

MEMORIA DE RESULTADOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

CURSO 20120/2021 (CONVOCATORIA 2021/2022)

Documentos relacionados:

La memoria de resultados del Grado en Turismo del curso 2020/2021 se puede consultar en: <https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=4&rid=21769&filter=1>

La memoria de resultados del Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera del curso 2020/21 se puede consultar en: <https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=4&rid=20506&filter=1>

La memoria de Resultados del Máster en Dirección y Planificación del Turismo del curso 2020/21 se puede consultar en: <https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=4&rid=20507&filter=1>

La memoria de Resultados del Máster en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo del curso 2020/21 se puede consultar en: <https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=4&rid=20476&filter=1>

Análisis

is del despliegue del SGC

A partir del curso 20/21 el despliegue del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) del centro pasa a estar bajo la responsabilidad de la Comisión Académica y de Calidad de la Facultad de Turismo. A lo largo de dicho curso la citada comisión se ha reunido en cuatro ocasiones, en las fechas que se mencionan a continuación.

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 abril de 2021
- Reunión del 26 de mayo de 2021
- Reunión del 10 de junio de 2021
- Reunión del 12 de julio de 2021

Análisis de resultados

Antes de detallar el análisis de los resultados del centro en el curso 20/21, es importante indicar que toda la información relativa a los principales resultados están accesibles para consulta pública en el observatorio de resultados elaborado por el Servicio de Calidad de la UMA (véase el enlace <https://www.uma.es/calidad/info/108545/informacion-estadistica-calidad/>).

Este apartado se ha estructurado partiendo de la base de que el análisis detallado de los resultados de cada una de las cuatro titulaciones oficiales que se imparten en el centro ha sido pormenorizado en las respectivas memorias de resultados de dichas titulaciones. Por este motivo y para evitar redundancias, en este apartado se pondrá el foco en el análisis de los resultados cuyo ámbito es específico del centro. En este sentido, a continuación se analiza la información obtenida a través de las encuestas de satisfacción que el Servicio de Calidad prepara para los diferentes grupos de interés.

Es importante también en este análisis tener en cuenta que la tasa de respuesta a las encuestas es muy bajo en el caso de los estudiantes (el indicador IN45 tiene un valor del 5,53%). Como ya se indicó en las memorias de resultados del curso 19/20 y en las del curso 20/21 de las titulaciones, este es un problema generalizado desde que se pasó a realizar estas encuestas de manera online. Como consecuencia de esto y como se detallará más adelante, se han puesto en marcha acciones de mejora para paliar este problema.

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) se mantiene estable: en el curso 19/20 tuvo un valor de 3,78 sobre 5 y en el curso 20/21 tiene un valor de 3,64. Más concretamente, los servicios de limpieza y cafetería tiene valores por encima de 4, mientras que los servicios de conserjería y secretaría tienen valores cercanos al 3. Se vigilará la evolución de estos últimos, aunque estos servicios no son gestionados directamente por los responsables del centro sino por el Rectorado.

El indicador IN41 de satisfacción con las aulas, talleres, laboratorios y otros espacios de docencia ha bajado de un valor de 4,06 en el curso 19/20 a 3,19 en el curso 20/21. Esta bajada se puede explicar por el hecho de que por limitaciones de espacio y la implantación de un nuevo curso de la titulación de Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera cada vez son más grupos los que se tienen que desplazar a aulas fuera del edificio de la Facultad de Turismo. No obstante, a medio plazo este problema se resolverá dado que la Universidad de Málaga ha iniciado la construcción de un nuevo edificio para la Facultad en la ampliación del Campus de Teatinos.

En cuanto a los resultados de satisfacción del profesorado todos los resultados se mantienen por encima del 3,5 sobre 5 y con tendencia estable. En este caso, cabe destacar que la tasa de respuesta (indicador IN52) ha sido bastante mayor que el curso anterior, pasando de un 27,52% en el curso 19/20 a un 33,79% en el 20/21, lo cual proporciona más solidez a la calidad de la información recopilada.

Por último, respecto a la satisfacción del personal de administración y servicios, se han obtenido también valores satisfactorios y con tendencia estable, con un valor de 4 sobre 5 en el indicador IN55.

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 se indicó anteriormente, el análisis pormenorizado se describe con el máximo nivel de detalle en las memorias de resultados del curso 20/21 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 2020/2021](#)
- [Memoria de resultados del Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera del curso 2020/2021](#)
- [Memoria de Resultados del Máster en Dirección y Planificación del Turismo del curso 2020/2021](#)
- [Memoria de Resultados del Máster en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo del curso 2020/2021](#)

Análisis de las líneas estratégicas (objetivos)

En este apartado se analizan las diferentes acciones de mejora asociadas a objetivos estratégicos del centro. Se detallan únicamente aquellas que no están vinculadas de manera específica a ninguna titulación, ya que estas últimas se analizan en apartados posteriores. Teniendo esto en cuenta, las acciones en las que se ha trabajado en el curso 20/21 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.

Como ya se indicó en la memoria del curso pasado, durante el curso 19/20 se avanzó en esta acción de mejora estableciendo acuerdos a nivel docente con las universidades de Harz (Alemania), Sichuan y Wuhan en China y con la Universidad de Palermo. En lo que respecta a acuerdos a nivel de investigación e institucionales, se alcanzaron acuerdos con la OMT, IFITT, Triptolemos y NECSTour.

Como es bien sabido, durante el curso 20/21 la pandemia de COVID-19 ha seguido afectando a todas las actividades, especialmente a las de internacionalización. Particularmente a nivel docente, las movidades entrantes y salientes han sido prácticamente inexistentes. Como consecuencia, y teniendo en cuenta que la internacionalización es una de las líneas estratégicas del actual equipo decanal del centro, se opta por mantener en proceso esta acción de mejora.

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.

Como se ha indicado en el análisis de la acción de mejora anterior, las restricciones sobrevenidas por la pandemia han impactado fuertemente en la participación en los programas de movilidad. Como referencia, en la movilidad saliente se ha pasado de una participación de alrededor de cincuenta estudiantes en cursos anteriores a diez estudiantes en el curso 20/21. Como consecuencia, no se ha podido avanzar significativamente en esta acción de mejora.

Este hecho, junto con la necesidad de seguir trabajando en los convenios de movilidad para los estudiantes del título de Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera lleva a la determinación de mantener en proceso esta acción de mejora al menos un año más.

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 en formato electrónico de la encuesta de evaluación de satisfacción de las actividades realizadas, así como 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.

Tal como se indicó en la memoria de resultados del curso anterior, dado que la encuesta de satisfacción con las actividades será utilizada en todos los centros de la Universidad de Málaga, su realización ha sido asumida por el Servicio de Calidad. Dado que aún no está finalizada, se mantiene en proceso esta acción de mejora hasta que el mencionado servicio ponga la encuesta online a disposición de los centros.

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 2020/21. 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 2020/21 para esta titulación constaba de las siguientes acciones de mejora:

- 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 estudiantes en salidas técnicas, así como las visitas de profesionales al centro para mejorar la preparación del alumnado de cara a su futura inserción laboral.

En el desarrollo de esta acción de mejora los responsables de la titulación han vuelto a ver limitado el margen de actuación debido a las restricciones derivadas de la pandemia. Concretamente, las limitaciones para la organización de actividades con grupos ha dificultado la realización de salidas técnicas. Por este motivo, se opta por mantener en proceso esta acción de mejora con el objetivo de trabajar plenamente en ella una vez que la normalidad post-pandemia esté consolidada.

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>

- **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. Concretamente se pretendía 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.

En cuanto al desarrollo de esta acción de mejora, cabe indicar que el rediseño de la web se ha completado, dentro de las limitaciones que impone el Servicio de Comunicación de la UMA, que obliga mantener una estructura homogénea en las páginas web institucionales de los diferentes centros de la UMA.

En ese marco, se ha reestructurado el menú principal, agrupando en una única opción del mismo toda la información relevante de cada una de las titulaciones del centro. Además, se ha realizado una revisión exhaustiva con el objetivo de eliminar contenidos redundantes y obsoletos. En la dirección <https://www.uma.es/facultad-de-turismo> puede observarse el resultado final.

Por todo lo anterior, esta acción de mejora se considera completada.

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 para los que es relevante su traducción al inglés. Una vez identificados, se procederá a su traducción.

En relación con el seguimiento de esta acción de mejora, se ha avanzado en la traducción al inglés de los contenidos de la web de la Facultad de Turismo <https://www.uma.es/facultad-de-turismo> (en la que están incluidos los relativos al Grado en Turismo). Aunque la estructura de la web tiene algunas restricciones derivadas del hecho de ser una estructura establecida por la UMA para la totalidad de los centros, aún se puede avanzar más en la traducción, motivo por el cual se ha decidido retrasar la fecha de finalización de esta acción de mejora y mantenerla en proceso.

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.

En relación con esta acción de mejora, debe destacarse que el porcentaje de no presentados en la asignatura Trabajo Fin de Grado ha pasado del 37% al 16% en el curso 19/20, lo que se considera un valor adecuado. Se puede consultar este dato en el Observatorio de Calidad de la Universidad de Málaga (véase [este enlace](#)). A la vista de este resultado, esta acción de mejora se da por completada.

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, esta 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 y adoptar medidas en relación a la baja satisfacción del profesorado con respecto a la titulación.

Al analizar esta acción de mejora se observa que en el curso 19/20 (el último dato disponible) el grado de satisfacción general del profesorado con el título (indicador IN48) se ha situado en un valor de 4,00 sobre 5, lo que se considera un valor bastante satisfactorio, especialmente teniendo en cuenta que el valor en el curso 18/19 era de 3,29 sobre 5. Se considera que es una subida bastante significativa, motivo por el cual 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=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.

En relación con esta acción de mejora cabe reseñar que el Vicerrectorado de Estudios de la Universidad de Málaga, bajo cuya gestión queda el Servicio de Calidad, ha seguido avanzando en la implantación del programa DOCENTIA, pero dada su complejidad aún no se ha completado, por lo que esta acción de mejora sigue en proceso.

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 en 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.

Respecto a esta acción de mejora, se ha observado que el número de profesores que ha participado en cursos de formación ha pasado de seis en el curso 19/20 a 51 en el curso 20/21, en el que se han recuperado e incluso superado los valores previos al 19/20. Por otra parte, en cuanto a proyectos de innovación educativa, el 93,48% del profesorado participó en ellos en el curso 19/20 (el último del que se dispone de datos, ya que la Universidad de Málaga convoca estos proyectos bianualmente). Este valor es muy satisfactorio y está en línea con la anterior convocatoria (17/18), en la que participaron el 93,75% de los docentes. A la vista de estos datos 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=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.

El análisis de esta acción de mejora hacer ver que el número de profesores sustitutos interinos no se ha reducido en el grado en Turismo, sino que ha aumentado en el curso 20/21, pasando de 24 a 28 docentes de esta categoría. No obstante, esta tendencia va en consonancia con la evolución de la situación en el conjunto de todas las titulaciones de grado de la UMA, donde el porcentaje de profesorado funcionario ha bajado del 80,50% en el curso 19/20 al 77,53% en el 20/21.

El centro ha entablado conversaciones con varios de los departamentos con mayor carga docente en la titulación, aunque de momento no se han producido mejoras en los resultados ya que requieren cambios de calado en el proceso de asignación docente de los departamentos, por lo que se ha optado por ampliar la fecha prevista de finalización de esta acción de mejora.

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 mejoren en el futuro los indicadores de satisfacción con la coordinación de la titulación. 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 precisa los problemas de coordinación que de manera general se valoran en las encuestas como de resolver dichos problemas.

En relación con esta acción de mejora, los responsables del título han realizados diversas actuaciones, que se indican a continuación:

- Se han realizado reuniones de coordinación vertical y horizontal con los profesores, tres en total por curso, una al comienzo, otra al final del primer semestre y otra al final del curso.
- Se mantiene activa una sala virtual de coordinación de todo el profesorado donde se facilita la interacción y coordinación entre los docentes de la titulación.

No obstante, los valores del indicador de satisfacción siguen siendo mejorables, por lo que se decide que es necesario seguir trabajando en nuevas actuaciones para la mejora de la coordinación. Por tanto, esta acción de mejora se mantiene en proceso.

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.

Al analizar esta acción de mejora se observa que, en el último curso del que se dispone de datos, el valor de la tasa de abandono ha bajado a un valor del 13,16%. Este valor, corrige la tendencia descendente que se había detectado y, por otra parte, es un valor por debajo de la media de otras titulaciones del ámbito. Como consecuencia, se da por cumplida esta acción de mejora.

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.

Esta recomendación se puede considerar atendida considerando que:

- La tasa media de graduación en otras titulaciones del ámbito es del 47%.
- La tasa de graduación de la titulación de Grado en Turismo ha pasado en los dos últimos años del 49% al 58%, como puede comprobarse en el Observatorio de Calidad de la Universidad de Málaga (véase [este enlace](#)).

A la vista de que los datos anteriores son satisfactorios se decide dar 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=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 al 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.

En relación al título de Grado en Turismo, se han realizado actividades de grupos focales. Estas actividades han servido para extraer información relevante, aunque debemos seguir trabajando en mejorar la organización de las mismas, para que tengan aún más participación.

En cualquier caso, el Servicio de Calidad mantiene en proceso esta acción de mejora y sigue trabajando en ella.

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.

En cuanto a la valoración del cumplimiento de esta acción de mejora, debe destacarse que en la actualidad, la Facultad de Turismo de la Universidad de Málaga lidera el proyecto encargado por la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento (DEVA-AAC) para la realización de un análisis detallado de la realidad y perspectivas de los estudios del título de graduado o graduada en Turismo en la comunidad autónoma andaluza. Se trabaja en detectar, desde un punto de vista objetivo, las debilidades y fortalezas que poseen dichos títulos, investigar sobre las oportunidades y necesidades laborales y tendencias que hay en el sector

turístico, así como sobre el presente y el futuro de la titulación en Turismo en el ámbito universitario andaluz. Se ha creado una Comisión por parte de la DEVA-AAC formada por profesorado, estudiantes, expertos y profesionales del sector, con el fin de elaborar un documento de conclusiones que permita identificar retos para la mejora de la oferta formativa de los títulos de Turismo en Andalucía, tomando como referencia diferentes fuentes de información. Igualmente desde CEDTUR se desarrollan acciones para la mejora de la inserción laboral de egresados/as, entre las que se encuentra la firma de un protocolo de actuaciones con la Mesa del Turismo de España para definir las nuevas categorías profesionales de los diferentes segmentos del sector turístico. Asimismo, CEDTUR trabaja en el diseño de la propuesta de modificación del título de Graduado/a en Turismo de manera consensuada con 42 universidades españolas. Considerando lo anterior, se considera necesario retrasar la fecha de finalización de esta acción de mejora.

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

El plan de mejora definido en el curso 2020/21 para esta titulación constaba de la siguientes acción de mejora:

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

La creación de esta acción de mejora estaba motivada por el problema de la baja participación en las encuestas, un problema generalizado en todas la titulaciones de la Universidad de Málaga. Para mejorar el porcentaje de participación en el cuestionario se plantearon posibles acciones a realizar en varios sentidos: por una parte, aunque las encuestas sean online, dedicar tiempo en clase para incentivar que los estudiantes las cumplimenten. Por otra parte, complementar la información recopilada en las encuestas mediante la realización de grupos focales.

En cuanto al análisis de esta acción de mejora hemos de indicar que a pesar de las medidas consideradas no se ha conseguido aumentar el porcentaje de participación de los alumnos de esta titulación en las encuestas de satisfacción del SGC. Por tanto, es necesario 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=19728&filter=1>

Además la anterior acción de mejora, ha de indicarse que en julio de 2021 se recibió el informe de seguimiento de la DEVA (convocatoria 20/21). Dicho informe contenía diferentes recomendaciones de las que se han derivado las correspondientes acciones de mejora, que, por la fecha en que se crearon, se consideran parte del curso 20/21 y por tanto, se incluyen en este apartado:

- **Acción de mejora: "Información previa a la matriculación, incluida información sobre plazos y procedimientos de preinscripción y matrícula"**

En la recomendación de la que parte esta acción de mejora la DEVA indicaba que aunque en la web aparece un apartado relativo a la guía de matriculación, éste remite a una página general de la Universidad de Málaga, en la que aparecen de forma general las últimas noticias relevantes. Por ello, se recomienda añadir una guía más clara y sencilla que facilite al alumnado la realización de la matrícula así como clarifique los plazos más relevantes.

Para satisfacer esta recomendación, en la web de la Facultad de Turismo, enlazado desde el menú dedicado al Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera, se ha creado una página de "Información previa a la matrícula" (véase [este enlace](#)). En dicha página se incluyen los requisitos de acceso y criterios de admisión, así como un enlace a la guía de matriculación de la UMA (dado que la matriculación en nuestra titulación sigue el mismo procedimiento que el resto de titulaciones de la UMA). Considerando lo anterior, 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=20126&filter=1>

- **Acción de mejora: "Información pública sobre requisitos de acceso"**

Esta recomendación es del mismo ámbito que la anterior, la información pública disponible. Concretamente los evaluadores indicaban que en la web el apartado de acceso remite a la página general del Distrito Único Andaluz.

En relación al cumplimiento de esta acción de mejora, como se indicó anteriormente, en la web de la Facultad de Turismo, enlazado desde el menú dedicado al Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera, se ha creado una página de "Información previa a la matrícula".

En dicha página (véase [este enlace](#)), en relación a los requisitos de acceso, se informa de que para el Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera no se han establecido ni criterios ni requisitos adicionales a los ya descritos para el conjunto de las enseñanzas de grado del Sistema

Universitario Andaluz (se aporta además un enlace al mismo). Considerando lo anterior, 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=20127&filter=1>

- **Acción de mejora: "Información pública sobre criterios de admisión"**

En línea con la acción de mejora anterior, esta recomendación es análoga a ella, pero relacionándola con la información pública disponible sobre los criterios de admisión e indicando que en la web se remite a la página general del Distrito Único Andaluz.

Al igual que en las dos acciones anteriores, cabe reseñar que en la web de la Facultad de Turismo, enlazada desde el menú dedicado al Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera, se ha creado una página de "Información previa a la matrícula".

En dicha página (véase [este enlace](#)) en relación a los criterios de admisión, se informa de que para el Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera no se han establecido ni criterios ni requisitos adicionales a los ya descritos para el conjunto de las enseñanzas de grado del Sistema Universitario Andaluz (se aporta además un enlace al mismo). Considerando lo anterior, 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=20128&filter=1>

- **Acción de mejora: "Aportar información concreta sobre los profesores que han realizado cursos de formación docente"**

El objetivo de esta acción de mejora es atender a la recomendación del informe de seguimiento relativa a la necesidad de aportar información concreta sobre los profesores que han realizado cursos de formación docente y la relación de éstos con la mejora de la docencia.

Al valorar el seguimiento de esta acción se observa que, una vez analizados los últimos datos disponibles, la evolución es muy positiva en cuanto a las actividades realizadas para la formación del profesorado que puedan redundar en el correcto desarrollo de las enseñanzas. Como puede comprobarse en el Observatorio de Calidad de la Universidad de Málaga (véase [este enlace](#)), se ha duplicado el número de profesores que han realizado cursos de formación (pasando de 9 a 16 profesores), mientras que el número de cursos en los que ha participado el profesorado ha crecido desde 6 hasta 30 cursos. En cuanto a los porcentajes, en el mismo observatorio se puede comprobar que en el curso 20/21 el 100% del profesorado de la titulación ha participado en cursos de formación, lo que sin duda es un dato muy positivo.

En la información mostrada en el observatorio se puede comprobar que los cursos realizados por los docentes abarcan tanto temáticas relativas a competencias transversales como a otras relativas a materias específicas de la rama de conocimiento. Todo ello sin duda implica una mejora en la calidad de la docencia recibida por el alumnado de la titulación.

Por todo lo anterior 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=20129&filter=1>

- **Acción de mejora: "información sobre el proceso de evaluación de la actividad docente del profesorado"**

Esta también es una acción de mejora derivada del informe de seguimiento de la DEVA, en la que se recomienda aportar información suficiente acerca del proceso de evaluación de la actividad docente del profesorado y de sus resultados.

Como se ha indicado anteriormente en este informe, el proceso de evaluación de la actividad docente del profesorado queda bajo la responsabilidad del Servicio de Calidad de la Universidad de Málaga. Dicho Servicio, junto con el Vicerrectorado de Estudios está trabajando en la implantación del programa DOCENTIA-UMA, aunque ésta aún no se ha completado, motivo por el cual esta acción de mejora continúa en proceso.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=20130&filter=1>

- **Acción de mejora. "Mecanismos de concienciación para que se responda a las encuestas"**

Esta acción de mejora deriva de la recomendación del informe de seguimiento que propone implementar, en relación con los agentes implicados en el Grado, mecanismos de concienciación para que aumente la tasa de respuesta a las encuestas.

Como se puede observar, esta acción de mejora coincide en gran parte con el objetivo de la primera de las descritas para el Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera. Al igual que ocurre con esta última acción, las actuaciones realizadas aún no han conseguido aumentar la tasa de respuesta a las encuestas, por lo que ambas se mantienen en proceso.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=20131&filter=1>

- **Acción de mejora: " Identificación y análisis de indicadores de resultados"**

En la recomendación del informe de seguimiento de la que procede esta acción de mejora se proponía que, en sucesivos informes, se identifiquen, aporten y analicen los indicadores de resultados que se han definido en los diferentes procedimientos establecidos en el SGC, aunque sean parciales y solo correspondientes a los estudiantes de los cursos que se van implantando.

Como valoración de esta acción de mejora, se puede comprobar en el último autoinforme de seguimiento realizado para esta titulación, una vez disponibles datos y resultados de más de un curso académico, se ha realizado el análisis de los indicadores de resultados definidos en los diferentes procedimientos establecidos en el SGC. Dicho autoinforme está accesible en [este enlace](#).

Considerando lo anterior, 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=20132&filter=1>

- **Acción de mejora: "Convenio de reconocimiento de créditos con la Comunidad Autónoma"**

Esta acción de mejora está relacionada con el hecho de que el reconocimiento de las enseñanzas de grado superior no universitarias debe efectuarse de acuerdo con las previsiones del art. 10 del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre (BOE del 29 de septiembre) y del art. 5 del Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre (BOE del 16 de diciembre).

En relación con el seguimiento de esta acción de mejora, por lo que se refiere a la aplicación de la previsión del citado art. 5 del Real Decreto 1618/2011, para la existencia de un convenio entre la Universidad de Málaga y la Consejería de Educación y Deporte de la Junta de Andalucía en el que se concreten las relaciones directas de reconocimiento entre los estudios de la titulación de Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera y las enseñanzas de grado superior no universitarias, se están realizando las gestiones oportunas para su elaboración, teniendo en cuenta la previsión que al respecto se contempla en el punto 7 del mencionado art. 10 del Real Decreto 822/2021. Debido a la complejidad de estas gestiones, se decide 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=20133&filter=1>

- **Acción de mejora: "Información sobre las entidades para la realización de prácticas"**

El objetivo de esta acción de mejora es atender a la recomendación de que se debe publicitar al alumnado información con la relación de instituciones, entidades u organismos para la realización de prácticas y el número de plazas que se ofertarán para este título.

Como valoración del seguimiento de esta acción de mejora, cabe reseñar que en la web de la Facultad de Turismo, concretamente en el menú dedicado al Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera, se encuentra un enlace a una página de "Prácticas". En dicha página, se informa que las prácticas en esta titulación comenzarán una vez que se implante el 4º curso, es decir, en el curso 22/23. No obstante, se ha añadido un enlace "Más información", que conduce a la página que unifica toda la información de prácticas de la Facultad de Turismo (ya que todas ellas tienen una gestión uniforme y siguen los mismos procedimientos). En ella, el enlace "Prácticas curriculares" lleva a una página que contiene un apartado "Empresas", donde se encuentra una relación de las empresas e instituciones participantes en las mismas.

En el momento de la elaboración de la memoria de verificación del título las empresas e instituciones se comprometieron a ofertar al menos una plaza de prácticas. No obstante, dicho número se ajustará al inicio del curso 22/23 en el que se impartirá por primera vez la asignatura de Prácticas, para que la oferta de prácticas no exceda significativamente al número de estudiantes matriculados.

Considerando lo anterior, se decide dar 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=20134&filter=1>

Máster en Dirección y Planificación del Turismo

El plan de mejora definido en el curso 20/21 para esta titulación constaba de las siguientes acciones de mejora:

- **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.

En relación con el seguimiento de esta acción de mejora, cabe indicar que, de acuerdo con el procedimiento de medición fijado, se han aportado como evidencia los enlaces, para los cursos 19/20 y 20/21, a la sala de coordinación de profesorado (donde se albergan las diferentes actuaciones y comunicaciones relativas a la coordinación del máster) y también a la asignatura de TFM, donde se incluye toda la información relativa a esta asignatura, que también requiere diversos procedimientos de coordinación entre docentes y alumnos, así como las mejoras en su contenido. En consecuencia, esta acción de mejora se da por completada.

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 el establecimiento de acciones que aseguren la coordinación académica del Máster mediante el refuerzo de los criterios de coordinación del programa formativo y el desarrollo de criterios normativos de coordinación, en línea con la propuesta del informe final para la renovación de la acreditación del título. Para ello se plantea, además, 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.

En relación al cumplimiento de esta acción de mejora, es importante reseñar que la coordinación se ha estructurado de acuerdo a lo establecido por la normativa de la UMA, tal como está detallado en [esta página](#) en la web del máster.

Además, la coordinación del máster está también asegurada, en un ámbito superior, por la Comisión Académica y de Calidad de la Facultad de Turismo de la Universidad de Málaga, centro responsable de esta titulación. El reglamento (incluyendo las funciones) de dicha comisión puede consultarse en [este enlace](#). Además, como puede observarse en la composición de dicha comisión (véase [este enlace](#)), participa como miembro nato la coordinación académica del Máster en Dirección y Planificación del Turismo.

Entendemos que de esta forma se acredita que el máster dispone de criterios normativos que aseguran la coordinación académica del máster.

Además, hemos de reseñar que al final del curso 20/21 se procedió al nombramiento de nuevos coordinadores académicos del máster, también como acción para mejorar la coordinación del mismo.

Aparte de esto, para una mejor organización y seguimiento de las acciones de mejora, se da por cumplida en esta acción en lo relativo a criterios normativos de coordinación. Todo lo relativo al

nivel operativo de ejecución de acciones concretas de coordinación será tratado en la acción de mejora disponible en [este enlace](#).

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 es un problema generalizado en todas las titulaciones.

En relación con los avances en esta acción de mejora, el objetivo se ha alcanzado parcialmente: el elevado número de encuestas que tienen que realizar los alumnos (una encuesta por profesor que imparte docencia en lugar de una encuesta por asignatura) junto con la gran cantidad de preguntas del formulario, hacen que la cumplimentación de las mismas sea una tarea tediosa para los estudiantes. Por ese motivo, es especialmente difícil concienciarlos sobre su importancia y promover la participación. 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.

Como se indicó en la memoria de resultados del SGC del curso 19/20, dado que no hay datos suficientes del Servicio de Calidad acerca de empleadores y de egresados, la coordinación del Máster decidió retrasar hasta el 31 de octubre de 2022 la fecha de finalización de la acción de

mejora. Por tanto la acción sigue en proceso con el objetivo de tener un plazo más amplio para mejorar la recogida y análisis de información.

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, como se indicó en la memoria de resultados del curso anterior, para confirmar si la corrección del valor se consolida en el tiempo se optó por mantener en proceso la acción de mejora estableciendo la fecha de finalización en julio de 2022.

En cualquier caso, se reseña 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>

- 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 la 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.

En relación al seguimiento de esta acción de mejora, es importante destacar que los responsables del título y el equipo decanal ha tramitado en septiembre de 2021 una solicitud de modificación del título. Uno de los aspectos incluidos en dicha solicitud es la inclusión de un requisito de acceso para estudiantes procedentes de países no hispanoparlantes, de manera que deben

acreditar un certificado de nivel B2 DELE o SIELE de idioma español. Es de esperar que una vez que se haga efectivo este requisito a partir del curso 22/23 quede resuelto el problema.

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

El plan de mejora definido en el curso 20/21 para esta titulación constaba de las siguientes acciones de mejora:

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

Esta acción de mejora es análoga a la expuesta anteriormente para el Máster en Dirección y Planificación del Turismo, ya que tiene 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.

Una vez establecido formalmente el requisito de idioma español, la DEVA sugiere en su informe de seguimiento que se aporten evidencias con las que se pueda valorar si se han conseguido los objetivos planteados. Concretamente se deben analizar indicadores de resultados que permitan valorar el cumplimiento del objetivo propuesto en la recomendación. Por este motivo, esta acción de mejora se mantiene en proceso.

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 incorporar en la web información sobre el profesorado que imparte docencia en el Máster.

Dado que los evaluadores consideraban insuficiente la 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") y solicitaban aportar datos individualizados de cada docente, se ha añadido un enlace a "Profesorado" en la web del Máster en Turismo Electrónico (véase <https://www.uma.es/master-en-turismo-electronico/>), en el bloque "Plan de Estudios". Dicho enlace lleva a una página con una tabla en la que, para cada asignatura, se indican los docentes que la imparten. A su vez, el nombre de cada docente enlaza a una ficha donde se describe su perfil académico.

Considerando lo anterior, 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=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 de 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.

Como se indicó en la memoria de resultados del curso anterior, se decidió posponer la fecha de finalización hasta el final del curso 21/22, en el que se espera 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. Por tanto, esta acción de mejora se mantiene en proceso.

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: "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 trabajo fin de máster, 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.

En relación con el seguimiento de esta acción de mejora, cabe reseñar que la rúbrica de evaluación de TFM fue elaborada y aprobada por la Comisión Académica del Máster. Está publicada en el Campus Virtual, en la asignatura del Trabajo Fin de Máster (<https://mop.cv.uma.es/mod/resource/view.php?id=430790>). No obstante, la Comisión Académica del Máster, en su reunión de 21 de julio de 2021, acordó la re-elaboración de la rúbrica, debido a que los docentes del máster la consideran demasiado compleja. Por este motivo, se ha optado 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?id=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 la 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 presencialmente la utilidad de participar encuestas e invitándoles a cumplimentarlas.

Como valoración del seguimiento de esta acción de mejora, y tal como se ha indicado para el resto de titulaciones, todavía no se han alcanzado valores satisfactorios en la tasa de respuesta a las encuestas. Por ese motivo se considera adecuado ampliar la fecha prevista de finalización de esta acción de mejora al final del curso 21/22, de manera que se puedan tener y evaluar datos de cursos que se hayan impartido en circunstancias de cierta normalidad tras la pandemia de COVID-19.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

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

Definición de los nuevos planes de mejora

El plan de mejora para el curso 21/22 queda conformado por las acciones de mejora que siguen en proceso del plan para el curso 20/21, descritas en el apartado anterior, junto con las nuevas acciones de mejora acordadas en cada una de las cuatro titulaciones impartidas en la Facultad de Turismo, que se describen a continuación.

Grado en Turismo

Las nuevas acciones de mejora en esta titulación son las siguientes:

- Acción de mejora: "Mejora del apoyo a la formación"

El origen de esta acción de mejora es el análisis de resultados del título, fruto del cual se ha observado que el indicador IN27 de satisfacción del estudiante con el apoyo a la formación (seminarios, talleres, charlas, etc.) presenta un valor mejorable y ha sufrido una bajada en relación a cursos anteriores. Por ello se propone una nueva acción de mejora en este sentido.

Se ha propuesto un plazo de finalización amplio para que se realicen acciones en al menos los cursos académicos 22/23 y 23/24, así como para tener margen de tiempo para disponer de los resultados de las encuestas de satisfacción.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=21770&filter=1>

Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera

Las nuevas acciones de mejora en esta titulación son las siguientes:

- Acción de mejora: "Mejora de la coordinación de profesorado"

Como consecuencia del análisis de resultados, se ha observado que el indicador de satisfacción con la coordinación del profesorado ofrece un valor mejorable. Para paliar esta situación se plantean actuaciones encaminadas a identificar de forma precisa los problemas de coordinación,. En caso de que se identifiquen problemas de coordinación relativos a asignaturas concretas, se realizarán reuniones con los equipos docentes de las las mismas para determinar las acciones correctoras necesarias.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=20412&filter=1>

Máster en Dirección y Planificación del Turismo

El plan de mejora para esta titulación está compuesto por las acciones de mejora del curso anterior aún no completadas. Además, se está a la espera de recibir el informe de seguimiento de la DEVA como respuesta al autoinforme del curso 20/21 elaborado por los responsables del título. En caso de que dicho informe incluya recomendaciones, se tratarán en nuevas acciones de mejora que se incorporarán al plan de mejora de la titulación para el curso 21/22.

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

Las acciones de mejora definidas en esta titulación para el curso 21/22 son las siguientes:

- Acción de mejora: "Información pública sobre perfil del profesorado que imparte la Titulación"

El origen de esta acción de mejora viene dado por el informe provisional recibido de la DEVA en relación a la renovación de la acreditación del título. En dicho informe se solicitaba una modificación de la página web institucional del título para albergar información del perfil del profesorado del máster.

En la respuesta a dicho informe provisional ya se indicaba que en la web del Máster en Turismo Electrónico (véase <https://www.uma.es/master-en-turismo-electronico/>), en el bloque "Plan de Estudios" se ha incluido un enlace a "Profesorado". Dicho enlace lleva a una página con una tabla en la que, para cada asignatura, se indican los docentes que la imparten. A su vez, el nombre de cada docente enlaza a una ficha donde se describe su perfil académico. Por todo lo anterior, esta acción de mejora ya se ha dado por completada.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=20540&filter=1>

- Acción de mejora: "Publicación de los planes de mejora"

Al igual que la anterior acción de mejora, ésta también está originada por el informe provisional recibido de la DEVA en relación a la renovación de la acreditación del título. En este caso, la



DEVA solicitaba incluir los planes de mejora de la titulación en la página de calidad específica del máster.

En este sentido, se indica que en la página web del título se recoge el enlace a las acciones de mejora (con el desarrollo en sus fichas de planes de mejora) junto con la información del SGC: Indicadores del SGC, informes de la DEVA, acciones de mejora, memorias de título, procesos del SGC y profesorado. Como consecuencia, se ya se ha dado 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=20541&filter=1>