

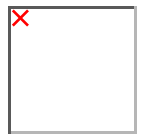


**Memoria Anual de la F. Turismo**



Curso 2011-2012





## **Índice de contenidos**

**1.Presentación**

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

**3.Identificación de puntos fuertes**

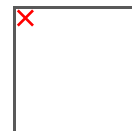
**4.Análisis del cumplimiento de objetivos**

**5.Definición de nuevos objetivos**

**6.Análisis de las acciones de mejora**

**7.Definición de nuevas acciones de mejora**

**Fecha de aprobación por Junta de Centro**



## 1. Presentación

En este documento se presenta la Memoria Anual del SGC de la Facultad de Turismo, que alcanza la integridad del curso 2011/12. Este curso ha estado marcado por varios factores que han implicado discontinuidad en los procesos operativos del centro, algo que sin duda ha afectado a los indicadores involucrados. Además de la introducción de nuevas normativas y un marco presupuestario restrictivo, la principal novedad es el cambio en el equipo decanal y la subsiguiente renovación de las comisiones del centro, proceso que comenzó en marzo de 2012 y que ha involucrado a buena parte del profesorado, personal de administración y servicios, y alumnos.

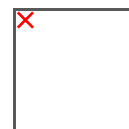
## 2. Análisis de los resultados del SGC (especial referencia a las tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación)

El análisis de los indicadores vinculados con los procesos a los que se le da seguimiento en el centro arroja las siguientes conclusiones:

### 2.1.- ESPECIAL REFERENCIA A LAS TASAS DE RENDIMIENTO, ABANDONO, EFICIENCIA Y GRADUACIÓN:

Es importante contextualizar la información de las siguientes tasas y ponerla en conexión con lo indicado en la memoria. Se estima que sería más apropiado para el análisis de los ratios siguientes tener información de su tendencia antes que efectuar una comparación simple con los objetivos establecidos en la memoria Verifica de la titulación de Grado en Turismo, ya que incluso en ella se observa la salvaguarda de que los ratios nominados en ella están calculados en base a lo observado en la antigua titulación de Diplomatura, de tres años y que a fecha de edición de la memoria Verifica se encontraba en activo.

El indicador IN03 (Tasa de Graduación), aún no ha podido calcularse en su totalidad, ya que la primera promoción del Grado en Turismo se graduará en el curso 2012/13. No obstante, en la tabla 1 puede apreciarse un notable aumento de las tasas de graduación de la diplomatura en extinción, por razones obvias.



	IN03			Dif. 11-12/10-11
	Tasa de Graduación (%)			
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	
Diplomado en Turismo	24,00	22,88	41,12	79,72%
Facultad de Turismo	24,00	22,88	41,12	79,72%
Grado en Turismo				
MOP en Dir. Y Planif. Turismo				
Ciencias Sociales y Jurídicas*	35,35	18,17	41,63	129,11%
UMA*	31,48	17,39	37,61	116,27%

(\*) Titulaciones a extinguir y Grados

Tabla 1

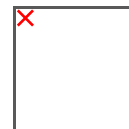
Por otra parte, el indicador IN04 (Tasa de Abandono) ha experimentado un notable descenso con respecto al año anterior (véase Tabla 2). Este hecho es especialmente positivo al haber cambiado la tendencia creciente que mostraba en cursos pasados. Contrasta, de igual manera, con las tendencias detectadas en la rama de las ciencias sociales y en el conjunto de los centros de la UMA, en las que las tasas de abandono han mostrado un movimiento creciente durante el curso pasado.

	IN04			Dif. 11-12/10-11
	Tasa de Abandono (%)			
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	
Diplomado en Turismo	21,00	25,00	0,00	-100,00%
Facultad de Turismo	21,00	25,00	5,71	-77,16%
Grado en Turismo			11,43	
MOP en Dir. Y Planif. Turismo				
Ciencias Sociales y Jurídicas*	17,71	19,92	21,10	5,92%
UMA*	19,20	23,80	27,01	13,49%

(\*) Titulaciones a extinguir y Grados

Tabla 2

En relación con la Tasa de Eficiencia (IN05) cabe señalar que muestran una evolución positiva con respecto al curso anterior, como puede comprobarse en la tabla 3. A pesar de ello, en el Grado en Turismo es dos puntos porcentuales inferior al promedio de la rama, aunque superior en más de un punto a la de la UMA. Estos datos, no obstante, no deben tomarse en un sentido literal, puesto que aún no se dispone de la primera cohorte de egresados de turismo, lo que desvirtúa las conclusiones que puedan sacarse de los mismos.



	IN05			Dif. 11-12/10-11
	Tasa de eficiencia (%)			
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	
Diplomado en Turismo	73,00	68,36	73,43	7,42%
Facultad de Turismo	73,00	68,36	70,01	2,41%
Grado en Turismo			66,59	
MOP en Dir. Y Planif. Turismo				
Ciencias Sociales y Jurídicas*	77,48	67,41	68,77	2,02%
UMA*	76,88	70,80	65,23	-7,87%

(\*) Titulaciones a extinguir y Grados

Tabla 3

Adicionalmente, la Tasa de Rendimiento (IN27) es la que más información ofrece para poder hacer diagnósticos en este grupo de indicadores. Observando la tabla 4 puede observarse que, en valores absolutos, es el Grado en Turismo la titulación que durante el curso 11/12 consignó una tasa de rendimiento inferior a la media de las Ciencias Sociales, aunque aún por encima de la de la Universidad. Considerado estáticamente, es el Máster en DGP el que aporta el mayor soporte para esta tasa. No obstante, analizando la tendencia que se ha producido en el curso 11/12 con respecto al anterior, puede observarse que el Máster ha descendido en su rendimiento, al contrario que el Grado.

	IN27			Dif. 11-12/10-11
	Tasa de Rendimiento (%)			
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	
Diplomado en Turismo	57,87	67,68	73,43	8,50%
Facultad de Turismo	67,94	68,16	70,56	3,52%
Grado en Turismo	63,58	62,03	66,59	7,35%
MOP en Dir. Y Planif. Turismo	82,38	74,77	71,67	-4,15%
Ciencias Sociales y Jurídicas*	65,52	63,15	68,82	8,98%
UMA*	62,51	60,32	65,23	8,14%

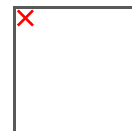
(\*) Titulaciones a extinguir y Grados

Tabla 4.

## 2.2.- DURACIÓN MEDIA DE LOS ESTUDIOS (IN08):

Es importante señalar aquí que el centro se encuentra inmerso en la tarea de completar la introducción del Grado en Turismo, cuya primera promoción aún no ha visto la luz. Por lo tanto la información sobre la duración de los estudios debe hacerse únicamente sobre la información disponible del título a extinguir.

En este sentido, cuando se analiza la tendencia se observa que en promedio los alumnos de cada promoción han tardado cada vez más en culminar su



diplomatura. Durante el año 11/12 la duración promedio de la misma se situó en 5,6 años, encontrándose bastante por debajo de los 6,01 de promedio en la UMA. A pesar de ello, al compararlo con el promedio de la rama, que es 4,92, puede deducirse que la diplomatura se encuentra bastante por encima de la misma.

### 2.3.- PC03 Y PC04: OFERTA DE PLAZAS Y MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES:

A tenor de lo marcado por el IN20, las plazas del centro de cubren de manera satisfactoria, tanto en el Grado como en el Máster, superando en ambos un valor superior al 100%. En lo referente al indicador IN22, que registra la demanda, puede decirse que el Grado en Turismo es una titulación elegida más en segunda y tercera opción que en primera, al contrario que el Máster, que es decididamente demandado en primera opción.

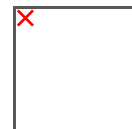
En el caso del máster es interesante indicar que las preinscripciones en la FASE A (extranjeros), fueron de 15, mientras que en la FASE B (general) ascendieron a 246 (81 de ellas solicitaron el máster en primera opción). Ello da una idea de la enorme demanda de la titulación. No se ofertaron plazas en la FASE C al haberse cubierto sobradamente con anterioridad. Orientativamente, las titulaciones mayoritarias en las preinscripciones son:

- Diplomado en Turismo
- Licenciado en Dirección y Administración de Empresas
- Licenciado en Económicas
- Licenciado en Historia
- Licenciado en Historia del Arte
- Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas
- Licenciado en Filología Inglesa
- Licenciado en Periodismo.

No obstante, al analizar el IN19 se detecta un descenso pronunciado en la satisfacción de los alumnos de Máster con el proceso de selección, admisión y matriculación, bajando de una puntuación de 4,84 a un 3,53%. El Grado en Turismo se mantiene en una valoración similar a la del año pasado, siendo importante resaltar que ambas valoraciones se sitúan en la banda positiva de la escala.

### 2.4.- PC05: ORIENTACIÓN:

A pesar de que el porcentaje de estudiantes (IN23) que participan en actividades de orientación se ha mantenido en unos niveles similares a los del año pasado, en realidad la satisfacción de los mismos (IN24) con los programas al uso por parte del centro revelan descensos importantes. Esta actividad debe potenciarse en el centro para tratar de dar respuesta a las demandas de orientación que en estos momentos están escasamente satisfechas.



Este hecho está subrayado por una tendencia idéntica en los indicadores vinculados con el PC10 (IN34, IN35 e IN36). Analizando éstos se revelan evidencias de una bajada drástica en el número de usuarios atendidos en la orientación profesional del centro, al igual que una escasísima valoración (1,96 sobre 5) de la orientación en el Grado (aunque mejora en el Máster hasta situarse en 2,16), además de una inserción de los egresados en leve descenso (de 46,1 en 10/11 a 45,38 en 11/12).

## 2.5.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN, SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y TASA DE ÉXITO:

Los procesos PC06 y PC07 están relacionados, respectivamente, con el cumplimiento de las planificaciones y con el éxito de los alumnos.

Sobre el primero de ellos cabe decir que el centro se mantiene dentro de valoraciones de cumplimiento aceptables, aunque sería deseable aumentar los niveles del IN26.

En referencia al IN28 (Tasa de éxito), se debe partir de las referencias de la rama y el resto de centros para comparar, que son respectivamente para el curso 11/12 de 73,48 y 71,79. Durante este curso únicamente el Máster ha superado holgadamente estas tasas, ya que el Grado, aunque creciendo con respecto al curso anterior, se ha mantenido en 64,27%.

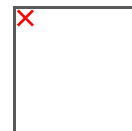
Merece la pena señalar que la satisfacción de los alumnos con los sistemas de evaluación ha mantenido una tendencia negativa desde el curso 2010/2011, tanto en el grado como en el máster. Así, el promedio para la facultad ha pasado de 3,82 a 3,69. Sin avanzar grandes dificultades en este aspecto, se debería recomendar una vigilancia más cercana sobre este indicador y las variables que lleva asociadas.

## 2.6.- MOVILIDAD DE ALUMNOS:

Es satisfactorio comprobar que un número creciente de alumnos están aprovechando las oportunidades que el centro les ofrece para invocar convenios de movilidad saliente, llegando a ser casi una proporción del 5% del alumnado los que hicieron algún tipo de intercambio durante el curso 11/12. De igual manera crecen también aquéllos que recibe la Facultad, que se sitúan en poco más del 4%. No obstante, una revisión minuciosa de las encuestas de satisfacción revela que sería muy necesario promover un sistema de tablas de convalidación que permita establecer a los alumnos una estrategia de matrícula y estudio, además de mejorar la información que los alumnos reciben de este servicio por parte del centro.

## 2.7.- PRÁCTICAS EXTERNAS:

Al ser un indicador muy correlacionado con la orientación académica, cabe esperar la misma tendencia. El IN37 refleja que en el centro no existe escasez de oferta de práctica, ya que siempre hay más plazas que alumnos. En el año



11/12 tanto diplomatura como máster ofrecieron más plazas que alumnos demandantes. No se prevén cambios en este aspecto incluso con la incorporación, en 12/13, de las demandas de prácticas de los alumnos de cuarto de grado, ya que recogerán los convenios que sus compañeros precedentes de diplomatura han usado.

A pesar de ello, se detecta cierta insatisfacción, más acentuada en los niveles de diplomatura que en máster, con la oferta de prácticas. Estando valoradas en un 3 sobre 5 por los alumnos del máster, los estudiantes de diplomatura apenas le dan una calificación de 2,62, la cual es incluso inferior a la del curso precedente, que fue de 2,69.

## 2.8.- RESTO DE INDICADORES:

El resto de procesos no parece presentar evidencias que justifiquen una intervención. Los usuarios están razonablemente satisfechos de la gestión administrativa de expedientes y títulos, al igual que los alumnos sobre la actividad de los docentes, aunque ésta ha manifestado un leve descenso con respecto al año anterior en las dos titulaciones del centro.

Los recursos humanos y materiales están proporcionados y los grupos de interés se muestran en general satisfechos con ellos, salvo los estudiantes de Grado que han manifestado en este último aspecto una insatisfacción mayor que el curso anterior, aunque al analizar las causas de ello se comprueba que tienen que ver con aspectos fuera del control del centro, como el aparcamiento, las líneas de autobuses o el ajardinamiento perimetral.

Por imposibilidad técnica no se han podido recibir las quejas en el centro, lo que no ha permitido tramitarlas según el procedimiento.

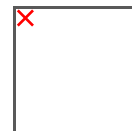
La formación que se facilita a PDI y PAS está bien valorada (del orden de un 7 sobre 10 en el PAS y un 8 en el PDI), aunque estas valoraciones experimentan un lento descenso curso tras curso. También las proporciones de asistencia a los cursos de formación son aceptables (creciente en el PDI y sostenida en el PAS).

## 3. Identificación de puntos fuertes

En base a lo expuesto anteriormente, cabe destacar los siguientes aspectos como puntos fuertes de la Facultad:

1. Evolución satisfactoria de la graduación. Reducción de las tasas de abandono
2. Tasas de éxito estables en el grado y muy por encima de la media en el Máster.
3. Cobertura total en primera etapa de las plazas ofertadas del Grado en Turismo.
4. Máster DPT bien posicionado, con demanda y con aceptables índices de satisfacción de los alumnos .





5. Amplia oferta de prácticas en empresas, superior a la demanda tanto en Grado como en Máster
6. Amplio abanico de acuerdos de intercambio, sobre todo internacional.
7. Procesos administrativos altamente valorados por los usuarios, tanto en la selección y matriculación como en la gestión de expedientes y títulos.
8. Personal en formación continua, bien valorada.
9. Actividad docente y pruebas de evaluación satisfactoriamente valoradas por los alumnos, con pronóstico a la baja.

#### **4. Análisis del cumplimiento de objetivos**

En la memoria del SGC del curso 2010/2011 se establecieron como objetivos los siguientes parámetros:

- 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.
- 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.

El primero de ellos puede darse por cumplido en base a los siguientes argumentos:

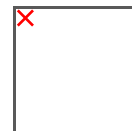
1. Se ha editado el folleto informativo del SGC, impreso y repartido discrecionalmente cada semestre entre los grupos de interés del centro.
2. Se ha incluido una referencia específica y una explicación del SGC en la presentación corporativa del centro, que se utiliza en el acto de bienvenida con los alumnos de primero y en los actos institucionales.
3. Se ha dedicado un espacio en la web del centro para la calidad, con toda la información de interés sobre la política que sigue la facultad en relación con su SGC.

En adición, el segundo objetivo debe darse igualmente por conseguido, ya que en la Junta de Centro de 31 de mayo de 2012 el Decano nombró a D. Rafael Becerra como Coordinador del Grado en Turismo, con atribuciones transversales para lograr específicamente la armonización de la carga de trabajo periódica de los alumnos.

#### **5. Definición de nuevos objetivos**

Tras lo ya analizado, y una vez tomada en consideración toda la información referente a las necesidades de los grupos de interés, especialmente los alumnos, cabe proponer los siguientes objetivos:

1. Invertir la creciente insatisfacción asociada a los PC05 y PC10 (orientación profesional).



2. Mejorar el procedimiento de intercambio de estudiantes (PC08 y PC09).

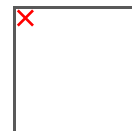
## 6. Análisis de las acciones de mejora

En la Memoria del SGC del curso 10/11 se establecieron las siguientes líneas de mejora:

1. Ubicar en la web de la Facultad un enlace a la plataforma de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad.
2. Adaptación o líneas de actuación que deben seguirse cuando llegue una queja, sugerencia o felicitación a la Facultad.
3. Insistir al Decanato del centro la necesidad de coordinar las materias de Grado.
4. Creación de un planning de programación para la coordinación de tareas de alumnos.
5. 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.
6. Crear mecanismos para fomentar el uso de las horas de tutorías de las distintas asignaturas por parte del alumno y el cumplimiento de las mismas por parte de los profesores.
7. Incentivar la participación tanto del alumnado como del profesorado en actividades culturales paralelas.
8. Disponer en la biblioteca de las programaciones académicas no vigentes para poder ofrecerlas a cualquier persona que las necesite de cara a información para posibles convalidaciones o cualquier otra causa.
9. Estudiar la viabilidad de ampliación del espacio destinado a biblioteca, tanto para uso público mediante salas de trabajo en grupo, como para almacenamiento de materiales bibliográficos.

Cabe decir que el cumplimiento de estas nueve líneas de actuación ha tenido numerosas dificultades. No obstante, ocho de las nueve se han cumplido:

1. REALIZADA: Se ha provisto durante el curso un enlace para la atención automatizada de las quejas y sugerencias, que tramita directamente el Vicerrectorado con competencias.
2. REALIZADA: Se ha dado instrucciones por parte del Decanato para seguir un procedimiento de resolución de quejas y trámite de sugerencias, con responsabilidad en los miembros del equipo decanal.
3. REALIZADA: tras las indicaciones de la Comisión de Calidad, el



Decanato ha designado un Coordinador de Grado.

4. REALIZADA: el coordinador de Grado, en una de sus primeras tareas, creó una planificación de trabajos para equilibrar la carga asignada por curso.

5. NO REALIZADA: el anuncio de una web 2.0 propia de la UMA, con implicaciones en el diseño y usabilidad de la de cada centro, convirtió en antieconómica cualquier inversión en la web primitiva.

6. REALIZADA: desde el Vicedecanato de Ordenación Académica se ha facilitado material y documentación para dar difusión a la identificación de las horas de tutorías de los profesores. De igual manera, se les ha notificado al inicio del curso la necesidad de prestar el servicio de tutoría sin incidencias.

7. REALIZADA: se han realizado actividades, como la Semana de la Ciencia o ciclos de conferencias, cuyos programas se difundieron convenientemente y con antelación en el centro.

8. REALIZADA: desde el curso 11/12 se dispone en la biblioteca del material al que la acción de mejora hace referencia.

9. REALIZADA: tras la evaluación se ha consignado como una necesidad que se abordará en la medida en que lo permita el orden de prioridad de asignaciones presupuestarias.

## **7. Definición de nuevas acciones de mejora**

En relación con los dos objetivos expuestos para el curso 12/13, se proponen las siguiente intervenciones de mejora:

1.1.- Establecer un planning al inicio del curso con objetivos cuantificables en cuanto a número de acciones de orientación profesional.

1.2.- Redactar un procedimiento de orientación profesional para la Facultad, que asigne esta responsabilidad a un profesor en concreto.

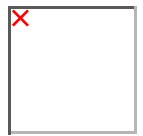
1.3.- Celebrar, al menos al inicio de curso, una reunión monográfica informativa con el claustro docente de la Facultad sobre orientación profesional.

2.1.- Implementar la normativa de Relaciones Internacionales del centro.

2.2.- Elaborar y aprobar las tablas de convalidación de asignaturas.

2.3.- Desplegar una actividad tendente a captar socios de primer nivel. Ello debería traducirse en, al menos, la firma de un acuerdo de intercambio nuevo.

2.4.- Mantener informados a los profesores y estudiantes, mediante un espacio



particular en la página web de la facultad, de las posibilidades que les ofrece el intercambio.

3.1.- Solicitar al Vicerrectorado competente un estudio técnico sobre la ampliación y de las instalaciones, especialmente las destinadas a biblioteca y aulas más deficitarias.

3.2.- Celebrar una jornada formativa de Bases de Datos Turísticas destinada a los docentes de la facultad.

## **Fecha de aprobación por Junta de Centro**

19/03/2013