



**DENOMINACIÓN DEL TÍTULO:**

**Máster Universitario en DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO por la Universidad de Málaga**

**RESPONSABLE DEL TÍTULO:**

**D. ANTONIO GUEVARA PLAZA**

**FECHA DE REALIZACIÓN DEL AUTOINFORME:**

**25/02/13**

**Índice**

1. Información relativa a la puesta en marcha y a su Sistema de Garantía de la Calidad (SGC)
  - a) Aspectos a valorar sobre la implantación del título
  - b) Aspectos a valorar sobre el Sistema de Garantía de la Calidad
2. Información referida a los indicadores CURSA, incluyendo un análisis de los resultados del título
  - a) Indicadores CURSA
  - b) Indicadores del SGC
  - c) Observaciones globales sobre los resultados de los indicadores
3. Acciones de mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título
  - a) Tratamiento que se ha dado tanto a las recomendaciones del informe de verificación como a las posibles recomendaciones realizadas en informes de modificaciones (así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento)
  - b) Justificación de las modificaciones no comunicadas al Consejo de Universidades introducidas en el plan de estudios
  - c) Modificaciones que han sido solicitadas al Consejo de Universidades

***(Extensión máxima de 15 páginas)***



## **1. Información relativa a la puesta en marcha y a su Sistema de Garantía de la Calidad (SGC)**

### **a) Aspectos a valorar sobre la implantación del título**

En este apartado se debe introducir información sobre el funcionamiento del título:

- Se debe valorar el cumplimiento del proyecto inicial establecido en la memoria, especificando cuáles han sido las dificultades encontradas en la puesta en marcha del título, o, en su caso, cuáles han sido las causas por las que no se ha logrado cumplir todo lo establecido en la memoria. Se debe analizar cómo se asegura la adquisición de competencias que obtienen los estudiantes a lo largo del desarrollo de la enseñanza.

La Memoria Verifica del título y su sistema de garantía de la calidad están recogidas en los enlaces siguientes:

- Memoria: [http://www.turismo.uma.es/masterweb/esp/pdf/Direccionyplanificaciondelturismo\\_VERIFIC A.pdf](http://www.turismo.uma.es/masterweb/esp/pdf/Direccionyplanificaciondelturismo_VERIFIC A.pdf)
- SGC: [http://www.turismo.uma.es/esp/calidad/pdf/MSGC\\_Ed00\\_01.pdf](http://www.turismo.uma.es/esp/calidad/pdf/MSGC_Ed00_01.pdf)

En estos vínculos está recogida la información pertinente para analizar los objetivos y los resultados del título. La memoria describe éste en función de varias facetas que deben contemplarse conjuntamente y entrelazadas para obtener un diagnóstico de la evolución del título. En general puede decirse que lo postulado en la Memoria de Verificación del Título como lo preceptuado en el SGC se ha cumplido. Para más información, puede consultarse la página donde el centro ha publicado los procesos de calidad, que es:

<http://www.turismo.uma.es/esp/calidad/calidad.htm>

En relación con lo primero cabe señalar lo siguiente:

- En principio las 35 plazas ofertadas se han cubierto en su totalidad y sin agotar las etapas de asignación, lo que permite deducir una altísima demanda de la titulación. Este hecho se subraya por la recepción anual de más de 200 solicitudes para cursar los estudios del Máster.
- Además, tanto los objetivos formativos a los que se hace referencia en la memoria como las estrategias son continuamente vigilados por la Comisión de Garantía de la Calidad, ya que inspiran todo el conjunto de acciones posteriores.
- Las competencias han sido distribuidas entre las asignaturas y los alumnos las adquieren de manera secuencial. Las competencias transversales están repartidas entre varias asignaturas y las actividades que periódicamente se llevan a cabo en el centro. Además, el máster cuenta con una batería de actividades académicas propias, tales como conferencias o salidas a campo, diseñadas para reforzar la adquisición de las competencias previstas.
- Se le da seguimiento continuo al plan docente, se vigila por parte del decanato la calidad de la docencia y la presencia de los docentes, y se ofrece el asesoramiento previsto en la memoria.



- Las instalaciones y dotación en recursos humanos con las que cuenta el centro se corresponden con lo establecido en la Memoria, siendo este uno de los aspectos sobre los que más vigilancia se efectúa desde el SGC:

En relación con lo establecido en el SGC, cabe subrayar que:

- Los capítulos que conforman el manual se encuentran actualizados y en vigor.
- La Comisión de Garantía de la Calidad se reúne de manera periódica conforme a lo establecido, y ha renovado sus miembros de la manera preceptiva. También elabora y aprueba sus documentos y soporta sus conclusiones en la información de la que dispone sobre los procesos vigilados por el SGC.
- Los indicadores son calculados periódicamente y su resultado es volcado en la plataforma Isotools, cuyo acceso está garantizado para todos los miembros de la Comisión de Garantía de la Calidad con responsabilidad en ello.

En base a todo ello cabe concluir que el SGC ayuda a mantener el servicio prestado por la facultad en los niveles especificados en la memoria de verificación del título. De hecho ha permitido detectar ciertas oportunidades de mejora que han sido sometidas a valoración de la CGC para ser implantada.

## **b) Aspectos a valorar sobre el Sistema de Garantía de la Calidad**

En este apartado se debe introducir información sobre el funcionamiento del Sistema de Garantía de la Calidad:

### ***b.1. Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad***

- Se debe especificar el procedimiento mediante el cual el órgano, unidad o personas responsables de gestionar, coordinar y realizar el seguimiento del Sistema de Garantía de la Calidad, han actuado bajo lo establecido en la memoria de verificación.

### ***b.2. Se analizará en este apartado cómo se han desarrollado los siguientes procedimientos del SGC***

- Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza.
- Procedimiento de evaluación y mejora del profesorado.
- Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.
- Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad. Si procede.
- Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados. Si procede.
- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico, personal de administración y servicios y agentes externos).
- Procedimiento para el análisis de la atención a las sugerencias y reclamaciones.



**B1.- Responsables del SGC.**

El funcionamiento del SGC ha sido observado por los responsables del mismo en relación con esta titulación. También se ha hecho un análisis sobre los objetivos previstos en la Memoria de Verificación del Máster.

En relación con esta titulación el órgano colegiado que asume la responsabilidad de aplicar lo verificado en consonancia con el SGC es la Comisión de Garantía de la Calidad, que se renovó durante el periodo considerado en este documento, y que durante el curso 11/12 estuvo constituida por los siguientes miembros:

<b>Miembro</b>	<b>Comisión Saliente (antes de mayo de 2012)</b>	<b>Comisión Entrante (después de mayo de 2012)</b>
Presidente	D. Luis González García	D. Antonio Guevara Plaza
Secretario	D. Antonio Guevara Plaza	D. Antonio Peláez Verdet
Vocal de Grado	D. Antonio Pérez Martínez	D. Antonio Pérez Martínez
Vocal de Máster	D. Antonio Peláez Verdet	D <sup>a</sup> . Ana Luque Gil
PAS	D <sup>a</sup> . Genoveva Lara Rodríguez	D <sup>a</sup> . Genoveva Lara Rodríguez
Alumno	D. Álvaro Rodrigo López	D. Jesús Villazón Arráiz.

La composición de esta comisión se encuentra publicada en la web del centro, en la página:

<http://www.turismo.uma.es/esp/calidad/calidad.htm>

Su reglamento fue aprobado por la Junta de Centro en sesión de 5 de diciembre de 2008, y se encuentra reproducido en <http://www.turismo.uma.es/esp/calidad/pdf/reglamentoCGC.pdf>

Igualmente los indicadores del SGC se han simplificado, siguiendo las recomendaciones de la ANECA, eliminando aquéllos que no aportaban relevancia al conjunto del sistema. Según acta de la reunión de 10 de mayo de 2011, los centros y el Servicio de Calidad de la Universidad de Málaga acordaban consensuar una simplificación de los indicadores del SGC. Ello implicó que los indicadores que el centro debía medir fueran, finalmente:

- IN02. Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad
- IN16. Porcentaje de acciones de mejora realizadas
- IN23. Porcentaje de estudiantes que participan en actividades de orientación
- IN37. Oferta de prácticas externas
- IN59. Número de puestos de trabajo por estudiante
- IN63. Porcentaje de acciones implantadas en relación a las quejas y sugerencias recibidas

Durante el curso 11/12 tuvieron lugar las reuniones preceptivas de la Comisión de la Garantía de la calidad, trimestralmente como corresponde. En ellas la CGC trató los temas de calidad conforme a lo que se relaciona en el siguiente programa:



Fecha	Temas Tratados	Decisiones más relevantes
20/12/11	Revisión de indicadores. Revisión PC10	Se miden los indicadores y se aprueba el procedimiento específico para el PC10.
25/01/12	Memoria de Resultados.	Se aprueba la memoria de resultados.
21/05/12	Informes de resultados. Autoinformes de seguimiento.	Se aprueba dar seguimiento a los indicadores más críticos, en especial los vinculados con el PC10.
26/09/12	Revisión de Objetivos y actuaciones.	Se revisan las actuaciones y se planifican acciones de mejora para el nuevo curso.

A lo largo de estas reuniones se puso de manifiesto que se habían detectado diferentes áreas que reclamaban acciones de mejora, en concreto aquéllas vinculadas con las instalaciones del centro (biblioteca) y la página web, que precisaba de una mejora. Estas necesidades fueron comunicadas a Decanato, quien las incluyó en su planificación operativa. La Comisión de Garantía de la Calidad le dio seguimiento posterior.

En una segunda etapa se propusieron medidas vinculadas con la orientación profesional y la internacionalización e intercambio, aspectos a los que se hará referencia posteriormente.

#### B2.- Análisis de los procedimientos del SGC.

- Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza.
  - Según el proceso estratégico “PE05. Medición, análisis y mejora” la Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Turismo realiza informes de seguimiento trimestrales del Sistema, quedando evidencia en las actas de las reuniones. Además, una vez al año elabora la Memoria de Resultados del SGC. Los objetivos se fijan en función de los resultados obtenidos, debiendo ser reales, alcanzables y comprobables.
  - El indicador asociado a este proceso, que se analiza en dichas reuniones, es el IN16 “porcentaje de acciones realizadas”, que en curso 11/12 ascendió al 88.8% de acciones propuestas (se realizaron 8 de 9).
  - El resultado más tangible en este aspecto es la necesidad detectada en las reuniones, que se tradujo en propuestas concretas, de armonizar las puntas de trabajo que se concentraban en ocasiones sobre los alumnos, o de implementar un proceso de control e identificación de los profesores que imparten tutorías, de manera que facilitara la asistencia a los alumnos. Una de las medidas que emanaron de este proceso fue el establecimiento de un requerimiento para los coordinadores de la titulación, que debían elaborar un plan de común acuerdo con los profesores para eliminar concentraciones excesivas de tareas para los estudiantes y distribuirlas mejor a lo largo del calendario docente.
- Procedimiento de evaluación y mejora del profesorado.
  - Uno de los indicadores más directamente relacionados con esto es el IN49



“Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente”, que ha experimentado un descenso entre los alumnos del máster de 4,05 (curso 10/11) a 3,75 (curso 11/12), medida en una escala sobre cinco. Este hecho ha sido detectado y debatido en las reuniones al efecto, y ha provocado medidas como el establecimiento de un programa formativo específico para los docentes.

- En el apartado formativo, el % de profesores que han participado en actividades formativas ha bajado sensiblemente, de casi 46% de 2010/11 al 36% en 2011/12. Ello ha provocado que la Comisión de Garantía de la Calidad promueva una acción de mejora en este sentido, instando a la promoción de un plan de difusión de las alternativas formativas para el profesorado.
- A diferencia de las enseñanzas de Grado, el Procedimiento de Ordenación Académica otorga cierto control a los coordinadores de los Máster en la afectación de los profesores a cada asignatura, manteniéndose poca rotación en la composición de los recursos humanos, que se mantiene en términos similares a los establecidos en la memoria Verifica. Durante el curso 2011/2012 impartieron en la Facultad de Turismo, en la titulación de Máster Oficial en Dirección y Planificación del Turismo, las siguientes categorías de profesorado:

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Catedráticos de Universidad</b>	4	14%
<b>Catedráticos de Escuela Universitaria</b>	2	7%
<b>Profesores Titulares de Universidad</b>	12	43%
<b>Profesores Titulares de Escuela Universitaria</b>	1	4%
<b>Profesores Contratados</b>	9	32%
<b>Nº Total Profesores</b>	28	
<b>% Total Doctores</b>	100%	

- Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.
  - Las prácticas externas se ofrecen a todos los alumnos de máster que deseen efectuarlas dentro del programa, aunque también pueden convalidarlas por actividad laboral externa acreditada. La selección de las empresas se hace por criterios de prestigio y atractivo profesional de las mismas, y la asignación se efectúa de manera singular para cada alumno, en un proceso donde la empresa selecciona a los alumnos que harán prácticas en sus instalaciones de entre una selección previa que el coordinador del Máster ha efectuado.
- Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad.
  - La movilidad de los alumnos del programa de Máster en la Facultad de Turismo es prácticamente nula, ya que es durante el curso 12/13 cuando se están preparando los convenios y programas de movilidad de posgrado.
    - En este sentido, la CGC ha detectado que los programas de intercambio del centro y de la propia universidad están concebidos para la problemática de los alumnos de Grado, dejando a los alumnos de Máster con pocas posibilidades de movilidad.
    - Además, esto se agrava al detectarse que la duración del Máster, de un año, no es compatible con la duración de sus homólogos



Europeos, que duran dos, lo que hace poco atractivo que estudiantes de otros países europeos invoquen acuerdos de movilidad para cursar asignaturas del Máster.

- La lengua de impartición es otra de las barreras que encuentra la movilidad del máster. Se ha detectado por análisis cualitativo de las encuestas que la impartición de algunas asignaturas en inglés las haría más atractivas para estudiantes extranjeros, por lo que la facultad ya trabaja en esta línea mediante un programa de difusión del bilingüismo entre los profesores, alineándose así con la política de la propia universidad.
- Por todo ello, la operativa de los programas de movilidad ha sido una de las máximas preocupaciones de la Comisión de Calidad en sus reuniones. De las nueve medidas de mejora propuestas por la CGC tras el curso 2011/12, cuatro están centradas en el perfeccionamiento y el despliegue de la actividad internacional y la movilidad:
  - 2.1.- Implementar la normativa de Relaciones Internacionales del centro.
  - 2.2.- Elaborar y aprobar las tablas de convalidación de asignaturas.
  - 2.3.- Desplegar una actividad tendente a captar socios de primer nivel. Ello debería traducirse en, al menos, la firma de un acuerdo de intercambio nuevo.
  - 2.4.- Mantener informados a los profesores y estudiantes, mediante un espacio particular en la página web de la facultad, de las posibilidades que les ofrece el intercambio.
- Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados.
  - Existen diversas iniciativas en marcha encaminadas a analizar la inserción laboral de los egresados y su satisfacción con la formación recibida. Una de ellas es la encuesta de satisfacción que desde este año se efectúa a los mismos, y que se complementa con el feedback que se recibe por parte de la Asociación de Antiguos Alumnos, recientemente constituida. Ello hará operativo un procedimiento que cristalizará en el futuro y que permita a la CGC tener información fehaciente para elaborar diagnósticos sobre este particular, que en la actualidad no pueden realizarse.
- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico, personal de administración y servicios y agentes externos).
  - Según el PA12 "Satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés", todos los cursos se realizan estudios de satisfacción a los principales grupos de interés (alumnos, profesores y egresados). Tras su análisis cuantitativo y cualitativo, la Comisión de Garantía de la Calidad recomienda que se publique un resumen de los estudios de satisfacción en la página <http://www.turismo.uma.es/esp/calidad/calidad.htm>.
- Procedimiento para el análisis de la atención a las sugerencias y reclamaciones.
  - El procedimiento para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones está centralizado en una estafeta propia de correo y gestionado por la propia Universidad. Los miembros de la CGC tienen conocimiento de las aportaciones dirigidas al centro y, en caso de recibirse alguna, se le da el oportuno trámite guardando constancia de la misma para elaborar el



correspondiente diagnóstico de calidad. En la actualidad no se ha tenido de tramitar ninguna queja que haya llegado por este canal.

- o Este sistema está accesible tanto en la página web de la Universidad como en la web del Centro (<http://dj.uma.es/quejasysugerencias/>). El Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga aprobó el Reglamento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Málaga el 21 de julio de 2011. El PA11 se basa en dicho Reglamento, que está publicado en la página web de la Universidad de Málaga:

([http://www.uma.es/secretariageneral/newsecgen/index.php?option=com\\_content&view=article&id=167:regquejas&catid=13&Itemid=124](http://www.uma.es/secretariageneral/newsecgen/index.php?option=com_content&view=article&id=167:regquejas&catid=13&Itemid=124)).

## **2. Información referida a los indicadores, incluyendo un análisis de los resultados del título**

### **a) Indicadores CURSA**

- En esta tabla se deben introducir los indicadores definidos por CURSA. Se realizarán valoraciones puntuales a los resultados de cada una de las tasa.

En el sistema Isotools no existe actualmente información sobre las tasas a las que se refieren los indicadores CURSA, por lo que la CGC no ha podido calcularlos. Tan solo se ha recibido información sobre el IN27 (Tasa de rendimiento), que es la que se comenta seguidamente.

Se estima que sería más apropiado para el análisis de los ratios siguientes tener información de su tendencia a mayor plazo antes que efectuar una comparación simple con los objetivos establecidos en la memoria Verifica de la titulación de Máster en Dirección y Planificación del Turismo, ya que incluso en ella se observa la salvaguarda de que los ratios nominados están calculados en base a lo observado en la durante los dos años impartidos como título propio de la Universidad de Málaga (06/07 y 07/08) y un solo año como título .

La Tasa de Rendimiento (IN27) es la única disponible para poder hacer diagnósticos en este grupo de indicadores. Observando la tabla siguiente puede observarse que, en valor absoluto y considerado estáticamente, el Máster en DGP conserva una tasa de rendimiento de más del 70%. No obstante, analizando la tendencia que se ha producido en el curso 11/12 con respecto a los anteriores, puede observarse que el Máster ha descendido.



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

(\*) Titulaciones a extinguir y Grados

#### **b) Indicadores del SGC**

- En esta tabla se deben introducir cuantos indicadores haya previsto el título en su Sistema de Garantía de la Calidad. Se realizarán valoraciones puntuales a los resultados de cada una de las tasa.

#### **DURACIÓN MEDIA DE LOS ESTUDIOS (IN08):**

Es importante señalar aquí que aún no se dispone de una medida robusta de la duración de los estudios de máster, ya que numerosos alumnos aún no habían concluido su Trabajo de Fin de Máster durante el curso 11/12. En futuras ediciones, con un número representativo de alumnos egresados, podrá facilitarse una duración promedio calculada de manera precisa y agregada.

#### **PC03 Y PC04: OFERTA DE PLAZAS Y MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES:**

A tenor de lo marcado por el IN20, las plazas del centro se cubren de manera satisfactoria, superando en el Máster un valor superior al 100%. En lo referente al indicador IN22, que registra la demanda, puede decirse que el Máster es decididamente demandado en primera opción.

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

Diplomado en Turismo

Licenciado en Dirección y Administración de Empresas

Licenciado en Económicas

Licenciado en Historia



Licenciado en Historia del Arte

Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas

Licenciado en Filología Inglesa

Licenciado en Periodismo.

No obstante, al analizar el IN19 se detecta un descenso pronunciado en la satisfacción de los alumnos de Máster con el proceso de selección, admisión y matriculación, bajando de una puntuación de 4,84 a un 3,53%. No obstante es importante resaltar que ésta valoración se sitúa aún en la banda positiva de la escala.

#### PC05: ORIENTACIÓN:

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

Este hecho está subrayado por una tendencia idéntica en los indicadores vinculados con el PC10 (IN34, IN35 e IN36). Analizando éstos se revelan evidencias de una bajada drástica en el número de usuarios atendidos en la orientación profesional del centro, al igual que una escasísima valoración (2,16 sobre 5) de la orientación en el Máster.

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

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

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

En referencia al IN28 (Tasa de éxito), se debe partir de las referencias de la rama y el resto de centros para comparar, que son respectivamente para el curso 11/12 de 73,48 y 71,79. Durante este curso únicamente el Máster ha superado holgadamente estas tasas, ya que ostenta una tasa de éxito de 83,45%.

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

#### PRÁCTICAS EXTERNAS:

Al ser un indicador muy correlacionado con la orientación académica, cabe esperar la misma tendencia. El IN37 refleja que en el centro no existe escasez de oferta de práctica, ya que siempre hay más plazas que alumnos. En el año 11/12 en el Máster se ofrecieron más plazas que alumnos demandantes. No se prevén cambios en este aspecto, ya que la actividad de captación de convenios en la facultad es intensa para todas las titulaciones.

A pesar de ello, se detecta cierta insatisfacción con la oferta de prácticas, estando valoradas en un 3 sobre 5 por los alumnos del máster.



**RESTO DE INDICADORES:**

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

Los recursos humanos y materiales están proporcionados y los grupos de interés se muestran en general satisfechos con ellos.

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

**c) Observaciones globales sobre los resultados de los indicadores**

En este apartado se debe introducir información global sobre los indicadores sin repetir lo ya expuesto en el apartado anterior:

**c.1. Aspectos a valorar sobre los Indicadores CURSA**

- Se deben analizar los resultados de los indicadores propuestos por la comisión CURSA, valorando los logros que ha alcanzado el título. El análisis de los indicadores cuantitativos (tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia y tasa de rendimiento) deben ser tenidos en cuenta para la toma de decisiones del título y la planificación de acciones de mejora o medidas preventivas del mismo.

**c.2. Aspectos a valorar sobre otros indicadores**

- Se deben analizar los resultados de los indicadores propuestos por la propia universidad en su Sistema de Garantía de la Calidad, valorando que midan los logros que ha alcanzado el título. Estos indicadores se deben tener en cuenta para la toma de decisiones del título y la planificación de acciones de mejora o medidas preventivas del mismo.

En base a los indicadores CURSA y el resto de la batería de magnitudes observadas, la Comisión de Garantía de la Calidad llegó al siguiente diagnóstico:

Puntos Fuertes del Máster en Dirección y Planificación del Turismo:

1. Tasas de éxito estables y superiores a las de la rama y universidad.
2. Cobertura total en primera etapa de las plazas ofertadas del Máster.
3. Amplia oferta de prácticas en empresas, superior a la demanda.
4. Amplio abanico de acuerdos de intercambio, sobre todo internacional.
5. Procesos administrativos altamente valorados por los usuarios, tanto en la selección y



- matriculación como en la gestión de expedientes y títulos.
6. Personal en formación continua, bien valorada.
  7. Actividad docente y pruebas de evaluación satisfactoriamente valoradas por los alumnos, con pronóstico a la baja.

Puntos débiles:

1. Orientación profesional escasamente valorada.
2. Inestabilidad en la gestión de los procesos de intercambio de estudiantes. Dificultades para la negociación de los acuerdos y la atracción de estudiantes de intercambio.

### **3. Acciones de Mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título**

Este apartado debe contener las acciones de mejora puesta en marcha por el título.

**a) Tratamiento que se ha dado tanto a las recomendaciones del informe de verificación como a las posibles recomendaciones realizadas en informes de modificaciones (así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento)**

En este apartado se debe introducir información sobre el tratamiento que se ha dado tanto a las recomendaciones del informe de verificación, o a las posibles recomendaciones realizadas en informes de modificaciones, (así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento).

Las acciones de mejora propuestas por la CGC pueden agruparse así:

1. Potenciación de la vigilancia de los procesos clave para el centro, en especial los que se han revelado como más vulnerables: orientación profesional e internacionalización.
2. Propuesta de objetivos de calidad armónica con futuros procesos de control de la gestión universitaria, con el Contrato Programa. Esto debe traducirse en el establecimiento de objetivos medibles, realistas y alineados con lo verificado en la Memoria.
3. Incorporación de una ficha por cada acción de mejora que incorpore su asignación a un responsable, una fecha de realización y una planificación priorizada de las mismas.

No obstante, la Comisión de Calidad ha estimado las recomendaciones del Informe de Seguimiento recibido, dándoles el siguiente tratamiento:

Ap.	Recomendación	Tratamiento
1	Sería necesario añadir más información en la	La información sobre los recursos humanos y materiales vinculados con la titulación puede encontrarse en los siguientes



	<p>web sobre personal docente y recursos materiales</p>	<p>vínculos:</p> <p><a href="http://www.turismo.uma.es/esp/plan_estudios/Recursos_Personal_Docente_PGRTurismo.pdf">http://www.turismo.uma.es/esp/plan_estudios/Recursos_Personal_Docente_PGRTurismo.pdf</a></p> <p><a href="http://www.turismo.uma.es/esp/plan_estudios/Recursos_Personal_No_Docente_PGRTurismo.pdf">http://www.turismo.uma.es/esp/plan_estudios/Recursos_Personal_No_Docente_PGRTurismo.pdf</a></p> <p><a href="http://www.turismo.uma.es/esp/plan_estudios/Recursos_Materiales_PGRTurismo.pdf">http://www.turismo.uma.es/esp/plan_estudios/Recursos_Materiales_PGRTurismo.pdf</a></p> <p>Además, el link a la programación docente contiene nutrida información sobre los recursos humanos y materiales afectos a cada asignatura:</p> <p><a href="http://www.turismo.uma.es/masterweb/esp/programacion.htm">http://www.turismo.uma.es/masterweb/esp/programacion.htm</a></p>
2.1	<p>Se recomienda señalar las fechas en las que se han mantenido las reuniones con un breve resumen de los temas tratados y las decisiones tomadas.</p>	<p>Se ha dispuesto por parte del Decanato una plataforma única común en la que los responsables de la implantación del título y el SGC de la facultad registran las actas de las reuniones mantenidas en cada temática. Esta plataforma no es pública, pero puede ser consultada por la inspección previa solicitud y en cualquier momento.</p>
2.2	<p>Las acciones de mejora deben estar recogidas, priorizadas y planificadas en un plan de mejora donde se incluyan los objetivos que se persiguen, indicadores que se van a utilizar para cuantificar el grado de cumplimiento, y demás aspectos que se consideren relevantes.</p>	<p>Las acciones de mejora se encuentran debidamente documentadas y justificadas, incluyéndose en la ficha interna de cada una la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fechas de inicio y límite</li><li>• Responsable</li><li>• Denominación de la acción</li><li>• Procesos Relacionados</li><li>• Titulaciones afectadas</li><li>• Periodos de ejecución y de impacto</li><li>• Beneficiarios potenciales</li><li>• Justificación</li><li>• Viabilidad</li><li>• Recursos necesarios</li><li>• Indicadores de seguimiento</li></ul>
3.1	<p>Se deben señalar las fechas en las que se han mantenido las reuniones con un breve resumen de los temas tratados y decisiones</p>	<p>Se ha dispuesto por parte del Decanato una plataforma única común en la que los responsables de Calidad de la Enseñanza, Profesorado, Prácticas Externas, Programas de Movilidad, Egresados y demás colectivos de la facultad registran las actas de las reuniones mantenidas en cada temática. Esta plataforma no es pública, pero puede ser consultada por la inspección</p>



	<p>tomadas, en el ámbito de la evaluación y mejora de:</p> <p>3.1.a) La calidad de la enseñanza</p> <p>3.1.b) El profesorado</p> <p>3.1.c) Las prácticas externas</p> <p>3.1.d) Los programas de movilidad</p> <p>3.1.e) El análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción de la formación recibida por parte de los egresados</p> <p>3.1.f) La satisfacción de los distintos colectivos implicados</p>	<p>previa solicitud y en cualquier momento.</p>
3.2	<p>Se recomienda que en las revisiones establecidas en el SGIC se realicen las revisiones oportunas de acuerdo con los criterios establecidos y, en su caso, sobre los mecanismos establecidos para salvaguardar los derechos de los estudiantes para que puedan cursar las enseñanzas hasta su finalización.</p>	<p>La CGC de la facultad elabora una memoria comprensiva de su actividad de cada curso, y en ella se consigna de manera específica el tratamiento que se le ha dado tanto a sugerencias y reclamaciones como a otras fuentes de información que permitan aflorar menoscabo de los derechos de los estudiantes cuando los haya.</p>
5	<p>Se recomienda que cualquier cambio realizado en el sistema de calidad sobre lo establecido en la</p>	<p>Siguiendo las recomendaciones de la ANECA, el Servicio de Calidad de la UMA y los centros acordaron eliminar aquellos indicadores que no aportaban ganancia sustantiva al conjunto del sistema de calidad. Esta decisión quedó registrada en el acta de la reunión de 10 de mayo de 2011.</p>



	<p>memoria verificada, debe ir acompañado de una valoración fundamentada de la Universidad sobre la idoneidad y efectividad del mismo, argumentando las dificultades encontradas y justificando la mejora con los cambios propuestos.</p>	
--	---	--

**b) Justificación de las modificaciones no comunicadas al Consejo de Universidades introducidas en el plan de estudios**

En este apartado se deben identificar y justificar las modificaciones introducidas en el título que no han sido comunicadas al Consejo de Universidades. Se debe justificar que estas acciones son adecuadas para ayudar a mejorar el diseño del título y el correcto desarrollo de la implantación del mismo. Las actualizaciones en la planificación se deben realizar teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras del título y deben estar orientadas hacia las necesidades de todos los grupos de interés.

No procede

**c) Modificaciones que han sido solicitadas al Consejo de Universidades**

Se debe informar de la existencia de modificaciones notificadas al CU, así como de la fecha de presentación de la última modificación. Estas modificaciones son aquellas a las que se hace referencia en el art. 28 apdo. 2 del RD 861/2010 en el que se indica "En el caso de que dichas modificaciones afecten al contenido de los asientos registrales relativos a títulos oficiales inscritos en el RUCT, éstas serán notificadas al Consejo de Universidades a través de la secretaría de dicho órgano...". Los asientos registrales vienen definidos en el RD 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

No procede