



MEMORIA DE RESULTADOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

CURSO 2018-19 (CONVOCATORIA 2019-20)

La presente Memoria de Resultados del SGC del curso 2018-19 se puede consultar en:
<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=3&rid=17180>

La Memoria de Resultados del Grado en TURISMO del curso 2018-19 se puede consultar en:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=4&rid=18616&filter=1>

La Memoria de Resultados del Máster en Dirección y Planificación del Turismo del curso 2018-19 se puede consultar en:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=4&rid=19236&filter=1>

La Memoria de Resultados del Máster en TURISMO ELECTRÓNICO: TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL TURISMO del curso 2018-19 se puede consultar en:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=4&rid=18617>

ANÁLISIS DEL DESPLIEGUE DEL SGC

Durante el curso 2018-19 la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Turismo se ha reunido en 4 ocasiones. Las [actas](#) de dichas reuniones se encuentran publicadas en la [página web del centro, en el apartado CALIDAD](#)

[Reunión de 29 de Octubre de 2018](#)

[Reunión de 14 de diciembre de 2018](#)

[Reunión de 28 de Marzo de 2019](#)

[Reunión de 17 de Julio de 2019](#)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La memoria del título de grado se encuentra disponible en:

GRADO EN TURISMO

Tras analizar la evolución del título de Grado en Turismo proporcionada por el SGC de la UMA, podemos observar que no hay ningún indicador que presente un resultado anómalo, todo lo contrario. El título oficial de grado en Turismo continua en la línea de evolución favorable, aunque hay un descenso de las visitas técnicas realizadas, debido a la finalización de recursos de proyectos finalizados que financiaban este tipo de actividades. Pasamos a observar los diferentes indicadores de calidad del título oficial de grado en Turismo:

[Aprobado en Junta de Centro del día 10 de Julio de 2020](#) o [Aprobado en Junta de Centro del día 10 de Julio de 2020](#)
[Aprobado en CGC del día 24 de Junio de 2020](#)

El promedio de la tasa de éxito por curso académico se sitúa en el 88,14 %, siendo en el curso 2017-18 un 90,04%, existe una leve caída de este promedio.

El promedio de la tasa de eficiencia alcanza un valor en 2018-2019 de 94,86%, habiendo sido en el 2017-18 de un 92,16%, por lo que sube en más de dos puntos.



Los datos de tasa de éxito y el promedio de tasa de eficiencia se encuentra disponible en el observatorio del Sistema de Garantía de Calidad de la UMA en: <https://www.uma.es/calidad/info/108545/informacion-estadistica-calidad/>

La relación entre las plazas ofertadas (200) y la demanda (204) es de un 102%, siendo la tasa de ocupación de la titulación un 103,50%. El promedio de la nota de admisión de 8,70.

	2017-18	2018-19
IN01. Número de plazas ofertadas (fase 1)	200	200
Solicitudes en primera opción	264	204
IN02. Matrícula fase final (número de plazas autorizadas DUA)	204	207
IN03. Matrícula estudiantes en primera opción	152	144
IN07_Nota media de admision (ingreso)	8,98	8,70
Mín. de Nota Admision	6,22	5,44
Máx. de Nota Admision	12,56	12,33
IN05. Tasa de ocupación de la titulación (matricula/oferta)	102,00 %	103,50 %
IN06. Tasa de preferencia de la titulación (solicitudes 1º opción/oferta)	132,0 %	102,0 %

Datos obtenidos de la información facilitadas por el SGC en:

<https://www.uma.es/calidad/info/108545/informacion-estadistica-calidad/>

Se incrementa el perfil de estudiantes extranjeros de nuevo ingreso pasando del 12,75% en el 2017-2018 a un 14,81% en el 2018-2019.



Información facilitada por el SGC en:

<https://www.uma.es/calidad/info/108545/informacion-estadistica-calidad/>

MÁSTER EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO

Tras analizar la evolución del título de Máster en Dirección y Planificación del Turismo proporcionada por el SGC de la UMA, podemos observar que, en general, no hay ningún indicador

Aprobado en Junta de Centro del día 10 de Julio de 2020o Aprobado en Junta de Centro del día Aprobado en CGC del día 24 de Junio de 2020



que presente un resultado desfavorable. Los diferentes indicadores de calidad del título muestran los siguientes resultados:

La tasa de éxito en el curso académico 2018-2019 se sitúa en el 97 %, permaneciendo estable y cercana al 100% desde el curso 2015-16.

La tasa de eficiencia alcanza un valor en 2018-2019 de 90%. Aunque esta tasa se ha reducido respecto a cursos anteriores, continúa mostrando un valor elevado.

La tasa de rendimiento, en cambio, si ha mostrado una clara caída respecto a la media de los cuatro cursos anteriores. Este resultado se debe, fundamentalmente, a una baja tasa de presentación de Trabajos Fin de Máster (TFM) en las convocatorias ordinarias (el porcentaje de estudiantes no presentados ha pasado a representar de alrededor del 30%, como media en los cuatro cursos anteriores, al 52% en el curso 2018-2019).

CURSO	IN11. Tasa de Rendimiento (dwh)	Tasa de Éxito (dwh)	Tasa de Eficiencia (dwh)
2014-15	88,28 %	96,75 %	90,13 %
2015-16	91,60 %	99,35 %	93,95 %
2016-17	91,74 %	99,52 %	94,90 %
2017-18	91,78 %	100,00 %	96,27 %
2018-19	80,08 %	99,67 %	90,33 %

No obstante, hay que señalar que la **duración media de los estudios** ha pasado de 1,6 años en el curso 2014-2015 a 1,3 años en 2018-2019, habiendo aumentado igualmente en este periodo la nota media del conjunto de asignaturas cursadas. La **tasa de abandono** en el curso 2018-2019 es muy baja (2,9%), habiéndose reducido de forma significativa respecto a cursos anteriores (13,8% en 2014-2015 y 9,7% desde 2015-2016).

	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Núm Alumnos Graduados	36	31	31	27	24	30	26	19
IN18_Tasa de graduación Cohorte ingreso Grados								
IN18_Tasa de graduación Cohorte de ingreso Máster	75,68 %	83,87 %	87,50 %	79,31 %	83,87 %	83,87 %	85,29 %	
Media en egresar Máster 1 año	1,42	1,42	1,39	1,56	1,13	1,33	1,35	1,32
Media en graduarse título de 4 años								
Media en graduarse títulos 6 años								
Nota Media egresados	7,98	8,09	8,29	7,91	7,99	7,83	7,89	8,27

Estos datos se encuentran disponibles en el observatorio del Sistema de Garantía de Calidad de la UMA en:

<https://www.uma.es/calidad/info/108545/informacion-estadistica-calidad/>

La relación entre las **plazas ofertadas** (35) y la **demand** (104) es de un 297%, siendo la tasa de ocupación de la titulación del 100%, datos que son reflejo del gran interés que despierta el título entre los graduados, no sólo en Turismo, sino también en otras titulaciones (Administración y Dirección de Empresas, Traductores e Intérpretes, entre otras) y entre estudiantes.

En este sentido cabe indicar que se ha incrementado el **nº de estudiantes extranjeros** de nuevo ingreso pasando del 15% en el 2017-2018 al 23% en el 2018-2019.



Estos datos se han obtenido de la información facilitada por el SGC en:
<https://www.uma.es/calidad/info/108545/informacion-estadistica-calidad/>

Con relación a la **tasa de inserción laboral**, atendiendo a los datos del curso 2016-2017, último disponible, muestran un resultado positivo y estable.

	2017-18	2018-19
IN01. Número de plazas ofertadas	35	35
Solicitudes en primera opción	86	104
IN02. Matrícula fase final (número de plazas autorizadas DUA)	36	35
IN05. Tasa de ocupación de la titulación	102,86 %	100,00 %
IN06. Tasa de demanda Máster (Demanda/oferta)	245,71 %	297,14 %

CURSO	IN21_Inserción laboral
2013-14	71,00 %
2014-15	62,00 %
2015-16	70,00 %
2016-17	67,00 %

Esta información ha sido facilitada por el SGC en base a la información procedente del Observatorio Argos (Sistema de Prospección Permanente del Mercado de Trabajo de Andalucía):
<https://www.uma.es/calidad/info/108545/informacion-estadistica-calidad/>

En cuanto a los **resultados de satisfacción**, cuestión recogida en una acción de mejora para el curso 2018-19 que damos por completada, analizaremos los siguientes aspectos:
Respecto a la **satisfacción del alumnado**, se observa una **mejora en la valoración de la actuación docente** (4,5 sobre 5) que es destacable dado que partía de un nivel elevado en los cursos anteriores (alrededor de 4,2 sobre 5). No obstante, dentro de este apartado el ítem que merece mayor atención, aunque su valoración no es mala, es la valoración que hacen los estudiantes sobre la coordinación del profesorado (con una valoración en el curso 2018-2019 de 3 sobre 5). Sin embargo, hay que indicar que estos resultados para el curso 2018-2019 se basan en un reducido nº de respuestas (8 respuestas sobre 42 matriculados, 19% del total), en contraste, por ejemplo, con el curso anterior, en el que participaron 29 estudiantes. En cualquier caso, creemos conveniente seguir trabajando en la mejora de los resultados en cuanto a coordinación del profesorado.

CURSO	Valoración graduados	Valoración alumnos	Valoración de la encuesta de opinión del alumnado sobre la actuación docente
2015-16	3,16	3,82	4,17
2016-17	3,42	3,53	4,33
2017-18	3,54	3,90	4,12
2018-19		3,83	4,49

Cabe mencionar, por otra parte, que el nivel de **satisfacción** de los estudiantes con las **prácticas externas curriculares** es **muy elevado** (8,95 sobre 10), como se aprecia en la siguiente imagen.

Aprobado en Junta de Centro del día 10 de Julio de 2020o Aprobado en Junta de Centro del día
Aprobado en CGC del día 24 de Junio de 2020



Sin embargo, con respecto al nivel de satisfacción del estudiante con las **prácticas externas extracurriculares**, observamos un descenso considerable durante el curso 2018-19. Estas prácticas no son gestionadas desde el centro, sino que son desarrolladas desde el Servicio de Empleabilidad de la Universidad de Málaga. Iniciaremos una acción de mejora cuyo responsable será la Unidad de Empleabilidad y Emprendimiento, con el fin de mejorar este dato.

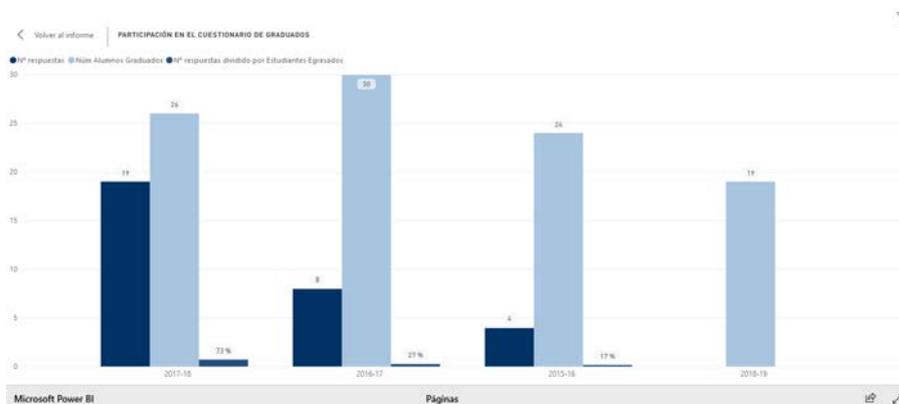
	2016-...	2017-18	2018-19
IN32. Oferta de prácticas externas curriculares	30	33	35
IN33. Nivel de satisfacción del estudiante con las prácticas externas curriculares			8,95
IN49. Nivel de satisfacción del empresario con las prácticas externas curriculares			8,28
Prácticas extracurriculares	4	8	3
IN34. Nivel de satisfacción del estudiante con las prácticas externas extracurriculares	9,18	8,61	6,50
IN35. Nivel de satisfacción del empresario con las prácticas externas extracurriculares	9,75	9,50	9,67

En cuanto al nivel de satisfacción de los empleadores con las prácticas externas curriculares es elevado (8,28 sobre 10), igualmente ocurre con las prácticas extracurriculares (9,67 sobre 10).

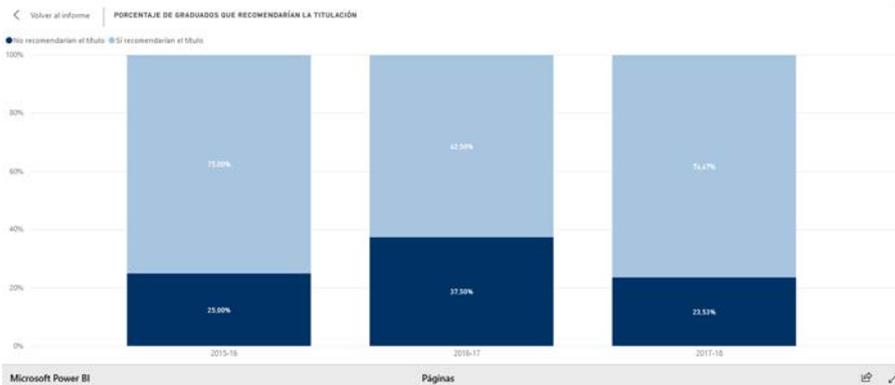
Estos datos se encuentran disponibles en el observatorio del Sistema de Garantía de Calidad de la UMA en:

<https://www.uma.es/calidad/info/108545/informacion-estadistica-calidad/>

Cabe mencionar, por otra parte, que el **nivel de satisfacción de los estudiantes egresados** va en aumento, así como la tasa de participación de los mismos en los cuestionarios de acuerdo con la última información disponible correspondiente al curso 2017-2018, tal como se muestra a continuación:



CURSO	Promedio de Media total preguntas
2015-16	3,16
2016-17	3,42
2017-18	3,54



Estos datos se encuentran disponibles en el observatorio del Sistema de Garantía de Calidad de la UMA en:

<https://www.uma.es/calidad/info/108545/informacion-estadistica-calidad/>

MÁSTER EN TURISMO ELECTRÓNICO: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo

Tras analizar la evolución del título de Máster en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo proporcionada por el SGC de la UMA, podemos observar que no hay ningún indicador que presente un resultado anómalo, más bien al contrario. El título oficial de Máster en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo continua en la línea de evolución favorable. Pasamos a reflexionar sobre los diferentes indicadores de calidad del título oficial de grado en Turismo:

Oferta y demanda: como se puede observar, en el curso 18/19 la tasa de matrícula ha crecido respecto a los cursos anteriores y ha alcanzado el 100% de las plazas ofertadas. Además, el interés del título queda refrendado por su alta demanda, que crece hasta llegar al 174,29%. Cabe destacar también que el número de candidatos que solicitan el máster como primera opción en DUA ha pasado de 25 en el curso 16/17 a 61 en el 18/19, lo que significa un crecimiento del 244%. El máster en turismo electrónico se encuentra en la cuarta plaza de la categoría de másteres de turismo especializado del Ranking del diario El Mundo (y el primero en el ámbito de tecnologías aplicadas al turismo). En particular, los autores del informe ponen de relieve que aporta competencias en gestión de canales y revenue management, análisis de datos para toma de decisiones, consultoría tecnológica.

Graduados: el número de graduados ha aumentado en consonancia con el aumento del número de matriculados. La tasa de éxito ha alcanzado el 100%, y la nota media de los graduados se sitúa en 8,30, sin una variación significativa respecto al curso anterior.

Aprobado en Junta de Centro del día 10 de Julio de 2020o Aprobado en Junta de Centro del día
Aprobado en CGC del día 24 de Junio de 2020



Resultados de títulos: En cuanto a las tasas de rendimiento (87,90%) y de eficiencia (94,91%), se sitúan en valores muy altos y no se aprecian cambios significativos. La tasa de abandono (8,33%) también se mantiene estable, y podemos considerar que es un valor aceptable. En este hecho influye que algunos estudiantes extranjeros se matriculan, pero por diversos motivos (falta de financiación, problemas administrativos, etc.) no llegan a completar la estancia durante todo el periodo de estudios.

La duración media de los estudios ha pasado de 1,6 años en el curso 16/17 a 1,24 en el 17/18 y 1,33 en el 18/19, lo que supone una evolución a mejora, teniendo en cuenta que se debe a que los estudiantes no suelen completar el TFM en las convocatorias ordinarias debido a su incorporación laboral en muchos casos.

Resultados de asignaturas: el análisis conjunto de todas las asignaturas nos permite observar que la nota media crece ligeramente hasta situarse en 8,37. Además, se observa también un crecimiento en el número de alumnos con la calificación de sobresaliente (pasa del 36,30% al 40,16%) y de notable (pasa del 35,19% al 40,16%).

Tasa de inserción laboral: los últimos datos de los que disponemos son del curso 16-17, y la tasa de inserción se sitúa en el 78%.

Movilidad: aunque no disponemos de datos de movilidad, porque al tratarse de una titulación de un único curso en la práctica no ha lugar para movilidad de estudiantes, sí que tenemos que destacar que en los últimos cursos se ha estabilizado el número de alumnos extranjeros, alcanzado una cifra alrededor del 30%. Esto refleja el interés que despierta el máster a nivel internacional.

Profesorado: se puede observar que los números de sexenios y quinquenios están estabilizados. Por otra parte, cabe resaltar que ha aumentado el porcentaje de catedráticos de universidad y de titulares de universidad.

Satisfacción: Se puede observar que el nivel de satisfacción manifestado por el **alumnado** en la encuesta de opinión sobre la actividad docente se mantiene en un nivel muy elevado (4,21 sobre 5) y estable en los últimos cursos. En cuanto a la valoración de los alumnos del SGC, se observa una satisfacción creciente en los últimos cursos, pasando de 3,91 a 4,34 (sobre 5) en el curso 18/19.

En este sentido destacar que la satisfacción con las **prácticas curriculares** es de 8,71 sobre 10. Este dato es importante por su relación con alguna de las acciones de mejora planteadas.

En cuanto a la satisfacción mostrada por el **profesorado**, el curso 18/19 es el primero del que se tienen datos y por ello no podemos conocer si se ha mejorado. No obstante,

[Aprobado en Junta de Centro del día 10 de Julio de 2020](#) [Aprobado en Junta de Centro del día 10 de Julio de 2020](#)
[Aprobado en CGC del día 24 de Junio de 2020](#)



las valoraciones en varios aspectos, por ejemplo, los relativos a la coordinación horizontal y vertical podrían considerarse mejorables, si bien la muestra de datos es poco significativa (sólo el 30% de profesores han participado en la encuesta). Consideramos que la acción de mejora de actualización y optimización del máster (modificación del título) influirá positivamente en el resultado en cursos posteriores. Además, el hecho de que la percepción del alumnado es muy positiva, ya que dan una valoración de 4,40 sobre 5 en el indicador IN27 (Nivel de satisfacción del Estudiante con la coordinación de profesorado), nos hace pensar que el dato de satisfacción del profesorado es poco significativo.

Por último, la satisfacción mostrada por el **PAS** sigue una tendencia creciente y se sitúa en un valor de 3,95 sobre 5, que se puede considerar satisfactorio.

ANÁLISIS DE LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS (OBJETIVOS)

Se plantearon 6 acciones de mejora del Centro, las dos primeras relacionadas con el objetivo estratégico de internacionalización del centro, la tercera con la implantación de un nuevo título de grado, la cuarta y quinta con la mejora de infraestructuras, y la sexta con mejoras en la información, formación y capacitación del alumnado del grado en turismo. Además, se han añadido nuevas acciones de mejora para el curso 2019-20.

1.INTERNACIONALIZACIÓN DE LA FACULTAD DE TURISMO. Este es un objetivo primordial, y consta de varias acciones de mejora planteadas en 2018-19:

a. INTERNACIONALIZACIÓN DEL ALUMNADO: **Acción completada.** Tiene como objetivo potenciar la internacionalización del alumnado. Para ello se ha estudiado la forma de informar y motivar al alumnado del Grado en Turismo para que aprovechen el programa ERASMUS y dispongan de información más accesible y cercana a ellos.

Las evidencias se han recogido en la ficha de la acción de mejora, disponible en:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17153&filter=1>

b. El motivo es trabajar para la consecución del objetivo estratégico de Internacionalización del centro, estableciendo unas metas a corto-medio plazo como es la firma de acuerdos con nuevos centros internacionales que promuevan la investigación y formación en colaboración entre distintos centros internacionales, consiguiendo una mayor proyección internacional de la Facultad de Turismo y de la Universidad de Málaga. La fecha prevista de finalización se establece en octubre de 2020, si bien al ser una línea estratégica se continuará trabajando en este sentido. Consideramos la acción **aún en progreso**, si bien en 2019 ya se han logrado los primeros hitos que confirman el trabajo realizado en esta línea, con **la firma de un acuerdo de doble grado con la Universidad de Harz**, que se puede consultar en https://dj.uma.es/rectorado_convenios/convenios/14415/

Esta acción de mejora **está planificada hasta 2020**, por lo que la dejamos abierta y se sigue trabajando para la consecución de nuevos hitos en este punto.

Esta acción de mejora se encuentra disponible en la ficha <https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17179>.



2. INTERNACIONALIZACIÓN DE LA FACULTAD DE TURISMO FACILITANDO LA COMUNICACIÓN CON CENTROS EXTRANJEROS EN TIEMPO REAL.

Con el fin de promover la internacionalización de la Facultad de Turismo a todos los niveles formativos (grado, postgrado y doctorado) se plantea incorporar un aula que permita realizar videoconferencias desde la propia Facultad y de esta forma facilitar y agilizar la intercomunicación con otros centros extranjeros de forma más directa y continua. Dada la relevancia de esta acción de mejora, al afectar muy favorablemente a la consecución de nuestra línea estratégica de internacionalización, ha sido priorizada y a fecha de marzo de 2019 podemos afirmar que la adecuación del aula 1.13b como aula audiovisual con un sistema de videoconferencias ha sido acometida **exitosamente. Acción completada**

Ficha disponible en: <https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17202>

3. ADECUACIÓN DE ESPACIOS PARA EL NUEVO TÍTULO EN CIENCIAS GASTRONÓMICAS Y GESTIÓN HOTELERA.

Esta acción de mejora surge por la necesidad de la adecuación de espacios para las nuevas necesidades que surgirán en el centro para la implantación del nuevo título de Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera.

Con vistas al nuevo título de Grado en Ciencias Gastronómicas y Gestión Hotelera de la Universidad de Málaga, a impartirse a partir del curso 2019-20, la Facultad de Turismo se ha planteado adaptar las aulas 15-16 que están comunicadas entre sí, para que además de la funcionalidad de 'aula tradicional de docencia' se convierta en un laboratorio enogastronómico que permita desarrollar todas las actividades relacionadas con el nuevo título y el Gastrocampus. Esta acción de mejora cuyo responsable es el vicedecano de infraestructuras y sostenibilidad, se **ha cumplimentado con éxito**. En 2019, el aula ha quedado convertido en el actual Laboratorio enogastronómico, un aula polivalente para la innovación, formación, y transferencia de conocimiento, que da servicio al nuevo Grado en Ciencias Gastronómicas, tal como se puede comprobar en el siguiente enlace:

<https://www.uma.es/sala-de-prensa/noticias/la-facultad-de-turismo-pone-en-marcha-su-nuevo-laboratorio-enogastronomico/>

Ficha disponible en : <https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17170>

4. CREACIÓN DE NUEVAS ÁREAS DE OCIO, DESCANSO, PASEO EN EL ENTORNO DE LA FACULTAD DE TURISMO

Para proporcionar una solución a las carencias espaciales de la Facultad de Turismo, creando nuevas áreas de ocio, descanso, paseo, estudio, etc. y alineado con la línea estratégica de la universidad de Málaga de crear áreas verdes próximas a los diversos centros, se plantea la creación de la primera isla verde enmarcada en el proyecto de construcción de Islas y Sendas Verdes en el Campus de Teatinos, en el área próxima a la Facultad de Turismo. Esta acción de mejora cuya responsable es la Vicerrectora de Smart-Campus, junto con el vicedecano de Infraestructuras y sostenibilidad, ya **se ha completado** con la ejecución de la primera isla verde enmarcada en el proyecto de construcción de 'Islas y Sendas Verdes' en el Campus de Teatinos, promovido por el Vicerrectorado de Smart-Campus y que conecta el aulario Isabel de Oyarzábal con nuestra

[Aprobado en Junta de Centro del día 10 de Julio de 2020](#) [Aprobado en Junta de Centro del día 10 de Julio de 2020](#)
[Aprobado en CGC del día 24 de Junio de 2020](#)



Facultad, según el Proyecto Básico y de Ejecución, el Estudio de Seguridad y Salud y Coordinación de Seguridad y Salud del Edificio de Turismo de la Universidad de Málaga Exp. SE. 07/2017 SARA, disponible en <https://www.uma.es/smart-campus/info/106820/concurso-facultad-de-turismo>. En el siguiente enlace se puede comprobar el resultado final de la obra de la primera isla verde de la Universidad de Málaga, en la noticia de la inauguración de esta isla verde en el Centro que comparten la Facultad de Turismo y la de Comunicación.

<https://www.uma.es/smart-campus/noticias/inaugurada-la-primer-isla-verde-en-comunicacion-y-turismo/>

Acción de mejora disponible en:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17201>

5.AUMENTO DE LA SEGURIDAD EN EL ACCESO AL CENTRO

Para mejorar el acceso al centro, se plantea que haya una sola entrada al parking de la Facultad, así como una salida. Asimismo, el método de acceso en uso es una llave o mando tradicional, que no permite definir restricciones de acceso según el perfil del usuario. Otra mejora planteada es disponer algún mecanismo que evite que los vehículos bloqueen la entrada al parking, puesto que en caso de alguna incidencia debe estar despejada la entrada para dejar paso a vehículos de emergencia (ambulancias, bomberos, etc.). Esta acción de mejora **ha sido cumplimentada** dada la importancia de mantener la seguridad. Por un lado, a) se han ejecutado obras en el parking acondicionando una sola puerta de entrada al centro, así como una única puerta de salida, disponiendo un itinerario en el parking que comunica ambas puertas de forma que se aumenta la seguridad en la circulación dentro del mismo.

Ficha disponible en: <https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17203>

6. MEJORAS EN LA INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL ALUMNO DEL GRADO EN TURISMO

El objetivo de la medida es el desarrollo de competencias transversales necesarias para la adaptación de los estudiantes del Grado en Turismo a los estudios universitarios, así como su incorporación al mundo laboral. Todo ello partiendo desde la necesidad y actuación del alumnado que hará de cauce de escucha y gestionará la búsqueda de sus recursos con ayuda de todos los integrantes del Grado en Turismo. El plan de mejora **se ha cumplido**, las evidencias se pueden consultar en:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17152&filter=1>

NUEVAS ACCIONES DE MEJORA

Se plantea una primera acción para mejorar la internacionalización de la Facultad de Turismo, de forma que se mantiene abierta la acción de mejora del curso anterior para seguir trabajando en la internacionalización de los estudios de grado y de postgrado:

1.INTERNACIONALIZACIÓN DE LA FACULTAD DE TURISMO. El motivo es trabajar para la consecución del objetivo estratégico de Internacionalización del centro,

Aprobado en Junta de Centro del día 10 de Julio de 2020o Aprobado en Junta de Centro del día Aprobado en CGC del día 24 de Junio de 2020



estableciendo unas metas a corto-medio plazo como es la firma de acuerdos con nuevos centros internacionales que promuevan la investigación y formación en colaboración entre distintos centros internacionales, consiguiendo una mayor proyección internacional de la Facultad de Turismo y de la Universidad de Málaga. La fecha prevista de finalización se establece en octubre de 2020.

Esta acción de mejora se encuentra disponible en la ficha <https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17179>

2. INTERNACIONALIZACIÓN DE LOS ESTUDIOS DE GRADO EN TURISMO. Seguir avanzando 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.

Esta acción de mejora se encuentra disponible en la ficha

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=18601&filter=1>

3. REVISIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA. Nueva acción de mejora en 2019-20. Consiste en la revisión del proceso de calidad 10, con el diseño del formato electrónico de la encuesta de evaluación de satisfacción de las actividades realizadas, para lo que se revisará el proceso PC10 y se desarrollará un proceso de recogida de datos como evidencia de cada actividad realizada, pasando las encuestas online en lugar de en papel, con fines de sostenibilidad y eficiencia.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

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

ANÁLISIS DE LOS PLANES DE MEJORA

GRADO EN TURISMO

El plan de mejora del curso 2018/19 constaba de 4 mejoras. Se muestra a continuación la denominación de cada una de las acciones, así como el enlace a la ficha correspondiente:

- 1. Participación del profesorado en Proyectos de Innovación Educativa y Programas Docencia.** Acción de mejora completa. El objetivo era incentivar la participación del profesorado de las distintas titulaciones del centro (grado en Turismo, Máster en Dirección y Planificación del Turismo, Máster en Turismo electrónico) a participar en los diferentes cursos de formación ofertados, así como a dirigir y/o



participar en proyectos de innovación educativa que refuercen sus capacidades docentes. Ha sido implantada completamente y cerrada la acción de mejora.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=8994&filter=1>

- 2. Incrementar la participación en las encuestas de satisfacción.** Dado el incremento tan alto de participación en encuestas por parte del alumnado obtenido tras la acción de mejora desarrollada durante 2016-17 se propuso seguir avanzando en la misma línea durante: Incentivar al alumnado por parte de profesores y coordinador/a del título con el fin de que participaran en la mejora del centro y título, tal como se desarrolló en 2016-17. Se ha implantado completamente.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=12173>

- 3. Practicas externas.**

- El primer objetivo era flexibilizar el sistema de petición y asignación de prácticas.
- El segundo es mejorar los sistemas de información de todos los agentes implicados.
- Y el tercero, fomentar e incentivar la responsabilidad y autonomía del estudiante en la gestión de la práctica.

Estas mejoras se han realizado y obtenido los resultados buscados, por lo que damos por cerrada esta acción de mejora, cuyas evidencias se pueden consultar en la correspondiente acción de mejora disponible en el siguiente enlace: Enlace a la ficha de acción de mejora: <https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=12538>

- 4. TFG adaptación al nuevo Reglamento para TFG** de la Universidad de Málaga. Se han llevado a cabo todas las actuaciones propuestas en la acción de mejora y ha sido implantada completamente, tal como se puede comprobar en las evidencias aportadas en la ficha de acción de mejora disponible en:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=12539>

MÁSTER EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO

El plan de mejora del curso 2018/19 constaba de 5 mejoras. Se muestra a continuación la denominación de cada una de las acciones, así como el enlace a la ficha correspondiente:

- 1. Actualizar el enlace en la web con la última Memoria del Título.**

Esta acción ha sido implantada completamente y cerrada la acción de mejora.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17554>



- 2. 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.**

Se pretende 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. Se está en proceso de implantación.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

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

- 3. Contar con indicadores de satisfacción significativos de todos los agentes implicados, estudiantes, profesorado, PAS, egresados, empleadores y tutores en prácticas. Se debe incluir el tamaño de la muestra y el número de encuestas respondidas.**

Esta acción, cuyo responsable es el Servicio de Calidad, ha sido implantada completamente y cerrada la acción de mejora.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17555>

- 4. Establecer acciones que aseguren la coordinación académica del Máster.**

El mecanismo para asegurar el cumplimiento de esta acción de mejora será la recopilación de todas las evidencias de las diferentes actuaciones que se han llevado a cabo en el campus virtual para cumplir la acción de mejora. Esta acción sigue en progreso.

La ficha de acción de mejora disponible en:

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

- 5. 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 esta memoria de resultados del título de máster en dirección y planificación del turismo, se han analizado los resultados de satisfacción de egresados y empleadores disponibles en la web del Servicio de Calidad. Esta acción se considera completada.

La ficha de acción de mejora disponible en:

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



MÁSTER EN TURISMO ELECTRÓNICO: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo

El plan de mejora del curso 18/19 constaba de 7 acciones de mejora. Se muestra a continuación la denominación y descripción de cada una de las acciones, así como el enlace a la ficha correspondiente:

1. Denominación de la acción: *Coordinación de contenidos*

- Actuaciones a realizar:
 - Como son problemas propios de asignaturas concretas, los trataremos con los profesores correspondientes. Por una parte, se velará porque los contenidos impartidos se ajusten a lo establecido en la memoria de verificación (aunque las posibles deficiencias pueden venir originadas por el hecho de que los alumnos proceden de titulaciones diversas y es necesario equiparar los conocimientos). Por otra parte, se está tomando nota de los desajustes detectados en el planteamiento de la propia memoria de verificación, de cara a una eventual modificación de algunos aspectos de algunas asignaturas.
 - Se ha solicitado a los profesores que, a comienzo del curso, indiquen las conferencias y seminarios que proponen desarrollar en sus asignaturas, comunicando la temática, ponente y fechas. De esta forma la coordinación del máster puede prever y evitar los posibles conflictos de coordinación.

Esta mejora se puede considerar completada ya que:

- Se ha realizado con éxito un proceso de modificación del título, en el cual se han reajustado las asignaturas y sus contenidos.
- El indicador IN27 (Nivel de satisfacción del Estudiante con la coordinación de profesorado) ha alcanzado un nivel de 4,40 sobre 5
- En cuanto a las actividades complementarias de formación, al comienzo de cada curso se solicita a los profesores que indiquen su planificación de conferencias y seminarios para su adecuada coordinación

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=9384&filter=1>

2. Denominación de la acción: *Nivel de español de alumnos extranjeros*

- Actuaciones a realizar:
 - En estos primeros cursos de implantación del máster se ha 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. En este sentido y en adelante será necesario garantizar que dicho nivel sea adecuado. La coordinación del máster se compromete a exigir una acreditación fiable del nivel de español de los estudiantes extranjeros.

Esta mejora se puede considerar en proceso ya que:



- a) en la memoria de modificación del título se ha añadido un nuevo requisito de acceso en el que se exige que los estudiantes extranjeros procedentes de universidades de países no hispanoparlantes acrediten un nivel B2 de español mediante los certificados DELE o SIELE del Instituto Cervantes.
- b) 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 impuesto a partir del curso 18/19, aún no tenemos datos significativos para medir la evolución.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

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

3. Denominación de la acción: Se recomienda incluir en la página web del Título un apartado específico que contenga una descripción más detallada del perfil del profesorado que imparte la Titulación.

- Actuaciones a realizar:
 - La actuación consistirá en:
 - Solicitar a los profesores información sobre su perfil docente, investigador y de transferencia
 - Habilitar espacio en la web del máster para ubicar esta información (previa consulta a los responsables de la web de la UMA, dadas las indicaciones de homogeneizar las webs de todos los títulos)
 - Incluir la información recopilada en la web

Esta mejora sigue en proceso, con la intención de incluir la información relativa a los cambios en el profesorado planteados en la memoria de modificación del título.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

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

4. Denominación de la acción: Se recomienda obtener y ofrecer información concreta y específica sobre satisfacción de los estudiantes con los tutores de prácticas.

- Actuaciones a realizar:
 - La actuación consistirá en elaborar 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.

La mejora se ve refrendada por la obtención de un valor adecuado en la satisfacción de los alumnos con las prácticas curriculares (8,71 sobre 10), como se ha indicado en el apartado de análisis de resultados del título y puede comprobarse en la siguiente imagen



y en el observatorio de datos disponible en <https://www.uma.es/calidad/> en el apartado Satisfacción.

	2016-...	2017-18	2018-19
IN32. Oferta de prácticas externas curriculares	14	24	34
IN33. Nivel de satisfacción del estudiante con las prácticas externas curriculares			8,71
IN49. Nivel de satisfacción del empresario con las prácticas externas curriculares			8,53
Prácticas extracurriculares	1	6	1
IN34. Nivel de satisfacción del estudiante con las prácticas externas extracurriculares	9,14	7,81	6,43
IN35. Nivel de satisfacción del empresario con las prácticas externas extracurriculares	9,00	9,67	8,33

No obstante, esta mejora se puede considerar en proceso ya que:

- En el curso 18/19 se incluyó en la asignatura de Prácticas en el Campus Virtual la mencionada encuesta a los alumnos. El valor medio de satisfacción resultante es de 4,2, que se puede considerar un buen valor. De todos modos, tenemos la intención de mejorar la encuesta para obtener información más significativa.
- Como se indica en la acción 6, se han puesto en marcha una serie de actuaciones para mejorar la tutorización académica de las prácticas. Por tanto, es importante valorar y medir el impacto de estas actuaciones en la satisfacción de los alumnos con respecto a las prácticas curriculares. Este valor se contrastará con la información recogida en las encuestas genéricas elaboradas por el Servicio de Calidad.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

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

5. *Denominación de la acción: Se recomienda seguir profundizando en la raíz de los problemas de coordinación docente detectados y en la implementación de acciones para superarlos.*

- Actuaciones a realizar:
 - Los problemas de coordinación de contenidos entre asignaturas ya están detectados y se han realizado acciones para solventarlos (reuniones con los profesores implicados).
 - Los problemas de coordinación de fechas de las actividades de evaluación en el primer cuatrimestre se han tratado mediante un calendario coordinado de evaluación de todas las asignaturas implicadas.
 - A final de curso se encuestará a los alumnos para identificar tanto si los problemas detectados se han seguido produciendo, como para detectar la eventual aparición de nuevos problemas en este sentido.
 - A corto plazo se va a acometer la elaboración de una Modificación de la memoria del título. Los cambios que se propondrán estarán orientados, entre otros objetivos, a solucionar los problemas de coordinación de contenidos que puedan detectarse.

Esta mejora se considera completada ya que:

Aprobado en Junta de Centro del día 10 de Julio de 2020o Aprobado en Junta de Centro del día
Aprobado en CGC del día 24 de Junio de 2020



- Se ha realizado con éxito un proceso de modificación del título, en el cual se han reajustados las asignaturas y sus contenidos.
- El indicador IN27 (Nivel de satisfacción del Estudiante con la coordinación de profesorado) ha alcanzado un nivel de 4,40 sobre 5, que podemos considerar satisfactorio, como se puede observar en la siguiente imagen y en el observatorio de datos disponible en www.uma.es/calidad en el apartado INDICADORES.

INDICADORES DE TÍTULOS

Definición de Indicadores

Máster Universitario en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización d...

RELACIÓN DE INDICADORES DEL IN21 AL IN31

	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20
IN21_Tasa de afiliación a la S.S. a los cuatro años de terminar (Inserción del Ministerio)					
IN22_Profesorado Universidad de Málaga	20	22	20	20	21
IN22_Profesorado Funcionario	13	14	12	15	16
IN22_% de Profesorado Funcionario	65,00 %	63,64 %	60,00 %	75,00 %	76,19 %
IN23_Número de profesores evaluados positivamente con DOCENTIA o similar	1	1	5	1	
IN23_% profesores evaluados	5,00 %	4,55 %	25,00 %	5,00 %	
IN24_Profesores que han realizado cursos de formación	10	6	11	6	
IN24_% Profesores que han realizado cursos de formación	50,00 %	27,27 %	55,00 %	30,00 %	
IN25_Profesores que participan en Proyectos de Innovación Educativa *	21		22		21
IN25_% Profesores que participan en Proyectos de Innovación Educativa *	105,00 %		110,00 %		100,00 %
IN26_Profesores doctores	16	17	14	17	19
IN26_% Profesores doctores	80,00 %	77,27 %	70,00 %	85,00 %	90,48 %
% de profesores de la titulación que tienen un sexenio vivo				100,00 %	
IN48_Profesorado Nivel de satisfacción general con la titulación				2,50	
IN27_Nivel de Satisfacción del Estudiante con la coordinación del profesorado	3,80	2,40	3,41	4,40	
IN28_Nivel de Satisfacción del Estudiante con la información pública web	3,67	3,50	3,47	4,60	
IN29_Nivel de Satisfacción del Estudiante apoyo a la formación (seminarios, talleres, charlas, etc.)	4,15	3,90	3,88	4,80	
IN30_Satisfacción del estudiante con el cumplimiento de la planificación (P2 y 1 CANP)	4,26	4,28	4,32	4,37	
IN31_Satisfacción del estudiante con los sistemas de evaluación (P11 y 12 CANP)	3,93	4,21	4,03	4,12	

- Al comienzo de cada curso se solicita a los profesores que indiquen su planificación de fechas de actividades de evaluación, con el objetivo de evitar coincidencias entre ellas.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?id=27&rid=12085&filter=1>

6. *Denominación de la acción: Se recomienda seguir profundizando 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.*

- Actuaciones a realizar:
 - Elaboración de un conjunto de recomendaciones para los tutores de prácticas.
 - Mejorar la selección de las empresas e instituciones que acogen las prácticas.



- Estrechar la comunicación con las empresas e instituciones para controlar que las tareas a realizar durante las prácticas sean adecuadas a las competencias del máster.
- Se incluirán en la encuesta reseñada en la [acción de mejora 4](#) (también relacionada con las prácticas) preguntas para medir diferentes aspectos de la satisfacción de los alumnos con las prácticas (adecuación al perfil del máster, actuación del tutor académico, actuación del tutor en la empresa, idoneidad de la empresa, etc.).

Esta mejora se puede considerar completada ya que:

- En coordinación con el vicedecanato de Prácticas de la Facultad de Turismo se ha elaborado un manual de buenas prácticas para los tutores académicos de las prácticas curriculares. Dicho manual ha sido presentado en una reunión con los mismos, y se ha publicado en la asignatura de Prácticas en el Campus Virtual
- En el curso 18/19 se han eliminado de la lista de empresas colaboradoras aquellas que habían generado menor satisfacción en los alumnos.
- El vicedecanato de Prácticas, en colaboración con la coordinación del máster han aumentado el control de la adecuación a las competencias del máster de las tareas a realizar en cada una de las ofertas de prácticas antes de su publicación a los alumnos. Además, el mencionado manual de buenas prácticas incluye recomendaciones para la comunicación de los tutores académicos con los tutores profesionales en las empresas colaboradoras, a fin de vigilar la adecuación al máster de las tareas a realizar.
- En el curso 18/19 se incluyó en la asignatura de Prácticas en el Campus Virtual la mencionada encuesta a los alumnos. Además, la mejora se ve refrendada por la obtención de un valor adecuado en la satisfacción de los alumnos con las prácticas curriculares (8,71 sobre 10), como se ha indicado en el apartado de análisis de resultados y puede comprobarse en la siguiente imagen y en el observatorio de datos disponible en <https://www.uma.es/calidad/> en el apartado Satisfacción.

	2016-...	2017-18	2018-19
IN32. Oferta de prácticas externas curriculares	14	24	34
IN33. Nivel de satisfacción del estudiante con las prácticas externas curriculares			8,71
IN49. Nivel de satisfacción del empresario con las prácticas externas curriculares			8,53
Prácticas extracurriculares	1	6	1
IN34. Nivel de satisfacción del estudiante con las prácticas externas extracurriculares	9,14	7,81	6,43
IN35. Nivel de satisfacción del empresario con las prácticas externas extracurriculares	9,00	9,67	8,33

- En el curso 18/19 se incluyó en la asignatura de Prácticas en el Campus Virtual la mencionada encuesta a los alumnos. El valor medio de satisfacción resultante es de 4,2 sobre 5, que se puede considerar un buen valor.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=12086&filter=1>



7. Denominación de la acción: Aumento del número de alumnos matriculados

- Actuaciones a realizar:

El objetivo de esta acción es mejorar los resultados en la tasa de matriculación del máster. Aunque en los últimos años se advierte una tendencia creciente en dicha tasa, sigue sin alcanzar el 100%. Se propone continuar mejorando acciones de difusión del máster para incrementar las matriculaciones.

Se pretende que estas acciones se realicen tanto en el ámbito del centro, a nivel de laUMA y también a nivel externo.

Esta mejora se puede considerar completada ya que:

- a) Como se puede observar en el análisis de resultados, el número de matriculados en el curso 18/19 es de 33 alumnos. De hecho, se completaron inicialmente las 35 plazas ofertadas, aunque con posterioridad hubo dos abandonos.
- b) El número de candidatos que solicitaron el máster en primera opción ha llegado a 61, con un aumento del 244% en los dos últimos cursos.
- c) La tasa de demanda del máster (indicador IN06) ha crecido del 71,43% en el curso 16/17 al 174,29% en el curso 18/19
- d) En el curso 18/19 se recibieron más de 60 solicitudes de acceso al máster en la Fase 1 de DUA, más de 240 en la Fase 2 y más de 50 en la Fase 3.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17174&filter=1>

8. Denominación de la acción: Actualización y optimización del máster

- Actuaciones a realizar:

El objetivo de esta acción es ajustar el Título a la evolución del sector turístico y las tecnologías, y reflejar tanto algunos requisitos detectados a partir de la experiencia de los cursos anteriores como ciertos cambios fruto de las circunstancias propias de la docencia. Esta acción de mejora debe plasmarse en el análisis, redacción y tramitación de una solicitud de modificación del Título.

Esta mejora se puede considerar completada ya que durante el curso 18/19 se elaboró la solicitud de modificación del título, que fue aceptada por parte del Servicio de Posgrado y finalmente informada favorablemente por la DEVA, entrando en vigor en el curso 19/20.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

<https://calidad.cv.uma.es/mod/data/view.php?d=27&rid=17175&filter=1>



DEFINICIÓN DE LOS NUEVOS PLANES DE MEJORA 2019-20

NUEVAS ACCIONES DE MEJORA GRADO EN TURISMO

La **primera acción** de mejora se refiere a la formación del profesorado con el objetivo de mejorar las técnicas docentes y, por tanto, la formación del estudiantado.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

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

La **segunda acción** de mejora se refiere a la formación de alumnos en competencias transversales, potenciando las visitas de los alumnos en salidas técnicas, así como las visitas de profesionales al centro para mejorar la preparación del alumnado de cara a su futura inserción laboral.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

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

La **tercera acción** de mejora consiste en el diseño del formato electrónico de la encuesta de evaluación de satisfacción de las actividades realizadas, correspondiente al proceso PC10, y el desarrollo de un proceso 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.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

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

La **cuarta acción** de mejora consiste en seguir avanzando 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.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

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

NUEVAS ACCIONES DE MEJORA MÁSTER EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO

1. La principal acción de mejora consiste en seguir trabajando en el establecimiento de acciones que aseguren la mejor coordinación académica del Máster mediante el refuerzo de los criterios de coordinación del programa formativo. Por lo que complementamos la acción de mejora planteada en el curso anterior para seguir trabajando en la mejora de este indicador. Para ello se recabará información de los profesores y los estudiantes con 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.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

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

2. En el nivel de satisfacción del estudiante con las prácticas externas extracurriculares, observamos un descenso considerable durante el curso 2018-19, pasando de un 8,61 en 2017-18 a un 6,5 en 2018-19. Estas prácticas no son gestionadas desde el centro, sino



que son desarrolladas desde el Servicio de Empleabilidad de la Universidad de Málaga. Creemos necesario crear esta nueva acción de mejora cuyo responsable será la Unidad de Empleabilidad y Emprendimiento, con el fin de que este dato vuelva a los valores anteriores.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

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

NUEVAS ACCIONES DE MEJORA MÁSTER EN TURISMO ELECTRÓNICO: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo

Como hemos comentado, no hay ningún indicador que presente un resultado anómalo, por el contrario, los valores reflejan una evolución positiva del título, por lo que no vemos conveniente incluir nuevas acciones de mejora y nos centramos en seguir profundizando en las 3 siguientes acciones de mejora que se encuentran en proceso:

2. Denominación de la acción: Nivel de español de alumnos extranjeros

- En estos primeros cursos de implantación del máster se detectó una dificultad importante en el seguimiento de la docencia por parte de algunos alumnos extranjeros debido a su deficiente nivel en la lengua española. Para garantizar que dicho nivel sea adecuado, la coordinación del máster se compromete a exigir una acreditación fiable del nivel de español de los estudiantes extranjeros.

Esta mejora está ya en proceso ya que en la memoria de modificación del título se ha añadido un nuevo requisito de acceso en el que se exige que los estudiantes extranjeros procedentes de universidades de países no hispanoparlantes acrediten un nivel B2 de español mediante los certificados DELE o SIELE del Instituto Cervantes. Pero dado que el requisito del B2 se ha impuesto a partir del curso 18/19, aún no tenemos datos significativos para medir la evolución. Por lo que consideramos muy importante seguir trabajando en este tema y extraer medidas de la tasa de rendimiento particularizada para estudiantes extranjeros que nos permitan comparar su evolución para contrastar la efectividad de la 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>

3. Denominación de la acción: Se recomienda incluir en la página web del Título un apartado específico que contenga una descripción más detallada del perfil del profesorado que imparte la Titulación.

La actuación consiste en:

- Solicitar a los profesores información sobre su perfil docente, investigador y de transferencia
- Habilitar espacio en la web del máster para ubicar esta información (previa consulta a los responsables de la web de la UMA, dadas las indicaciones de homogeneizar las webs de todos los títulos)
- Incluir la información recopilada en la web



Esta mejora sigue en proceso, con la intención de incluir la información relativa a los cambios en el profesorado planteados en la memoria de modificación del título.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

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

4. Denominación de la acción: Se recomienda obtener y ofrecer información concreta y específica sobre satisfacción de los estudiantes con los tutores de prácticas.

La actuación consiste en elaborar 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.

La mejora se ve refrendada por la obtención de un valor adecuado en la satisfacción de los alumnos con las prácticas curriculares (8,71 sobre 10), como se ha indicado en el apartado de análisis de resultados del título y puede comprobarse en el observatorio de datos disponible en <https://www.uma.es/calidad/> en el apartado Satisfacción.

No obstante, esta mejora se puede considerar en proceso ya que:

En el curso 18/19 se incluyó en la asignatura de Prácticas en el Campus Virtual la mencionada encuesta a los alumnos. El valor medio de satisfacción resultante es de 4,2, que se puede considerar un buen valor. De todos modos, tenemos la intención de mejorar la encuesta para obtener información más significativa.

Como se indica en la acción 6 (completada), se han puesto en marcha una serie de actuaciones para mejorar la tutorización académica de las prácticas. Por tanto, es importante valorar y medir el impacto de estas actuaciones en la satisfacción de los alumnos con respecto a las prácticas curriculares. Este valor se contrastará con la información recogida en las encuestas genéricas elaboradas por el Servicio de Calidad.

Enlace a la ficha de acción de mejora:

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