

MEMORIA DE RESULTADOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

CURSO 2019/2020 (CONVOCATORIA 2020/2021)

Documentos relacionados:

La memoria de resultados del Grado en Turismo del curso 2019/2020 se puede consultar en: <https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=4&rid=19752&filter=1>

La memoria de resultados del Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera del curso 2019/2020 se puede consultar en: <https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=4&rid=19740&filter=1>

La Memoria de Resultados del Máster en Dirección y Planificación del Turismo del curso 2019/2020 se puede consultar en: <https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=4&rid=20001&filter=1>

La Memoria de Resultados del Máster en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo del curso 2019/2020 se puede consultar en: <https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=4&rid=20318&filter=1>

Análisis del despliegue del SGC

El despliegue del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) del centro queda bajo la responsabilidad de la Comisión de Garantía Calidad de la Facultad de Turismo. A lo largo del curso 2019/2020, la citada comisión se ha reunido en dos ocasiones, en las fechas que se mencionan a continuación. Cabe mencionar que con el inicio de la pandemia en marzo de 2020 afectó a la frecuencia habitual de las reuniones de la comisión.

Las actas de las citadas reuniones están publicadas en ella sección "Calidad" de la página web de la Facultad de Turismo. Seguidamente se enumeran las reuniones celebradas durante el curso junto con el enlace a sus respectivas actas:

- [Reunión del 14 de noviembre de 2019](#)
- [Reunión del 26 de junio 2020](#)

Análisis de resultados

Como punto de partida, es importante mencionar que para facilitar el análisis de resultados el Servicio de Calidad de la UMA ha creado un observatorio de resultados en el que se recopila toda la información relacionada con el SGC: dicho observatorio es accesible desde el enlace <https://www.uma.es/calidad/info/108545/informacion-estadistica-calidad/>.

Los resultados cuyo ámbito es el centro (es decir, los que no son específicos de los títulos) principalmente se basan en la información obtenida a través de las encuestas de satisfacción que el Servicio de Calidad prepara para los diferentes grupos de interés.

Entrando más en detalle en los resultados de dichas encuestas, cabe reseñar que el valor del indicador de satisfacción de los estudiantes con los servicios del centro (IN40) ha bajado ligeramente su valor de 4,11 (sobre 5) en el curso 18/19 a 3,66 en el curso 19/20. Para poner este resultado en contexto y analizarlo correctamente debe decirse que ha sido un curso duramente afectado por la pandemia con el consiguiente paso a la modalidad de docencia online y ese hecho puede haber afectado a este resultado. No obstante, deberá vigilarse su evolución en cursos posteriores.

No obstante, los estudiantes han dado un valor muy satisfactorio de 4,25 sobre 5 a la puesta a disposición de recursos digitales para garantizar el seguimiento de las asignaturas (ayudas para la obtención de datos de telefonía móvil, préstamo de ordenadores, etc.). Esto constituye un indicador significativo de la capacidad de respuesta de la Facultad de Turismo y de la Universidad de Málaga ante la situación sobrevenida por la pandemia.

En cuanto a la satisfacción del profesorado con las instalaciones y servicios del centro (biblioteca, conserjería, cafetería, infraestructuras) los resultados obtenidos toman valores en un rango medio-alto (entre 3 y 5). Cabe destacar que la satisfacción del profesorado con la labor del equipo decanal ha obtenido un valor muy satisfactorio de 5 sobre 5.

Respecto a la satisfacción del personal de administración y servicios, se han obtenido también valores satisfactorios, con un valor medio de 3,95 sobre 5.

Dado que la principal responsabilidad del centro es la impartición de la docencia, una parte esencial del análisis de resultados del SGC lo constituye el análisis de resultados de cada una de las titulaciones impartidas. Como conclusión a nivel general se observa que los principales indicadores muestran resultados satisfactorios, sin que se observen anomalías destacables en ninguna de las cuatro titulaciones oficiales impartidas en la facultad. No obstante, este análisis se

ha realizado con el máximo nivel de detalle en las memorias de resultados del curso 19/20 de las citadas titulaciones. Con el objetivo de no añadir información redundante, se aportan los enlaces a las mencionadas memorias de resultados:

- [Memoria de resultados del Grado en Turismo del curso 2019/2020](#)
- [Memoria de resultados del Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera del curso 2019/2020](#)
- [Memoria de Resultados del Máster en Dirección y Planificación del Turismo del curso 2019/2020](#)
- [Memoria de Resultados del Máster en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo del curso 2019/2020](#)

Análisis de las líneas estratégicas (objetivos)

En este apartado se procede a analizar las diferentes acciones de mejora asociadas a objetivos estratégicos del centro (y que no están vinculadas de manera específica a ninguna titulación) en las que se ha trabajado durante el curso 2019/2020, objeto de esta memoria. Dichas acciones son las siguientes:

- **Acción de mejora “Internacionalización la Facultad de Turismo: Acuerdos con centros docentes y de investigación”**

El objetivo de esta acción de mejora es desarrollar nuevos convenios o acuerdos con centros docentes y de investigación internacionales, aumentando la proyección internacional de la Facultad de Turismo, y por consiguiente, de la Universidad de Málaga.

En este ámbito de internacionalización a nivel de formación, cabe mencionar los acuerdos para el doble grado con la Universidad de Harz (Alemania), así como la doble titulación con las Universidades chinas de Sichuan y Wuhan, además del Doble título de máster International en Dirección y Planificación del Turismo con la University of Palermo.

Por otra parte, en lo relativo a acuerdo con centros de investigación y otras instituciones internacionales, cabe reseñar las siguientes actuaciones:

- La Facultad de Turismo es miembro afiliado de:
 - La Organización Mundial del Turismo (OMT)

- La Federación Internacional de Tecnologías de la Información, Viajes y Turismo IFITT (International Federation for Information Technologies and Travel & Tourism)
- La Fundación Triptolemos, organización europea dirigida a optimizar un sistema alimentario global sostenible y equilibrado.
- NECSTouR, red de regiones europeas para un turismo sostenible y competitivo
- La Facultad de Turismo sigue trabajando en la creación de una red europea por medio del Programa COST, esta red específica estará formada por investigadores en turismo de España, Albania, Alemania, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Chipre, Hungría, Italia, Polonia, Rumania, Serbia y Suiza.

No obstante, aunque los resultados y acuerdos mencionados suponen un avance en la consolidación de la internacionalización de la Facultad de Turismo, es importante tener en cuenta que este ámbito se ha visto fuertemente afectado por la pandemia y las restricciones de movilidad impuestas por los gobiernos a nivel global.

Este hecho, ha hecho que se opte por mantener en proceso esta acción de mejora al menos un año más, hasta el 1 de octubre de 2021.

La ficha de esta acción de mejora puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17179&filter=1>

- Acción de mejora: "Internacionalización la Facultad de Turismo: Acuerdos con centros docentes y de investigación"

El objetivo de esta acción de mejora es avanzar en los resultados obtenidos en el curso anterior en el objetivo estratégico del centro respecto a la internacionalización del alumnado. Se quiere seguir trabajando en la misma línea de promoción y comunicación del Programa Erasmus y otros programas de movilidad con el fin de incentivar la participación del alumnado en estos programas.

El equipo decanal de la Facultad ha seguido trabajando en esta acción de mejora, de manera que, a nivel de movilidad de estudiantes, se han obtenido los siguientes resultados en el curso 2019/2020:

Programa	Estudiantes recibidos	Estudiantes enviados
Erasmus	49	44
Prácticas Erasmus	2	5

Programa	Estudiantes recibidos	Estudiantes enviados
ISEP y Convocatoria Única (Red de 275 instituciones de enseñanza superior en 39 países de todo el mundo), PIMA	25	6

Al igual que en la acción de mejora anterior, las actuaciones en ésta se han visto igualmente afectadas por la pandemia de COVID-19. Ésta especialmente ha afectado a la movilidad estudiantil, haciendo que muchos de los participantes interrumpiesen sus actividades para volver a sus países de origen o volver a España en el caso de la movilidad saliente.

En consecuencia y teniendo también en consideración la necesidad de comenzar el trabajo de establecimiento de convenios de movilidad para el recién implantado título de Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera ha hecho que también se opte por mantener en proceso esta acción de mejora al menos un año más, hasta el 1 de octubre de 2021.

La ficha de esta acción de mejora puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=18601>

- Acción de mejora “Revisión del proceso de calidad PC10”

El objetivo de esta acción de mejora es el diseño del formato de la encuesta de evaluación de satisfacción de las actividades realizadas en formato electrónico y el desarrollo de un proceso sostenible de recogida de datos como evidencia de la realización de la actividad, pasando las encuestas online en lugar de en papel, con fines de sostenibilidad y eficiencia.

En cuanto al seguimiento de esta acción de mejora, debe mencionarse que el diseño e implementación de la mencionada encuesta de satisfacción es asumido por el Servicio de Calidad de la Universidad de Málaga. A los responsables del título les consta que están trabajando en esta línea, pero aún no está finalizada. Debido a ello, se opta por ampliar la fecha prevista de finalización de esta acción de mejora hasta el 31 de octubre de 2021, manteniéndola por tanto en proceso.

La ficha de esta acción de mejora puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=18600>

Análisis de los planes de mejora

En este apartado se detallan los planes de mejora para cada una de las cuatro titulaciones impartidas en la Facultad de Turismo durante el curso 2019/2020. No obstante, se recuerda que la información pormenorizada de cada acción de mejora se puede consultar tanto en las memorias de resultados de las respectivas titulaciones (referenciadas al comienzo de este documento) como en las fichas incluidas en el campus virtual del Servicio de Calidad de la Universidad de Málaga cuyos enlaces se aportan a continuación.

Grado en Turismo

El plan de mejora definido en el curso 2019/2020 para esta titulación constaba de las siguientes cuatro acciones de mejora:

- Acción de mejora: "Formación de profesorado"

El objetivo de esta acción de mejora consistía en proponer y desarrollar un curso de formación del profesorado con el fin de mejorar las técnicas docentes y por tanto, la calidad de la formación recibida por los/las estudiantes.

Para dar cumplimiento a esta acción de mejora se organizó un curso en el marco del programa de Formación de PDI de la Universidad de Málaga en la categoría de formación en centros. Los contenidos de dicho curso se centraron en proporcionar herramientas para que la docencia y el aprendizaje puedan potenciar el trabajo en equipo y la innovación de los procesos docentes, poniendo el foco en el desarrollo del talento personal del estudiante. Dado que el curso cumple con sus objetivos, esta acción de mejora se ha dado por cumplimentada.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=18598&filter=1>

- Acción de mejora: "Formación en competencias transversales"

El objetivo de esta acción de mejora es realizar actividades de formación para que los estudiantes fomenten la formación en competencias transversales, potenciando las visitas de los alumnos/as en salidas técnicas, así como las visitas de profesionales al centro para mejorar la preparación del alumnado de cara a su futura inserción laboral.

Las circunstancias provocadas por la pandemia de COVID-19, fundamentalmente las relativas al paso a la modalidad de docencia online han provocado que gran parte de las acciones

consistentes en salidas técnicas y visitas de profesionales no se hayan podido llevar a cabo. Por este motivo se ha optado por ampliar el plazo de ejecución de esta acción de mejora hasta el próximo curso y por tanto se mantiene en proceso.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=18599>

- Acción de mejora: "Revisión del Proceso Calidad PC10"

Esta acción de mejora, además de estar vinculada al título de Grado en Turismo, se corresponde con una de las líneas estratégicas del centro y como tal ha sido incluida en el apartado anterior de esta memoria, donde se puede consultar la información detallada.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=18600>

- Acción de mejora: "Internacionalización la Facultad de Turismo: Acuerdos con centros docentes y de investigación"

Esta acción de mejora del Grado en Turismo, al igual que la anterior, está vinculada a uno de los objetivos estratégicos del centro y su seguimiento ha sido detallado en el apartado anterior.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=18601>

Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera

Dado que esta titulación se ha implantado en el curso 2019/2020, en dicho curso aún no estaba definida ninguna acción de mejora.

Máster en Dirección y Planificación del Turismo

El plan de mejora definido en el curso 2019/2020 para esta titulación constaba de las siguientes acciones de mejora:

- Acción de mejora: "Analizar y valorar la presentación de la información de indicadores y gráficos, ya que la complejidad de los mismos no facilita el análisis individual de los Títulos."**

Esta acción de mejora tenía como objetivo incorporar un enlace directo, en la web del Máster, a una tabla que recoja los principales indicadores del título. De esta forma se solucionará el problema del difícil acceso a los Indicadores.

Esta necesidad ha sido implementada muy satisfactoriamente por el Servicio de Calidad de la UMA, que ha incorporado en la web de todas las titulaciones oficiales de la Universidad de Málaga un visor que incluye una tabla con los valores de los principales indicadores. De acuerdo con esto, esta acción de mejora se considera cumplimentada.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17556>

- Acción de mejora: "Establecer acciones que aseguren la coordinación académica del Máster."

Esta acción de mejora tiene como objetivo avanzar en la implementación de mecanismos relativos a la coordinación académica del Máster. Proviene de una recomendación recibida en el proceso de renovación de la acreditación.

Se han realizado diferentes acciones de coordinación gestionadas a través de las diferentes salas de coordinación creadas en el Campus Virtual. No obstante, dado que se han producido cambios relativos a las personas responsables de la coordinación del máster, se considera que aún es necesario avanzar más en el trabajo a realizar en esta acción de mejora, motivo por el cual se opta por ampliar el plazo de ejecución y mantenerla por tanto en proceso.

La ficha de acción de mejora disponible en:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17558>

- Acción de mejora: "Coordinación de profesorado"

El objetivo de esta acción de mejora es complementar la acción de mejora anterior para seguir trabajando en la mejora de este indicador. Para ello se plantea recabar información de los profesores y los estudiantes en relación a los aspectos de la coordinación académica que consideran mejorables y cuáles son sus propuestas al respecto, con el fin de poder realizar un diagnóstico certero de la situación.

Al igual que en el caso de la acción anterior, dado que ha habido cambios en las personas responsables de la coordinación del título y que se considera que aún se pueden hacer mejoras en el ámbito de la coordinación de profesorado, se opta por mantener en proceso esta acción de mejora.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19232>

- Acción de mejora: "Fomentar la participación del alumnado en las encuestas de satisfacción"

El objetivo de esta acción de mejora es concienciar a los estudiantes para incrementar su participación en las encuestas. Además, para las encuestas de satisfacción con la actuación docente se propone reservar tiempo en cada asignatura para la realización de las encuestas.

Esta acción de mejora proviene de un informe de la DEVA y ha sido creada desde el Servicio de Calidad, ya que las encuestas son gestionadas por ellos y la baja participación en ellas es un problema generalizado en todas las titulaciones.

Además, al igual que ha ocurrido en otras acciones, el paso a docencia online con motivo de la pandemia ha dificultado aún más la realización de las encuestas. Por este motivo, se opta por mantener en proceso esta acción.

Enlace a la acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=9759&filter=1>

- Acción de mejora: "Realizar un análisis de la satisfacción de los implicados (egresados y empleadores) mediante los procedimientos descritos en el SGC o con información recabada por otros medios (grupos de discusión) si el número de cuestionarios recogidos en las encuestas es insuficiente"

En la memoria de resultados del título de Máster en Dirección y Planificación del Turismo del curso anterior (18/19) se analizaron los resultados de satisfacción de egresados y empleadores disponibles en la web del Servicio de Calidad. No obstante, la DEVA considera que no se ha analizado adecuadamente la satisfacción de los agentes implicados.

Dado que no hay datos suficientes del Servicio de Calidad acerca de empleadores y de egresados, la coordinación del Máster ha decidido retrasar la fecha de finalización de la acción de mejora con el objetivo de mejorar la recogida y análisis de información. Entre otras medidas se organizarán grupos focales en coordinación con el Servicio de Calidad. Una vez que se disponga de información más completa se analizarán los resultados y determinarán las acciones a considerar.

La ficha de acción de mejora disponible en:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17559>

- Acción de mejora: “Prácticas extracurriculares del Servicio de Empleabilidad”

Esta acción de mejora se planteó con motivo de que el indicador IN34 de satisfacción del estudiante con las prácticas externas extracurriculares experimentó un descenso considerable durante el curso 18/19, pasando de un 8,61 en 17/18 a un 6,5 en 18/19.

La situación se ha corregido en el curso 19/20 objeto de este informe, ya que el indicador ha subido a un valor muy satisfactorio de 9,00 sobre 10 (como ya se ha descrito previamente en esta memoria de resultados). No obstante, para confirmar si la corrección del valor se consolida en el tiempo se opta por mantener en proceso la acción de mejora.

En cualquier caso, es importante reseñar que las prácticas extracurriculares no son gestionadas por el centro, sino por el Servicio de Empleabilidad y Emprendimiento de la Universidad de Málaga, que es el responsable de esta acción de mejora.

Enlace a la acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19235&filter=1>

Máster en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo

El plan de mejora definido en el curso 2019/2020 para esta titulación constaba de las siguientes acciones de mejora:

- Acción de mejora: “Nivel de español de alumnos extranjeros”

Esta acción de mejora tenía como objetivo evitar las dificultades en el seguimiento de la docencia por parte de algunos alumnos extranjeros debido a su deficiente nivel en la lengua española. Concretamente, la solución propuesta consiste en exigir una acreditación fiable del nivel de español a los estudiantes extranjeros. Para ello se llevó a cabo un procedimiento de modificación de la memoria de verificación del título, consistente en la inclusión del requisito de que los estudiantes extranjeros procedentes de universidades de países no hispanoparlantes deben acreditar un nivel B2 de español mediante los certificados DELE o SIELE del Instituto Cervantes.

Como se indicó en la memoria del curso anterior, el procedimiento de medición de la acción de mejora propone extraer medidas de la tasa de rendimiento particularizada para estudiantes extranjeros y comparar su evolución para contrastar la efectividad de la acción de mejora. Dado que el requisito del B2 se ha implantado a partir del curso 18/19 y se considera conveniente analizar la evaluación de los datos en al menos dos cursos, se opta por mantener en proceso esta acción de mejora.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=9388&filter=1>

- **Acción de mejora: "Inclusión en la página web del Título un apartado específico que contenga una descripción más detallada del perfil del profesorado que imparte la Titulación"**

Esta acción de mejora tiene su origen en una recomendación incluida en el informe de renovación de la acreditación del título y su objetivo es incluir en la web información sobre el profesorado que imparte docencia en el Máster.

Aunque se han dado pasos en este sentido incorporando información agrupada procedente del Observatorio de Calidad de la UMA (accesible a través del visor integrado en la página web del título, en el apartado "Profesorado por categoría"), la información se puede detallar más, aportando datos individualizados de cada docente. Por este motivo, se considera necesario seguir trabajando en esta acción de mejora y manteniéndola por tanto en proceso.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=12083&filter=1>

- **Acción de mejora: "Obtener y ofrecer información concreta y específica sobre satisfacción de los estudiantes con los tutores de prácticas"**

Esta acción de mejora, al igual que la anterior, procede de una recomendación del panel evaluador de la renovación de la acreditación. En particular, se plantea obtener la información solicitada mediante la elaboración de una encuesta dirigida a los alumnos para recopilar información sobre el desarrollo de las prácticas, incluyendo una valoración de la actuación de los tutores de prácticas.

Tanto en este curso como en la anterior (véase la memoria de resultados del curso 18/19) se han realizado diferentes actuaciones tanto para la recogida de información relativa a la satisfacción con las prácticas como para la propia mejora de la tutorización de las mismas. No obstante, dado el efecto tan importante que ha tenido la pandemia en el sector turístico, que ha quedado prácticamente paralizado, naturalmente el desarrollo de las prácticas se ha visto también afectado. En este sentido se ha realizado una oferta alternativa de prácticas on-line, que aunque han tenido muy buena acogida por parte del alumnado, entendemos que son de difícil comparación con las prácticas presenciales. Por este motivo, se ha decidido posponer la fecha de finalización hasta el final del curso 21/22, en el que esperamos que se hayan podido normalizar las prácticas curriculares en el sector turístico y así poder recoger datos de satisfacción del alumnado que permitan una adecuada comparación con los datos anteriores a la pandemia.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=12084&filter=1>

- Acción de mejora: "Mejora en la coordinación docente"

El objeto de esta acción de mejora, que también proviene de una recomendación del informe de renovación de la acreditación, tiene como objetivo seguir profundizando en la raíz de los problemas de coordinación docente detectados y en la implementación de acciones para superarlos.

Para ello se han planteado diversas actuaciones relativas a la implementación de acciones de coordinación concretas con los docentes implicados, coordinación de fechas de realización de pruebas de evaluación, encuestas a los estudiantes y, a un nivel más profundo, la modificación de algunos aspectos del título.

Dado que estas actuaciones se han completado y los indicadores de satisfacción tienen valores adecuados, se da por completada esta acción de mejora.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=12085>

- Acción de mejora: "Satisfacción de los estudiantes con las prácticas en empresas"

El objetivo de esta acción de mejora, fruto de una recomendación de la renovación de la acreditación, es profundizar en el análisis de las quejas por baja satisfacción de los estudiantes con las prácticas en empresas para acabar de solucionar los problemas que puedan seguir existiendo pese a las mejoras conseguidas, siendo especialmente importante que los estudiantes realicen las prácticas con un perfil adecuado a su cualificación y a las competencias adquiridas.

Las medidas de mejora planteadas se orientaban en varias líneas: preparar un conjunto de recomendaciones para los tutores de prácticas; refinar la selección de las organizaciones que acogen las prácticas de los estudiantes del máster; estrechar la relación con éstas para asegurar la adecuación de las tareas a realizar por los estudiantes; y, por último, mejorar la recogida de información sobre la satisfacción de los estudiantes con las prácticas.

Esta acción de mejora se ha dado por completada, ya que se ha trabajado adecuadamente en las líneas mencionadas, como queda evidenciado por el hecho de que los indicadores relacionados con la satisfacción con las prácticas han alcanzado valores muy positivos.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=12086>

Definición de los nuevos planes de mejora

En este apartado se presentan las nuevas acciones de mejora acordadas en cada una de las cuatro titulaciones impartidas en la Facultad de Turismo.

Grado en Turismo

El hecho de haberse realizado con éxito el proceso de renovación de la acreditación del Grado en Turismo a final de 2020 y haber recibido el consiguiente informe de la DEVA ha determinado la puesta en marcha de nuevas acciones de mejora derivadas de las recomendaciones incluidas en él.

Las nuevas acciones de mejora son las siguientes:

- **Acción de mejora: “Diseño de la web más intuitivo. Reorganización de contenidos de la web”**

El objetivo de esta acción de mejora es abordar una reestructuración de los contenidos de la web, de manera que el acceso y localización de los mismos resulte mucho más intuitivo. Fundamentalmente lo que se espera es que desde la sección correspondiente a cada titulación, los usuarios tengan acceso a toda la información relativa a la misma (horarios, calendario, fechas de exámenes, trabajos fin de estudios, programación docente, etc.) sin tener que navegar por varias secciones de la web.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19572&filter=1>

- **Acción de mejora: “Traducción al inglés de los principales contenidos de la web”**

Esta acción de mejora, derivada también de una recomendación de la DEVA, tiene como objetivo realizar un análisis de los contenidos de la web del título con el objetivo de identificar aquellos que para los que es relevante su traducción al inglés. Una vez identificados, se procederá a su traducción.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19822&filter=1>

- **Acción de mejora: "Medidas para reducir el número de no presentados a la defensa del Trabajo Fin de Grado"**

Esta acción de mejora surge a raíz de la recomendación de la DEVA en el informe provisional sobre la renovación de la acreditación al observar que el porcentaje de "No presentados" en la asignatura Trabajo Fin de Grado incremento su valor en el curso 18/19 con respecto al 17/18.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19823&filter=1>

- **Acción de mejora: "Medidas para paliar la baja satisfacción del profesorado"**

Al igual que la acción anterior, ésta deriva de una recomendación de la DEVA en el informe provisional sobre la renovación de la acreditación. En dicha recomendación se propone a los responsables del título analizar ya adoptar medidas en relación a la baja satisfacción del profesorado con respecto a la titulación.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19824&filter=1>

- **Acción de mejora: "Implicación con el Programa Docentia"**

Esta acción de mejora también procede de una de las recomendaciones del informe de renovación de la acreditación antes mencionado. El objetivo de la acción es comenzar con la implantación del programa DOCENTIA para la evaluación de los docentes de la titulación. No obstante, debe reseñarse que la implantación del programa se hace a nivel de la Universidad de Málaga y, por tanto, la acción de mejora queda bajo la responsabilidad del Servicio de Calidad de la UMA.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19825&filter=1>

- **Acción de mejora: "Revertir la tendencia a la baja participación del profesorado de los cursos y proyectos docentes".**

Fruto de otra de las recomendaciones emanadas de la renovación de la acreditación, se activa esta acción de mejora en la que se planteará una estrategia para estimular al profesorado a la realización de actividades de formación y de proyectos de innovación educativa. Desde el punto de vista temporal, se realizarán estas actuaciones coincidiendo con las convocatorias de cursos de formación y de proyectos de innovación educativa.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19826&filter=1>

- Acción de mejora: "Reducir el número de profesores sustitutos interinos"

El objetivo de esta acción de mejora, generada también como recomendación del panel evaluador de la renovación de la acreditación, es disminuir el porcentaje de profesores sustitutos interinos que imparten docencia en la titulación. Dado que la asignación de profesorado no es responsabilidad del centro, se realizará una ronda de reuniones con los directores de los departamentos con docencia en el Grado en Turismo, así como con el Vicerrectorado de Estudios de la Universidad de Málaga. El objetivo de dichas reuniones será estudiar medidas que, por un lado, favorezcan la asignación de profesorado con vinculación permanente y, por otra, limiten el porcentaje de profesorado sustituto interino en la docencia de un mismo centro.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19827&filter=1>

- Acción de mejora: "Mejora de los mecanismos de coordinación para obtener una mayor satisfacción con el criterio en las encuestas"

Otra de las recomendaciones del informe de renovación de la acreditación propone trabajar para que los indicadores de satisfacción con la coordinación de la titulación mejoren en el futuro. Para ello se ha creado esta acción de mejora, a través de la cual se articularán reuniones específicas de coordinación horizontal y vertical de las materias, con el objetivo tanto de identificar de manera más precisa los problemas de coordinación que de manera general se valoran en las encuestas como de resolver dichos problemas.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19828&filter=1>

- Acción de mejora: "Medidas para reducir la tasa de abandono"

Esta acción de mejora, fruto también de las recomendaciones del informe de renovación de la acreditación, hace referencia a la necesidad de mejorar el valor de la tasa de abandono de la titulación. Mediante esta acción de mejora se pretende identificar los motivos que provocan el aumento de dicha tasa, de manera que se puedan aplicar medidas correctoras efectivas.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19829&filter=1>

- Acción de mejora: "Medidas para elevar la tasa de graduación en plazo"

Continuando con las recomendaciones recibidas en el proceso de renovación de la acreditación, se pone en marcha esta acción de mejora que tiene como objetivo mejorar el valor de la tasa de graduación. El descenso en dicho valor se ha identificado que está influenciado por el retraso en la defensa del Trabajo Fin de Grado.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19830&filter=1>

- Acción de mejora: "Medidas para aumentar la participación en las encuestas"

Aunque esta acción de mejora también surge de una recomendación del informe de renovación de la acreditación, debe destacarse que la baja participación en las encuestas es un problema no sólo de la titulación del Grado en Turismo, sino generalizado tanto en la universidad como en todos los ámbitos. Por este motivo, la acción de mejora se deja bajo la responsabilidad del Servicio de Calidad de la Universidad de Málaga, ya que se pretende trabajar de manera coordinada en todos los centros. En particular, una de las soluciones planteadas es organizar grupos focales para compensar la baja participación en las encuestas.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19831&filter=1>

- Acción de mejora: "Medidas para mejorar la inserción laboral de los egresados"

La última recomendación recibida en el informe de renovación de la acreditación hace referencia a la necesidad de trabajar para mejorar la inserción laboral de los egresados de la titulación de Grado en Turismo. En el marco de esta acción de mejora se plantean actuaciones a nivel estratégico, como es la iniciación de un proceso a nivel nacional para la actualización de los contenidos de la titulación, de cara a un futuro proceso de modificación del título.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19832&filter=1>

Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera

Dado que la titulación se ha implantado en el curso 19/20, aún no se dispone de mucha información de cara al diseño de las acciones de mejora. No obstante, se ha planteado trabajar en la siguiente acción:

- Acción de mejora: "Aumentar la participación en el cuestionario de alumnos del SGC"

La creación de esta acción de mejora está motivada por el problema de la baja participación en las encuestas, anteriormente mencionado en esta memoria ya que es un problema generalizado en todas la titulaciones de la Universidad de Málaga.

Para mejorar el porcentaje de respuesta del cuestionario se estudiarán las posibles acciones a realizar en varios sentidos: por una parte, aunque las encuestas sean online, se plantea la dedicación de tiempo en clase para incentivar que los estudiantes las cumplimenten. Por otra parte, se estudiará complementar la información recopilada en las encuestas mediante la realización de grupos focales.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=19728&filter=1>

Máster en Dirección y Planificación del Turismo

La acción de mejora definida en esta titulación tras el análisis de resultados del curso 19/20 es la siguiente:

- Acción de mejora: "Nivel de español de alumnos extranjeros"

Esta acción de mejora se propone al haberse detectado una dificultad importante en el seguimiento de la docencia por parte de algunos alumnos extranjeros debido a su deficiente nivel en la lengua española. Esta dificultad es compartida también por la titulación de Máster en Turismo Electrónico, en el que se ha trabajado en una acción de mejora en el mismo sentido.

Por tanto, la acción tiene como objetivo garantizar que dicho nivel de idioma sea adecuado. La medida a tomar consistirá en exigir una acreditación fiable del nivel de español de los estudiantes extranjeros.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=21064&filter=1>

Máster en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo

Las acciones de mejora definidas en esta titulación tras el análisis de resultados del curso 19/20 son las siguientes:

- **Acción de mejora: "Criterios de evaluación de los trabajos fin de máster"**

El origen de esta acción de mejora viene dado por haberse detectado que hay cierta diversidad en los criterios de evaluación en los diferentes tribunales de trabajos fin de máster, lo que puede llevar a ciertas desigualdades entre las calificaciones de alumnos que han desarrollado trabajos de entidad y calidad similar.

La principal medida a adoptar es la elaboración de una rúbrica de evaluación para uniformar dichos criterios.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=9386>

- **Acción de mejora: "Incremento de la participación en las encuestas"**

Al igual que en otras de las titulaciones impartidas en la Facultad de Turismo, se ha considerado necesario trabajar en medidas para incrementar la participación de los estudiantes en las encuestas, con el objetivo de mejorar la calidad y cantidad de información recopilada en las mismas.

La principal medida a tomar es dedicar un tiempo en el aula de informática en la parte final de clase de la asignatura con mayor número de alumnos para explicarles personalmente la utilidad de participar encuestas e invitándoles a cumplimentarlas.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=9389>