



## Índice

1. Presentación
2. Análisis de los resultados del SGC (especial referencia a las tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación) y del cumplimiento de los objetivos previstos
3. Acciones de mejora
4. Objetivos de calidad para el próximo curso
5. Justificación de las acciones realizadas para integrar las recomendaciones del Informe de Evaluación del diseño del SGC de la ANECA

## ANEXOS

- Resultados de Indicadores del SGC
- Fichas de acciones de mejora (F01-PE05)



## **1. Presentación**

El objetivo del presente documento es realizar, según establece el Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) de la Facultad de Turismo de la Universidad de Málaga (UMA), el Informe anual de resultados según la planificación del SGC.

### **- Planificación del SGC:**

En el curso académico 2008-2009, se elaboró por los órganos correspondientes de la Facultad de Turismo en colaboración con el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social (VCPERS) de la UMA, el borrador del SGC. El 22 de julio de 2009, en sesión ordinaria de Junta de Centro de la Facultad de Turismo, previo informe favorable del Vicerrectorado, se aprueba el documento definitivo del SGC y se remite a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), para su evaluación.

La Comisión de Evaluación de la ANECA emite evaluación positiva de dicho SGC en Noviembre de 2009.

### **- Ejecución del SGC.**

A comienzos del curso académico 2009-2010, se inicia la implantación del SGC de la Facultad de Turismo. Los aspectos fundamentales que se valoraron como objetivos iniciales en el despliegue del SGC eran, por un lado, informar al personal académico, personal de administración y servicios y estudiantes de la implantación del SGC. Para cumplir este objetivo, se acordó crear un espacio informativo específico dentro de la web de la Facultad con toda la información referente al SGC. Otro de los aspectos fundamentales a llevar a cabo fue la evaluación de la eficacia de los indicadores como detectores del funcionamiento del centro, para ello ha sido necesario disponer de la información automatizada que ha sido facilitada por el Servicio Central de Informática (SCI) de la UMA, a través del VCPERS.

Destacamos este hecho, porque ha supuesto un apoyo importantísimo en las tareas de medición, ya que en el informe emitido por la Comisión de Evaluación de la ANECA, en Noviembre de 2009, se destacaba como propuestas de mejora el profundizar en la “Medición, análisis y mejora continua, y de evaluación del



aprendizaje”. Por otro lado y atendiendo a otra posible mejora propuesta por la Comisión de Evaluación de la ANECA, la comisión de calidad de la Facultad acordó en el despliegue del sistema analizar los datos de egresados que proporcionarán los indicadores anteriormente citados y estudiar a lo largo de la implantación del sistema su eficiencia.

Con el objetivo de facilitar el despliegue del SGC, a lo largo de este curso académico, componentes de la Comisión de Garantía de la Calidad (CGC) de la Facultad de Turismo han asistido a las diferentes jornadas y reuniones, organizadas por el VCPERS de la UMA, destacando los cursos de “Formación General en Auditoría Interna” y el de profundizar en cómo facilitar la medición de la “Satisfacción y necesidades de los grupos de interés” (también citado en el informe de la Comisión de Evaluación de la ANECA). Respecto a este último aspecto, el SCI de la UMA ha adquirido una aplicación para gestión de encuestas, de uso para todos los centros desde el sitio web de la UMA, dicho servicio facilitará, a través del VCPERS, la información pertinente.

## **2. Análisis de los resultados del SGC (especial referencia a las tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación) y del cumplimiento de los objetivos previstos**

Entendiendo la garantía de la calidad como la mejora continua y una vez recopilada toda la información referente a los indicadores de calidad, realizaremos un análisis de sus resultados y observaremos su evolución. Hay que resaltar que determinados indicadores para los que en el curso anterior no se disponía de información, a lo largo de este curso se ha procedido a su medición, caso de los indicadores IN19, IN24, IN41, IN42 e IN58. Se adjunta documento con los resultados de todos los indicadores medidos.

Con respecto al cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos para el cursos académico,

- Informar al personal académico, al personal de administración y servicios y a los estudiantes del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro
- Implantar el Sistema de Garantía de la Calidad del Centro



- Evaluar la eficacia de los indicadores como detectores del funcionamiento del centro

Indicar que se han cumplido.

En relación a las acciones de mejora propuestas para realizar durante el curso 2009/2010, podemos detallar las diferentes acciones realizadas y su nivel de cumplimiento:

- IN09 ESFUERZO DE DIFUSIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA (PC10 Diseño de la oferta formativa de los Centros), la fecha de inicio propuesta para esta acción de mejora fue el 1/06/2010, con un impacto de acción de 6 a 12 meses, por lo que se abordará en el primer trimestre de 2011.
- IN21. ESFUERZO DE DIFUSIÓN DE PERFILES (PC04 Definición de perfiles y captación de estudiantes), la fecha de inicio propuesta para esta acción de mejora fue el 1/06/2010, con un impacto de acción de 3 a 6 meses. Todas las acciones propuestas dentro de esta acción de mejora se han cumplido.
- IN37. OFERTA DE PRÁCTICAS EXTERNAS (PC11. Gestión de las prácticas externas), la fecha de inicio propuesta para esta acción de mejora fue el 15/11/2010, con un impacto de acción de 12 a 24 meses. Todas las acciones propuestas dentro de esta acción de mejora se han comenzado a desarrollar por lo que las acciones previstas se han cumplido.
- IN40. CUMPLIMIENTO DE LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN (PC14. Información pública), la fecha de inicio propuesta para esta acción de mejora fue el 1/06/2010, con un impacto de acción de 3 a 6 meses. Todas las acciones propuestas dentro de esta acción de mejora se han cumplido.
- IN59. NÚMERO DE PUESTOS DE TRABAJO POR ESTUDIANTE (PA09. Gestión de recursos materiales), la fecha de inicio propuesta para esta acción de mejora fue el 1/06/2010, con un impacto de acción de 6 a 12 meses. Se han realizado las actuaciones conducentes a la realización de las acciones propuestas, pero debido a la disponibilidad presupuestaria sólo se han abordado determinadas acciones, quedando pendiente algunas para el 2011.
- IN60. NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LOS SERVICIOS (PA10. Gestión de los servicios), IN62. NÚMERO DE INCIDENCIAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS ATENDIDAS (PA11. Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias), a pesar de que la facultad ha



incorporado un sistema para recoger las solicitudes de reclamaciones, incidencias, sugerencias y quejas la ejecución de estas acciones están pendiente del procedimiento de gestión (Modificación del PA11), que se apruebe en Consejo de Gobierno. Una vez esté aprobado, el Vicerrectorado de Calidad modificará el PA11 y realizará un taller formativo sobre el uso de la herramienta que gestionará este tema.

En relación a los indicadores relativos a las tasas recogidas por la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU), en el documento para el seguimiento de los títulos, aprobado en marzo de 2010 y en referencia a la titulación de Diplomado en Turismo, actualmente en fase de extinción, podemos observar en la tabla 1, los datos correspondientes a los dos últimos cursos académicos, observando una clara disminución de la tasa de abandono. La tasa de graduación, eficiencia, rendimiento y éxito son inferiores a la media de la rama de conocimiento y centros de la UMA.

Indicador	Facultad de Turismo		UMA	
	2008-2009	2009-2010	Ciencias Sociales	Todos los centros
<b>IN03- Tasa de graduación</b>	28,96 %	23,74 %	35,35 %	31,48 %
<b>IN04- Tasa de abandono</b>	28,40 %	20,68 %	17,71 %	19,20%
<b>IN05- Tasa de eficiencia</b>	77,65 %	73,31 %	77,48 %	76,88%
<b>IN27- Tasa de rendimiento</b>	56,35 %	57,87 %	65,52 %	62,51 %
<b>IN28- Tasa de éxito</b>	--	66,27 %	71,57%	71,34 %

Tabla 1. Datos Diplomatura en Turismo

En referencia a la titulación de Máster en Dirección y Planificación del Turismo, podemos apreciar en la tabla 2, cómo los indicadores del curso 2009/2010 respecto al curso 2008/2009 han variado sustancialmente, esto es debido, por una parte, a que los datos del curso 2008/2009 no fueron facilitados por el SCI de la UMA, por lo que cabe un margen alto de error y en segundo lugar, a que a lo largo del curso 2009/2010 se han regulado normas para la realización de asignaturas por la Junta de Centro, como por ejemplo el trabajo fin de máster, lo que exige al alumno mayor dedicación para finalización de la titulación. No obstante, podemos apreciar como la tasa de graduación, rendimiento y éxito es superior a la media de la rama de conocimiento y a todos los centros de la UMA. Se recomienda ser vigilantes con la tasa de eficiencia, la

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p><b>MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC CURSO 2009-2010</b></p>	<p><i>Facultad de Turismo</i></p>
--	---	---------------------------------------

cual se muestra inferior al resto de medias. Por último, señalar que la tasa de abandono es inferior al resto de medias, habiendo bajado sustancialmente durante el curso académico 2009/2010.

Indicador	Facultad de Turismo		UMA	
	2008-2009	2009-2010	Ciencias Sociales	Todos los centros
<b>IN03- Tasa de graduación</b>	72,20%	45,71 %	35,35 %	31,48 %
<b>IN04- Tasa de abandono</b>	28,40%	17,14 %	17,71 %	19,20%
<b>IN05- Tasa de eficiencia</b>	92 %	51,69 %	77,48 %	76,88%
<b>IN27- Tasa de rendimiento</b>	56,35 %	82,38%	65,52 %	62,51 %
<b>IN28- Tasa de éxito</b>	--	98,08 %	71,57%	71,34 %

Tabla 2. Datos Máster en Dirección y Planificación del Turismo

### 3. Acciones de mejora

En este apartado se recogerán las acciones de mejora que se consideran como consecuencia de la evaluación y revisión del sistema.

- Adaptar la gestión y revisión de incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, para utilizar el desarrollo web que se está realizando en la UMA, para todos los centros ( IN62 y IN63)
- Mejorar la cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción, de los diferentes grupos de interés (estudiantes, profesorado y egresados), del SGC. ( IN19,24,29,41,58)
- Coordinar con el Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa (VRUE) de la UMA, la puesta en marcha del proceso de Orientación profesional.(IN34,35,36)
- Continuar con la difusión de la oferta formativa en los centros de enseñanzas secundarias, con especial atención a los centros que dispongan de ciclos formativos superiores con estrecha relación a las titulaciones del centro. Así mismo, se recomienda potenciar la facilidad de descarga desde la web del centro, de la información referente a la programación docente y oferta formativa. (IN09).



- Mejorar la coordinación entre los programas formativos de la Facultad, mediante la creación de una estructura de coordinación de la titulación de grado.(IN17)
- Mejorar la difusión de la información del centro mediante la implantación de una nueva web más usable y con acceso mediante perfiles de usuario. Además, se recomienda estudiar la viabilidad de la presencia de la facultad en las redes sociales.(IN40)
- Establecer mecanismos para conocer el uso de los servicios con el fin de realizar mejoras de los mismos. (IN59)

#### **4. Objetivos de calidad para el próximo curso**

- 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.
- Establecer mecanismos ágiles para la obtención de la información necesaria para elaboración de los indicadores.

#### **5. Justificación de las acciones realizadas para integrar las recomendaciones del Informe de Evaluación del diseño del SGC de la ANECA**

Como se ha comentado en el apartado 1 de este documento, la “Medición, análisis y mejora continua, y de evaluación del aprendizaje” se está facilitando con Indicadores como IN03, IN04, IN05, IN08, IN27 e IN28. La Comisión de Garantía de la Calidad informará al equipo decanal de la facultad la evolución de dichos indicadores, con la finalidad de que tome las decisiones oportunas.

En cuanto a la “satisfacción y necesidades de los grupos de interés”, la CGC sigue colaborando con el VCPERS de la UMA para recopilar información que, trasladará al Decanato de la Facultad de Turismo, para que le permita analizar y estudiar mejoras al respecto.

Por último, se colaborará con el Vicerrectorado Universidad-Empresa para realizar análisis sobre la trayectoria de los egresados con el fin de poder informar al



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**MEMORIA DE RESULTADOS DEL SGC  
CURSO 2009-2010**

*Facultad de  
Turismo*

equipo decanal de la facultad para que proponga la actualización de la oferta formativa y la revisión de los procesos de enseñanza aprendizaje.