>)

Ostelea News

Desde enero de 2016, en la Escuela se publica un boletín electrónico mensual, a modo de Newsletter, denominado Ostelea News. En este boletín se informa de todo lo que ha acontecido en Ostelea cada semana. El Ostelea News se difunde mediante correo electrónico a toda la Escuela, a los antiguos alumnos y también a un conjunto de empresas, aunque, en este caso, se hace una selección de noticias y el Newsletter se envía de forma trimestral. Evidencias sobre estas actividades de difusión se pueden encontrar en la [2.3GITSubest Ostelea News](#). En las mismas se recogen aspectos vinculados al Máster GIT en sus diferentes especialidades.

Resumen mensual

También desde 2016, se trata de un resumen de las actividades, eventos, publicaciones y noticias más destacada de cada mes con especial importancia de los protagonistas de los mismos. Es un documento

interno para el personal de la Escuela. En la evidencia [2.4GITSubest Ostelea Res Mensual](#) es posible ver algunos de los ejemplos de este tipo de acción.

Organización de actividades de difusión

Entre las principales actividades de difusión encontramos:

- Charlas en centros de secundaria. Se trata de actividades de divulgación y difusión realizadas en institutos y centros de enseñanza secundaria. Este tipo de actividades se lleva a cabo, por un lado, para dar a conocer las características de la educación universitaria en turismo a nivel general y, por otro, para ofrecer la información necesaria al alumnado que esté interesado en realizar estos estudios en la Escuela Universitaria Ostelea.
- Turismo a Debate. Se trata de una serie de actividades (mesas redondas, charlas, presentaciones de libros, informes, investigaciones, etc.) abiertos a todo el mundo, no solo a la comunidad académica de la Escuela que se celebran con carácter mensual. Se acompañan, a modo de evidencia, algunos de los carteles de eventos pasados en la carpeta que recoge las evidencias [2.5GITSubest Ostelea Act Difusión](#).
- Encuentros de Profesionales. Se trata de una mesa redonda celebrada entre profesionales del sector. Se llevan a cabo una vez al año en cada uno de los campus con los que cuenta Ostelea en Barcelona y Madrid.
- Ostelea Tourism Day. Coloquio en el que participan varios invitados con la intención de generar redes de trabajo para la elaboración de futuras iniciativas relacionadas con el sector turístico desde una perspectiva empresarial y profesional. Se lleva a cabo una vez al año. Es posible encontrar evidencias de la celebración de este tipo de actividad en la carpeta [2.5GITSubest Ostelea Act Difusión](#).
- Participación en Ferias. Esta actividad ha decaído últimamente, aunque no ha llegado a desaparecer. Se trata de la presencia de Ostelea como Escuela Universitaria en foros relacionados con el sector turístico, pero también con el educativo. Por ejemplo, el Saló de l'Ensenyament que se lleva a cabo durante el primer trimestre de cada año en Barcelona, en las instalaciones de la Fira de Barcelona. Se acompañan fotos de este tipo de acción en la carpeta [2.5GITSubest Ostelea Act Difusión](#).

Inserciones publicitarias.

El objetivo de estas inserciones de publicidad en prensa y medios digitales es dar a conocer la Escuela entre un público objetivo concreto. Así, se han llevado a cabo, hasta el día de hoy, campañas en Spotify, Radio Flaix Bac, La Vanguardia, Hosteltur y El Periódico, entre otros. En la actualidad este tipo de difusión ya no se encuentra dentro de las líneas de acción de Ostelea. Evidencias sobre estas inserciones publicitarias pueden encontrarse en la carpeta [2.5GITSubest Ostelea Act Difusión](#).

Reuniones informativas específicas.

Estas reuniones se producen en diferentes momentos del año y con algún motivo en particular. Por ejemplo, a la hora de celebrar el Día Internacional del Turismo. Son, generalmente, solicitadas por colectivos y grupos externos a la Escuela que requieren conocer sus características y programas formativos.

Listas de distribución de correo electrónico.

Al igual que las inserciones publicitarias, el objetivo de estos correos es dar a conocer Ostelea entre sectores concretos de la población, principalmente, estudiantes. Así, se han llevado a cabo envíos de

correos masivos a través de las bases de datos de patatabrava.com y Hosteltur.com

Memoria académica.

En cada curso académico se ha de confeccionar un documento de memoria académica referida al curso anterior con la voluntad de dar a conocer y dejar constancia del conjunto de actividades que se han desarrollado y que, globalmente, marcan el nivel de logro de los objetivos planteados y la hoja de ruta que marca la institución. Este documento es uno de los requerimientos del SGIC. En la actualidad el SGIC se encuentra desplegando sus últimas actividades, entre las que sería posible citar la elaboración de la mencionada Memoria Académica. La primera que se elaborará será en mayo de 2019, cuando se esté escribiendo el presente informe, referida al curso 2017/18.

Folletos y dípticos informativos.

Se trata de material de difusión elaborado en pdf y en papel en tiradas muy limitadas. Se utilizan para dar a conocer la Escuela y las particularidades de cada Programa Formativo. Evidencias sobre estos folletos y dípticos pueden encontrarse en la carpeta [2.5GITSubest Ostelea Act Difusión](#).

Webinars para universidades latinoamericanas.

Desde diferentes instituciones académicas de ámbito latinoamericano se solicitan sesiones de webinar que son impartidas por los docentes de Ostelea, principalmente los PDI a tiempo completo de la Escuela. Se trata de sesiones impartidas online que se centran en temáticas concretas en las que Ostelea tiene experiencia y capacidad de formación: turismo de negocios, sostenible, etc. No cuentan con una programación definida al realizarse a demanda.

Informes sectoriales.

El Centro de Investigación, Divulgación e Innovación Turística (IDITUR) reúne a los PDI de Ostelea, así como a otros investigadores externos, con el objetivo de difundir el conocimiento vinculado al mundo turístico. Para ello se realizan, entre otros, informes mensuales –excepto agosto- que tratan sobre temáticas diversas. Éstas son decididas y calendarizadas con un año de anterioridad por el equipo de IDITUR. Evidencias sobre estos informes sectoriales pueden encontrarse en la carpeta [2.5GITSubest Ostelea Act Difusión](#).

Masterclass para profesionales.

Se trata de una serie de charlas de una hora de duración aproximada en las que se trata alguna temática de alta actualidad relacionada con el mundo del turismo. Se celebran dos al año, una en cada Campus de Madrid y Barcelona, y son realizadas por profesionales de reconocido prestigio.

Participación en medios de comunicación.

En su línea de divulgación, Ostelea, a través de IDITUR, participa en medios de comunicación –prensa, radio, etc.-, contando, incluso, con una sección permanente en el diario digital *nuevatribuna.es* denominada *El turismo accidental* (<https://www.nuevatribuna.es/author/jose.mansilla>). Además de eso, la Escuela ha participado y obtenido reconocimiento internacional en diversos rankings relacionados con la formación de posgrado, como el Ranking 2018 del diario El Mundo, donde el Máster de Gestión Internacional del Turismo (GIT) fue considerado como primer máster en Barcelona y cuarto en España por segundo año consecutivo. Evidencias sobre esta participación en medios pueden encontrarse en la carpeta [2.5GITSubest Ostelea Act Difusión](#).

Por último, señalar que el diseño de toda la infraestructura de comunicación e información ha ido evolucionado desde sus inicios hasta la situación actual, fruto de los procesos de mejora continua y de la

reflexión periódica establecidos en el SGIC, entre otros. Mediante la implantación y actualización periódica de este conjunto de canales de información, la Escuela garantiza la transparencia informativa y su accesibilidad para todos los colectivos vinculados a Ostelea.

2.2 La institución pública información sobre los resultados académicos y de satisfacción.

Tal como se ha comentado en el desarrollo del subestándar 2.1, una vía esencial para la difusión de la información es la web de la Escuela. En la web de Ostelea se especifica toda la información relevante correspondiente, no sólo para cada una de las titulaciones, y, por supuesto el Máster GIT, sino para cualquier aspecto de interés para los agentes implicados: alumnos, futuros alumnos, familias, profesorado, empresas colaboradoras, etc. Es aquí donde es posible encontrar la información referida a los resultados académicos así como la explotación de las encuestas de satisfacción.

En cuanto a los Informes de Seguimiento anual de las titulaciones estos están disponibles para todos los grupos de interés en la evidencia [2.6GITSubest WEB OQUA UdL](#). Además, hay un enlace titulado Sistema Interno de Garantía de la Calidad en la página web de la Escuela (<https://www.ostelea.com/es/conocenos/sistema-garantia-interna-calidad>) que, tal y como se ha señalado con antelación, es provisional y, cuando esté completamente desarrollado contará con toda la información relativa al SGIC (procedimientos, informes, etc.).

El Centro dispone de diferentes herramientas de comunicación para facilitar y garantizar que la información relevante de Grados y Másteres llegue a todos los grupos de interés. Entre estas podemos destacar: espacios de comunicación a través del campus virtual existente en la plataforma *Black Board* y la web de Ostelea, anteriormente citada. A través de todos estos medios se garantiza una correcta comunicación entre el Centro y los colectivos interesados en disponer de estos datos relevantes.

Atendiendo a los diferentes grupos de interés, la información es accesible a través de sus diferentes canales de comunicación y de forma específica a:

- Futuros estudiantes: acceso específico a la web de Ostelea.
- Estudiantes actuales:
 - Página web de la Escuela que cuenta con un apartado específico para cada titulación.
 - Un canal de comunicación por correo electrónico dirigido a todos los estudiantes de la Escuela.
 - Un canal de comunicación dirigido a todos los estudiantes por cada titulación
 - *Black Board*, herramienta académica y de comunicación incorporado en el campus virtual de cada asignatura.
- Antiguos alumnos (no existe una política y forma de comunicación específica para este grupo):
 - Acceso específico a la web de la Escuela.
 - Correo electrónico.
 - Ostelea News (Newsletter).
- Estudiantes extranjeros: acceso específico a la web de la Escuela (también en inglés).
- Empleadores:
 - En lo que atañe a las prácticas curriculares y extracurriculares y las ofertas laborales hay un apartado específico en la web de la Escuela y el portal <http://empleo.ostelea.com/>
 - Ostelea News – trimestral (Newsletter)
 - Reuniones informativas específicas.
- PDI:

- Acceso a la web de la Escuela.
 - Acceso al *Black Board*, o campus virtual.
 - Reuniones periódicas con el coordinador de la titulación y el Director de cada Programa (claustro, etc.)
- PAS:
- Acceso a la web de la Escuela.
 - Acceso al *Black Board*, o campus virtual.

También hay que destacar la gran cantidad de información que ofrece la web de la Universidad de Lleida (<http://www.udl.cat/>), la cual es otra de las vías de acceso de los futuros estudiantes. A partir de la web de la UdL se puede acceder a la web de la Escuela mediante la pestaña de *Centros Adscritos* (<http://udl.cat/ca/centres/adscrits/>) y en la web de las titulaciones mediante la pestaña *Estudios*.

Asimismo, para la comunicación con y entre los diferentes colectivos que forman Ostelea, se dispone de un canal de comunicación por correo electrónico dirigido a todo el PDI y el PAS de Ostelea, así como al alumnado. Con este se consigue la difusión de la información para la totalidad de la comunidad universitaria, por ejemplo, desde la secretaría académica envían recordatorios de plazos para la ampliación de matrícula, la matrícula del TFG, los resultados de la calificación curricular, etc...

Ostelea, como se ha mencionado, dispone de unos campus virtuales al servicio de los alumnos y alumnas matriculados, también llamado *Black Board* (<http://campus.ostelea.com/>) que contiene espacios específicos para:

- Cada asignatura. Así se facilita la relación entre el profesor y el alumno.
- Cada titulación. El coordinador gestiona este espacio y le permite la relación con el profesorado y / o alumnado de forma conjunta.

El campus virtual dispone de varias herramientas de comunicación como son un correo electrónico, un repositorio de documentos, un listado de avisos y una agenda, entre otros. Asimismo permite la entrega de actividades evaluables por parte de los estudiantes y la gestión de las calificaciones.

2.3 La institución publica el SGIC en el que se enmarca la titulación y los resultados de seguimiento y acreditación de la titulación.

La *Universitat de Lleida* (UdL) ha diseñado un Sistema de Garantía Interna de la Calidad de las titulaciones (SGIC) que ha sido certificado por AQU Catalunya. El SGIC de Ostelea se enmarca dentro del mismo.

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de cada Centro Propio se encuentra recogido en:

- El Manual de Calidad de la UdL, donde se presenta la política de calidad y el modelo de gestión de la universidad,
- El Manual de Procedimientos generales de la universidad, donde se recogen los procedimientos que se desarrollan de la misma manera en toda la universidad,
- El Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de cada centro, donde se recoge la organización del centro, la estructura para gestionar el SGIC y los procedimientos específicos del mismo.

La institución publica el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) en la siguiente dirección web: <http://www.udl.cat/serveis/oqua/qualitat/qualitat.html> A fecha de elaboración del presente informe, el Manual del SGIC de Ostelea no se encuentra en la web de la UdL. Tal y como se ha comentado, la web se encuentra en proceso de desarrollo y cambio. Sí que es posible encontrarlo, por otro lado, en la página de las propia Escuela: <https://www.ostelea.com/conocenos>

Por otro lado, la Comisión de Estudios y Reforma de Grados y Posgrados (CERGP), que conforma también la Comisión de Calidad de Ostelea (tal como se ha descrito en el apartado 2 del presente informe), debate y aprueba los informes anuales de seguimiento. Este hecho asegura que están representados el PDI, el PAS y los estudiantes que son informados de primera mano del seguimiento de las titulaciones. Por otra parte, el plan de mejora del Centro se discute y sanciona de forma anual por la Junta de Centro, de forma que también todos los colectivos participan en el mismo. Este procedimiento se lleva a cabo anualmente.

Por otro lado, además de las vías de difusión pública del SGIC mencionadas, el Consejo Social de la UdL (<http://www.udl.cat/organs/consell.html>) informa a sus miembros de todos los procesos de gestión que garantizan la calidad. El Consejo Social cuenta con representantes de todos los grupos de interés incluyendo tanto a empresarios como a antiguos alumnos.

En la siguiente Tabla 3.1. pueden verse los principales puntos a mejorar detectados, así como las acciones propuestas destinadas a avanzar en su optimización dentro del subestándar 2.-

Tabla 3.1: Principales puntos de mejora. Acciones Vinculadas.

Principales puntos a mejorar	Acciones
La web de la Escuela no cumple con la totalidad de los requerimientos de publicidad y transparencia.	Mejorar la página web en función de los criterios establecidos por la UdL
En la elaboración de la memoria anual no se cumplen los plazos establecidos.	Elaborar la memoria y publicarla en la web de Ostelea en plazo y forma.

Fuente: Elaboración propia

ESTÁNDAR 3. Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad

La institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecida e implementada que asegura, de modo eficiente, la calidad y mejora continua de la titulación.

3.1 El SGIC implementado cuenta con procesos que garantizan el diseño, la aprobación, el seguimiento y la acreditación de las titulaciones

La Escuela Universitaria de Turismo Ostelea cuenta con un Sistema de Garantía Interna de la Calidad que consta de 26 procedimientos. Cuando la UdL actualice su web, el Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de Ostelea (ver evidencia [3.2GITSubest ManualSIGC](#)) y los Procedimientos que admite como propios la Escuela (ver evidencia [3.1GITSubest Procedimientos](#)) se podrán encontrar en el enlace: <http://www.udl.cat/serveis/oqua/qualitat/qualitat.html>. Mientras, es posible encontrarlos en la web de la propia Escuela: <https://www.ostelea.com/conocenos>.

En relación con el presente punto 3.1, Ostelea admite como propio el procedimiento general *PG_2 Diseñar programas formativos* y el *PG_3 Revisar y mejorar los programas formativos* desarrollados en el marco del SGIC (ver evidencia [3.1GITSubest Procedimientos](#)). Estos procedimientos permiten establecer las

pautas a aplicar en el diseño, la aprobación, el seguimiento, la revisión y mejora, y la acreditación de los nuevos títulos de grado y postgrado adaptados al EEES con el fin de garantizar la calidad de los programas formativos oficiales. El objetivo es que el SGIC implementado admita analizar el estado de las titulaciones y, en su caso, plantear modificaciones esenciales, o incluso correcciones.

El itinerario marcado por los procedimientos es el siguiente: Desde la Dirección General y la Dirección Académica de Posgrado se propone el diseño de una nueva Oferta Formativa. Con posterioridad, las instancias internas de la Escuela, principalmente la Comisión de Estudio y Reforma de Grados, la cual asegura la representación de todos los grupos de interés (estudiantes, profesorado y PAS), se abre la oportunidad de participar en la elaboración de dicho programa. La Junta de Centro debe aprobar, finalmente, el nuevo programa, y desde la Dirección Académica de Posgrado se procede a dar información a la totalidad de la comunidad universitaria, de forma pública, a través de los medios de comunicación y difusión de la Escuela.

El seguimiento de las titulaciones, definido en el SGIC y articulado con los protocolos propios de la UdL, sirve a la Escuela para proponer acciones de mejora. El elemento principal es el Informe de Seguimiento que se realiza anualmente, el cual permite detectar aquellos puntos del Programa que requieren acciones concretas. Todas estas acciones quedan reflejadas en los planes de mejora anuales que, se estima, tienen un efecto positivo y notable en las titulaciones. Es posible encontrar los informes de seguimiento anual de las titulaciones en la dirección http://www.udl.cat/ca/serveis/oqua/qualitat/seguimentanualtitulacions/sat_ostelea/ (también en la web de Ostelea) y en la evidencia [1.6GITSubest InfSeguiment](#). A modo de ejemplo, las mejoras propuestas para el curso 16/17 recogidas serían:

- a) Desarrollar e implementar las herramientas para la recogida de información para hacer el seguimiento de la titulación, evaluando el nivel de eficiencia de la gestión, los resultados académicos y la satisfacción de los grupos de interés.
- b) Desarrollar e implementar las herramientas para la recogida de información para hacer el seguimiento de la titulación, evaluando el nivel de eficiencia de la gestión, los resultados académicos y la satisfacción de los grupos de interés.
- c) Incrementar el ratio de doctores del máster y, dentro de éste, el ratio de doctores acreditados.
- d) Mejorar las herramientas de valoración de la satisfacción de los alumnos (encuestas) para garantizar que un número representativo la conteste obteniendo así resultados de satisfacción más fiables.
- e) Implementar el Sistema Interna de Garantía de la Calidad (SGIC).

Los objetivos a) y c) no se han alcanzado satisfactoriamente, mientras que los b) y d) han visto avances importantes. Tal y como se observará en las siguientes páginas, las metas no alcanzadas se incorporan al presente documento como elementos a mejorar, mientras que las que se han alcanzado, en un punto u otro, son comentadas en los apartados oportunos. Estas propuestas están, además, abiertas a los distintos colectivos de Ostelea. El procedimiento invita a la Escuela a mantener un proceso de mejora continuada. Todo este proceso cuenta con el asesoramiento y el acompañamiento de la Unidad de Calidad y Planificación Docente de la UdL que a la vez asesora al Responsable de Calidad sobre dicho proceso, ayudándole a elaborar la documentación y a obtener las evidencias que recaen en el propio centro, como son las evidencias de evaluación de las titulaciones y a establecer la composición de las audiencias. Este apoyo facilita la aportación de la documentación necesaria en el proceso de acreditación.

Además, los procedimientos del SGIC prevén y apoyan a la Escuela en el proceso de acreditación de las titulaciones. Entre las acciones que define y contempla el SGIC, se encuentra la recogida de la información histórica del portafolio del título: las Memorias de Verificación, las modificaciones, los Informes de seguimiento anual de las titulaciones, los Planes de Mejora y el seguimiento anual del SGIC así como las evidencias de los cursos anteriores, además del portafolio comentado anteriormente y que gestiona la UdL. Esta es una cuestión muy importante ya que facilita la gestión.

En este caso, el proceso de acreditación del Máster en Gestión Internacional del Turismo (GIT), y sus diferentes especialidades, se inició con la creación del CEI (Comité de Evaluación Interna) que, tal como se ha descrito en el apartado 2 de este informe, está formado por miembros de todos los grupos de interés que forman la Escuela. Asimismo, la escritura del presente informe, la recogida de evidencias y la preparación de la visita de los evaluadores han contado con la participación de miembros de todos los colectivos. Como se ha descrito en el apartado 2 del presente documento, un borrador de este fue sometido a consulta a todos los grupos de interés.

Estos procedimientos permiten hacer un análisis cuidadoso de las necesidades de cada titulación, convirtiéndose en una herramienta clave para emprender las acciones necesarias para mejorar su funcionamiento y, así, conseguir los objetivos asociados a las enseñanzas que se imparten.

3.2 El SGIC implementado garantiza la recogida de información y de los resultados relevantes para la gestión eficiente de las titulaciones, en especial los resultados académicos y la satisfacción de los grupos de interés.

Existen diversas fuentes de datos que garantizan la gestión eficiente de la titulación, la medición de los resultados académicos y la satisfacción de los grupos de interés.

El Gestor Académico y el *Black Board* o, Campus Virtual, recogen información vinculada a la admisión y matriculación del alumnado, así como información relativa a los expedientes académicos. Así, de forma conjunta, ambas plataformas contienen los campos mínimos requeridos para la gestión eficiente de las titulaciones. Esta información es esencial para la elaboración de los informes de seguimiento y es accesible para los Coordinadores Académicos y Coordinadores de Programa de las titulaciones. Además, esta información permite detectar la problemática que pueda existir en una titulación y poder tomar las medidas adecuadas para su resolución.

La medición de los resultados académicos se realiza, también, mediante las plataformas anteriormente mencionadas. En ellas se puede encontrar información detallada de las calificaciones, TFM, actividades, etc.

Los datos sobre la satisfacción de los estudiantes se obtienen mediante la elaboración y participación en una serie de encuestas de carácter semestral (ver evidencia [3.3GITSubest EstOpinio](#)). Estas se realizan, o bien con el programa *Survey Project* o bien con *Google Form* (en el siguiente enlace se puede tener acceso a un ejemplo para el año 2018 <https://docs.google.com/forms/d/1RFM9RfFq69yb3NFOomGqiDBT-L4z2jYM8wRXOvRVb3M/edit>). El contenido de la misma tiene como objetivo valorar la docencia en sus diferentes aspectos. Los campos evaluados fueron suministrados por la Unidad de Calidad y Planificación Docente de la UdL, aunque desde Ostelea se plantea ampliarlos. El usuario puede acceder a través de coordinacionostelea@gmail.com con la contraseña **ostelea2015**). En la actualidad se está en busca de un único sistema que permita encuestar a la totalidad del alumnado de la Escuela de forma efectiva. Estos datos son visibles para los Coordinadores Académicos y los Coordinadores de Programa de cada titulación. Además, de forma anual, cada profesor recibe un informe específico con estos datos correspondientes a las encuestas que le atañen.

Cuando los estudiantes realizan prácticas en empresa, bien sean curriculares o extracurriculares, la empresa completa una encuesta de satisfacción (ver evidencia [5.1GITSubest resulencuespracticas](#)) que contiene información sobre el funcionamiento de las prácticas, el trabajo del alumno y también sobre la calidad de los conocimientos y capacidades que éste ha desarrollado. Esta encuesta permite detectar los puntos débiles que el alumno debe reforzar de cara a la incorporación del titulado en el mundo laboral. El alumnado realiza una encuesta similar donde valora a la propia empresa. Cabe destacar que los resultados de las encuestas de las prácticas tuteladas en empresa serán visibles a través de la nueva web de Ostelea.

La información sobre los resultados académicos, la satisfacción de los estudiantes y los datos básicos se pueden consultar en cada informe de seguimiento, además de en la web de la UdL, tal y como se ha comentado antes, y, próximamente, en la web de la Escuela. De esta forma, esta información también es accesible a toda la sociedad.

La información extraída de estas fuentes se incorpora al portafolio de la UdL, el cual es un gestor documental para cada titulación. Tienen acceso a este repositorio el responsable de calidad, la Directora de Posgrado, y la Unidad de Calidad y Planificación Docente de la UdL. Se trata de un soporte para la gestión de las titulaciones que permite tener integrada y actualizada toda la información de gestión. Esta herramienta se hace especialmente útil cuando cambia el Coordinador de Programa de una titulación, ya que quien lo sustituye encuentra centralizada toda la documentación que necesita para las tareas de coordinación. El portafolio también sirve de base de datos de toda la documentación que se genera en la gestión de una titulación como son las actas de las reuniones realizadas, las Memorias de Verificación, los Informes de Verificación y de Seguimiento y los Acuerdos de Mejora (tanto su propuesta, como su seguimiento y su logro). Se trata, eso sí, de una herramienta de uso interno para el personal de la *Universitat de Lleida* (UdL) y Ostelea, sin acceso abierto al exterior.

3.3 El SGIC implementado se revisa periódicamente y genera un plan de mejora que se utiliza para su mejora continua.

La Escuela Universitaria de Turismo Ostelea admite como propio el procedimiento general *PG_3 Revisar y mejorar los programas formativos oficiales*, desarrollado en el SGIC (ver evidencia [3.1GITSubest Procedimientos](#)), cuyo objeto es establecer las pautas a aplicar en el seguimiento de los resultados de un programa, a fin de identificar aspectos de mejora y llevarlos a la práctica, con la participación de todos los agentes implicados.

El SGIC implementado garantiza que los diferentes agentes implicados en los programas docentes estén activos permanentemente en cuanto a su seguimiento y mejora. El hecho de disponer de los datos estadísticos de las titulaciones permite hacer un análisis exhaustivo de cómo está funcionando la titulación y al mismo tiempo valorar si las diferentes acciones de mejora planteadas tienen repercusión de un año para el otro o a lo largo de una serie de cursos.

En el subestándar 3.2 se ha descrito el proceso de recogida y gestión de esta información mediante encuestas y gestor académico. El análisis de los datos de seguimiento permite constatar hechos de los cuales los coordinadores y profesores ya son conscientes durante el curso y que luego, unos meses más tarde, quedan reflejados en los datos procesados. Así, muchas de las acciones de mejora que se proponen nacen de las reuniones periódicas que los coordinadores de programa, coordinadores académicos y los Directores de Programa mantienen con los estudiantes y profesores durante el curso académico. Cuando se elabora el Informe de seguimiento anual de las titulaciones, estos datos permiten confirmar las medidas adoptadas a la vez que permiten plantear otras.

Todos los grupos de interés son conocedores de este proceso ya que participan tanto en la elaboración de los informes de seguimiento como en su aprobación. La elaboración de los informes es una de las tareas principales del Responsable de Calidad del Centro, aunque también se trabaja en las diferentes reuniones entre el equipo directivo, el equipo de Coordinadores de Programas Formativos y los colectivos de la Escuela (profesorado, PAS, estudiantes). Además, estos informes se debaten y aprueban en la Comisión de Estudio y Reforma de Grados y Posgrados (CERGP) y la Junta de Centro. Las acciones de mejora nacen del informe anual elaborado por el Responsable de Calidad en colaboración con cada coordinador de titulación (ver evidencia [3.4GITSubest Informes Seguimiento](#))

Actualmente, el SGIC se encuentra en fase de implementación. Desde Ostelea, se ha optado por poner el acento en el despliegue efectivo de los distintos mecanismos de coordinación previstos: Junta de Centro, Comisión de Estudio y Reforma de Grados y Posgrados (CERGP), Claustro, Departamentos,

Reuniones de Coordinación Semanal y otras. La revisión sistemática de los procedimientos de Ostelea, algo que permitiría hacer una reflexión a fondo y detectar los puntos fuertes y puntos débiles, es un proceso que no está completamente formalizado. Desde la Escuela se trabaja para llevar a cabo esta tarea. La idea es, que fruto de esta reflexión, se puedan definir líneas de actuación que afecten a la gestión académica, procedimientos internos, sistemas de información y definición de aspectos estratégicos.

En la siguiente Tabla 4.1. pueden verse los principales puntos a mejorar detectados, así como las acciones propuestas destinadas a avanzar en su optimización dentro del subestándar 3.-

Tabla 4.1: Principales puntos de mejora. Acciones vinculadas.

Principales puntos a mejorar	Acciones
La recogida de información a través de encuestas es insuficiente para valorar aspectos como las instalaciones, el SIGC, los recursos de soporte al aprendizaje y otros relevantes para la calidad..	Poner en marcha de un sistema de recogida de la información más precisa que incluya estos campos.
Algunos procedimientos del SGIC de Ostelea no están suficientemente implementados y no se adecuan a la realidad cotidiana de la Escuela.	Evaluar de forma conjunta con la UdL su actual funcionamiento y realizar las modificaciones pertinentes dentro del marco de la normativa que se nos aplica..

Fuente: Elaboración propia

ESTÁNDAR 4. Adecuación del profesorado al programa formativo

El profesorado que imparte docencia en las titulaciones del centro es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características de las titulaciones y el número de estudiantes.

Según el organigrama y las funciones recogidas por el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea, las principales funciones de los Departamentos Académicos son participar en los procesos de selección y promoción del profesorado; proponer la incorporación de nuevo personal académicos; detectar las necesidades de formación del profesorado y elaborar propuestas y, finalmente, repartir la carga lectiva entre sus miembros. El claustro está conformado por Profesorado Docente Investigador (PDI) contratado de forma permanente y por profesores asociados externos. En la actualidad existen 3 Departamentos en Ostelea: Departamento de Ciencias Sociales y Comunicación, Departamento de Ciencias Jurídicas y Políticas y Departamento de Planificación y Gestión Turística. Su articulación y coordinación está en proceso. Únicamente se cuenta con su organigrama y definición, pero no se han llevado a cabo aún las acciones correspondientes a su funcionalidad.

Sin embargo, la responsabilidad de concretar la planificación docente de cada curso recae en la Dirección Académica de Grado y Posgrado (como el caso del Máster GIT), los Coordinadores de Programa y Coordinadores Académicos y los propios profesores. De esta forma, son los Directores de Programa, en coordinación con la Dirección Académica, los que se encargan de concretar la planificación docente cada curso, es decir, de decidir qué profesorado imparte las asignaturas que tiene adscritas el Departamento. Durante la totalidad de cada curso académico, en las reuniones semanales de coordinación (ver evidencias [1.8GITSubest CoordActvDocent en la Subcarpeta Reuniones Coordinación Semanal](#)), se hace un seguimiento pormenorizado de la evolución de los distintos profesores, información que se ve acompañada por los datos recogidos en las encuestas y las reuniones con los/as Delegados/as de clase. En base a esta información, el profesorado puede modificar cuestiones metodológicas, así como otros aspectos, de su práctica docente. Por ejemplo, la utilización la material audiovisual o la realización de salidas de campo.

En la evidencia [4.1GITSubest PDAssigProf any](#), para el Máster GIT, se encuentra el listado, con nombres y apellidos, asignatura impartida, categoría, dedicación, departamento y horas de docencia, del

profesorado de esta titulación para el 17/18, último año del que se disponen datos completos.

Llegados a este punto, pasaremos a explicar las diferentes categorías profesionales que existen entre el profesorado de la Escuela. Ostelea, según el tipo de contratación, cuenta con dos tipos de figuras: Personal Docente Investigador (PDI), contratado de forma permanente, y Profesor Asociado. Este segundo tipo de profesor mantiene una relación con la Escuela como profesor externo, de forma que únicamente recibe una retribución pecuniaria en función del número de horas, Trabajos Fin de Máster (TFM) dirigidos, participación en tribunales de TFM, etc. Ahora bien, dentro de ambas categorías, y en relación con la titulación universitaria y el nivel de acreditación formal que tiene, los profesores, tanto PDI como Asociados pueden ser, por un lado, No Doctores, Doctores o Doctores Acreditados.

Ostelea considera fundamental la figura del Profesor Asociado. Desde el principio, entre los objetivos de la Escuela ha estado estrechar la vinculación entre el sector turístico empresarial y el alumnado a través de la oferta de prácticas extracurriculares no obligatorias, así como otras actividades –Company meetings, etc.–, aspectos que serán detallados más adelante, pero también mediante esta figura de profesor. En Ostelea, estos docentes se ocupan de aquellas asignaturas que, fundamentalmente, manifiestan una mayor potencialidad a la hora de introducir su experiencia laboral y profesional en el Plan Docente. Esto no quita que Ostelea cuente, como Profesores Asociados, con docentes con una amplia carrera y reconocimiento académico –Doctores y Doctores Acreditados- ya que determinadas materias (como las asignaturas troncales) suponen una amplia carga teórica, pero en aquellos espacios donde se considera de máximo interés una figura que aporte experiencia profesional y/o empresarial, el Profesor Asociado aparece como elemento indispensable. De este modo, entre este tipo de figura encontramos Consultores y Directores de Ventas; Directores de Áreas Tecnológicas con vinculaciones a organismos de fomento de las nuevas tecnologías, diseño e internet; Consultores en Economía Regional; Analistas Estratégicos con importante participación en Planes Estratégicos de Turismo, como el Barcelona 2020 o Experto en Smart Destination Management & Marketing. En la evidencia [4.1.1GITSubest Prof Asoc](#) se amplía la información al respecto mediante un listado de todos el Profesorado Asociado al Máster GIT, dividido por especialidad, donde aparecen sus principales hitos profesionales además de su edad y tiempo de vinculación a la Escuela y al Máster.

Tabla 5.01 Edad Promedio, Años de Docencia y Satisfacción de los Estudiantes del Profesorado Asociado para los cursos 16/17, 17/18 y 18/19.

Edad	Años Docencia en Ostelea	Satisfacción Estudiantes
48	3,1	6,6

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

Tal y como puede observarse en la Tabla 5.01, resumen de la evidencia anteriormente señalada, la edad media de los Profesores Asociados es de 48 años, es decir, no se trata de personas jóvenes, sino de profesionales y empresarios seniors con una carrera ya consolidada. Por otro lado, el Máster GIT comenzó a impartirse en el curso 15/16, con lo que la edición 18/19 ha sido la cuarta de las mismas. Pues bien, la media de años de docencia del Profesorado Asociado es de 3,1 años, lo que indicaría una estabilidad alta en su vinculación al Programa y a la propia Escuela. Así, los Profesores Asociados mantienen una participación continua, tanto en las actividades docentes, como en las relacionadas con el seguimiento de los estudiantes –son accesibles, participan en las tutorías, etc.–, forman parte de los Claustros Docentes y de los Departamentos Académicos. Destacar también que el alumnado, teniendo en cuenta las últimas encuestas realizadas valora con casi un notable (6,6) de media a estos profesores y profesoras.

Conviene señalar que la Escuela cuenta con una lista importante de candidatos cada vez que necesita cubrir una nueva plaza. En este sentido, contar con unos méritos profesionales y académicos considerables es esencial para entrar a formar parte del área docente de Ostelea.

Por último, señalar que, en la actualidad, el Máster GIT cuenta con 3 PDIs con docencia en el mismo (ver Tabla 5.02) impartiendo 135 horas y 39 créditos en total, sin embargo, Ostelea contempla que, en el plazo

de cinco años, ampliará la cantidad de PDIs mediante un plan de contrataciones, incrementando su número hasta 6.

Tabla 5.02. Docencia actual PDIs Máster GIT y especialidades

PDI	Especialidad	Horas	Créditos
1	Gestión Internacional de Destinos Turísticos	63	15
1	Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales	36	12
1	Gestión Internacional de Turismo de Negocios	36	12
TOTAL		135	39

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

El objetivo tras esta iniciativa es mantener una relación, entre PDIs y alumnos/as, máxima de 1/25 (considerando que se cubrieran la totalidad de las plazas ofertadas, esto es, 130) y así poder continuar con los niveles de atención personalizada que tan buenos resultados han dado hasta el momento. Desde Ostelea se considera que esto permitiría, además, continuar con una amplia participación de Profesora Asociado externo y con la riqueza y vinculación con el sector empresarial turístico que esto supone.

En cuanto a la composición de la plantilla de Ostelea, la siguiente Tabla 5.1 muestra el número de profesores vinculados al Máster GIT, teniendo en cuenta los cursos 16/17, 17/18 y 18/19 y las características antes mencionadas. La idea es poder mostrar una evolución de dichas variables. A destacar el número de PDIs doctores a tiempo completo destinados al Máster. Su número ha ido evolucionando desde 1 solo para el curso 16/17 a 3 para el último de los cursos considerados, como se ha comentado en los párrafos anteriores.

Tabla 5.1: Número de profesores en el Máster GIT y sus diferentes especialidades.

TITULACIÓN	16/17	17/18	18/19
Máster en Gestión Internacional del Turismo (GIT) (TOTAL)	26 profesores (1 PDI doctor acreditado a tiempo completo, 8 Doctores Acreditados asociados, 10 doctor asociados y 7 no doctores asociados)	26 profesores (3 PDI doctores a tiempo completo, de los cuales 1 acreditado, 8 Doctores Acreditados asociados, 11 doctor asociados y 5 no doctor asociados)	27 profesores (3 PDI doctores a tiempo completo, de los cuales 1 acreditado, 11 Doctores Acreditados, 8 doctor asociado y 5 no doctores asociados)

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

Para una mejor apreciación de la evolución, se ha elaborado las siguientes Tablas 5.2, 5.3., y 5.4.-

Tabla 5.2: Máster GIT con sus diferentes especialidades. Curso 16/17

Categoría	Profesor Asociado	Profesor Titulares/PDIs	Total horas docencia	%
Doctor	10		567	40,4%
No Doctor	7		378	26,9%
Doctor Acreditado	8	1	459	32,7%

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

Tabla 5.3: Máster GIT con sus diferentes especialidades. Curso 17/18

Categoría	Profesor Asociado	Profesor Titulares/PDIs	Total horas docencia	%
Doctor	11	2	693	49,4%
No Doctor	5		270	19,2%
Doctor Acreditado	7	1	441	31,4%

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

Tabla 5.4: Máster GIT con sus diferentes especialidades. Curso 18/19

Categoría	Profesor Asociado	Profesor Titulares/PDIs	Total horas docencia	%
Doctor	8	2	387	27,6%
No Doctor	5		360	25,6%
Doctor Acreditado	11	1	657	46,8%

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

En las tablas 5.2, 5.3 y 5.4 es posible observar cómo ha habido una evolución en la presencia de la categoría Profesores Doctores Acreditados, tanto asociados como PDIs, en el cuerpo docente dedicado al Máster GIT. Este ha pasado de representar el 32,7% para el curso 16/17, al 46,8% para el curso 18/19. Lo anterior ha sido posible debido a la disminución del total de Profesores no Doctores vinculados al Máster y, a la sustitución de parte de los Profesores Doctores por Profesores Doctores Acreditados. Aun así, todavía no se cumplen los requisitos del 60% del total de la carga docente impartida por Profesores Doctores, y el 70% de la misma a cargo de Profesores Doctores Acreditados. Si bien en la actualidad nos encontramos en un 74,4% de horas de docencia a cargo de Profesores Doctores, de estos, únicamente el 62,9% son Acreditados. Esto abre un camino de mejora en lo relativo a los profesores en el Máster GIT.

A continuación se muestran los datos de las Tablas anteriores desagregados por especialidades, categorías profesionales y tipo de vinculación contractual con la Escuela por curso.

Tabla 5.5: Especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos. Curso 16/17

Categoría	Profesor Asociado	Profesor Titulares/PDIs	Total horas docencia	%
Doctor	3		189	40,4%
No Doctor	1		54	11,5%
Doctor Acreditado	3	1	225	48,1%

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

Tabla 5.6: Especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos. Curso 17/18

Categoría	Profesor Asociado	Profesor Titulares/PDIs	Total horas docencia	%
Doctor	3		189	40,4%
No Doctor	1		54	11,5%
Doctor Acreditado	3	1	225	48,1%

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

Tabla 5.7: Especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos. Curso 18/19

Categoría	Profesor Asociado	Profesor Titulares/PDIs	Total horas docencia	%
Doctor	3		135	28,8%
No Doctor	1		54	11,5%
Doctor Acreditado	4	1	279	59,6%

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

Como puede verse en las Tablas 5.5, 5.6. y 5.7., el número de profesores por categorías para la Especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos se ha mantenido constante durante los últimos años. Si hubiera que destacar un hecho, sería el incremento del número de horas de docencia a cargo de los Doctores Acreditados. Estos han pasado de ser 3, entre Asociados y PDI, a suponer un total de 4 para el último curso 18/19. El número de horas de docencia impartido por esta categoría supone un 59,6% del total. Mientras, las impartidas por Doctores, tanto Asociados como PDI, suponen ahora un 28,8%.

Pasaremos ahora a comentar los datos relativos a la Especialidad en Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales.

Tabla 5.8: Especialidad en Especialidad Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales. Curso 16/17

Categoría	Profesor Asociado	Profesor Titulares/PDIs	Total horas docencia	%
Doctor	3		162	34,6%
No Doctor	3		162	34,6%
Doctor Acreditado	3		144	30,8%

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

Tabla 5.9: Especialidad en Especialidad Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales. Curso 17/18

Categoría	Profesor Asociado	Profesor Titulares/PDIs	Total horas docencia	%
Doctor	4	1	252	53,8%
No Doctor	2		108	23,1%
Doctor Acreditado	2		108	23,1%

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

Tabla 5.10: Especialidad en Especialidad Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales. Curso 18/19

Categoría	Profesor Asociado	Profesor Titulares/PDIs	Total horas docencia	%
Doctor	3	1	108	23,1%
No Doctor	2		198	42,3%
Doctor Acreditado	3		162	34,6%

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

De acuerdo a los datos de las tablas 5.8., 5.9., y 5.10., la distribución y las características de los profesores, a lo largo de los tres últimos cursos, sí que se ha modificado sustancialmente. De esta forma, desde Ostelea se ha incluido un PDI, o Profesor Titular, dentro de la categoría de Doctor, en la Especialidad de Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales. También ha habido un incremento del personal adscrito a esta especialidad, que ha pasado de 9 para el curso 16/17 a 12 en el curso 18/19. Es igualmente destacable el número de horas de docencia a cargo de Doctores Acreditados, la cual pasó de suponer un total del 30,8% en el 16/17, a tener un pequeño descenso en el curso 17/18 del 23,1%, para volver a subir hasta una cifra cercana al 35% en el curso 18/19. Destacar, así mismo, que la cantidad de horas docentes bajo la categoría de Doctor, tanto a Profesores Asociados como a Profesores Titulares, ha ido descendiendo desde un 34,6% en el curso 16/17 hasta alcanzar un 23,1% para el curso 18/19. Esto es debido, fundamentalmente, a su sustitución por Profesores Doctores Acreditados.

Por último, pasaremos a comentar los datos de la Especialidad en Gestión Internacional de Turismo de Eventos y Negocios.

Tabla 5.11: Profesorado Especialidad en Gestión Internacional de Turismo de Negocios. Categorías. Curso 16/17

Categoría	Profesor Asociado	Profesor Titulares/PDIs	Total horas docencia	%
Doctor	4		216	46,2%
No Doctor	3		162	34,6%
Doctor Acreditado	2		90	19,2%

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

Tabla 5.12: Profesorado Especialidad EN Gestión Internacional de Turismo de Negocios. Curso 17/18

Categoría	Profesor Asociado	Profesor Titulares/PDIs	Total horas docencia	%
Doctor	4	1	252	53,8%
No Doctor	2		108	23,1%
Doctor Acreditado	2		108	23,1%

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

Tabla 5.13: Profesorado Especialidad en Gestión Internacional de Turismo de Negocios. Curso 18/19

Categoría	Profesor Asociado	Profesor Titulares/PDIs	Total horas docencia	%
Doctor	2	1	144	30,8%
No Doctor	2		108	23,1%
Doctor Acreditado	4		216	46,2%

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

Las tablas 5.11., 5.12. y 5.13., en lo relativo a la Especialidad en Gestión Internacional de Turismo de Negocios, demuestran que la distribución de los distintos perfiles también ha cambiado levemente. Así, aunque se ha mantenido el número total de profesores asignados a esta Especialidad, se ha incorporado un PDI, o Profesor Titular, y se han doblado los Profesores Doctores Acreditados, pasando de contar con una docencia de solo 90 horas en el curso 16/17 a un total de 216 para el curso 18/19. Esto ha hecho que esta categoría represente un total del 46,2% de la docencia de la Especialidad.

Por último, y a modo de resumen, señalar que la plantilla de profesorado de Ostelea dedicado al Master GIT, en sus diferentes especialidades y para 2017/18, tiene una dimensión de 26 profesores, de los cuales 3 son Doctores PDI contratos a tiempo completo, 1 de ellos acreditados. Notemos que habitualmente un mismo profesor imparte docencia en distintas titulaciones del Centro. El objetivo de la tabla anterior es dar una idea de las dimensiones del profesorado de la titulación, así como su evolución.

Señalar, además, que ahora mismo, la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea no tiene determinado tramos de investigación para los diferentes PDIs, es por esto que no se hace constar dicha tabla. En cuanto a la relación entre estudiantes equivalentes a tiempo completo (ETC) por personal docente e investigador a tiempo completo (PDI_ETC) tampoco existen PDIs en la Escuela con una dedicación exclusiva al Máster GIT en sus diferentes especialidades.

En la evidencia [4.2GITSubest Evol Profes](#) es posible observar la evolución de los profesores asociados de las especialidades del Máster GIT en sus diferentes categorías. Como se puede observar, parte del profesorado, el PDI o Profesor Titular es a tiempo completo, lo que asegura un importante grado de atención y dedicación al alumno y un rango amplio de disponibilidad horaria para resolver dudas y cuestiones.

En este sentido también es posible remarcar el ratio alumnos/profesores en del Máster GIT, contando la totalidad de sus diferentes especialidades, ha pasado de oscilar de los 6/1 del curso 16/17 a los casi 4/1 del curso 18/19. Ahora mismo, estas ratios aseguran la atención personalizada al alumnado, hecho distintivo de nuestra escuela.

En el subestándar 5.3 del presente informe se describe cómo se realiza el acompañamiento del alumnado que realiza estancias de movilidad y de los estudiantes extranjeros que vienen a Ostelea. El alto grado de implicación del profesorado en la internacionalización de las titulaciones ha sido un factor clave a la hora de impulsar la movilidad de estudiantes y la presencia de estudiantes internacionales en la Escuela.

Por último, en las Tablas 5.14 y 5.15 es posible ver información sobre las Horas Impartidas de Docencia según tipología del profesorado para los años 16/17 y 17/18 en dos asignaturas escogidas de dos de las especialidades. Esta información ha sido recogida de los Informes de Seguimiento realizados hasta ahora (ver evidencia [1.6GITSubest InfSeguiment](#))

Tabla 5.14.- Horas impartidas de docencia (HIDA) según tipología de profesorado (16/17)

Nombre de la titulación. Curso 2016/17	Asignatura	Número de ECTS	Departamento / Área asignada	Alumnado curs	Número de grupos
Ficha de materias por titulación		(Teoría / Práctica)			(Teoría / Práctica)
Estructura y finanzas internacionales del sector turístico	Estructura del mercado turístico mundial	6	Ciencias Sociales y humanas	153	1
Estructura y finanzas internacionales del sector turístico	Finanzas para el sector turístico	6	Ciencias Sociales y humanas	153	1

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

Tabla 5.15.-: Horas impartidas de docencia (HIDA) según tipología de profesorado (17/18)

Nombre de la titulación. Curso 2017/18	Asignatura	Nombre ECTS	Departamento / Área asignada	Alumnado curso n	Número de Grupos
Ficha de materias por titulación		(Teoría / Práctica)			(Teoría / Práctica)
Estructura y finanzas internacionales del sector turístico	Estructura del mercado turístico mundial	6	Ciencias Sociales y humanas	92	1
Estructura y finanzas internacionales del sector turístico	Finanzas para el sector turístico	6	Ciencias Sociales y humanas	92	1

Fuente: Elaboración propia según datos del Gestor Académico, 2019

4.1 El profesorado reúne los requisitos del nivel de cualificación académica exigidos por las titulaciones del centro y tiene suficiente y valorada experiencia docente, investigadora y, en su caso, profesional.

En este sentido destaca la actividad investigadora de parte de los PDI del Máster GIT, vinculados todos ellos a IDITUR, el Grupo de Investigación con el que cuenta la propia Escuela (<https://www.ostelea.com/research>). En la carpeta de evidencias **4.6GITSubest Art Inves** se recogen algunos de los artículos publicados por PDIs de la Escuela vinculados al Máster GIT y sus distintas especialidades. Esta actividad investigadora facilita la vinculación de los alumnos en proyectos de investigación, ya sea durante los estudios o como Trabajo Final de Máster. Los diferentes PDI impulsan a los estudiantes que llevan a cabo TFM a que difundan los conocimientos adquiridos a través de la publicación en prensa generalista de artículos (<https://www.nuevatribuna.es/author/jose.mansilla>), o incluso mediante su participación en Congresos Científicos (<http://www.atlas-euro.org/LinkClick.aspx?fileticket=EKo UIUJep4%3D&tabid=263&language=en-US>).

Los profesores asociados (tanto doctores, acreditados o no, como no doctores) tienen una carga docente importante en el global de la titulación. Esto permite que los alumnos se beneficien de su experiencia laboral, sobre todo en las asignaturas más aplicadas. Los profesores asociados son, como se ha comentado, tanto académicos como profesionales de reconocida experiencia en su ámbito, estando muy vinculados al mundo profesional del sector. Esto facilita la integración de los conocimientos impartidos con situaciones profesionales reales que los alumnos afrontarán en su futuro laboral, así como la entrada al

mundo laboral de los recién titulados.

La totalidad de las asignaturas son impartidas por un solo profesor, aunque eso no impide que en ocasiones se cuente con algún invitado externo que aporta una visión más rica o aplicada de la materia que se imparte en la asignatura dada. Este hecho facilita la coordinación de las asignaturas y sus contenidos así como el trato con los alumnos y el seguimiento de su aprendizaje.

El profesorado de la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea participa regularmente en congresos de innovación docente. En la evidencia [4.3GITSubest Innova edu](#), se ejemplifica esta actividad mediante certificados de asistencia de parte de los PDI de la Escuela –aquellos vinculados al Máster GIT- a un Congreso de Innovación Docente celebrado en 2018 en la ciudad de Valencia, con el propósito de estar en contacto con sus compañeros de área de conocimiento para compartir y actualizar metodologías docentes. También se acompaña, dentro de la misma carpeta, un artículo, escrito por los PDIs, y publicado en la Revista de Antropología Experimental (<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/rae>) sobre este mismo tema, así como una comunicación enviada a la ATLAS Latinoamerican Conference (http://www.atlas-euro.org/event_2019_bogota/tabid/314/language/en-US/Default.aspx), la cual está en espera de ser aprobada.

Aparte de estos artículos y colaboraciones sobre innovación docente, los profesores de la Escuela también participan en Congresos y publican en revistas especializadas en diversas disciplinas aunque siempre bajo el común denominador del turismo. En la siguiente Tabla 5.16 puede realizarse un seguimiento de la evolución de los artículos publicados, tanto por los PDI vinculados al Máster GIT, como por los Profesores Asociados, durante los últimos 4 años. Destacar la presencia de hasta 5 artículos indexados en Revistas JCR para los PDI, y hasta 14 en los Profesores Asociados. Los números relativos a Revistas en Latindex muestran una orientación vinculada a América Latina, con hasta 7 artículos para los PDIs.

Tabla 5.16: Producción artículos (más destacados) del profesorado del Máster en Gestión Internacional de Turismo. Cursos 16/17; 17/18 y 18/19

	2016	2017	2018	2019	Total
PDI (Total)		4	7	4	15
JCR		1	1	3	5
Latindex		1	5	1	7
Scopus		2	1		3
Profesorado Asociado (Total)	1	5	8	2	16
JCR	1	5	7	1	14
Scopus			1	1	2

Fuente: Elaboración propia según datos 2019

Tabla 5.17: Producción Científica del profesorado del Máster en Gestión Internacional de Turismo. Categoría laboral. Cursos 16/17, 17-18 y 18/19

	PDI	Profesorado Asociado	Total general
Artículos	27	28	55
Capítulo de Libro	3	4	7
Libro	2	7	9
Libro de Abstracts		4	4
Reseña	2		2
Special Issue	1		1
Total general	35	43	78

Fuente: Elaboración propia según datos 2019

Ampliando la tipología de producción científica, y tal y como puede observarse en la Tabla 5.17, para el periodo 2016-19, los profesores vinculados al Máster GIT han hecho hasta 78 publicaciones diferentes, 35 los PDI de Ostelea y 43 el Profesorado Asociado a la Escuela. Así, en la evidencia [4.4GITSubest Artículos](#) se muestra información ampliada sobre estos artículos. Desde Ostelea se estima que la producción científica es necesaria a la hora de transferir esa experiencia y conocimientos al alumnado.

En cuanto a los Congresos (ver evidencia [4.5GITSubest Congresos](#)) de carácter científico (Tabla 5.18) a los que han asistido durante los últimos años los PDI de la Escuela, es decir, los profesores fijos de la misma, así como los Profesores Asociados vinculados al Máster GIT, estos ascienden hasta 56 durante los últimos cuatro años. Desagregando por categorías de vinculación a la Escuela, se trataría de 30 Congresos a los que han asistido los PDI de la Escuela, y 26 el Profesorado Asociado a la misma.

Tabla 5.18: Asistencia a Congresos Científicos del profesorado del Máster en Gestión Internacional de Turismo. Categoría laboral. Cursos 16/17; 17-18 y 18/19

	Congresos
PDI Escuela	30
Profesores Asociados	26
Total general	56

Fuente: Elaboración propia según datos 2019

4.2 . El profesorado del centro es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para desarrollar sus funciones y atender a los estudiantes.

El profesorado que imparte clase en el Máster GIT, y sus diferentes especialidades, dispone de la dedicación suficiente para impartir una docencia de excelencia y atender a los estudiantes con la calidad requerida. La carga docente del PDI viene dictaminada por un sistema de baremos en función de su actividad que establece la *Universitat de Lleida* (UdL) y es, por tanto, adecuada a su disponibilidad de tiempo. Por otra parte, la dedicación necesaria para implementar por primera vez una nueva titulación y la labor que conlleva la preparación de la docencia ya ha sido asumida por el profesorado y, atendiendo a los resultados, esto se ha alcanzado con éxito. Señalar, además, que durante 2019, concretamente en marzo, se incorporó un nuevo PDI a la plantilla de la Escuela.

Por otra parte, el tamaño reducido de los grupos facilita el contacto e interacción directa entre los alumnos y los profesores, de forma que resulta mucho más sencillo para el profesor seguir de forma detallada el proceso de aprendizaje de cada alumno.

Como se ha descrito en secciones previas, el 80,8% de los créditos del curso 17/18 han sido impartidos por profesorado doctor –considerando aquí tanto los PDIs de la Escuela, como el Profesorado Asociado Doctor externo, estén acreditados o no-, consolidando la tendencia del anterior curso donde este porcentaje suponía el 73,1% y volviendo a bajar para el curso 18/19 hasta el 74,4%. Eso sí, los porcentajes relativos a los Profesores Doctores Acreditados siguen estando por debajo de lo establecido por la normativa (70% del total de Profesores Doctores y encontrándonos únicamente a un 62,4%), por lo que este será uno de los elementos a considerar dentro del Plan de Mejoras.

El estudiantado ha mostrado una alta satisfacción con la atención recibida por parte del profesorado, tal y como demuestran las encuestas (esta información será ampliada en los subestándars 6.1. y 6.2.). Es de esperar que esta satisfacción vaya a más a medida que las diferentes acciones de mejora permiten pulir pequeños desajustes y, sobre todo, que sea posible introducir un sistema de evaluación mediante encuestas más ajustado, representativo y fiable.

4.3 La institución ofrece apoyo y oportunidades para mejorar la calidad de la actividad docente e investigadora del profesorado.

El Instituto de Ciencias de la Educación-Centro de Formación Continua (ICE-CFC) es el encargado de implantar el plan de formación del profesorado universitario. El abanico de cursos es amplio, y se puede decir que el ICE-CFC es muy receptivo a las propuestas de formación que se sugieren desde los diferentes colectivos (profesorado, centros y departamentos). Su página web es: <http://www.ice.udl.cat/>. El ICE-CFC contiene una unidad específica dirigida a la Formación del Profesorado Universitario que plantea, para cada curso académico, un Plan Integral de Formación del Profesorado Universitario. Este plan está orientado a la mejora de la actividad del profesorado universitario en su globalidad, teniendo en cuenta que esta incluye la docencia y la acción tutorial pero también la investigación y la gestión. Los cursos que se ofrecen hacen referencia a formación en docencia, formación en investigación y formación en gestión. En cuanto a la docencia, hay cursos dirigidos a mejorar las competencias didácticas del profesorado, otros para incrementar la eficiencia docente (por ejemplo, el perfeccionamiento de las TIC) y también cursos sobre el análisis de la calidad y recursos para la innovación docente. En cuanto a la investigación, se ofrecen cursos sobre cómo conseguir y gestionar la financiación (proyectos de investigación) tanto en el ámbito estatal como europeo y cursos para favorecer la transferencia del conocimiento, como por ejemplo la creación de spin-off o la gestión de patentes. Desde Ostelea se solicitó, como Centro Adscrito a la *Universitat de Lleida* (UdL), en junio de 2017 (ver evidencia [4.7GITSubest ICE sol](#)), la participación del Centro en la oferta formativa del ICE-CFC. Posteriormente, esta solicitud fue aprobada por la UdL. Sin embargo, a fecha de elaboración del presente informe no se ha realizado ningún tipo de curso vinculado a esta institución de la *Universitat de Lleida* (UdL). Esto es debido a que, aunque tal y como recoge la evidencia [4.8GITSubest ICE aprob](#), esta posibilidad fue aprobada con fecha 8 de septiembre de 2017, la misma no llegó a las manos de la Escuela hasta más de un año después y tras volver a ser requerida al Vicerrectorado de Personal Académico de la UdL. Como elemento de Mejora, desde la Escuela se propone facilitar y promover entre los docentes el acceso y participación en esta formación.

Además, Ostelea como parte del Grupo Planeta, se encuentra acogida en los planes de formación de dicha empresa (ver evidencia [4.9GITSubest PFormPDI any](#)) como también se señala en el Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC) de Ostelea en su PO15.- *Elaborar y ejecutar el plan de formación del personal académico*. En este sentido, durante los cursos 16/17 y 17/18 se llevaron a cabo una serie de formaciones para el personal docente de la Escuela. En concreto:

- **Una sesión sobre apoyo y asesoramiento a la actividad docente (18/06/2017).** En este caso, la sesión ofrecida desde la *Universitat de Lleida* (UdL), perseguía mostrar las posibilidades que brindan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a la hora de innovar las prácticas docentes, por lo que la recomendación ha sido adaptar las herramientas ya existentes a los modos y las metodologías ya existentes en la Escuela.
- **Taller de Metodología del caso para docentes (05/10/2017).** La Escuela Universitaria de Turismo Ostelea cuenta, entre sus principales valores, con el uso de la metodología del caso a la hora de llevar a cabo sus prácticas docentes. Consciente de ello, desde los Departamentos Académicos de Grado y Posgrado se propuso llevar a cabo una sesión sobre este tipo de metodología para los docentes de la Escuela. En ella no solo participaron profesores y profesoras del Máster GIT y sus diferentes especialidades, sino también de otros programas docentes.
- **Un taller sobre estrategias pedagógicas para el aprendizaje cooperativo (06/06/2018).** Impartido por la profesora de la *Universitat Autònoma de Barcelona* (UAB), Patricia Olmos, este taller perseguía ampliar las posibilidades metodológicas del profesorado de la Escuela.
- **Un seminario de formación sobre el uso de bases de datos de tipo académico (01/10/2018).** Sobre todo vinculado a la elaboración de Trabajos Fin de Máster (TFM), tanto del Máster GIT como de otros programas formativos de posgrado. La Escuela cuenta con acceso a una serie de bases de datos y repositorios de artículos y textos (Statista, EBSCO, EMERALD, etc.) que son de alto

interés a la hora de elaborar ciertos tipos de trabajos académicos.

- **Un curso sobre el uso del *Black Board* (28/11/2018).** Se trata de la principal herramienta docente de la Escuela Ostelea. En ella se cuelgan las notas, se proponen actividades, se entra en contacto con el alumnado, etc. Su potencialidad es muy alta y, desde la Dirección de Posgrado, se había detectado un poco uso de la misma, por lo que se propuso la realización de este curso para el profesorado.

Se acompaña, a modo de evidencia, los listados de asistencia de las sesiones de formación arriba señaladas (ver evidencia [4.10GITSubest Forma Firmas Asiste](#)) y fotos de la sesión dedicada a las bases de datos de tipo académico (01/10/2018) (ver evidencia [4.11GITSubest Forma Fotos](#)).

En la siguiente Tabla 5.19., pueden verse los principales puntos a mejorar detectados, así como las acciones propuestas destinadas a avanzar en su optimización dentro del subestándar 4.-

Tabla 5.19: Principales puntos a mejorar y acciones vinculadas.

Principales puntos a mejorar	Acciones
La docencia por parte de Profesores Doctores Acreditados no es suficiente para alcanzar los requerimientos normativos.	Fomentar la acreditación a profesores que son parte de la plantilla de Ostelea –PDIs- y/o incorporar a nuevos Profesores y/o incrementar la docencia de Profesores Doctores Acreditados. Hasta 3 en los próximos 5 años.
La formación del profesorado en materia docente puede actualizarse.	Facilitar el acceso a los docentes a cursos de innovación y metodología docente a los profesores, con especial incidencia en aquellos y aquellas que provienen del mundo profesional y turístico. Contar con las formaciones llevadas a cabo por el ICE de la UdL
Los Departamentos Académicos de la Escuela no han acabado de ponerse en marcha.	Convocar reuniones departamentales y comenzar a realizar las funciones asignadas

Fuente: Elaboración propia

ESTÁNDAR 5. Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje

La institución cuenta con servicios de orientación y recursos adecuados y eficaces para el aprendizaje del alumnado.

5.1 Los servicios de orientación académica soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y los de orientación profesional facilitan la incorporación al mercado laboral

Orientación Académica: Plan de Acción Tutorial

El Vicerrectorado de Estudiantado, Postgrado y Formación Continua coordina el Programa Néstor de orientación y tutoría universitaria. Su objetivo es dar apoyo al estudiante en su proceso de formación integral durante los años de estancia en la UdL, facilitándole orientación personal, académica y profesional, para que pueda tomar decisiones bien fundamentadas a lo largo de su carrera universitaria y como futuro profesional. Fruto de varios informes realizados a nivel europeo y estatal con la entrada en vigor del Plan Bolonia, la *Agència per la Qualitat del Sistema Educatiu de Catalunya* (AQU), en su informe de 1999, recomendó impulsar los programas de atención tutorial. La UdL consideró necesario adaptarse a las necesidades de los alumnos y de la sociedad global y, en el curso 03/04, creó e impulsó el Plan de

Acción Tutorial (PAT), con objeto de dar respuesta a planteamientos EEES. Los objetivos eran proporcionar los mecanismos de adaptación necesarios para hacer frente a las nuevas exigencias organizativas de la Universidad que se derivaban, amortiguando los efectos del cambio que se iniciaba, y contribuir a la mejora de la calidad universitaria. En el año 2012 se remodeló este plan para adaptarlo a las nuevas necesidades de los alumnos, así como también de los diferentes Centros y titulaciones de la Universidad y se propuso una serie de modificaciones entre las que se incluyó un cambio de nombre, sustituyendo *Plan de Acción Tutorial* por *Programa Néstor: orientación y tutoría universitaria* (<http://www.udl.cat/organs/vicectors/vest/ProgramaNestor.html>).

Por otro lado, el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Escuela, en su *PO_24_Acollir i orientar l'estudiantat*, también contiene información e instrucciones diversas sobre esta cuestión. A día de hoy, y como se ha comentado en diversas ocasiones con anterioridad, la web de la Escuela no cuenta con información directa accesible sobre el PAT. Sin embargo, ésta estará disponible cuando la web se encuentre en completo y total funcionamiento.

La Escuela Universitaria de Turismo Ostelea cuenta con su propio Plan de Acción Tutorial (PAT) como consecuencia de la adaptación del vigente en la *Universitat de Lleida* (UdL) a las características propias del Centro. Sin embargo, en la actualidad este solo se dirige al alumnado del Grado. Ahora bien, esto no significa que el alumnado no cuente con una serie de procedimientos y mecanismos de acompañamiento, orientación, asesoría e información personalizada, tal y como se recogen en la Memoria del Máster GIT, dedicado a los estudiantes de Programas de Posgrado. Esto se mostrará y comentará a continuación.

Orientación Profesional: Plan Inserción Laboral

En lo referente a la orientación laboral, el Departamento de Carreras Profesionales de Ostelea cuenta con un plan dividido en tres itinerarios. Este está dirigido fundamentalmente a los estudiantes de Máster, entre ellos el GIT y sus diferentes especialidades, aunque también se abre a la participación de los estudiantes de Grado.

Un primer itinerario denominado *Itinerario de Emprendedores*. Éste se encuentra dirigido a alumnos innovadores, con espíritu emprendedor interesados en poner en marcha su propia empresa. Desde Ostelea se promueve la puesta en marcha y creación de una empresa propia. Se ofrece apoyo y orientación a través de un ciclo con herramientas prácticas que se organiza tres veces. El temario ofrecido es a) Cómo conseguir financiación: Plan de Inversión, b) Técnicas de Ventas y c) Aplicación de todos los conceptos aprendidos a un caso real.

El segundo Itinerario es el denominado *Itinerario de Transición de Carrera*. Se encuentra dirigido a alumnos que, tras realizar el Máster, o durante el desarrollo del mismo, descubren su vocación por el turismo y quieren cambiar su actual orientación profesional. También se realizan tres a lo largo de cada curso académico. El temario es a) Autoconocimiento personal como punto de partida, b) Exploración Competencial en clave Personal y Profesional y c) Plan Marketing Personal. Aproximación a las oportunidades básicas.

Un tercer *Itinerario de Carreras Profesionales* dirigido a los alumnos interesados en buscar su primera experiencia laboral o de prácticas. Se ofrece asesoramiento y talleres prácticos para potenciar la búsqueda de prácticas. Desde el Departamento de Carreras Profesionales se orienta, desarrolla y potencia la carrera de los alumnos/as a través de otros tres ciclos anuales con el siguiente temario: a) Elaboración del Curriculum Vitae, b) El discurso del CV. *Elevator Pitch* del CV, y c) Los 20 puntos a considerar de la entrevista de trabajo.

Por último, cada mes se realiza un *Company Meeting* en los que se cuenta con empresas relevantes del sector que realizan su presentación y llevan a cabo entrevistas a los alumnos para la captación de talento.

Orientación Profesional: Prácticas Académicas Externas Extracurriculares

El programa de prácticas académicas externas solo es obligatorio para los estudiantes del Grado en

Turismo y Ocio pero no para los Másteres, incluido el Máster GIT y sus diferentes especialidades, con los que cuenta Ostelea que como centro adscrito a la Universidad de Lleida (UdL) conlleva la obligatoriedad de la realización de prácticas en su Memoria Académica. Ahora bien, eso no quita que éstas sean ofrecidas igualmente a los y las estudiantes de posgrado a través del Departamento de Carreras Profesionales. El Sistema de Garantía Interna de la calidad (SGIC) de la Escuela cuenta con el procedimiento *PG_25_Gestionar_les_practiques_externes_v.1* que conduce este tipo de operaciones.

El Departamento de Carreras Profesionales de Ostelea (<https://www.ostelea.com/es/carreras-profesionales/presentacion>) es un área de apoyo para los alumnos/as y antiguos alumnos/as que se encarga de orientar y acompañar a éstos en el objetivo de alcanzar nuevos objetivos profesionales, así como lograr un mayor ajuste entre sus expectativas e intereses profesionales con el mercado profesional actual. El Departamento de Carreras Profesionales es el nexo de unión entre el alumno y la empresa. De este modo, el equipo de Carreras Profesionales orienta, ayuda, desarrolla y potencia la carrera profesional de nuestros alumnos de formaciones presenciales. Su objetivo es lograr el éxito profesional a través de diferentes actividades como son a) presentaciones de las principales empresas nacionales y multinacionales para captar al mejor talento, b) presentación de los principales programas de *recruiting* que tienen en sus compañías, y c) la realización de entrevistas a los perfiles potenciales interesados.

Desde Carreras Profesionales se gestiona y alimenta el portal de empleo y bolsa de trabajo de la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea. Durante el pasado curso 2017/18, se llevó a cabo la publicación de un promedio de 6 vacantes de prácticas y 2 vacantes de trabajo al día en el mencionado portal de empleo (<http://empleo.ostelea.com/>). Esto significa más de 175 ofertas publicadas al mes.

Además, también se realiza la preselección de alumnos para adecuación puesto/persona y se elaboran los convenios de colaboración y anexos en prácticas. Para finalizar, se buscan e invitan a que las empresas del sector colaboren en acoger alumnos en prácticas, vengan a realizar sus *Company Meeting* a la Escuela, así como la gestión y coordinación de los eventos de la Semana Empleabilidad o *Talent Tourist Week* en el mes de Marzo y el Foro de Empleo en el mes de Octubre.

Los/as alumnos/as de Ostelea en la última convocatoria han tenido acceso a más de 473 ofertas de prácticas internacionales en más de 20 países, tales como Francia, Reino Unido, Tailandia, Islas Maldivas, Singapur o Grecia. La solicitud de prácticas internacionales al Departamento de Carreras Profesionales debe realizarse antes de finalizar el segundo mes del inicio del curso. El alumno deberá tramitar y encargarse de la gestión del visado, el seguro de accidentes y los billetes del transporte. En la siguiente Tabla 6 se muestra el número de alumnos/as que han realizado estas prácticas no obligatorias en el Máster GIT y sus respectivas especialidades.

Tabla 6. Nº de alumnos/as en prácticas extracurriculares en empresas cursos 16/17 y 17/18 del Máster GIT (en sus especialidades)

	16/17	17/18
Especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos	41	13
Especialidad en Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales	81	40
Especialidad en Gestión Internacional de Turismo de Negocios	121	39

Fuente: Elaboración propia según datos 2019

Por regla general, es el Departamento de Carreras Profesionales el encargado de ofrecer a los/as estudiantes un conjunto de empresas e instituciones donde realizar las prácticas. Sin embargo, esto no quita que la iniciativa para la elección del lugar donde realizar las prácticas surja del propio alumnado. En este caso, el Departamento de Carreras Profesionales se encarga de elaborar el convenio de prácticas oportuno para que el estudiante cuente con todas las garantías (seguro, etc.) que deben tener este tipo de procedimientos.

El Departamento de Carreras Profesionales también es el encargado de mediar la satisfacción tanto del alumnado, como de las empresas en lo relativo a la realización de las prácticas. Este procedimiento se puso en marcha durante el curso 17/18. Los principales resultados se recogen en la siguiente Tabla 6.1.

Tabla 6.1. Evaluación de las prácticas extracurriculares por parte del alumnado de posgrado de Ostelea. Año 17/08.

Ítem	% respuesta positiva
¿Has realizado en tus prácticas las funciones y tareas comentadas en la entrevista con la empresa?	100%
¿Crees que estas prácticas te han aportado conocimiento y experiencia para tu desarrollo profesional y personal?	95%
¿Has conseguido las prácticas por medio de la escuela y el departamento de Carreras Profesionales?	47%
¿Ha sido ágil la gestión de la documentación en prácticas por parte de la escuela y el departamento de Carreras Profesionales?	79%
Valora la empresa en la que has realizado tus prácticas, siendo el 1 la nota más baja y el 5 la nota más alta.	4,18

Fuente: Elaboración propia según datos 2019

En la tabla anterior se pueden ver los niveles de respuesta positiva en casi la totalidad de los ítems considerados. Además, la valoración de la empresa es de 4,18, para una horquilla entre 1 y 5 puntos. Destacar que la respuesta obtenida para esta encuesta fue relativamente baja, solo 19 alumnos/as de los 92 que realizaron esta actividad, lo que supone apenas un 21%. Por otro lado vale la pena señalar que casi la mitad de los alumnos/as que participaron en la encuesta dicen haber buscado por sí mismos los lugares de prácticas (para más información ver la evidencia [5.1GITSubest_resulencuespracticas](#)).

Con respecto a la movilidad Erasmus, durante el los cursos 16/17, 17/18 y 18/19 no hubo ningún alumno/a que optara a este programa y, por tanto, saliera a realizar parte de su curso al extranjero.

Por último, señalar que la Escuela, dado su relativa juventud, aún no ha realizado ningún estudio sobre la inserción laboral del alumnado/as. De hecho, justo este año se ha firmado un convenio entre Ostelea y la *Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya* (AQU) para la realización de tal tarea. En el momento de la redacción del presente informe se estaba llevando a cabo parte del procedimiento.

Orientación Profesional: Actividades Complementarias

Otras actividades llevadas a cabo por el Departamento de Carreras Profesionales, y ya mencionadas con anterioridad, son:

Company Meetings

Encuentros entre empresas nacionales e internacionales del sector donde el alumno/as puede conocer la compañía y los perfiles más demandados, así como las necesidades de las empresas de primera mano y teniendo la posibilidad de realizar una entrevista de trabajo con el responsable de recursos humanos de la empresa invitada. Este evento se realiza en castellano y su objetivo es la empleabilidad, dando la oportunidad al alumno/a de acceder al mercado laboral. Dirigido a los alumnos/as que han solicitado ayuda para la búsqueda de prácticas al Departamento de Carreras Profesionales. Calendario: Company Meeting 1 hora y media. De 14.30 a 16 h. fuera del horario lectivo

Semana de la empleabilidad – Talent Tourism Week

Se realiza una vez durante el curso académico durante el mes de marzo. Durante una semana se invitan a la Escuela a diversas empresas de relevancia en el sector para que realicen su presentación de la compañía y presenten sus ofertas de prácticas y trabajo. Además, éstas realizan entrevistas a los alumnos/as. Evento en castellano, fuera de la jornada lectiva (https://www.youtube.com/watch?v=7jixTa_1VeM)

Foro de Empleo online

Se realiza una vez durante el curso académico en el mes de octubre. Consiste en la publicación de ofertas online por parte de diferentes empresas que, posteriormente, realizan entrevistas a los alumnos/as. Tiene alcance internacional y, en la actualidad, ha conllevado la participación de más de 21.500 visitantes, 84 empresas, más de 1.515 ofertas para trabajar en 59 países. Funciona 24 horas durante los 7 días (<https://www.youtube.com/watch?v=viool80hXro>)

Ciclo de Directivos

Se trata de una serie de conferencias presenciales en castellano, aunque también existe la posibilidad de realizar alguna en inglés. El horario es de 14:30 a 15:30 horas, esto es, fuera horario lectivo. Se realiza difusión a través de redes sociales, *newsletter* semanal, YouTube, web corporativa y campus online. Los invitados son directivos o CEOs de empresas representativas del sector para tratar temas de relevancia, interés y actualidad, como por ejemplo: turismo colaborativo, comercialización turística digital, reputación turística, nuevas tendencias en hospitality, gastronomía y turismo, etc. El alumno/a recibe un link de inscripción que se envía la semana anterior al ciclo. Si no se llega a un mínimo de 10 asistentes registrados, el ciclo se suspende. En la evidencia [5.2GITSubest Ciclos Manag](#) pueden verse fotos de un ciclo dedicado al sector hotelero en 2017, concretamente con los Hoteles NH y Melià..

Ciclos de Management

Se trata de una serie de conferencias presenciales en castellano con la posibilidad de alguna en inglés. Se llevan a cabo en horario de 14:30 a 15:30 horas, fuera horario lectivo. También se realiza difusión a través redes sociales, *newsletter* semanal, YouTube, web corporativa y campus online. Se cuenta con mandos intermedios y profesionales de empresas representativas del sector. Son conferencias orientadas al puesto de trabajo y el día a día del profesional. El alumno/a recibe un *link* de inscripción que se envía la semana anterior al ciclo. Si no se llega a un mínimo de 10 asistentes registrados, el ciclo se suspende.

Seminarios Tourism Skills Development Program (TSDP)

Estos seminarios son formaciones en castellano, presenciales y una vez inscrito el alumno la asistencia es obligatoria. Se reparten de la siguiente forma a) habilidades directivas, b) relaciones públicas, c) excel avanzado, d) marketing turístico, e) SEO y SEM y f) coaching. Se llevan a cabo dos días a la semana, en

horario de 14:30 a 16 horas, fuera horario lectivo. Se trata de una formación enfocada a generar competencias necesarias para mejorar la empleabilidad en el sector. Plazas limitadas (30) asignadas por orden de inscripción. Asistencia mínima obligatoria para los alumnos inscritos (la no asistencia conlleva pérdida de plaza), solo se permiten dos faltas. Si no se llega a un mínimo de 10 asistentes registrados o la asistencia no es continuada el seminario se suspende. Se otorga un certificado de la Asociación Española de Profesionales del Turismo (AEPT) a los alumnos/as que hayan tenido la asistencia mínima a todas las áreas del seminario.

Seminario Habilidades y Servicio al Cliente en Hospitality

Se trata de una formación en castellano, presencial y, una vez inscrito el alumno/a, la asistencia es obligatoria. El horario de impartición es 14:30 a 16:00 horas, fuera horario lectivo, un día a la semana. Es una formación específica en atención al cliente. Plazas limitadas (30) asignadas por orden de inscripción. Asistencia mínima obligatoria para los alumnos/as inscritos/as (la no asistencia conlleva pérdida de plaza), solo se permiten dos faltas. Si no se llega a un mínimo de 10 asistentes registrados o la asistencia no es continuada el seminario se suspende.

Seminarios Idiomas

Se trata de formaciones presenciales y, una vez inscrito el alumno/a, la asistencia es obligatoria. Se puede elegir entre inglés nivel medio para los negocios o francés nivel básico. El horario es de 14:30 a 16:00 horas, fuera del horario lectivo, un día a la semana. Plazas limitadas (30) asignadas por orden de inscripción. Asistencia mínima obligatoria para los alumnos inscritos (la no asistencia conlleva pérdida de plaza), solo se permiten dos faltas. Si no se llega a un mínimo de 10 asistentes registrados o la asistencia no es continuada el seminario se suspende.

Programa de Emprendedores

El programa de emprendimiento en Ostelea consta de cuatro fases:

- Selección de proyectos. Se entrega un resumen ejecutivo del proyecto y un comité selecciona un máximo 10. La selección puede quedar desierta si no hubiera proyectos de calidad.
- Formación. Los proyectos seleccionados reciben formación específica para el desarrollo de su plan de negocio.
- Acompañamiento. Se cuenta con la figura de un tutor que asesora, sigue el avance del proyecto y pone a su disposición sus contactos.
- Acceso a la Financiación. Los proyectos seleccionados presentan su proyecto delante de un foro de inversores. Se otorga el *Premio al Mejor Equipo Emprendedor de Ostelea* de la convocatoria y se da difusión en medios del proyecto ganador.

Orientación Académica: Mentoría de Estudiantes

Finalmente señalar que durante el curso 17/18 se ha iniciado un proyecto de mentoría para los estudiantes de 3º y 4º del Grado en Turismo y Ocio en Ostelea.

5.2 . Los recursos materiales disponibles son adecuados al número de estudiantes y a las características de la titulación

La Escuela Universitaria de Turismo Ostelea se encuentra ubicada en la calle Aragón, 28. Sin embargo, desde el curso 2018-19 dispone también de un espacio en el edificio que Planeta Universidades y Formación dispone en L'Hospitalet de Llobregat, también en la provincia de Barcelona, concretamente en el número 171 a 177 de la Avenida Josep Tarradellas i Joan. A fecha de elaboración del presente informe, el edificio de la calle Aragón acoge la totalidad de los Máster, incluyendo el GIT, y el cuarto curso del Grado de Turismo y Ocio, mientras que el equipamiento de la Avenida Josep Tarradellas cuenta con los tres primeros cursos del Grado y un amplio Salón de Actos que ha servido, entre otras cuestiones, para acoger algunos eventos de carácter académico organizados por Ostelea (<https://www.ostelea.com/es/actualidad/agenda/3rd-onoff-international-conference-marketing-decision-making>). La descripción detallada de los diferentes espacios para la docencia de la calle Aragón se encuentra en la Memoria de Verificación (apartado 7, Recursos Materiales y Servicios). Tanto los espacios de Barcelona como los de L'Hospitalet se muestran adecuados para la impartición de las titulaciones de la Escuela.

Así mismo, Ostelea cuenta con algunos recursos compartidos con la EAE Business School, como la Biblioteca, Cafetería o sala de ordenadores. El edificio de EAE, situado en la calle Aragón, 55 de Barcelona, dispone de más de 4.500 metros cuadrados distribuidos en cuatro plantas subterráneas, planta baja y seis plantas. La biblioteca cuenta con 280,74 m² y una amplia gama de referencias bibliográficas, las cuales, en la actualidad, no se encuentran disponibles online para su consulta y reserva. El catálogo se encuentra en periodo de migración de una base de datos documental a un Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria. Mientras tanto, la consulta del fondo se realiza a través del personal de biblioteca que proporcionará la información solicitada a la mayor brevedad posible en formato electrónico o papel según requieran las consultas. Además, en el Campus Virtual se puede consultar la base de datos:

- EBSCO: bases de datos académica que comparte información referenciada y a texto completo en gestión empresarial y turística. Consultable en remoto.
- EMERALD: base de datos académica con información a texto completo en gestión empresarial y turística. Consultable en remoto.
- HARVAD DEUSTO: acceso a la hemeroteca en línea de las publicaciones de Harvard Deusto. Consultable en remoto.
- STATISTA: base de datos sectorial con acceso a 'Global Consumer Survey', donde se pueden encontrar tanto información estadística de sectores empresariales como de estilos de vida. Consultable en remoto.
- PASSPORT: Euromonitor comercializa esta base de datos sectorial con acceso a informes elaborados. Consultable en remoto.
- MARKETLINE: base de datos sectorial con acceso a información financiera y casos. Consultable en remoto.
- ALIMARKET: acceso a la hemeroteca de Alimarket. En proceso de ampliar el acceso a todas las publicaciones de la editorial. Consultable en remoto.
- WOLTERS KLUWER: acceso a tres productor de la editorial, CISS FISCAL, Capital Humano y Técnica Contable y Financiera. Consultable en remoto.
- STATGRAPHICS: es una aplicación de escritorio de Windows para análisis estadístico, visualización de datos y análisis predictivo con más de 260 procedimientos que cubren una amplia gama de técnicas de análisis de datos. Consultable en remoto.
- AMADEUS: directorio de empresas a nivel europeo con acceso a sus estados contables. Consultable solo por IP en las instalaciones de EAE.

La detección de necesidades de mejora y la actualización de los recursos se realiza a partir del control de incidencias realizado por Coordinación de Programas y por las necesidades expresadas por el profesorado. Estas incidencias permiten elaborar una lista de compras de material específico, siempre

dentro del presupuesto disponible anual. Ahora bien, es cierto que, en la actualidad, no se pregunta al estudiantado, vía encuesta, por la calidad de este tipo de servicios. Es así que, desde la Escuela se ha decidido incluirlo como mejora.

Por lo que respecta al seguimiento y desarrollo de las asignaturas, todos los profesores de Ostelea hacen uso del Campus Virtual *Black Board* (<http://campus.ostelea.com/>) de la Escuela. Esto permite compartir de forma ágil los recursos de cada asignatura, hacer un seguimiento de los estudiantes, recoger de forma automatizada los diferentes trabajos o prácticas que los estudiantes deben entregar, y es la vía principal de comunicación entre el profesor y sus alumnos. El campus virtual está implementado en Ostelea desde sus inicios como Centro Adscrito y tanto profesores como alumnos/as están satisfechos y acostumbrados a utilizarlo. Ya se ha hecho referencia al campus virtual en el subestándar 2.2 del presente informe.

Partenariados.

Desde sus inicios, la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea ha sido una escuela con vocación hacia la sociedad, no sólo desde el punto de vista de que los titulados tuvieran una buena inserción en el mercado laboral, sino que como institución universitaria se mantuviera en continuo contacto con la realidad social y empresarial que rodea el ámbito académico y en continua sintonía con sus necesidades y demanda.

De este modo, a lo largo de sus 4 años de historia, Ostelea ha mantenido un vínculo muy estrecho y constante con los agentes de su entorno y la realidad del turismo, tanto a nivel nacional como internacional. Esto se ha materializado en diferentes acuerdos, convenios o actividades que realizan conjuntamente y que se concretan en:

- Relaciones internacionales.
- Convenios de prácticas curriculares y extracurriculares.
- Convenios de investigación y de transferencia tecnológica.
- Conferencias y cursos formativos en tecnologías específicas a petición de empresas del entorno y Encuentros Ostelea-Empresas.
- Participación en Asociaciones Profesionales-Académicas-Redes Internacional.

Relaciones internacionales

En sintonía con la vocación de internacionalización de la Escuela, los estudiantes de Ostelea cada vez manifiestan un mayor interés por realizar parte de sus estudios en el extranjero o de realizar las prácticas en el extranjero. Tal y como se señaló en el subestándar 5.1.- en referencia a la movilidad Erasmus, durante los cursos 16/17 y 17/18 no hubo ningún alumno/a que optara a este programa y, por tanto, saliera a realizar parte de su curso al extranjero. Sin embargo, sí lo ha habido durante el curso 18/19, concretamente un alumno del Grado de Turismo y Ocio que se encuentra llevando a cabo parte de su año académico en la *Saxion University of Applied Sciences*, de los Países Bajos. Esta es precisamente una de los centros académicos con los que Ostelea mantiene un convenio internacional de colaboración académica. El resto son:

- Alemania: Hochschule Stralsund, University of Applied Sciences.
- Italia: Università degli Studi di Torino
- Finlandia: Laurea University of Applied Sciences.
- Finlandia: Saimaan Ammattikorkeakoulu.
- Italia: Università degli Studi di Napoli Federico II.
- Países Bajos: Saxion University of Applied Sciences.
- Reino Unido: Cardiff Metropolitan University.
- Reino Unido: Coventry University.
- Reino Unido: University of Salford.

Para la oferta de Programas de Posgrado no ha habido ninguna petición.

Estas inquietudes de los estudiantes no se podrían canalizar sin el decidido estímulo del profesorado de la Escuela que cada vez tiene una vocación más internacional y que se hace patente con el incremento de sus estancias de investigación y docencia en otras universidades donde se consolidan estas relaciones que también tienen una repercusión en la docencia ya que muchas veces también se aprovechan las visitas de otros profesores/conferenciantes/investigadores para realizar charlas sobre temáticas concretas en las asignaturas adecuadas a estos campos de conocimiento y especialización no sólo a los alumnos del Máster sino que, en ocasiones, incluso se abre al público en general como modo de mejorar y continuar la conexión entre la Escuela y la sociedad (<https://www.ostelea.com/es/actualidad/agenda/turismo-debate-internet-and-social-media-tourism-and-leisure-case-finland> y <https://www.ostelea.com/es/actualidad/agenda/ciclo-directivo-destination-development-approach>).

En este sentido funciona el programa de movilidad financiado por la Unión Europea (UE) *Erasmus+* (<https://udl.moveon4.com/publisher/2/eng>) y del cual Ostelea también se beneficia. Así, el año académico 17/18 fue el primero de los cuales parte de los PDI de Ostelea se acogió a las becas que gestiona la *Universitat de Lleida* (UdL). Todos se encuentran vinculados al Máster GIT en sus diferentes especialidades. En concreto, las estancias fueron las siguientes:

- Finlandia: Laurea University of Applied Sciences: 1 PDI.
- Reino Unido: Coventry University: 1 PDI.

Para el Curso 18/19, el personal PDI ha vuelto a solicitar este tipo de ayuda y, a la hora de elaborar el presente informe, se cuenta con la siguiente resolución:

- Italia: Università degli Studi di Napoli Federico II: 1 PDI
- Países Bajos: Saxion University of Applied Sciences: 2 PDI.
- Italia: Università degli Studi di Torino: 2 PDI.

Con respecto a la movilidad entrante, la Escuela también ha sido visitada por profesores de aquellas facultades, escuelas o universidades con las que Ostelea mantiene convenio, los cuales impartieron sesiones en el Máster GIT como invitados. Así, durante el curso 17/18, se acogieron profesores e investigadores de las siguientes entidades:

- Finlandia: Laurea University of Applied Sciences: 1 PDI.
- Países Bajos: Saxion University of Applied Sciences: 1 PDI.

En lo que respecta, por su parte, al flujo de estudiantes que han visitado nuestra Escuela con motivo de un intercambio académico, no ha habido ningún estudiante vinculado al Máster GIT en sus diferentes especialidades.

Convenios de prácticas curriculares y extracurriculares.

Como hemos mencionado, la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea tiene una clara vocación de servicio a la sociedad y por ello son cercanas a las necesidades de su entorno, especialmente en lo que se refiere al tejido empresarial y económico que las rodea. Este es un rasgo diferencial de nuestra Escuela frente otras instituciones que por su dimensión les resulta impensable la implantación de este tipo de materias. En lo relativo a los Másters, incluido el GIT, aunque las prácticas no son obligatorias, esta posibilidad también se ofrece al alumnado. Tal y como se ha señalado en el subestándar 5.1.- los alumnos/as de los programas formativos de posgrado de Ostelea han llevado a cabo, durante los últimos años, prácticas en el siguiente número (no se cuenta aún con datos de 18/19):

Tabla 6.2. Nº de alumnos/as en prácticas extracurriculares en empresas cursos 16/17 y 17/18 del Máster GIT (en sus especialidades)

	16/17	17/18
Especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos	41	13
Especialidad en Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales	81	40
Especialidad en Gestión Internacional de Turismo de Negocios	121	39

Fuente: Elaboración propia según datos 2019

Añadir aquí que, en la actualidad, Ostelea mantiene convenios de prácticas optativas para posgrados con 381 empresas diferentes referidas a los campus de Barcelona y Madrid. Se adjunta evidencia [5.3GITSubest Emppráticas](#). Para el caso del Máster GIT en sus diferentes especialidades, si bien estas prácticas no son obligatorias, la escuela ofrece este servicio a través de su Departamento de Carreras Profesionales a modo de **prácticas extracurriculares** a los distintos estudiantes de Máster.

Participación en Asociaciones Profesionales-Académicas- Redes Internacionales

En la actualidad, la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea es miembro de las siguientes instituciones:

- *Organización Mundial del Turismo (OMT)*. Organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. La OMT, como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico y a la sostenibilidad ambiental, ofreciendo liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas. Ostelea es miembro además de la Red de Conocimiento de OMT.
- *Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)*. Es un centro de innovación, adscrito a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), que tiene como misión promover el uso de nuevas tecnologías y sistemas de gestión que contribuyan a mejorar la competitividad, la rentabilidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad de las empresas vinculadas a la industria hotelera y turística. El ITH trabaja para y por los intereses de los hoteleros, buscando soluciones prácticas y sencillas que optimicen su gestión en cuatro líneas estratégicas: Nuevas Tecnologías, Operaciones Hoteleras, Eficiencia Energética y Medio Ambiente e Innovación.
- *Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education (CHRIE)*. La principal red internacional de centros universitarios de turismo con sede en Estados Unidos de América y a la que solo pertenecen dos miembros en España. Su misión es ofrecer programas y servicios para mejorar continuamente la calidad de la educación global, investigación enfocada al sector de la hostelería y el turismo. Forman parte de esta red únicamente los Centros de Formación de Turismo más relevantes del mundo.
- *Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH)*. Aglutina más de dos mil directores de

hoteles repartidos por toda la geografía española. AEDH colabora en la proyección de España, destino turístico líder por excelencia, estimulando aquellas iniciativas que incentiven la innovación, cualificación y revalorización del sector del turismo.

Además, Ostelea es colaboradora de:

- *Turisme de Barcelona*. Consorcio dedicado a la promoción de la ciudad de Barcelona en todas sus vertientes. Barcelona Turisme desarrolla una función clave para potenciar la ciudad como destino en turismo de negocio, gastronómico, entre otros.

Y, finalmente, la Escuela es socia de:

- *Red Pacto Mundial España*. Socio firmante de la RED del PACTO MUNDIAL ESPAÑA, la cual es una iniciativa de Naciones Unidas que promueve implementar 10 principios universalmente aceptados para incentivar la responsabilidad social empresarial (RSE). También Ostelea decidió adherirse en 2015 a PRME, la campaña de Naciones Unidas para promover una educación responsable en management.
- *Asociación Española de Profesionales del Turismo*. Entidad nacional que aglutina a los profesionales del sector turístico y con la que se colabora en diversas acciones que continúen aportando valor al profesional.
- *Association for Tourism and Leisure Education and Research (ATLAS)*. La Asociación de Turismo y Ocio Educación (ATLAS) se estableció en 1991 para desarrollar iniciativas educativas transnacionales en el turismo y el ocio. ATLAS ofrece un foro para promover la investigación transnacional y facilitar el plan de estudios y el desarrollo profesional. Actualmente tiene miembros en 70 países.
- *Red One Planet*. El programa de Naciones Unidas *One Planet* establece un Marco Decenal de Programas sobre Consumo y Producción Sostenibles conocido como 10YPF. En este marco de actuación supranacional se trabaja para conseguir la sostenibilidad del sector turístico en todo el mundo.

Finalmente, comentar que la satisfacción de los estudiantes con los sistemas de apoyo al aprendizaje (instalaciones, biblioteca, servicios de apoyo y tutorías académicas) se realiza de forma cualitativa, esto es, mediante las reuniones periódicas con los y las Delegadas de cada año, pero no de forma cuantitativa en las encuestas de satisfacción elaboradas desde la Escuela. De este modo, una acción de mejora será incluir en las encuestas de satisfacción docente que se realizan en la actualidad en cada cuatrimestre, preguntas vinculadas a estos aspectos.

En la siguiente Tabla 6.3. pueden verse los principales puntos a mejorar detectados, así como las acciones propuestas destinadas a avanzar en su optimización dentro del subestándar 4.-

Tabla 6.3.- Principales puntos a mejorar y acciones vinculadas.

Principales puntos a mejorar	Acciones
El nivel de respuesta a las encuestas sobre prácticas curriculares por parte del alumnado es mejorable	Poner en marcha de un sistema de recogida de la información más fiable
Parte de las empresas donde se realizan prácticas extracurriculares no son muy valoradas por el alumnado	Descartar aquellas empresas que hayan sido poco valoradas por los alumnos y escoger otras.
La tipología de las plazas ofertadas es de rangos muy básicos	Incluir nuevas posiciones, vinculadas a la gestión y la dirección, en la bolsa de prácticas disponibles
No es posible acceder a los recursos de la biblioteca de forma telemática	Migrar las bases de datos para hacerlas accesibles desde el exterior de la Escuela
No se evalúan los sistemas de apoyo al aprendizaje (Biblioteca, etc.)	Ampliar las encuestas actualmente realizadas con preguntas específicas sobre esta cuestión

Fuente: Elaboración Propia

ESTÁNDAR 6. Calidad de los resultados de los programas formativos

Las actividades de formación y evaluación son coherentes con el perfil de formación de la titulación. Los resultados de estos procesos son adecuados tanto con respecto a los logros académicos, que se corresponden con el nivel del MECES de la titulación, como con respecto a los indicadores académicos y laborales.

6.1. Los resultados del aprendizaje alcanzados se corresponden con los objetivos formativos pretendidos y con el nivel del MECES de la titulación.

El Máster en Gestión Internacional del Turismo cuenta con 60 créditos ECTS distribuidos entre asignaturas troncales, asignaturas específicas y TFM. Para mostrar que los resultados del aprendizaje alcanzado se corresponden con los objetivos pretendidos y con el nivel del MECES de la titulación se han seleccionado 6 asignaturas. El resultado de esta selección es la elección de 2 asignaturas troncales, 1 asignatura de cada especialidad y, para finalizar, la asignatura del TFM. Estas asignaturas están señaladas en rojo en la evidencia [1.3GITSubest AssigSeleccionadas](#).

Desde Ostelea se piensa que las actividades de formación planificadas para cada asignatura son las más adecuadas para alcanzar los resultados de aprendizaje establecidos, así como para tratar y alcanzar las competencias definidas en la memoria de verificación. Los planes docentes de las asignaturas recogen toda la información relativa a las metodologías docentes y actividades de formación. El uso de estas metodologías docentes permite alcanzar las competencias formativas de los titulados en el Master Universitario en Gestión Internacional del Turismo (GIT), en sus diferentes especialidades, en base al nivel especificado en el Marco Europeo de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES) para la titulación. El equipo de profesores de cada asignatura, en colaboración con el Director del Programa y los Coordinadores de Programa, es el responsable de velar por que así sea y de adaptar las actividades formativas en caso de que sea necesario para mejorar los resultados de aprendizaje.

Los grupos reducidos de los que dispone la titulación facilitan el trabajo en grupo, las clases activas y la interacción de los alumnos con el profesor y los otros compañeros. Estos grupos reducidos permiten también hacer más sesiones de salida al exterior, debates, etc.

El Trabajo Final de Máster responde al perfil formativo y al nivel establecido por el MECES, tal y como se

certifica en la verificación del título, donde éste es uno de los aspectos que se evalúan. Por otra parte, las temáticas del TFM están relacionadas con las líneas de conocimiento e investigación de los profesores.

Finalmente, el Máster en Gestión Internacional del Turismo (GIT), en sus diferentes especialidades, no cuenta con prácticas curriculares obligatorias dentro de su plan de estudios, tal y como se ha comentado con anterioridad.

Desde la Escuela se valora como un elemento de mejora una mayor sistematización de los datos y uso de la plataforma del Campus Virtual, o *Black Board*, entre el profesorado del Máster para, de esta forma, conseguir gestión de la información más eficiente y rápida, de forma que informes como el presente o los Informes de Seguimiento, se elaboren de forma más óptima.

6.2. Las actividades formativas, la metodología docente y el sistema de evaluación son adecuados y pertinentes para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje previstos.

El sistema de evaluación, las actividades formativas y la metodología docente están basadas en métodos que permiten certificar los resultados de aprendizaje. Esta certificación se realiza por parte del equipo de profesorado de cada asignatura, adaptándose cada año en función de las necesidades y mejoras establecidas los años anteriores. El sistema de evaluación es público y se puede encontrar en las guías docentes de cada asignatura en la web de la titulación. El sistema y metodología de evaluación actual contempla diferentes tipos de pruebas para alcanzar un abanico variado de evidencias de evaluación y que así sea más fácil y objetiva la verificación de los resultados de aprendizaje alcanzados. Cada resultado de aprendizaje puede ser evaluado con una o diferentes pruebas de entre:

- **Participación activa en el curso.** Participación en las clases magistrales mediante formulación de respuestas a las preguntas realizadas por el profesor para profundizar en los contenidos teóricos fundamentales.
- **Examen final.** Examen de carácter obligatorio para verificar el grado de aprendizaje teórico y práctico del alumno sobre la globalidad de los contenidos de la asignatura.
- **Trabajo individual o en grupo.** Resolución de casos prácticos para desarrollar alguno de los contenidos teóricos fundamentales.
- **Ejercicio escrito.** Prueba de carácter obligatorio para verificar el grado de aprendizaje teórico y práctico del alumno sobre algunos contenidos específicos.
- **Presentación oral.** Presentación de modo oral de trabajos prácticos realizados individual o colectivamente.
- **Seguimiento del proyecto.** Valoración individual del tutor del trabajo realizado por el alumno.
- **Memoria escrita.** Evaluación del documento final del trabajo de fin de máster.

Cada una de las metodologías de evaluación presenta explícitamente los criterios de evaluación. Estos criterios se pueden encontrar en la propia guía docente de cada asignatura (en que se especifica el peso de cada prueba de evaluación) o dentro de las mismas pruebas, donde se define el peso de cada parte de la misma.

La evaluación se lleva a cabo tanto con el seguimiento continuo por parte del tutor grupal del proyecto, a través de las entregas parciales y las tutorías, como con la defensa pública final del TFM ante un Tribunal. Tanto el informe final del tutor como el acta elaborada por el Tribunal cuentan con una rúbrica de evaluación. Así, para la evaluación del Trabajo Final de Máster (TFM) se utiliza una rúbrica común en la que se estipulan los diferentes aspectos a considerar y la puntuación que supone cada uno de ellos. De esta manera la evaluación es mucho más objetiva y considera los mismos aspectos para todos los TFM, aunque el tutor y el tribunal sean diferentes debido a las diferentes temáticas de los mismos. Igualmente,

esta rúbrica facilita conocer por adelantado los aspectos evaluables más destacados a los estudiantes, ya que se encuentra a disposición de los mismos en el *Black Board*.

En cuanto a la satisfacción con la experiencia educativa global de la titulación, desde la Escuela se lleva a cabo semestralmente una encuesta donde, entre otras cuestiones, se pregunta al alumnado por su satisfacción en cada una de las asignaturas. En la siguiente Tabla 7.1. puede observarse este grado de satisfacción para los cursos 16/17 y 17/18. No contamos, a la hora de redactar el presente informe, con información relativa al curso 18/19, ya que las encuestas se están realizando en este momento. Destacar que, para el año 2016/17, la escala de evaluación oscilaba entre 1 y 5, mientras que para el curso 2017/18, esta escala se situó entre el 1 y el 10. Para poder llevar a cabo una comparación, un 4 en la Satisfacción del año 16/17 equivaldría a un 8 en la escala de 17/18. Es notorio, por tanto, la disminución en la evaluación realizada por parte de los estudiantes. Sin embargo, también es verdad que se producen diferentes sesgos en función de la amplitud de la escala, hecho que hay que tener en cuenta. Sea como fuere, es evidente esta disminución en la satisfacción y habrá que esperar a los resultados del año 18/19 para ver si es necesario tomar algún tipo de medida en torno a este hecho. Puede verse más información al respecto en la evidencia [6.2GITSubest Compa Encuestas](#).

Tabla 7.1. Nivel de Satisfacción Global del Alumnado

Año	Satisfacción Global
2016/17	4*
2017/18	6,6**

Fuente: Elaboración propia según datos 2019

*Esta evaluación es sobre un máximo de 5 puntos.

** Esta evaluación es sobre un máximo de 10 puntos.

Recordar que, en relación con el Máster en Gestión Internacional del Turismo (GIT) y sus diferentes especialidades, las seis asignaturas escogidas para representar el subestándar 6 han sido dos troncales, una por cada especialidad, más el Trabajo de Fin de Máster, tal y como se señala a continuación: (Ver evidencia [1.3GITSubest AssigSeleccionades](#)).

- Finanzas Internacionales para el Sector Turístico (Troncal).
- Gestión del capital intelectual y del talento en contextos globales (Troncal).
- Análisis Estratégico del sector del turismo y del ocio (Especialidad Gestión Internacional de Destinos Turísticos).
- Estrategias de marketing internacional y revenue (Especialidad en Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales).
- Dirección estratégica de empresas de eventos y turismo de negocios (Especialidad en Gestión Internacional de Turismo de Negocios).
- TFM.

Con respecto a las actividades formativas y la metodología docente, comenzando con la asignatura troncal de *Finanzas Internacionales para el Sector Turístico*, las evidencias incluyen tanto el planteamiento de la actividad, del examen y la rúbrica, como la realización, resultados y evaluación de ambos. Dichos planteamientos han sido desarrollados en total correspondencia con las competencias generales y específicas establecidas en la Guía docente (Ver dentro de la carpeta [6.3 GIT AssigSeleccionades Troncales la evidencia 6.3 GIT Guia docent de la asignatura Finanzas](#)), siguiendo las metodologías y actividades formativas establecidas, por lo que la evaluación de los resultados conseguidos se fundamenta en lo recogido en el sistema de evaluación de la misma Guía, el cual, a su vez, descansa en lo enunciado por la Memoria Académica.

De igual manera las evidencias de la asignatura troncal de *Gestión del capital intelectual y del talento en contextos globales*, también incluyen el planteamiento de la actividad, del examen y la rúbrica, así como la realización, resultados y su debida evaluación, conforme a las competencias, metodologías y actividades formativas establecidas en la Guía docente (Ver también dentro de la carpeta [6.3 GIT AssigSeleccionades Troncales la evidencia 6.3 GIT Guia docent de la asignatura Gestión Capital intelectual y del talento](#)) por lo que la evaluación de los resultados conseguidos se fundamenta en lo asentado en el Sistema de evaluación de la misma Guía.

En cuanto a las asignaturas escogidas por cada una de las tres especialidades, se presentan como evidencias el planteamiento de la actividad, del examen y la rúbrica, así como su realización, resultados y evaluación, conforme a las competencias, metodologías y actividades formativas establecidas en cada una de las Guías docentes, por lo que los resultados conseguidos está en total correspondencia con lo asentado en el Sistema de evaluación de las mismas. Dichas evidencias se agrupan dentro de la carpeta [6.3GIT AssigSeleccionades por Especialidad](#), de la siguiente manera:

- Especialidad Gestión Internacional de Destinos Turísticos [6.3 GIT Análisis del turismo y del ocio](#).
- Especialidad Gestión Hotelera y de Restauración en Entornos Globales: [6.3 GIT Marketing](#).
- Especialidad Gestión Internacional de Turismo de Negocios: [6.3 GIT Dirección eventos y turismo de negocios](#).

Finalmente el Trabajo de Fin de Máster, que se considera una asignatura más, presenta la misma tipología que el resto de asignaturas y puede verse en la carpeta [6.3 GIT AssigSeleccionades TFM](#). En la Guía docente (ver [6.3 GIT Guia docent de la asignatura TFM](#)) se puede constatar que el planteamientos de la actividad, del examen y de la rúbrica, así como la realización, resultados y evaluación de los mismos han sido desarrollados según lo establecido en las competencias, metodologías y actividades formativas detalladas en la misma Guía docente, de tal forma que la evaluación de los resultados conseguidos se fundamenta en lo asentado en el Sistema de evaluación ahí descrito.

El objetivo de la realización de un Trabajo Fin de Máster (TFM) es que el estudiante demuestre las competencias adquiridas y los conocimientos y capacidades aprendidos ante un problema (o tema) concreto relacionada con algunas de las temáticas abordadas a lo largo del desarrollo del programa. Ello, asimismo, permitirá que el estudiante se aproxime a las metodologías que son propias de la investigación científica y la práctica empresarial y profesional.

Para la correcta elaboración del mismo, el grupo de alumnos y alumnas (un máximo de 3) conformante del equipo elabora hasta tres propuestas de trabajo que son enviadas al Profesor-Coordinador de la asignatura. En la actualidad, para cada especialidad del Máster GIT, estos profesores-coordinadores de TFM son PDIs de Ostelea, es decir, profesores a tiempo completos de la Escuela. Son estos profesores, en coordinación con el Director del Programa, quienes estiman qué propuestas se alinean mejor con las características propias del Máster. Además, evalúan al profesorado disponible y con capacitación y conocimiento suficiente en la materia que pueda dirigir las propuestas. Una vez elegida la propuesta, se asigna un tutor a cada grupo de alumnos y alumnas de forma que los estudiantes pueden comenzar formalmente su TFM.

Tabla 7.2. N° de TFMs dirigidos anualmente y Profesores en los cursos 16/17 a 18/19

Máster GIT	16/17 TFMs	Prof.	17/18 TFMs	Prof.	18/19 TFMs	Prof.
Especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos	10	4	12	5	8	6
Especialidad en Gestión Hotelera y Restauración en Entornos Globales	14	4	12	3	10	5
Especialidad en Gestión Internacional del Turismo de Negocios	17	6	14	3	14	5
TOTAL	41	14	38	11	32	16

Fuente: Elaboración propia según datos 2019

Tabla 7.3. Ratio de TFMs/Profesor en los cursos 16/17 a 18/19

Máster GIT	16/17	17/18	18/19
Especialidad en Gestión Internacional de Destinos Turísticos	2,5	3,5	2,43
Especialidad en Gestión Hotelera y Restauración en Entornos Globales	2,4	4	4,67
Especialidad en Gestión Internacional del Turismo de Negocios	0,89	2	2,8
TOTAL	2,93	3,45	2

Fuente: Elaboración propia según datos 2019

Tal y como puede verse en la Tabla 7.2., el número de TFMs dirigidos ha sufrido una evaluación consecuente con el número de estudiantes totales del Máster en sus diferentes especialidades a lo largo del tiempo. Así, si para el curso 16/17 se contó con un total de 153 alumnos y alumnas matriculadas, el número de grupos de TFMs fue de 41, para el siguiente curso, 17/18, se contó 92 alumnos y alumnas y hasta 38 grupos de TFM. De forma consecuente se esperaría que para el último curso considerado, 18/19, al haber 101 alumnos y alumnas, los grupos de TFM volvieran a subir. Sin embargo, esto no ocurrió debido a que se crearon algunos grupos de cuatro estudiantes, por lo que el número de TFMs dirigidos fue únicamente de 32. Esto, que evidentemente es un error interno, se detectó de forma tardía, cuando los grupos ya estaban creados y los estudiantes trabajando en sus TFMs. Sin embargo, desde Ostelea se extremará, para los próximos años, el cuidado para que este tipo de error no vuelva a cometerse.

En cuanto al ratio de TFMs/Profesor, en la Tabla 7.3., puede observarse como se vuelve a mantener esta evolución paralela al número de estudiantes matriculados, con excepción, de nuevo, del año 18/19 que, debido al menor número de grupos de TFMs, los profesores tuvieron que hacerse cargo de un menor número de los mismos. En la Evidencia [6.3 GIT TFMs y Ratios](#) pueden verse con mayor amplitud estos datos.

A lo largo del curso, los Profesores-Coordinadores de la asignatura llevan a cabo tres sesiones plenarias con los alumnos y alumnas que cursan esta asignatura del Máster: una primera de introducción al TFM, otra centrada en consideraciones metodológicas y una última que versará sobre la presentación y defensa

del Trabajo (desarrollo de habilidades orales, etc.).

El contenido y estructura del TFM es el siguiente:

- Resumen
- Palabras clave
- Índice o sumario
- Introducción: justificación del trabajo, estado de la cuestión, objetivos y metodología aplicada
- Desarrollo analítico
- Conclusiones
- Relación de fuentes, bibliografía o recursos materiales utilizados

Los equipos hacen hasta tres entregas parciales de su trabajo. Una vez aprobada por parte del tutor, la versión final del mismo es depositada en la Escuela vía campus virtual o *Black Board*.

El Director del Programa, en colaboración con el Profesor-Coordenador de la asignatura de cada especialidad, elabora y publica la composición, fecha/hora exacta y lugar de los Tribunales de Evaluación. En la fecha señalada, los alumnos y alumnas realizan una presentación oral individual inicial de sus trabajos ante los miembros de dicho tribunal para, con posterioridad, responder como equipo a las consideraciones de los evaluadores. El último paso es la publicación final de las notas, las cuales están basadas en un 60% en la puntuación propuesta por el tutor y en un 40% en la determinada por el Tribunal. La evaluación de los alumnos y alumnas, pese a realizar el TFM en grupo, es individual y se realiza en función de una rúbrica. Esta rúbrica, que es pública y está a disposición del alumnado en el *Black Board*, se aplica de forma individual a cada uno de los alumnos. Finalmente, todos los trabajos elaborados quedan archivados y clasificados en el campus virtual de la Escuela. Todos estos detalles, así como las fechas exactas de cada una de las fases, están disponibles en el Plan Docente anual de la asignatura.

Actualmente, se evalúa cualitativamente esta actividad, a través de las reuniones con los Delegados, aunque se considera de interés introducir alguna pregunta al respecto en las encuestas realizadas al alumnado para tener una mejor visión sobre su satisfacción.

Dentro de cada una de las carpetas mencionadas en los párrafos anteriores es posible encontrar los correspondientes Planes Docentes de cada asignatura. Además, se acompaña, como evidencia [6.3GITSubest Calif Glob](#) para el último curso del que se disponen notas (17/18) y un listado donde se indican los TFM defendidos, para la misma convocatoria, con los siguientes datos: título del TFM, alumno, profesor tutor, curso de presentación, la evidencia [6.3 GIT TFMs](#).

El resto de evidencias relativas al subestándar 6.3., son las que a continuación se mencionan y se encuentran dentro de las carpetas de cada una de las asignaturas (tal y como se encuentran clasificadas dentro de [6.3GIT AssigSeleccionades](#)):

- **6.3 GIT_CVProfessorat**. Relativas al CV resumido del profesorado que imparte la asignatura (perfil docente, líneas de investigación, publicaciones y perfil profesional).
- **6.3 GIT_PlantejamentActivitat**. Enunciados de las actividades de aprendizaje y evaluación
- **6.3 GIT_PlantejamentExamen**. Enunciados de los exámenes
- **6.3 GIT_PlantejamentRubrica**. Enunciados de las rúbricas de evaluación.
- **6.3 GIT_RealitzacioActivitat_(MH/EX/NT/AP/SU) y 6.3 GIT_RealitzacioExam (MH/EX/NT/AP/SU)**. Selección de ejemplos por cada cualificación con las muestras de sus ejecuciones en cada actividad y examen
- **6.3 GIT_Resultats avaluació**. Para la evaluación continuada, cuadro con los resultados de todos los estudiantes en cada prueba de evaluación y nota final, marcando los estudiantes seleccionados.

- **6.3 GIT_AvaluacioRubrica_(MH/EX/NT/AP/SU)**. Ejemplos de valoraciones con rúbrica para una realización de una actividad de evaluación.
- **6.3 GIT_Guia docent_TFM**. Guía docente del TFG/TFM
- **6.3 GIT_CVProfessorat_TFM**. Relativas al CV resumido del profesorado que imparte la asignatura.
- **6.3 GIT_Plantejament_TFM**. Enunciados de la oferta o el planteamiento del TFM
- **6.3 GIT_PlantejamentRubrica_TFM**. Enunciados de las rúbricas de evaluación
- **6.3 GIT_Realitzacio_TFM_(MH/EX/NT/AP/SU)**. Selección de un estudiante por cada cualificación
- **6.3 GIT_AvaluacioRubrica_TFM_(MH/EX/NT/AP/SU)**. Ejemplos de valoraciones con rúbrica para cada cualificación

6.3 Los valores de los indicadores académicos son adecuados para las características de la titulación.

Tasa de graduación:

En la Memoria oficial del Máster se previó una Tasa de Graduación del 95%. Ahora bien, para el curso 2017/18, cuando se matricularon y titularon 92 estudiantes, se alcanzó una tasa de graduación del 100%. Esto es una notable mejora con respecto al 70,25% alcanzado durante el curso anterior. A la hora de redacción del presente informe no se cuenta con datos relativos al curso 18/19.

Sobre esto, desde la Escuela se piensa que la finalización de las primeras promociones del Máster GIT han supuesto un proceso de estabilización en los valores de la Tasa de Graduación, ya que durante los primeros años la titulación se acababa de implantar y no se habían podido poner en marcha los mecanismos necesarios para mejorarla. Así, los valores son crecientes y presentan una tendencia altamente positiva. Sin embargo, también es cierto que existen pequeñas disfuncionalidades a la hora de homogeneizar y recopilar la información destinada a la elaboración de los indicadores. Este aspecto se repite en todas las tasas calculadas.

Tasa de abandono:

En la Memoria oficial del Máster se previó una Tasa de Abandono del 5%. Por lo que respecta al curso 17/18, esta es del 0%, presentando una evolución positiva con respecto al 0,00% justo del año anterior. Si se tiene en cuenta que la gran mayoría de los estudiantes son extranjeros, se puede entender perfectamente que estos no abandonen los estudios una vez iniciados. La explicación a esto podría estar en el enorme costo de oportunidad, una vez se encuentran instalados en Barcelona, de no aprobar todo o, para los que abandonan, de volver a venir a la ciudad.

Tasa de eficiencia (créditos mínimos/créditos matriculados):

En la Memoria oficial del Máster se previó una Tasa de Graduación del 90%. Para el curso 17/18, la tasa de eficiencia fue del 100%, valor muy elevado y superior tanto a la media de la UdL como a la de Ostelea. El número de titulados fue de 92. La tasa de eficiencia aumentó con respecto al curso anterior, que se situaba en el 66,30%.

Tasa de rendimiento (créditos aprobados/créditos matriculados):

La tasa de rendimiento es del 100%. Este hecho se explica por el interés que tienen los alumnos de cursar el Máster y completar su formación, por la buena dedicación del profesorado y por la posibilidad de trabajar con grupos de tamaño adecuado, consiguiendo un seguimiento individualizado del proceso de aprendizaje. Esto se traduce en una mayor facilidad para conseguir que todos los estudiantes sigan el ritmo del curso con éxito.

Cabe destacar también los esfuerzos realizados tanto por el profesorado como por la coordinación y el Centro para alcanzar estos valores con el despliegue y continua mejora de la titulación. Los valores iniciales del curso 16/17 se situaban en el 70,25%, mientras que en un solo curso han aumentado al 100%. Estos valores superiores de la tasa de rendimiento por parte de la UdL pueden ser debidos a todas las acciones de mejora implementadas y a la posibilidad de trabajar con grupos reducidos, lo que permite un seguimiento más individualizado del alumno. Desde Ostelea, se considera que estos resultados son consecuencia del esfuerzo realizado por la Escuela a la hora de diseñar e implementar una oferta formativa adecuada al sector turístico contemporáneo; unos resultados que están estrechamente vinculados al compromiso del profesorado y del resto de su personal.

Tabla 7.4. Tasas de rendimiento, eficacia, graduación y abandono. Cursos 16/17 y 17/18

	16/17	17/18
Tasa de rendimiento	70,25%	100,00%
Tasas de eficacia	66,30%	100,00%
Tasa de graduación	70,25%	100,00%
Tasa de abandono	0,00%	0,00%*

Fuente: Elaboración propia según datos 2019

*La tasa de abandono de 17/18 se podrá calcular, según su definición, al cierre total de actas de 18/19.

En lo relativo al cálculo de las cohortes, desde Ostelea se reconoce que se trata de una información preceptiva. Sin embargo, debido a la complejidad del cálculo y a los métodos y sistemas de gestión de la información con los que cuenta la Escuela en la actualidad, se hace necesario proponerlo como elemento de mejora de alta prioridad (se engloba dentro de la Mejora “Los sistemas informáticos de gestión de los datos no son adecuados”).

6.4 Los valores de los indicadores de inserción laboral son adecuados para las características de la titulación

Actualmente se está a la espera de la última encuesta de inserción laboral de la AQU, que todavía no está disponible. En esta encuesta se darán datos de la inserción laboral del Máster en Gestión Internacional del Turismo, en sus diferentes especialidades. Hay que destacar que no se dispone de datos históricos al ser una titulación de reciente implantación.

No obstante, desde la coordinación de la titulación se intenta recopilar información sobre las situaciones de los alumnos. Las valoraciones e informaciones recibidas por parte de los alumnos titulados son buenas, con una alta inserción laboral. De hecho, muchos de los estudiantes ya trabajan mientras cursan el Máster. Sin embargo, esta valoración no se puede hacer en base a ningún dato objetivo (al no disponer todavía de la encuesta de la AQU) sino de informaciones personales y difícilmente contrastables.

Tabla 7.5.- Principales puntos a mejorar y acciones vinculadas.

Principales puntos a mejorar	Acciones
La información relativa a la docencia del Máster GIT necesita una mayor sistematización.	Formación al Claustro docente en el uso y gestión del Campus Virtual.
La satisfacción con el TFM se evalúa solo de forma cualitativa mediante las reuniones de Delegados..	Introducir una pregunta sobre el TFM en las encuestas de satisfacción al alumnado.

Fuente: Elaboración Propia

PROPUESTAS DE MEJORA

Propuesta objetivos a lograr	Acciones de mejora	Prioridad	Responsable	Plazo	Modif. Memoria del título Sí/No	Seguimiento julio 2019	Seguimiento diciembre 2018
Acciones transversales en el centro derivadas del seguimiento del SGIC							
La web de la Escuela no cumple con la totalidad de los requerimientos de publicidad y transparencia.	Mejorar la página web en función de los criterios establecidos por la UdL	A	Departamento Marketing Ostelea	Curso 18/19 y 19/20	No		Existe una propuesta y se trabaja en los contenidos.
Los sistemas informáticos de gestión de los datos no son adecuados.	Introducir campos en el sistema de gestión de datos que permitan un manejo más sencillo y rápido de la información más allá de los requerimientos mínimos	A	Departamento Académico de Posgrado // Coordinación Académica	Curso 18/19 y 19/20	No		Se han llevado a cabo diversas reuniones y hay una persona trabajando en la adaptación
El nivel de respuesta a las encuestas sobre prácticas curriculares por parte del alumnado es mejorable	Poner en marcha de un sistema de recogida de la información más fiable	A	Departamento de Carreras Profesionales	Curso 18/19 y 19/20	No		Se está trabajando en una propuesta y en la aprobación de un documento adaptado a las últimas modificaciones. Puesta en marcha de un sistema de recogida de la

Informe para la acreditación
Escuela Universitaria de Turismo Ostelea
Junio 2019

							información más fiable
La actual Normativa de la Escuela no está actualizada.	Adaptar la normativa recientemente aprobada por la UdL a las características propias de la Escuela. Aprobar dicha normativa por parte de la instancia de la Escuela correspondiente.	A	Departamento Académico de Posgrado	Curso 19/20	No		En junio de 2019 hubo una última adaptación. Desde Ostelea se está trabajando en su evaluación y adaptación a las condiciones de la propia Escuela.
Los ambitos de coordinación no se han puesto en marcha de forma completa. Por ejemplo: El claustro de profesores y las reuniones de Departamento no se han hecho de forma sistemática.	Para el curso 2019/20, planificar reuniones de Claustro y Departamento. Mejorar las evidencias relativas a las Actas y Acuerdos tomados.	A	Departamento Académico de Posgrado	Curso 18/19 y 19/20	No		Se han realizado las asignaciones del profesorado a los diferentes Departamentos.

Informe para la acreditación
Escuela Universitaria de Turismo Ostelea
Junio 2019

La recogida de información a través de encuestas es insuficiente para valorar aspectos como las instalaciones, el SIGC, los recursos de soporte al aprendizaje y otros relevantes para la calidad.	Poner en marcha de un sistema de recogida de la información más precisa que incluya estos campos.	A	Departamento Académico de Posgrado	Curso 18/19 y 19/20	No		Se está en búsqueda de un sistema de recogida de la información más adecuado y eficiente.
Algunos procedimientos del SGIC de Ostelea no están suficientemente implementados y no se adecuan a la realidad cotidiana de la Escuela.	Evaluar de forma conjunta con la UdL su actual funcionamiento y realizar las modificaciones pertinentes dentro del marco de la normativa que se nos aplica..	A	Departamento Académico de Posgrado	Curso 18/19 y 19/20	No		Algunos procedimientos necesitan ser mejorados.
Parte de las empresas donde se realizan prácticas extracurriculares no son muy valoradas por el alumnado	Descartar aquellas empresas que hayan sido poco valoradas por los alumnos y escoger otras.	A	Departamento de Carreras Profesionales	Curso 18/19 y 19/20	No		Parte de las empresas ofertan un tipo de prácticas que no son del total agrado del alumnado.
En la elaboración de la memoria anual no se cumplen los plazos establecidos.	Elaborar la memoria y publicarla en la web de Ostelea en plazo y forma.	A	Departamento Académico de Posgrado	Curso 18/19 y 19/20	No		No se ha elaborado la Memoria.

*Informe para la acreditación
Escuela Universitaria de Turismo Ostelea
Junio 2019*

No es posible acceder a los recursos de la biblioteca de forma telemática	Migrar las bases de datos para hacerlas accesibles desde el exterior de la Escuela	A	Biblioteca	Curso 19/20	No		A poner en marcha para próximo curso
No se evalúan los sistemas de apoyo al aprendizaje (Biblioteca, etc.)	Ampliar las encuestas actualmente realizadas con preguntas específicas sobre esta cuestión	A	Departamento de Posgrado y Coordinación Académica	Curso 19/20	No		Se realizan las encuestas de siempre.

Propuesta objetivos a lograr	Acciones de mejora	Prioridad	Responsable	Plazo	Modif. Memoria del título Sí/No	Seguimiento julio 2019	Seguimiento diciembre 2018
Máster en Gestión Internacional del Turismo (GIT)							
El número de alumnos matriculados no se corresponde con las plazas disponibles.	Adaptar el número de alumnos/as del Máster a las plazas disponibles.	A	Departamento de Admisiones	Curso 19/20	No		Curso 19/20
Mejorar la valoración de los profesores por parte del alumnado	Formación a los profesores en metodología docente, estudio de casos, manejo de herramientas	A	Departamento Académico de Posgrado	Curso 18/19 y	No		Información al claustro del Máster de los resultados de las encuestas en la necesidad de mejorarlos.

Informe para la acreditación
Escuela Universitaria de Turismo Ostelea
Junio 2019

	informáticas.			19/20			
La docencia por parte de Profesores Doctores Acreditados no es suficiente para alcanzar los requerimientos normativos.	Fomentar la acreditación a profesores que son parte de la plantilla de Ostelea –PDIs- y/o incorporar a nuevos Profesores y/o incrementar la docencia de Profesores Doctores Acreditados. Hasta 3 en los próximos 5 años.	A	Departamento Académico de Posgrado	Cursos 19/20	No		Los PDIs están gestionado su acreditación, mejorando los aspectos necesarios para finalizar el proceso con éxito.
Mantener los buenos niveles de las diferentes tasas	Concienciar a los profesores/as de la necesidad de mejorar la satisfacción de los estudiantes.	A	Departamento Académico de Posgrado	Cursos 18/19 y 19/20	No		Información al claustro del Máster de los resultados encuestas en la necesidad de mejorarlos
Se desconoce la demanda del Máster en otros idiomas distinto al castellano así como la semipresencialidad.	Diseñar una herramienta de seguimiento para evaluar esta posible demanda.	A	Departamento Académico de Posgrado/Departamento de Admisiones	Cursos 19/20 y siguientes	No		A poner en marcha para próx. curso

Informe para la acreditación
Escuela Universitaria de Turismo Ostelea
Junio 2019

La formación del profesorado en materia docente puede actualizarse.	Facilitar el acceso a los docentes a cursos de innovación y metodología docente a los profesores, con especial incidencia en aquellos y aquellas que provienen del mundo profesional y turístico. Contar con las formaciones llevadas a cabo por el ICE de la UdL	A	Departamento de Posgrado	Cursos 19/20	No		A poner en marcha para próx. curso
La tipología de las plazas ofertadas es de rangos muy básicos	Incluir nuevas posiciones, vinculadas a la gestión y la dirección, en la bolsa de prácticas disponibles	A	Departamento de Carreras Profesionales	Cursos 19/20	No		A poner en marcha para próx. curso
La información relativa a la docencia del Máster GIT necesita una mayor sistematización.	Formar al Claustro docente en el uso y gestión del Campus Virtual.	A	Departamento de Posgrado	Cursos 19/20	No		A poner en marcha para próx. curso
La satisfacción con el TFM se evalúa solo de forma cualitativa mediante las reuniones de Delegados.	Introducir una pregunta sobre el TFM en las encuestas de satisfacción al alumnado.	A	Departamento de Posgrado	Cursos 19/20	No		A poner en marcha para próx. curso

Acciones: Actuación concreta, en el ámbito de competencia del centro, que se quiere llevar a cabo para avanzar en el sentido que indica la propuesta de mejora.

Prioridad: A-alta, M-media, B-baja. La prioridad A (alta) implica que el centro se compromete a realizar la acción el 2018.

Responsable al centro / titulación: Persona que realizará la acción o que velará para que se lleve a cabo.

Calendario de implantación de la acción: Periodo del año en el que se programa la realización de la acción.

Seguimiento de la acción en julio 2019: Explicación de la situación en que se encontrará la acción en la fecha fijada. Este campo se tendrá que completar durante mes de julio.

Resultado de la acción en diciembre 2018: Resultado de la acción en la fecha fijada. Este campo se tendrá que completar el mes de diciembre.

EVIDENCIAS

Las evidencias están organizadas en carpetas y subcarpetas con el nombre del estándar y subestándar. Toda la documentación está disponible en el campus virtual de Ostelea. Se enviará la ruta y los códigos de acceso por email.

- MUGIT: Máster Universitario en Gestión Internacional del Turismo.

Ostelea referencia al centro y las siglas UdL hacen referencia a la institución, la *Universitat de Lleida* .

STÁNDAR (nombre de la carpeta)	EVIDENCIA (nombre del documento)	DESCRIPCIÓN EVIDENCIA
--	--	------------------------------

Subestándar 1	<p>1.1GITSubest_Plan_Esc</p> <p>1.2GITSubest_Plan_Esc_Comun_Auto</p> <p>1.3GITSubest_AssigSeleccionades</p> <p>1.4GITSubest_MemActVerificacio</p> <p>1.5GITSubest_InfVerificacio</p> <p><u>1.6GITSubest_InfSeguiment</u></p> <p>1.61GITSubest_Horaris</p> <p>1.7GITSubest_Comple_formativos</p> <p>1.8GITSubest_CoordActvDocent</p> <p>1.9GITSubest_Normativas</p>	<p>Pasos dados para poner en marcha el proceso de elaboración del Informe de Acreditación, y la aprobación, por parte del CERG, de la constitución de la Comisión de Evaluación Interna (CEI).</p> <p>Comunicación de publicidad del Auto Informe</p> <p>Asignaturas seleccionadas de los diferentes itinerarios con las competencias</p> <p>Memoria vigente</p> <p>Informe de verificación de la titulación</p> <p>Enlace donde se encuentran los Informes de Seguimiento de las titulaciones. (2 para Grado y 1 para Máster)</p> <p>Calendarios y horarios en los que ha sido impartido el Máster GIT en sus diferentes especialidades</p> <p>Procedimientos de comunicación y evaluación de los Complementos Formativos</p> <p>Actividades de coordinación docente</p> <p>Normativas propias de Ostelea y de la UdL.</p>
----------------------	---	---

STÁNDAR (nombre de la carpeta)	EVIDENCIA (nombre del documento)	DESCRIPCIÓN EVIDENCIA
Subestándar 2	<p><u>2.1GITSubest Web titulación</u></p> <p>2.2GITSubest_Redes_Facebook</p> <p>2.3GITSubest _Ostelea_News</p> <p>2.4GITSubest_ Ostelea_Res_Mensual</p> <p>2.5GITSubest_Ostelea_Act_Difusión</p> <p>2.6GITSubest_WEB_OQUA_UdL</p>	<p>Enlace a la web de la titulación e institución</p> <p>Actividad relacionada con el Máster GIT promocionada a través de Facebook</p> <p>Evidencia de difusión de actividades del Máster GIT en sus diferentes especialidades a través de Ostelea_News</p> <p>Evidencia de difusión de actividades del Máster GIT en sus diferentes especialidades a través de Ostelea Resumen Mensual</p> <p>Evidencia de difusión de actividades del Máster GIT en sus diferentes actividades: Turismo a debate, Ostelea Tourism Day, Participación en Ferias, Inserciones publicitarias, Folletos y dípticos informativos y Participación en medios de comunicación</p> <p>Enlace a la página web con los informes de seguimiento anual de la titulación.</p>
Subestándar 3	<p>3.1GITSubest_Procedimientos</p> <p>3.2GITSubest_ManualSIGC</p> <p>3.3GITSubest_EstOpinio</p> <p>3.4GITSubest_Informes_Seguimiento</p>	<p>Procedimientos del SGIC</p> <p>El Manual de SGIC</p> <p>Modelos de encuesta satisfacción al alumnado</p> <p>Informes de Seguimiento elaborados hasta la fecha</p>

STÁNDAR (nombre de la carpeta)	EVIDENCIA (nombre del documento)	DESCRIPCIÓN EVIDENCIA
Subestándar 4	<p>4.1GITSubest_PDAssigProf_any</p> <p>4.2GITSubest_Evol_Profes</p> <p>4.6GITSubest_Art_Inves</p> <p>4.3GITSubest_Innova_edu</p> <p>4.4GITSubest_Artículos</p> <p>4.5GITSubest_Congresos</p> <p><u>4.9GITSubest_PFormPDI_any</u></p> <p>4.7GITSubest_ICE_sol</p> <p>4.8GITSubest_ICE_aprob</p> <p>4.10GITSubest_Forma_Firmas_Asiste</p> <p>4.11GITSubest_Forma_Fotos</p>	<p>Cuadro sumario con información de las asignaturas, profesorado (categoría, dedicación y departamento) y horas de docencia impartida por cada profesor/a. Curso 2017/18</p> <p>Evolución de los profesores, en sus diferentes categorías, asociados al Máster GIT y sus diferentes especialidades</p> <p>Artículos de investigación publicados por profesores PDI de Ostelea.</p> <p>Participación del profesorado en encuentros de innovación docente</p> <p>Relación de artículos publicados por los profesores del Máster GIT</p> <p>Relación de congresos a los que han asistido los profesores del Máster GIT</p> <p>Enlace al Plan de formación del PDI. 2017/18</p> <p>Carta solicitando a vicerrectorado UdL entrar a formar parte plan formación</p> <p>Aprobación de la solicitud de formación por parte de la UdL</p> <p>Listados de asistencia a las formaciones de profesores del Máster GIT y otros.</p> <p>Fotos de la sesión de formación para docentes dedicada a la gestión de bases de datos de tipo académico</p>
Subestándar 5	<p>5.1GITSubest_resulencuespracticass</p> <p>5.2GITSubest_Ciclos_Manag</p> <p>5.3GITSubest_Empprácticas</p>	<p>Satisfacción de las prácticas</p> <p>Evidencia de la realización de Ciclos de Managering asociados al Máster GIT y sus diferentes especialidades.</p> <p>Listado de empresas donde se realizan prácticas actualizado a noviembre 2018</p>

STÁNDAR (nombre de la carpeta)	EVIDENCIA (nombre del documento)	DESCRIPCIÓN EVIDENCIA
Subestándar 6	6.1GITSubest _ResolDTS 6.2GITSubest _Compa _Encuestas 6.3 GIT _TFMs _y _Ratios 6.3GITSubest _Calif _Glob 6.3 GIT _TFMs	Resolución de favorable modificación Memoria Académica Máster Destinos Sostenibles Resultados de las encuestas de satisfacción realizada al alumnado del Máster GIT en sus diferentes especialidades TFMs realizados en el periodo 16/17, 17/18 y 19/20 y ratios de Tutores Listado calificaciones globales de los alumnos del Máster GIT en sus diferentes especialidades Listado total de TFMs defendidos, con tutor, alumno y otra información
Una carpeta por cada asignatura (dentro del estándar 6) (Finanzas para el sector turístico) (Estrategias de marketing internacional y revenue) (Dirección estratégica de empresas de eventos) (Análisis estratégico del sector turístico) (Capital intelectual) (TFM)	<u>6.3 GIT Guia docent (Finanzas)</u> <u>6.3 GIT Guia Docent (Marketing)</u> <u>6.3 GIT Guia Docent (Dirección eventos y turismo de negocios)</u> <u>6.3 GIT Guia Docent (Análisis del turismo y del ocio)</u> <u>6.3GIT Guia docent (Capital intelectual)</u> <u>6.3 GIT Guia Docent (TFM)</u> <u>6.3 GIT CVProfessorat (Finanzas)</u> <u>6.3 GIT CVProfessorat (Marketing)</u> <u>6.3 GIT CVProfessorat (Dirección eventos y turismo de negocios)</u> <u>6.3 GIT CVProfessorat (Análisis del turismo y del ocio)</u> <u>6.3 GIT CVProfessorat (Capital Intelectual)</u>	Enlace a la guía docente de cada asignatura. Enlace al CV resumido del profesorado que imparte la asignatura (perfil docente, líneas de investigación, publicaciones y perfil profesional) Enunciados de las actividades de aprendizaje y evaluación. Enunciados de los exámenes. Enunciados de las rúbricas de evaluación. De cada una de las asignaturas seleccionadas Selección de un estudiante por cada cualificación con las muestras de sus ejecuciones en cada actividad y examen.
	6.5GITSubest _PlantejamentActivitat_ 6.5GITSubest _PlantejamentExamen 6.5GITSubest _PlantejamentRubrica	
	6.6GITSubest _RealitzacioActivitat_(MH/EX/NT/AP/SU) 6.6GITSubest _RealitzacioExam_(MH/EX/NT/AP/SU)	

STÁNDAR (nombre de la carpeta)	EVIDÈNCIA (nombre del documento)	DESCRIPCIÓN EVIDÈNCIA
	6.7GITSubest _Resultats avaluació	Para la evaluación continuada, cuadro con los resultados de todos los estudiantes en cada prueba de evaluación y nota final, marcando los estudiantes seleccionados.
	6.8GITSubest _AvaluacioRubrica_(MH/EX/NT/AP/SU)	Ejemplos de valoraciones con rúbrica para una realización de un estudiante en una actividad de evaluación.
TFG/TFM (en una carpeta dentro del estándar 6)	<u>6.3 GIT Guia docent TFM</u>	Enlace a la guía docente del TFG/TFM
	<u>6.3 GIT CVProfessorat TFM</u>	Enlace a la lista de profesores tutores de TFM
	6.10GITSubest_PlantejamentTFM 6.10GITSubest_PlantejamentRubricaTFM	Enunciados de la oferta o el planteamiento del TFM. Enunciados de las rúbricas de evaluación.
	6.11GITSubest_RealitzacioTFM_(MH/EX/NT/AP/SU)	Selección de un estudiante por cada cualificación.
	6.12GITSubest_AvaluacioRubricaTFM_(MH/EX/NT/AP/SU)	Ejemplos de valoraciones con rúbrica para cada cualificación.