



## ANEXO III. ESTRUCTURA DEL AUTOINFORME GLOBAL DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE TÍTULOS *(Extensión máxima recomendada 20-25 páginas)*

### AUTOINFORME GLOBAL DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

#### Datos de Identificación del Título

UNIVERSIDAD:	
ID Ministerio	4312299
Denominación del título	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo
Curso académico de implantación	2010/2011
Web del centro/Escuela de Posgrado	<a href="http://www.uma.es/facultad-de-turismo/">http://www.uma.es/facultad-de-turismo/</a>
Web de la titulación	<a href="http://www.uma.es/master-en-direccion-y-planificacion-del-turismo/">http://www.uma.es/master-en-direccion-y-planificacion-del-turismo/</a>
Convocatoria de renovación de acreditación	2014/2015
Centro o Centros donde se imparte	Facultad de Turismo

### I. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

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

#### Análisis

Las Evidencias e Indicadores imprescindibles se encuentran en [el repositorio del Campus Virtual](#):

- Difusión Web y otras acciones de difusión y publicidad del título.
  - o Los colectivos afectados por el título pueden encontrar información pública relevante en los soportes provistos por la universidad. Estos soportes son
    - la [página web de la UMA](#), donde los interesados pueden consultar los siguientes aspectos del título:
      - INFORMACIÓN GENERAL
        - o Objetivos y competencias
        - o Oferta y demanda
        - o Salidas
      - ACCESO
        - o Perfil recomendado
        - o Acceso y admisión
        - o Preinscripción
        - o Matrícula
      - PLAN DE ESTUDIOS
        - o Coordinación docente

- Movilidad
  - RECURSOS DISPONIBLES
    - Plan de estudios
    - Programación docente para cada curso
    - Resumen de los créditos
    - Una ficha resumen de las características del TÍTULO
    - La dirección del centro y sus datos de contacto.
  - La [página web del Centro](#), donde puede encontrarse lo siguiente para el curso académico vigente:
    - Calendario
    - Horarios
    - Programación Docente (UMA)
    - Exámenes
    - Campus Virtual
    - Profesorado
  - Presencia en la acción anual [Destino UMA](#)
  - Participación en las jornadas de puertas abiertas promovidas por la UMA
  - Participación de la UMA en ferias nacionales e internacionales
  - Puntos de información universitaria y guías de bienvenida y difusión.
  - Presentación del máster a los alumnos de cuarto curso de grado en Turismo.
- Tipo de informes disponibles, normativas y reglamentos.
  - Los informes de utilidad para los grupos de interés en el título se encuentran en su mayoría en la página web del centro. En este sitio se puede encontrar información relativa a lo siguiente:
    - Secretaría: procedimientos relativos a matrícula, grupos, reconocimiento de estudios y convalidaciones, exámenes, evaluación extraordinaria, trabajo fin de carrera, prácticas, movilidad, expedición de título, devolución de precios públicos, y otros procedimientos o solicitudes.
    - En la sección de Calendario se puede encontrar la información relativa a la temporalización de la titulación (días lectivos, horarios, exámenes...)
    - Los estudiantes tienen disponible, igualmente, información sobre su formación: acceso a los estudios universitarios, información al pre-estudiante, acceso al expediente, normativa para el estudiante, carta de derechos y deberes de los estudiantes, apartados sobre Trabajo Fin de Carrera o Prácticas, Representación de estudiantes y delegación, y otras asociaciones de estudiantes o antiguos alumnos del centro.
    - Existe otro apartado destinado a informar sobre movilidad, con toda la información relevante para los interesados: programas, acuerdos, calendario de solicitudes, información para estudiantes enviados o recibidos, normativa, documentos y formularios...
    - Calidad: en este apartado los interesados pueden obtener información sobre el sistema de garantía de la calidad del centro, con especial referencia a:
      - Normativa del Sistema de Garantía de Calidad (SGC)
      - Certificaciones externas del SGC:
        - Informe ANECA de evaluación del diseño del sistema de garantía interna de calidad
        - ISO
        - EFQM
      - Comisión de Garantía de Calidad (CGC)
        - Composición de la CGC
        - Actas de reuniones
      - Documentación del Sistema de Garantía de Calidad

- Reglamento de la comisión de Garantía de Calidad
  - Política de Calidad
  - Política de personal académico
  - Política de PAS
  - Procedimiento gestión quejas y sugerencias
  - Memoria Anual de Resultados del SGC
  - Objetivos y acciones de Mejora
  - Indicadores del SGC
- Con carácter general, los procedimientos y normativa que afectan a todos los títulos de la UMA se encuentran disponibles en la [web de la Secretaría General](#).
- Mecanismos de actualización de la información relativa a: calendarios, guías docentes, organización docente, actividades formativas, prácticas, horarios, listado de centros de prácticas,...
- Existen dos mecanismos de actualización de la información antes relacionada:
  - Actualización por aprobación de la comisión interna: cuando alguna de las comisiones internas con competencias sobre el título (Relaciones Internacionales, Ordenación Académica, Adaptaciones y Equivalencias, Prácticas...) aprueba una alteración de las circunstancias del título, el coordinador de dicha comisión es la persona designada para instar al vicedecanato correspondiente la publicación de las novedades y actualizar los documentos necesarios.
  - Actualización por causa externa al centro: cuando un órgano distinto de aquéllos que integran el organigrama de la facultad aprueba una modificación (por ejemplo, Secretaría General), promueve su actualización mediante el cambio en los sistemas informáticos centralizados (ejemplo: Minerva) y lo comunica al centro oficialmente para que el responsable correspondiente de la facultad altere los informes necesarios y lo comunique a los interesados.
- La comunicación a los grupos de interés de que ha habido alteraciones en los informes, la normativa o cualquier novedad de su incumbencia se hace efectiva mediante tablones de anuncio, mensajes de email por el aula virtual, publicación de noticias en la web del centro y comunicaciones a los representantes de los grupos involucrados, además de la lista de distribución para profesorado y personal de administración y servicios [ldturismo@uma.es](mailto:ldturismo@uma.es), propia del centros.

### Fortalezas y logros

La comunicación de información relevante para los grupos de interés de la facultad ha sido desde el principio de esta titulación una preocupación destacada. Se han tratado de aprovechar los múltiples canales a disposición de los gestores del título para garantizar que tanto los pre-estudiantes, como los estudiantes y egresados, los profesores, personal de administración y servicios, y empleadores o la sociedad en general tuvieran a su disposición elementos para valorar la titulación.

Los principales logros en este sentido han sido una creciente satisfacción de los colectivos involucrados, evidenciada en la demanda experimentada por la titulación, los positivos niveles de satisfacción, o la ausencia de reclamaciones o quejas.

### Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

El principal escollo que los gestores de la titulación encontraron fue la página web, que es la pieza principal de comunicación hacia los colectivos interesados. En sus inicios era una página estática con numerosas limitaciones en su gestión y la presentación de la información, poco intuitiva y dependiente de un servidor local en el centro. En el curso 2011/2012 este instrumento fue integrado en el gestor de contenidos de la universidad,

de manera que pudiera tener un *backoffice* por privilegios repartidos entre los distintos gestores de la titulación, y con una interfaz para los usuarios homogénea con el resto de los centros y servicios de la universidad.

En un ámbito menos oficial pero de una gran importancia en la actualidad, la Facultad de Turismo se encontraba ausente en las redes sociales. Este hecho dificultaba la política de comunicaciones de la Facultad con el colectivo universitario. Esta debilidad se ha resuelto en el curso 2013-2014 con la presencia de la Facultad en Twitter, Facebook y LinkedIn.

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

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

### Análisis

- Breve reseña de aspectos significativos, decisiones y cambios en la aplicación del SGC.
  - o En el [área de calidad del sitio web del Centro](#) se difunde la información del SGC que debe ser pública.
  - o El SGC del título ha sido implantado y desarrollado desde el nacimiento de este grado. En síntesis es un conjunto de procesos dispuestos en tres niveles (estratégicos, clave, y de apoyo), que están evaluados mediante una serie de indicadores. Tras un proceso de depuración y eliminación de indicadores siguiendo las instrucciones de la ANECA, el 10 de mayo de 2011 se acordó con la Unidad de Calidad de la UMA utilizar el actual sistema de 35 indicadores, la medición de seis de los cuales está a cargo de la facultad.
  - o Además del sistema de indicadores existe una Comisión de Garantía de la Calidad en el centro, dependiente de la comisión general de la UMA, que se reúne trimestralmente, y que anualmente elabora la memoria de calidad, analizando la información de cada curso y proponiendo acciones de mejora que luego reciben seguimiento.
  - o El sistema está soportado por la aplicación Isotools, de manera que la documentación que debe gestionarse, las evidencias y la información de los indicadores está centralizada y accesible para los miembros de la comisión.
- Grado de cumplimiento en el despliegue e implantación de todos los procedimientos incluidos en la Memoria de Verificación.
  - o Los procedimientos que la Memoria de Verificación contempla son los siguientes:
    - Procedimiento de admisión y acceso de los estudiantes
    - Procedimiento de planificación de las enseñanzas
    - Procedimiento general para valorar el proceso y los resultados
  - o Los procesos clave que vigila el Sistema de Garantía de la Calidad del título se centran en los siguientes aspectos, coincidentes con los procedimientos descritos en la Memoria de Verificación:
    - PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros
    - PC02. Garantía de calidad de los programas formativos
    - PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes
    - PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes
    - PC05. Orientación a los estudiantes
    - PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza
    - PC07. Evaluación del aprendizaje

- PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados
  - PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos
  - PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional
  - PC11. Gestión de las prácticas externas
  - PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación
  - PC13. Extinción del título
  - PC14. Información pública
- Los procedimientos del SGC referidos anteriormente han sido desplegados en su totalidad.
- Contribución y utilidad de la información del SGC a la mejora del título.
  - El SGC ha permitido que los gestores de la titulación dispusieran de información estructurada y permanentemente actualizada para la toma de decisiones en beneficio de los colectivos implicados en el máster. De esta manera la Comisión de Garantía de la Calidad ha podido elaborar propuestas de acciones de mejora, fundamentadas en los diagnósticos realizados por ella, para mejorar el servicio prestado.
- Valoración de la dinámica de funcionamiento de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad y cambios significativos.
  - La Comisión de Garantía de la Calidad se ha reunido en las fechas relacionadas a continuación, y en las actas aparecen los asuntos tratados y sus decisiones. Debe destacarse que el SGC le encomienda el análisis de la información disponible para realizar las propuestas de objetivos y acciones de mejora pertinentes, y elaborar la memoria de calidad anual, algo que se ha realizado para cada curso académico:

Reuniones 2009 - 2012	Reuniones 2013 - 2014
07/07/2009	15/02/2013
10/03/2010	18/03/2013 (*)
28/03/2010	13/06/2013
20/09/2010	25/09/2013
08/06/2010	20/12/2013
20/12/2011	04/03/2014
25/01/2012	09/05/2014
21/05/2012	09/10/2014
26/09/2012	18/12/2014
14/12/2012	(*) = (Conv. Extraordinaria)

- La Composición de la Comisión de Garantía de la Calidad no se ha alterado salvo por la rotación lógica y natural de sus miembros, el más destacable de los cuales es el presidente, que en mayo de 2012 vio cambiado su titular, sustituyendo D. Antonio Guevara a D. Luis González. D. Antonio Peláez reemplazó en ese mismo acto a D. Antonio Guevara como secretario de la comisión. De igual manera, por recomendación de la DEVA en el seguimiento se decidió incluir como vocales de las titulaciones a las personas que ostentaban los cargos de coordinadores de las mismas en el centro, lo que motivó que el 26/07/2012 las vocalías de grado y máster se otorgaran a D. Rafael Becerra y D<sup>a</sup> Ana Luque, respectivamente.
- Disponibilidad de gestor documental o plataforma interna: valoración del uso y aplicabilidad de la misma.
  - La plataforma Isotools contiene de manera estructurada la información necesaria para gestionar el SGC. El acceso a esta plataforma está restringido a los miembros de la Comisión de Garantía de la Calidad. En ella los gestores de la calidad del título:
    - Mantienen actualizado el Manual del SGC del centro.

- Sistematizan la información necesaria – particularmente indicadores- para la toma de decisiones y la preparación de los documentos de deben emanar de la CGC.
  - Mantienen el archivo de las evidencias cuya custodia se requiere.
  - Conservan las actas de sus reuniones y la memoria.
  - Registran las acciones de mejora y los planes de seguimiento del título.
  - Disponen de utilidades para la convocatoria de reuniones y correo, tareas pendientes y calendario común.
- El título cuenta con un plan de mejora explícito cuyo seguimiento le permite confirmar el adecuado desarrollo del título.
- El plan de mejora del título viene marcado por los objetivos y las acciones de mejora que cada año incluye la CGC en su memoria. Dichos objetivos describen la filosofía de mejora de los integrantes de la CGC y han sido, en los sucesivos años del título, los siguientes:

Curso	Objetivos
2010/2011	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Continuar con la difusión de la política de calidad de la Facultad a todos los grupos de interés. Creación de una guía para facilitar el conocimiento del SGC.</li> <li>2. Establecer mecanismos ágiles para la obtención de la información necesaria para elaboración de los indicadores.</li> </ol>
2011/2012	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Continuar con la difusión de la política de calidad de la Facultad a todos los grupos de interés a través de diferentes fuentes de información.</li> <li>2. Fomentar la coordinación del profesorado en relación a la programación docente y la programación de tareas de las diferentes asignaturas a realizar por parte del alumnado para evitar sobrecarga de trabajo en periodos concretos, así como la repetición de materia.</li> </ol>
2012/2013	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Invertir la creciente insatisfacción asociada a los PC05 y PC10 (orientación profesional).</li> <li>2. Mejorar el procedimiento de intercambio de estudiantes (PC08 y PC09).</li> </ol>
2013/2014	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consolidar el número de estudiantes</li> <li>2. Aumentar las acciones de comunicación sobre oferta académica</li> <li>3. Aumentar la calidad docente de las titulaciones</li> <li>4. Facilitar la inserción laboral de los alumnos</li> <li>5. Alcanzar excelencia final del proceso formativo</li> <li>6. Mejorar la eficacia docente</li> <li>7. Incrementar grado de movilidad entre alumnado</li> </ol>
2014/2015	En elaboración
2015/2016	No procede

- Las modificaciones para la mejora del título surgen del análisis y las revisiones llevadas a cabo desde los procedimientos del SGC.
  - La CGC ha analizado periódicamente los aspectos más críticos de la información disponible, y ha elaborado las propuestas de mejora (objetivos y acciones) en función de los elementos que se han considerado mejorables.
  - No obstante, las soluciones a los problemas detectados no siempre han estado bajo control del centro, ya que muchas de las situaciones detectadas dependen de otros grupos de interés ajenos a la facultad o incluso a la universidad.
- Valoración del cumplimiento de las acciones para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el informe de verificación, en los informes de modificaciones y/o en las propuestas de mejora derivadas del proceso de seguimiento.

- La comisión recibió el día 14 de enero de 2015 el informe de seguimiento del título, correspondiente a las convocatorias de 2012/2013 y 2013/2014. A lo largo del curso académico actual se abordarán las recomendaciones contenidas en el mismo.
- La comisión valoró las propuestas de mejora y recomendaciones consecuencia del informe de seguimiento de la convocatoria 2011/2012 (elaborado durante junio y julio de 2012), implementándolas en su totalidad. Principalmente fueron efectuadas las siguientes acciones:
  - Revisión de la información publicada en la web sobre la memoria VERIFICA
  - Ampliación de la información suministrada en la web sobre las reuniones de la CGC y la información tratada en las mismas, así como las acciones de mejora propuestas por la comisión y los objetivos que persiguen.
  - Reforzar y describir mejor la relación entre el Coordinador de Máster y la CGC.
  - Añadir más información en la web sobre recursos materiales y personal.
  - Registro de las reuniones de la Comisión de prácticas.
  - Registro de las reuniones vinculadas al procedimiento de evaluación y mejora del profesorado.
  - Afianzamiento del programa de mejora de la movilidad.
  - Registro de las reuniones para el análisis de la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción de la formación recibida por parte de los egresados.
  - Puesta en marcha del procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados.
  - Justificación de la reducción de los indicadores del Sistema de Garantía de la Calidad.

#### Fortalezas y logros

- La estructura racional que hay detrás del Sistema de Garantía de Calidad del Máster (Manual SGC, Comisión de Garantía de la Calidad, plataforma Isotools) ha permitido supervisar y corroborar el adecuado desarrollo del Título con arreglo a lo estipulado en la Memoria de Verificación.
- Así mismo, la CGC cree que este Sistema permite al Centro contar con una organización bien diseñada para obtener la información precisa y dar respuesta de forma adecuada a las diferentes situaciones que en el ámbito del desarrollo del título se plantean a lo largo de un curso académico.

#### Debilidades y áreas de mejora adoptadas

Una de las limitaciones de los datos del SGC es la poca participación de los estudiantes en las encuestas anuales de evaluación de la calidad. La coordinación del título ha trabajado en varias iniciativas para aumentarla.

Como todo sistema complejo, que deba disponer de información adecuada y capacidad de respuesta con actuaciones concretas en aras de lograr mejoras, hay que contar con las posibles debilidades, muchas veces relacionadas con la capacidad de comunicación al colectivo hacia donde se dirigen las actuaciones. Se han observado dos aspectos:

- No siempre el alumnado percibe los esfuerzos de coordinación del profesorado en relación a la programación y actividades docentes, especialmente en la sensación de sobrecarga de tareas, actividades, etcétera, que los estudiantes tienen. La coordinación del Máster propuso, por este motivo, diferentes iniciativas encaminadas a solventar esta limitación.

- Como se ha señalado previamente, no en todos los casos las situaciones problemáticas que se puedan detectar tienen su ámbito de resolución en el propio Centro universitario. Invertir, por ejemplo, la creciente insatisfacción asociada a los PC05 y PC10 (orientación profesional) resultó difícil en un contexto prelaboral adverso. Asimismo resulta difícil encontrar una correspondencia entre el perfil acordado en el convenio de prácticas con algunas empresas y las tareas efectivamente desarrolladas en las mismas.

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

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

#### Análisis

- Breve reseña de los principales cambios y modificaciones adoptados en relación a la Memoria de Verificación y atención de las recomendaciones recibidas.
  - o El título no ha experimentado cambios significativos sobre la memoria de verificación inicial en los últimos cuatro años de despliegue. Tan solo ligeras alteraciones para acomodar su impartición a las demandas localizadas de los estudiantes:
    - Desde el curso 2012/2013 se imparte en inglés la asignatura optativa Gestión Avanzada de la Producción.
- Avances en el desarrollo normativo, instrumentos de planificación.
  - o Las normas que se han aprobado por parte del centro desde el despliegue del título han sido las siguientes:
    - Reglamento de Trabajo de Fin de Máster (26/07/2012)
    - Reglamento de la Comisión de Ordenación Académica de la Facultad de Turismo (26/07/2012)
    - Reglamento de Evaluación y Calificación de las asignaturas de la Facultad de Turismo (12/05/2014)
    - Reglamento de la Subcomisión de Relaciones Internacionales de la Facultad de Turismo (11/07/2012)
    - Reglamento de Prácticas (25/09/2014)
    - Reglamento de Honores y Distinciones de la Facultad de Turismo (05/12/2013)
- Procesos de gestión burocrática y administrativa del título, (reconocimiento de créditos, gestión de movilidad, cursos de adaptación...)
  - o Al ser una titulación de un año académico de duración, a un nivel de posgrado, no existe la problemática de reconocimiento de créditos, cursos de adaptación u homologaciones propias de titulaciones plurianuales.
  - o De igual manera, la impartición de esta titulación sólo durante un curso académico dificulta los procesos de internacionalización e intercambio, motivado por la dispersión de estructuras de máster en otros países. A pesar de ello, este máster es el único de la UMA que participa desde 2012 en el proyecto Erasmus Mundus GSmart, que ha permitido su internacionalización.
- Síntesis operativa y valoraciones fundamentales extraídas de los autoinformes de seguimiento, destacando cambios y su contribución a la mejora. Sería deseable no reiterar innecesariamente

aspectos problemáticos graves que fueron surgiendo al comienzo de la implantación del título y que han sido corregidos adecuadamente en las sucesivas ediciones y fases del título.

- Las recomendaciones principales de los autoinformes de calidad que se han implementado por la CGC han girado en torno a los siguientes aspectos:
  - Mejoras en la información publicada en la web
  - Recomendaciones sobre los objetivos y las acciones de mejora
  - Mejoras en la aplicación del sistema interno de garantía de calidad del título, el procedimiento de evaluación y mejora de la medición de la satisfacción de los colectivos involucrados.
- Por otra parte, las recomendaciones que no han podido ser implantadas hasta ahora son, fundamentalmente, aquellas vinculadas con información inexistente en el sistema de soporte del SGC, como algunas versiones de los indicadores CURSA o la satisfacción de los alumnos en los procesos de intercambio internacional.

#### Fortalezas y logros

- La memoria de verificación del título trabajaba con unos supuestos difíciles de estimar, puesto que la experiencia principal de implantación e impartición de un título parecido en el centro fue el título propio homónimo. A pesar de la relativa incertidumbre que suponían muchos de los parámetros de la memoria de verificación, tras la implantación definitiva del título se ha confirmado que eran verosímiles y respondían a un conocimiento preciso de la demanda que esta titulación satisface. Esta afirmación puede soportarse en que no se han tenido que realizar cambios en el título tras cuatro cursos académicos de funcionamiento.
- Merece la pena destacar que fue uno de los primeros másteres oficiales en Planificación y Dirección del Turismo en impartirse en el territorio español, y ha servido como referencia para su implantación en otras universidades.

#### Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Se ha detectado una disminución anómala de la satisfacción con la actividad docente del máster para el curso 13/14, que no corresponde a la tendencia observada anteriormente. La CGC ha recomendado reforzar el seguimiento periódico de esta variable para tener datos que permitan habilitar soluciones eficaces en los próximos cursos.

## IV. PROFESORADO

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

#### Análisis

- Valoración de cambios adoptados sobre la plantilla docente respecto a los datos de la Memoria de Verificación y si esos cambios han contribuido a la mejora del perfil del profesorado que imparte docencia en el título.
  - De la observación de las diferentes plantillas de profesores desde 2009 hasta la actualidad, destacan dos aspectos:
    - Una clara evolución ascendente en lo que respecta al número de profesores Titulares de Universidad, llegando a representar en el curso académico 2014-2015 cerca del 60% del total de profesores del Máster.

- En segundo lugar destaca el peso de los profesores contratados doctores en profesorado del Máster, presentando una evolución bastante estable en el porcentaje que representan en la plantilla.
- En lo que respecta a la Cualificación del profesorado de nueva incorporación respecto a la plantilla inicialmente contemplada en la Memoria de Verificación:
  - Aumento significativo del número de Profesores Titulares de Universidad.
  - Se mantiene el número de Catedráticos de Escuela Universitaria.
  - Frente al aumento en el número de Profesores Titulares de Escuela Universitaria, se han producido descensos en los Catedráticos de Universidad y Profesores Contratados Doctores.
- En lo que hace referencia al incremento de la cualificación del profesorado son varios los aspectos destacables:
  - Promoción del PDI Cursos 2009-2014: 1 profesor con docencia en el Máster de Dirección y Planificación del Turismo.
  - Acreditación del PDI Cursos 2009-14: 5 profesores con docencia en el Máster.
  - Sexenios del PDI desde 01-10-2009: 6 profesores con docencia en el Máster han obtenido sexenios de investigación.
  - En el ámbito de transferencias la Facultad de Turismo con un total de 16 (1 Colaborativo, 14 de Contrato y 1 Europeo) ocupa el cuarto puesto en el total general de la información disponible sobre Transferencia de Másteres de la Universidad de Málaga (32 Másteres).
  - Una gran parte del profesorado que imparte docencia en el Máster de Dirección y Planificación del Turismo participa en diferentes proyectos de innovación docente y de formación. En concreto, 13 profesores forman o han formado parte de 19 proyectos PIES y han participado en 55 cursos de formación.
- Los datos anteriores certifican el proceso de incremento de la cualificación acometido por el profesorado del Máster en Dirección y Planificación del Turismo al objeto de dar respuesta a las exigencias que la docencia e investigación requieren.
- Disponibilidad de criterios de selección del profesorado y asignación de estudiantes para los TFM y TFG. Perfil del profesorado que supervisa TFM/TFG.
  - La política de selección de personal de la Universidad de Málaga está descrita en el proceso PE03 del Sistema de Garantía de Calidad.
  - El reglamento del Trabajo Fin de Máster (TFM) de la Facultad de Turismo establece, en su artículo 2.2 ,las diferentes posibilidades de dirección del TFM, que son las siguientes:
    - Un miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster
    - Un miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster en colaboración con otro miembro de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster
    - Un miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster en colaboración con un miembro de la Universidad de Málaga sin docencia en el Máster
    - Un miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster en colaboración con un profesional del ámbito del turismo, con titulación al menos de diplomatura o equivalente y un mínimo de 5 años de experiencia en puestos de dirección. En este caso, la responsabilidad de la dirección recaerá en el miembro de los cuerpos docentes de la Universidad de Málaga con docencia en el Máster

- Para la asignación del TFM, se permite tanto la modalidad de acuerdo entre alumno y director, partiendo la propuesta de cualquiera de los dos, como la modalidad de bolsa de temas en la que los alumnos solicitan un tema y se les asigna por orden de expediente académico.
- El perfil del profesorado que tutoriza cada año puede variar en función de los profesores que determinen los departamentos como tutores para el correspondiente curso académico, aunque es bastante estable. En la tabla siguiente se muestra el número de TFM leídos en los últimos años y el perfil profesional de los directores (los valores no enteros se deben a las codirecciones y a la posibilidad de codirecciones con personal ajeno a la UMA)

	2010-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
ASOCIADO LOU	0	0	0,5	1	1
CATEDRÁTICO DE ESCUELA UNIVERSITARIA	1	3	2,5	5	3
CATEDRÁTICO DE UNIVERSIDAD	1	0	0	1	1
PROFESOR AYUDANTE DOCTOR	0	0	0	0,5	0
PROFESOR CONTRATADO DOCTOR LOU	1	4	7	8,5	7,5
PROFESOR CONTRATADO LOU	1	2,5	2,5	1	0,5
PROFESOR SUSTITUTO INTERINO	0	0	0	0,5	0
TITULAR DE ESCUELA UNIVERSITARIA	1,5	2	1	2	1
TITULAR DE UNIVERSIDAD	8,5	11,5	23	13,5	16

- Valoración del perfil del profesorado que supervisa las prácticas externas y sus funciones, en su caso.
  - La gestión y revisión de las prácticas externas están recogidas en el proceso clave PC11 del Sistema de Garantía de Calidad y su seguimiento y medición se llevan a cabo por los indicadores IN37 (Oferta de prácticas externas) y IN38 (Nivel de satisfacción con las prácticas externas).
  - Las prácticas curriculares están reguladas por el Reglamento de Prácticas de la Facultad de Turismo. Dicho reglamento desarrolla y adapta a los estudios de turismo el reglamento general de prácticas de la Universidad de Málaga.
  - En el Reglamento de Prácticas de la Facultad de Turismo se establecen todas las posibles modalidades de realización y de reconocimiento, así como los procesos de solicitud, selección, evaluación, etc.
  - La organización recae sobre la Comisión de Prácticas de la Facultad con la colaboración de la Secretaría del Centro. La coordinación es llevada a cabo por el Vicedecano de Prácticas.
  - El perfil del profesorado que ha tutorizado las prácticas curriculares durante los últimos años se resume en el cuadro siguiente:

CATEGORÍA TUTOR	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
CATEDRÁTICO DE ESCUELA UNIVERSITARIA	5	9	7	6
CATEDRÁTICO DE UNIVERSIDAD	4		1	3
PROFESOR CONTRATADO DOCTOR LOU	2	4	2	3
TITULAR DE ESCUELA UNIVERSITARIA			2	3
TITULAR DE UNIVERSIDAD	20	12	12	15
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>30</b>

- Criterios de coordinación del programa formativo para las distintas materias y asignaturas.
  - Las funciones de coordinación académica recaen en la Comisión de Ordenación Académica (COA) de la Facultad de Turismo.
  - Para las titulaciones de máster la COA tiene delegada una serie de funciones en el Coordinador Académico del máster. Este se encarga, entre otras cosas, de vigilar el

- cumplimiento de la programación académica, de la distribución temporal de las actividades para evitar solapamientos y de planificar las reuniones que estime oportunas con los coordinadores de asignaturas con objeto de conseguir la coordinación de las mismas.
- Una asignatura que requiere una especial coordinación es el TFM, pues en ella intervienen un número heterogéneo de profesores. El coordinador académico del máster se encarga de unificar criterios de procedimiento, tutorización y evaluación, entre los tutores/evaluadores de cada curso.
- Atención de las recomendaciones y sugerencias sobre la plantilla docente en los Informes de Verificación, Modificación y Seguimiento. Acciones llevadas a cabo en relación a la mejora de la calidad docente del profesorado.
- El apartado de Evaluación y Mejora del profesorado del informe de seguimiento de la convocatoria 11/12 recomendaba evidenciar la puesta en marcha de los procesos contenidos en el capítulo 7 del manual SGC. Este capítulo vinculaba la evaluación y mejora del profesorado a los siguientes procesos:
    - PE03. Definición de la política de personal académico.
    - PA03. Captación y selección del personal académico.
    - PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico.
    - PA07. Formación del personal académico.
    - PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
    - PE05. Medición, análisis y mejora continua.
    - PC14. Información pública.
  - La CGC del centro ha podido documentar las evidencias de los indicadores relacionados con cada uno de los procesos, información que ha sido sometida a análisis en las sucesivas reuniones de la comisión.
  - No obstante, cabe añadir que la política de selección de personal, así como su formación o promoción no está bajo el control estricto del centro, siendo responsabilidad de los departamentos facilitar la docencia en los términos previstos con su personal disponible.

#### **Fortalezas y logros**

- El análisis de la evolución del profesorado del máster permite observar:
  - Se ha mantenido la calidad del profesorado prevista en la Memoria de Verificación del título.
  - El profesorado ha estado sujeto a los procesos habituales de formación y mejora de a calidad docente e investigadora.
- Se ha diseñado un sistema de selección del profesorado y asignación de estudiantes para los TFM realmente eficiente y que se ha puesto como ejemplo a seguir en la propia UMA.
- La Facultad de Turismo cuenta con un proceso de supervisión de las prácticas externas muy consolidado y apoyado en la colaboración continua entre la Comisión de Prácticas de la Facultad y la Secretaría del Centro. Así mismo, la aprobación del Reglamento de Prácticas de la Facultad de Turismo ha reforzado este proceso.
- Eficaz funcionamiento de la COA como órgano de coordinación académica.

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

- Se han producido descensos en el número de profesores Catedráticos de Universidad, ya que sus plazas no se han repuesto en el sistema de promoción del profesorado .
- La presencia de Se detectó la conveniencia de una mayor coordinación entre los diferentes niveles de decisión implicados (Centro, Departamento) a la hora de buscar soluciones ante

determinadas incidencias, como por ejemplo la cobertura de bajas de docentes o la concesión de licencias o comisiones de servicio.

## V. INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS

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

### Análisis

Se debe realizar y aportar un análisis sobre los siguientes aspectos:

- Valoración de la adecuación de la infraestructura y los recursos disponibles a las características del título.
  - La Universidad de Málaga dentro del uso transversal de sus recursos utilizables - tanto para el personal docente e investigador como para los alumnos-, dispone un conjunto de recursos ubicados en la Facultad de Turismo para su uso intensivo, directo y adecuado a la formación que se imparte en la misma.
  - Las diferentes actuaciones acometidas por la Facultad de Turismo a los largo de los últimos años ha permitido adecuar las infraestructuras y recursos disponibles a las exigencias que el desarrollo de una formación universitaria cada vez más especializada demanda.
- Valoración de la adecuación del personal de administración y servicio y del personal de apoyo, en su caso.
  - El personal de administración y servicios adscritos al centro ha experimentado un leve descenso durante la impartición del mismo, con respecto a la composición inicial en el momento de la implantación del título:
    - Biblioteca:
      - 1 Directora de Biblioteca, del Cuerpo Facultativo de Bibliotecas, Archivos y Museos, con turno de mañana.
      - 1 bibliotecaria del Cuerpo de Ayudantes de Bibliotecas, Archivos y Museos, con turno de tarde.
      - 1 Técnico Especialista de Bibliotecas, Archivos y Museos de apoyo a tareas técnicas, con turno de mañana.
      - 6 Técnicos Especialistas de Bibliotecas, Archivos y Museos de préstamo y atención al usuario, con turnos rotatorios de mañana y tarde.
    - Secretaría:
      - Jefa de secretaría.
      - Responsable de unidad.
      - Responsable de negociado.
      - Puesto base.
    - Aulas de informática e idiomas:
      - 3 Técnicos adscritos a la unidad de Enseñanza Virtual
    - Servicio de información y apoyo a la docencia (sin cuantificación en la memoria de verificación inicial)
    - En total, a partir del primer registro de 23 personas en administración y servicios que inicialmente se adscribió a la titulación, la evolución detectada ha sido la siguiente:

Descripción CCE	30/09/2010	30/09/2011	30/09/2012	30/09/2013	30/09/2014
Facultativos Archivos, Bib. y Museos UMA	1	1	1	1	1
Administrativo Univ. Málaga	5	5	5	5	5
Ayte. Archivos, Bibliot. y Museos UMA	1	1	1	1	1
Técnico Auxiliar de Bibliotecas UMA	-	-	2	2	2
Técnico Auxiliar S.T.O.E.M.	1	1	1	1	1
Técnico Aux. de Servicios de Conserjería	6	5	3	3	3
Técnico Esp. Biblioteca, Archivo y Museo	7	6	4	4	4
Técnico Especialista	-	1	1	1	1
Técnico Especialista de Laboratorio	2	2	2	2	1
<b>TOTAL PERSONAL</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>19</b>

- Este personal, no obstante, ha efectuado un considerable esfuerzo formativo, reflejado en la evolución del número de horas que, de manera agregada, ha dedicado a cursos de formación, ilustrada en la gráfica siguiente:



- Valoración de las mejoras y cambios en la infraestructura, servicios y recursos.
  - Las principales actuaciones en infraestructura física de los últimos años son las siguientes:
    - Adaptación a discapacitados del mostrador de conserjería
    - Equipamiento y acondicionamiento de la sala de juntas
    - Reparación de la cubierta del edificio (aulas y aula magna)
    - Reparación de grietas exteriores del edificio
    - Adaptación del aula 1.17 (mobiliario y planta) para su uso como sala de grados
    - Renovación de equipos informáticos de docentes en las aulas
    - Renovación de equipos de sonido en las aulas de docencia
    - Pintura de todas las aulas y colocación de material docente (mapas)
    - Instalación de máquina climatizadora en el aula 1.14 (Informática)
    - Sustitución de cortinas deterioradas en las aulas
    - Renovación de 72 equipos en las aulas de informática y laboratorio de idiomas
    - Mobiliario nuevo del laboratorio de idiomas
    - Ampliación de la cafetería y comedor de profesores
    - Reparación y pintura de hierros en la fachada del edificio
    - Sustitución de las sillas de alumnos en las aulas de informática
    - Reparación del motor de la puerta del parking
    - Reparación de la cubierta de la sala de grados
    - Creación de sala de reuniones adicional
- Adecuación de los servicios de orientación académica y profesional disponibles a las características del título.
  - Los servicios de orientación académica y profesional están medidos en el SGC por el PC05 y el PC10 respectivamente, cuyos indicadores están recogidos en la tabla siguiente (los niveles está expresados en una escala de 0 a 5).

INDICADOR	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	ÁMBITO
2524 - Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación (acogida y apoyo a la	↓ 32,39	→ 46,33	↑ 57,54	↑ 58,42	-	Facultad de Turismo
2527 - Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación	↓ 2,58	-	↓ 2,50	↑ 2,93	↑ 3,00	MOP en Dirección y Planificación del Turismo
2534 - Número de alumnos/as que asisten a las actividades de orientación profesional del Servicio de	-	↓ 190	↓ 102	→ 598	↑ 1216	Facultad de Turismo
2535 - Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional	-	-	-	↑ 4,39	↓ 4,25	Facultad de Turismo

- El proceso PC05 se encuentra valorado por dos indicadores: IN23 e IN24.
  - Respecto al IN23, porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación (acogida y apoyo a la formación), se obtiene un valor de 58,42 % (curso 2012/2013) como dato global de la Facultad de Turismo.
  - El IN24, nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación, ha crecido en los dos últimos cursos académicos, alcanzando un valor de 3,00 en el curso 2013/2014 para la titulación.
- El proceso PC10, a su vez, está evaluado por los indicadores IN34, IN35 e IN36.
  - El indicador IN34, número de alumnos/as que asisten a las actividades de orientación profesional del Servicio de Cooperación Empresarial y Promoción de Empleo, también ha experimentado un fuerte incremento alcanzado un valor de 1216 alumnos en el curso 2013/2014 como dato global de la Facultad de Turismo.
  - El nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional, medido por el IN35, alcanza un valor de 4,25 para el curso 2013/2014 como dato global de la Facultad de Turismo.
  - Para el IN36, inserción en el tejido socioeconómico de los egresados, no se disponen de datos específicos para la titulación, estando en la actualidad iniciándose el proceso para su medición.

#### Fortalezas y logros

- El logro principal en este criterio ha sido el reforzamiento de la orientación académica y profesional, consolidándose unos resultados positivos.

#### Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Las carencias en infraestructura detectadas durante los años de impartición de la titulación se han priorizado por los gestores del título y se han solventado según la disponibilidad financiera y dentro de la capacidad organizativa del centro.

## VI. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

#### Análisis

Resultados de aprendizaje:

- Valoración de en qué medida las actividades formativas, la metodología y los sistemas de evaluación están orientados a la consecución de las competencias y objetivos de la titulación: grado de consecución de las competencias enunciadas en el título.
  - o Todas las guías docentes, que incluyen las actividades formativas y los sistemas de evaluación son elaboradas por los profesores coordinadores de las asignaturas y avaladas por los departamentos. En este proceso interviene el coordinador académico del máster, orientando y revisando que cumplen con las especificaciones establecidas en la memoria de verificación en cuanto a competencias y objetivos. Posteriormente, las programaciones son aprobadas por la Comisión de Ordenación Académica y la Junta de Centro revisa y ratifica todas las guías y son publicadas y accesibles a través del Portal Académico de la UMA.
  - o Respecto a los sistemas de evaluación de las asignaturas del máster abarcan un amplio espectro de tipos de prueba, lo que se corresponde con la amplia variedad de áreas de conocimiento a las que pertenecen.
  - o En relación a las calificaciones globales y por asignaturas podemos indicar lo siguiente:
    - Analizando los datos globalizados de las calificaciones del máster indica que un alto porcentaje de alumnos superan las asignaturas que matriculan (92,6% en el curso 2013-2014).
    - En un análisis por asignatura destaca, por su carácter especial, la asignatura Trabajo Fin de Máster (TFM), que ha ido evolucionando desde unos primeros valores poco satisfactorios (menos del 50% de aprobados) a unos valores más aceptables (en torno al 25%) en los últimos cursos. Evidencia del nivel de calidad de los trabajos es que se han presentado anualmente al Forum de la Red Interuniversitaria de Posgrados en Turismo (REDINTUR), siendo siempre seleccionados para su mención anual.
  - o Respecto a la asignatura de Prácticas en empresas y organizaciones turísticas cabe destacar:
    - Existe un importante número de convenios firmados con empresas y entidades colaboradoras.
    - Para realizar la asignatura existen diversas modalidades por las que se puede llevar a cabo, las cuales están especificadas y reguladas en el reglamento de prácticas de la Facultad de Turismo.
    - Todas las prácticas curriculares están cubiertas por el seguro escolar, salvo que el alumno tenga más de 28 años, en cuyo caso este deberá formalizar un seguro de accidente. El reglamento de prácticas de la Universidad de Málaga regula, en su artículo 13, las coberturas de dicho seguro.

**Fortalezas y logros**

- Eficaz proceso de supervisión de las guías docentes de las diferentes asignaturas.
- Significativo porcentaje de aprobados en las asignaturas del Máster, así como con la inexistencia de quejas en el sistema de sugerencias.
- Reconocimiento por parte de la REDINTUR de la calidad de los TFM, habiendo sido seleccionados en todas las ediciones del forum. Estos trabajos han estado siempre entre los ocho seleccionados y han obtenido en tres ocasiones la mención especial, siendo publicados en revistas científicas.

**Debilidades y decisiones de mejora adoptadas**

- En un análisis con los coordinadores del Máster se llegó a la conclusión de que un buen número de alumnos esperaban a tener el resto de asignaturas superadas para iniciar el trabajo, con lo que se retrasaba el proceso y, con frecuencia, se agotaban los plazos sin proceder a la defensa. En los cursos siguientes se hicieron actuaciones para adelantar la asignación de temas y tutores del TFG y concienciar a tutores y alumnos de la importancia de comenzar a trabajar en el tema asignado desde fases más tempranas del curso.

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

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

### Análisis

#### Indicadores de satisfacción:

- Valoración de la satisfacción con el Programa Formativo (estudiantes, profesores, PAS- gestores del título, egresados y empleadores).
  - o Para medir la satisfacción con el programa formativo, el SGC contempla realizar cuestionarios de satisfacción por curso académico a alumnos, profesores y egresados. Además, los alumnos valoran la actividad docente del profesorado a través de la Encuesta de opinión del alumnado sobre la actuación docente que gestiona el Centro Andaluz de Prospectiva.
  - o Las evidencias disponibles permiten valorar la satisfacción de los siguientes colectivos:
    - Estudiantes: Este colectivo ha valorado el título globalmente con una calificación de 3,67 sobre 5 (datos de la encuesta del curso 13/14).
    - Profesores: el personal docente manifiesta una satisfacción con las materias que imparte en el título de 4,46 sobre 5 (datos de la encuesta del curso 13/14).
    - Egresados: los estudiantes egresados han evaluado su satisfacción con la formación recibida y el funcionamiento del centro con un 4,2 sobre 5 (datos de la encuesta del curso 12/13).
  - o Para el resto de grupos de interés no existe información en el SGC que permita evaluar su satisfacción con respecto al programa formativo del título.
- Valoración de los resultados de las encuestas de satisfacción sobre la actividad docente del profesorado.
  - Estudiantes: La evolución de la satisfacción con la actividad docente en el título es claramente ascendente, alcanzando un valor de 4 sobre cinco en la encuesta del curso 13/14.
  - Egresados: la encuesta a egresados del curso 12/13 (última disponible) indicó una satisfacción de este colectivo con la actividad docente de 3,8 sobre 5.
- Valoración de los resultados de las encuestas de satisfacción sobre los tutores de prácticas externas, en su caso.

- No existe información en el SGC específica sobre los tutores de prácticas. El centro está elaborando un procedimiento para la obtención de información secundaria que permita a la CGC contemplar esta variable.
- Otros indicadores de satisfacción.

**Indicadores de rendimiento:**

- Cuadro de indicadores de acceso y matriculación, rendimiento, éxito, resultados y eficiencia académica. Evolución temporal y valoración en función del perfil de acceso de estudiantes y características del programa formativo.
  - En el cuadro siguiente se puede apreciar la evolución temporal de los indicadores que permiten valorar el rendimiento del título.

INDICADOR	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	ÁMBITO
2523 - Nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de selección, admisión y matriculación	↓ 2,74	↑ 4,84	⇒ 3,53	⇒ 3,59	⇒ 3,63	MOP en Dirección y Planificación del Turismo
2529 - Tasa de rendimiento	↑ 82,38	⇒ 76,00	↓ 71,67	⇒ 77,51		MOP en Dirección y Planificación del Turismo
2530 - Tasa de éxito	↑ 99,82	⇒ 91,08	↓ 83,93	↓ 83,68		MOP en Dirección y Planificación del Turismo

- Los indicadores sobre el proceso de selección y matriculación permanecen en unas cotas constantes desde el principio de la titulación, con ligeras variaciones.
- Además, los indicadores CURSA de los que se tiene información muestran un comportamiento aceptable para la titulación.

**Inserción laboral:**

- Valoración de indicadores sobre tasa de ocupación y adecuación de la inserción laboral de sus egresados a la luz de estudios muestrales.
  - La Universidad de Málaga no dispone de los datos acerca de la situación laboral de los titulados y tituladas al año de finalización de sus estudios. En el caso del Máster no se recogen estudios.
  - Los estudios de inserción disponibles pueden encontrarse en el [sitio web de Inserción Laboral de la UMA](#).

**Sostenibilidad:**

- Valoración de la sostenibilidad del título teniendo en cuenta el perfil de formación de la titulación y los recursos disponibles. Se debe realizar una valoración exhaustiva de las tres dimensiones clave del proceso de acreditación: profesorado, infraestructuras y resultados de aprendizaje.
  - Demanda: la sostenibilidad del título depende, en gran parte, de la demanda existente del mismo. Esta demanda se mide en el número de peticiones de plaza de nuevo ingreso por cada curso académico. Muestra una tendencia constante desde los últimos cuatro cursos.
  - Profesorado:
    - Los procesos del SGC que se vigilan para garantizar la sostenibilidad del título en la dimensión del profesorado vienen descritos en el capítulo 7 del SGC del máster, y consisten en los siguientes:
      - PE03. Definición de la política de personal académico.
      - PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios.
      - PA03. Captación y selección del personal académico.
      - PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios.
      - PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico.

- PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios.
- PA07. Formación del personal académico.
- PA08. Formación del personal de administración y servicios.
- PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
- PE05. Medición, análisis y mejora continua.
- PC14. Información pública.
- Infraestructuras: Los procesos que permiten valorar exhaustivamente la sostenibilidad de la titulación son los descritos en el capítulo 8 del MSGC, que pueden listarse de la siguiente manera:
  - PA09. Gestión de recursos materiales.
  - PA10. Gestión de los servicios.
  - PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
  - PE05. Medición, análisis y mejora continua.
  - PC14. Información pública.
- Resultados de aprendizaje: Al igual que en las dimensiones anteriores, los procesos que permiten a los gestores del título valorar los resultados del aprendizaje en aplicación del SGC están descritos en el capítulo 9 de MSGC, que los lista en los siguientes procesos:
  - PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.
  - PC02. Garantía de calidad de los programas formativos.
  - PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
  - PE05. Medición, análisis y mejora continua.
  - PC14. Información pública.
- Los procesos comunes a estas tres dimensiones son, como puede observarse, los siguientes:
  - PE05. Medición, análisis y mejora continua.
    - Porcentaje de acciones de mejora realizadas (IN16-PE05).
  - PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
    - Tasa de graduación. (IN03-PC12)
    - Tasa de abandono. (IN04-PC12)
    - Tasa de eficiencia. (IN05-PC12)
    - Duración media de estudios. (IN08-PC12)
    - Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados. (IN36-PC12)
- Los procesos no comunes son, respectivamente, los que se miden con los siguientes indicadores:
  - Profesorado:
    - PE03. Definición de la política de personal académico.
      - (El MSGC remite al PE05)
    - PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios.
      - (El MSGC remite al PE05)
    - PA03. Captación y selección del personal académico.
      - Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI. (IN44-PA03)
    - PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios.
      - (El MSGC remite al PE05)

- PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico.
  - Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente. (IN49-PA05)
- PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios.
  - (El MSGC remite al PE05)
- PA07. Formación del personal académico.
  - Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación. (IN54-PA07)
  - Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida. (IN55-PA07)
- PA08. Formación del personal de administración y servicios.
  - Porcentaje de PAS que participa en actividades de formación. (IN56-PA08)
  - Grado de satisfacción del PAS con la formación recibida. (IN57-PA08)
- Infraestructura:
  - PA09. Gestión de recursos materiales.
    - Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales. (IN58-PA09)
    - Número de puestos de trabajo por estudiante. (IN59-PA09)
  - PA10. Gestión de los servicios.
    - Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios (IN61-PA10).
- Resultados de aprendizaje:
  - PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.
    - Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad (IN02-PE01).
  - PC02. Garantía de calidad de los programas formativos.
    - Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados (IN36-PC02).
- En referencia al conjunto de indicadores cuya estructura y función se describe anteriormente, cabe ilustrar su evolución con los siguientes datos, únicos disponibles actualmente para el SGC cuya evolución puede valorarse:

INDICADOR	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	ÁMBITO
IN49 - Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente		↑ 4,05	→ 3,75	↑ 4,03	↓ 3,23	MOP en Dirección y Planificación del Turismo
IN55 - Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida	↑ 8,84	→ 8,54	↓ 8,33	→ 8,50	→ 8,58	Facultad de Turismo
IN56 - Porcentaje de personal de administración y servicios que participa en actividades de formación	↓ 80,95	↓ 72,72	↓ 73,68	↑ 95,00	↑ 100,00	Facultad de Turismo
IN57 - Grado de satisfacción del personal de administración y servicios con la formación recibida	→ 7,95	↓ 7,64	↓ 7,61	↓ 7,58	↑ 8,29	Facultad de Turismo
IN58 - Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales		↓ 3,00	↑ 4,08	↓ 3,33	→ 3,50	MOP en Dirección y Planificación del Turismo
IN61 - Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios			↑ 4,27	↓ 3,64	↓ 3,75	MOP en Dirección y Planificación del Turismo

- Puede apreciarse que los indicadores vinculados con los procesos de profesorado e infraestructura son positivos.



- La dimensión de los resultados del aprendizaje no se puede valorar claramente, al no disponer de indicadores centrados en el máster, aunque los indicadores disponibles, junto con la ausencia de quejas y reclamaciones y la alta satisfacción de estudiantes y docentes, permite ser optimista al respecto. Esto se confirma con las encuestas efectuadas a docentes, egresados y estudiantes, (ya ilustradas anteriormente) quienes manifiestan una satisfacción alta en los distintos ítems que miden la titulación.

#### **Fortalezas y logros**

- Las principales fortalezas y logros del título han sido su constante demanda y la satisfacción de estudiantes, egresados, docentes y personal de administración y servicios. Estos valores y sus tendencias han quedado registrados y analizados tanto por las encuestas anuales de opinión del SGC como por el sistema DOCENTIA.
- La infraestructura dedicada al título, tanto en elementos físicos como en recursos humanos está valorada positivamente, en una clara tendencia ascendente.

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

- La principal debilidad en este aspecto es la ausencia de información sobre indicadores clave, que tendrían que ser provistos por el SGC. En este sentido la CGC se encuentra a la espera de la información relativa a cuestiones como la tasa de eficiencia o la inserción sociolaboral de los egresados. Esta información está lejos de ser sustituida por cualquier otro datos, pero fuentes indirectas como las encuestas de satisfacción o los informes de titulaciones similares ayudan a estimar la dimensión y sentido de estos indicadores.