



**DENOMINACIÓN DEL TÍTULO:**

**MÁSTER OFICIAL EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO POR LA  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**

**RESPONSABLE DEL TÍTULO:**

**D. ANTONIO GUEVARA PLAZA**

**FECHA DE REALIZACIÓN DEL AUTOINFORME:**

**25/02/14**

**Índice**

1. Información relativa a la puesta en marcha y resultados del título 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 aproximada de entre 10 y 15 páginas)***



**1. Información relativa a la puesta en marcha y resultados del título y a su Sistema de Garantía de la Calidad (SGC). Resumen de los resultados de la aplicación del Sistema de Garantía de la Calidad: planificación, ejecución, evaluación y revisión según los procedimientos establecidos en el RD 1393/2007 en su nueva redacción dada en el RD 861/2010. Puntos fuertes y débiles detectados y las medidas de mejora adoptadas**

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

El título de Máster en Dirección y Planificación del Turismo por la Universidad de Málaga está regulado mediante su correspondiente memoria VERIFICA, cuya aplicación se evalúa periódicamente mediante el Sistema de Garantía de la Calidad que el centro posee. Los documentos que reflejan tanto la memoria como el sistema de calidad se pueden encontrar en:

- Memoria: [http://www.turismo.uma.es/masterweb/esp/pdf/Direccionyplanificaciendelturismo\\_VE\\_RIFICA.pdf](http://www.turismo.uma.es/masterweb/esp/pdf/Direccionyplanificaciendelturismo_VE_RIFICA.pdf)
- SGC: [http://www.uma.es/media/tinyimages/file/TU\\_MSGC\\_Ed00\\_01.pdf](http://www.uma.es/media/tinyimages/file/TU_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.uma.es/facultad-de-turismo/cms/base/ver/base/basecontent/5478/calidad/>

En el Sistema de Garantía de la Calidad del Centro (SGC) se ha establecido que anualmente se revisará el Sistema y se analizarán los resultados alcanzados. Esta revisión se refleja en la Memoria de Resultados del SGC, la cual se redacta siguiendo el formato diseñado en la herramienta informática que gestiona este Sistema.

Con la revisión anual del Sistema se revisan los procedimientos que conforman el Manual de Procedimientos y, en su caso, se actualizan y mejoran. Además, se analiza el cumplimiento de objetivos, el desarrollo de las acciones de mejora y se definen los nuevos objetivos y acciones de mejora para el siguiente curso académico. Las acciones de mejora, definidas por curso académico, conforman el Plan de Mejora. Tanto objetivos como acciones de mejora se trasladan a sus fichas correspondientes, en las que se establece responsable, prioridad, plazo de ejecución, proceso o procesos con los que se relacionan, etc.

Se han realizado Memorias de Resultados de los cursos 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012 y 2012/2013.

De manera preliminar cabe señalar lo siguiente:



- Las 35 plazas ofrecidas al alumnado se cubrieron en su totalidad, detectándose una gran demanda para esta titulación, donde fácilmente se superan los 200 preinscritos, tal y como se recoge en la siguiente tabla:

Curso	2008/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
<b>Oferta plazas</b>	35	35	35	35	35
<b>Solicitantes preinscritos</b>	133	205	294	234	243
<b>Matrículas formalizadas</b>	36	32	39	46	35

- La Comisión de Garantía de la Calidad, órgano vigilante de la puesta en práctica de la memoria VERIFICA, se ha reunido trimestralmente durante el curso 12/13 para vigilar el cumplimiento de los objetivos y las acciones de mejora propuestas.
- Según se establece en la memoria VERIFICA, las competencias de la titulación se han visto desplegadas a lo largo de las asignaturas de la manera prescrita. No se han detectado desviaciones en este sentido ni incidencias en la adquisición de competencias. Las competencias transversales, las cuales están repartidas entre varias asignaturas y apoyadas por las actividades que periódicamente se llevan a cabo en el centro, han experimentado una fuerte potenciación durante el curso 12/13, al haberse puesto en marcha numerosas actividades extracurriculares, tales como conferencias y visitas dedicadas exclusivamente a los alumnos del máster.
- Además de dar seguimiento continuo al plan docente, se supervisa por parte del decanato la calidad de la docencia prestada. Vértice esencial de esta vigilancia ha sido la implantación durante el curso 12/13 de un sistema de información basado en el campus virtual que permite conocer en todo momento la ocupación de las aulas y la presencia de los docentes en sus clases.
- 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. La política del equipo decanal ha sido, subrayando esto, la de aplicar el máximo de recursos disponibles durante el curso 12/13 en mejorar las deficiencias de las instalaciones que periódicamente se venían detectando por diferentes canales, tanto para el uso del alumnado como para otros colectivos, como docentes o PAS.

En lo referente a lo contenido en el SGC, cabe destacar que:

- Existe una actividad continua de actualización de los capítulos y procedimientos del SGC, tanto en el manual principal como en todos los documentos periféricos que lo componen.
- Como se ha comentado anteriormente, la Comisión de Garantía de la Calidad se reunió de manera periódica conforme a lo establecido durante el curso 12/13. Esta comisión renovó sus miembros de la manera preceptiva, incluyendo los coordinadores de Grado y Máster como vocales de la misma. También elabora y aprueba sus actas y soporta sus conclusiones en la información de la que dispone sobre los procesos vigilados por el SGC.
- Los indicadores son calculados periódicamente. Es necesario señalar aquí que la totalidad de la información necesaria para evaluar integralmente la titulación no ha podido ser calculada, ya que no está disponible en la herramienta informática que debe proporcionarla.



En base a todo lo anterior cabe afirmar que el SGC, cuya función es ayudar a mantener el servicio prestado por la facultad en los niveles especificados en la memoria de verificación del título, ha sido aplicado correctamente por el centro y la comisión encargada del mismo. Las acciones de mejora detectadas para el Máster en Dirección y Planificación del Turismo durante el curso 12/13 han sido aplicadas en casi su totalidad, y se han detectado nuevas oportunidades en virtud de nueva información que se ha obtenido.

En líneas generales puede decirse que el foco de actuación en el Máster se ha centrado, durante el curso 12/13, en la orientación profesional y la asesoría hacia la contratación en el mercado y el emprendimiento.

Otro gran objetivo planteado para otras titulaciones, como es el de la potenciación del intercambio, tuvo difícil cabida durante el curso 12/13, debido a su configuración de un año y la impartición de asignaturas en español. La opción más aconsejable sería la realización de Trabajos de Fin de Máster en intercambio, pero es algo que los coordinadores del máster están analizando y aún no se ha tomado una decisión al respecto.

Objetivo	Proceso Clave	Indicador	Resultados			
			2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
1. Mejorar la satisfacción asociada a la orientación profesional	PC05	IN23(*)	32,39	46,33	57,54	58,42
		IN24	2,58	nd	2,5	2,93
	PC10	IN35(*)	nd	nd	nd	4,39
		IN36(*)	nd	46,1	45,38	12,27
		IN37	nd	1,16	nd	1,2
2. Mejorar el procedimiento de intercambio de estudiantes	PC08	IN30(*)	nd	4,16	4,65	7,03
		IN31	nd	nd	nd	nd
	PC09	IN32(*)	nd	4,04	4,22	2,34
		IN33	nd	nd	nd	nd

(\*) Indicador general para la Facultad

Puede decirse que los objetivos estipulados para el curso 2012/2013, en lo que afecta a esta titulación, han sido alcanzados, ya que se ha conseguido revertir la insatisfacción que se venía apreciando en cuanto a la orientación profesional, como puede apreciarse en la tabla anterior.

La única acción de mejora relevante para el Máster que no ha sido realizada es la 1.3 de la memoria de calidad, a causa de la imposibilidad de coordinar a los profesores para atender una reunión monográfica al inicio del curso.

A tenor de los indicadores encontrados y las demandas que cualitativamente se han visto estimadas, así como las sugerencias recibidas por parte de estamentos superiores y los colectivos implicados en la vida del centro, la Comisión del SGC de la titulación ha establecido una serie de objetivos para el próximo curso 13/14 que serán desglosados en el apartado 3 de este documento por lo que se refiere al programa de Máster en Dirección y Planificación del Turismo.

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

El órgano responsable de gestionar, coordinar y realizar el seguimiento del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, aplicable a este título, es la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro. Esta Comisión tiene la siguiente composición (según se establece en su propio Reglamento):



- a. Decano o Director, que actuará como Presidente.
- b. Coordinador de la Calidad, que actuará como Secretario. Este Coordinador será preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del Equipo de Dirección del Centro.
- c. Un representante de cada una de las titulaciones oficiales (de grado y/o máster), que actuará como Vocal. Dicho representante deberá ser profesor con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de grado y profesor doctor con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de máster.
- d. Un representante de alumnos, que actuará como Vocal.
- e. Un representante del Personal de Administración y Servicios, que actuará como Vocal.
- f. Un miembro del Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, que actuará como vocal-asesor, con voz pero sin voto.

Las funciones de esta Comisión, fijadas en su Reglamento, son las siguientes:

1. Propiciar la mejora continua de los Planes de Estudio.
2. Contribuir a superar el proceso de VERIFICACIÓN (ANECA) de los títulos y apoyar procesos de evaluación ex-post (SEGUIMIENTO y ACREDITACIÓN).
3. Elaborar y proponer para su aprobación el Manual de Calidad y los procesos del Sistema de Garantía de la Calidad, responsabilidad del Centro.
4. Implicar a todas las partes interesadas (profesorado, PAS, estudiantes, autoridades académicas, agentes externos) en los procedimientos de recogida de información pertinentes asegurando la máxima participación.
5. Plantear las acciones de calidad de las Titulaciones dependientes del Centro de forma progresiva.
6. Velar para que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión del Centro.
7. Elaboración anual de un Plan de Mejora.
8. Análisis de las quejas, incidencias, reclamaciones y sugerencias recogidas.
9. Análisis de los resultados del procedimiento de evaluación y mejora con relación a los distintos grupos de interés, así como el establecimiento de las correspondientes acciones de mejora, seguimiento e implantación de las mismas.
10. Elaboración de un Informe Anual sobre cada uno de los extremos que conforman a los diversos procedimientos del Sistema de Garantía de la calidad del centro.
11. Cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas.

La Comisión del Sistema de Garantía de la Calidad ha encontrado algunas divergencias entre la realidad de los resultados obtenidos en la titulación y su especificación en la memoria VERIFICA, en especial en lo que se refiere a las tasas cuya estimación inicial se basaba en magnitudes del antiguo título propio.

En relación con el Máster en Dirección y Planificación del Turismo el órgano colegiado que asume la responsabilidad de aplicar lo verificado en la memoria usando el SGC es la Comisión de Garantía de la Calidad, que se renovó durante el periodo, y que durante el curso 12/13 estuvo constituida por los siguientes miembros:

<b>Miembro</b>	<b>Antes de febrero de 2013</b>	<b>Después de febrero de 2013</b>
----------------	---------------------------------	-----------------------------------



Presidente	D. Antonio Guevara Plaza	D. Antonio Guevara Plaza
Secretario	D. Antonio Peláez Verdet	D. Antonio Peláez Verdet
Vocal de Grado	D. Antonio Pérez Martínez	D. Rafael Becerra Vicario
Vocal de Máster	D <sup>a</sup> . Ana Luque Gil	D <sup>a</sup> . Ana Luque Gil
PAS	D <sup>a</sup> . Genoveva Lara Rodríguez	D <sup>a</sup> . Genoveva Lara Rodríguez
Alumno	D. Jesús Villazón Arráiz.	D. Jesús Villazón Arráiz.

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

<http://www.uma.es/facultad-de-turismo/cms/base/ver/base/basecontent/5478/calidad/>

Su reglamento fue aprobado por la Junta de Centro en sesión de 5 de diciembre de 2008, y se encuentra reproducido en [http://www.uma.es/media/tinyimages/file/TU\\_reglamentoCGC.pdf](http://www.uma.es/media/tinyimages/file/TU_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 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, exactamente los días 26 de septiembre de 2012, 14 de diciembre de 2012, 15 de febrero de 2013 y 13 de junio de 2013. También es necesario destacar que el coordinador de calidad necesitó convocar una reunión extraordinaria el 18 de marzo de 2013. En ellas la CGC trató los temas de calidad conforme a lo que se relaciona en el siguiente programa:



Fecha	Orden del día	Acuerdos adoptados
26 de septiembre de 2012	<ol style="list-style-type: none"><li>Encuestas a los alumnos: Baja participación y alternativas para elevarla</li><li>Modelos de acta en Isotools</li><li>Funcionamiento del sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones</li><li>Mantenimiento del manual de calidad del centro</li><li>Puesta al día a los nuevos miembros del sistema de indicadores y procesos</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Aprobar el acta de la reunión de 21 de mayo de 2012.</li><li>Dar traslado a la Directora de Secretariado de Calidad y Contratos Programa de la propuesta de incluir en el acceso iDuma uno o varios alias o correos personales, de manera que los alumnos puedan recibir una comunicación más eficaz.</li><li>Ampliar la ventana de tiempo para responder los cuestionarios de calidad, anticipando de igual manera su apertura desde diciembre de 2012.</li><li>Se comprobó que el modelo de acta en Isotools es correcto. Se desestimó la edición del campo propuesta.</li><li>Los miembros de la CGC del centro revisarán el procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones para explorar su funcionamiento y verificar por qué no están llegando las mismas.</li><li>Se recoge la necesidad de disponer, para la próxima reunión, de una versión actualizada de los capítulos 2 y 3 del Manual de Calidad del centro. Se encomienda al Coordinador de Calidad que actualice los documentos necesarios.</li></ol>
14 de diciembre de 2012	<ol style="list-style-type: none"><li>Aprobación del acta de la reunión anterior.</li><li>Aprobación, si procede, de la redacción actualizada de los capítulos 2 y 3 del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad del centro.</li><li>Ruegos y preguntas.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Aprobar el acta de la reunión anterior.</li><li>Aprobar los capítulos 2 y 3 del Manual de SGC del centro en la forma en que se adjunta.</li></ol>
15 de febrero de 2013	<ol style="list-style-type: none"><li>Aprobación del acta de la reunión anterior</li><li>Informe del Coordinador de Calidad</li><li>Lectura y debate de los Informes emitidos por la Comisión de Seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento</li><li>Propuesta de renovación de miembros de la Comisión de acuerdo con lo sugerido en los informes de seguimiento</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Aprobar el acta de la reunión ordinaria anterior de 14 de diciembre de 2012</li><li>Convocar reunión extraordinaria de la Comisión para aprobar los autoinformes que habrán de elevarse a Junta de Centro, de manera que se verifique en ellos lo recomendado por la Comisión de Seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento</li><li>Proponer al órgano decanal, de acuerdo con lo informado en el punto anterior, a D. Rafael Becerra (Coordinador de Grado) como miembro de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Turismo, reemplazando en sus funciones al vocal de Grado, D. Antonio J. Pérez Martínez</li></ol>



	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Presentación, enmiendas y debate sobre la Memoria de Seguimiento del SGC de la Facultad de Turismo</li><li>6. Ruegos y preguntas.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Aprobar la Memoria del Sistema de Garantía de la Calidad del curso 2011/12 y proponer su aprobación en Junta de Centro.</li></ol>
18 de marzo de 2013	Punto único: Lectura y aprobación, si procede, de los Autoinformes de Seguimiento de Grado y Máster para su remisión a Junta de Centro.	Se aprueban por unanimidad el contenido de los autoinformes, que se añaden a este acta, para ser sometidos a consideración y aprobación, si procede, en la próxima Junta de Centro.
13 de junio de 2013	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aprobación de las actas de las reuniones anteriores</li><li>2. Informe del coordinador del calidad</li><li>3. Toma de decisiones sobre los nuevos objetivos de calidad para el curso 13/14</li><li>4. Ruegos y preguntas</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Los asistentes declaran haber leído con anterioridad las actas de las reuniones anteriores</li><li>2. Los asuntos de informe son:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Los procesos PA01 y PA12, específicos del centro, se encuentran obsoletos y deben ser revisados</li><li>2. La herramienta Isotools ha sido actualizada para incluir las fechas de las actas</li><li>3. El contrato programase se ha firmado y se convierte en una de las directrices principales de la política de calidad del centro</li><li>4. Los autoinformes pasados contemplaban la inclusión de un punto sobre igualdad de género en el programa de la asignatura de Gestión de los RRHH en el máster, que no se ha contemplado aún.</li><li>5. La plataforma Sharepoint se ha habilitado como forma de registro de las reuniones de gestión que se mantienen en el centro.</li><li>6. Se ha ido informando a los coordinadores de Grado y Máster de la evolución de las respuestas a la encuesta a alumnos. Faltan por cerrarse las de egresados y docentes.</li></ol></li><li>3. Los objetivos de calidad para el curso 13/14 deberían fijarse a partir de la próxima reunión, cuando se disponga de toda la información.</li></ol>

En las últimas reuniones se analizaron las acciones de mejora necesarias para corregir las desviaciones entre los indicadores y lo especificado en la memoria. Estas necesidades fueron comunicadas a Decanato, quien las incluyó en su planificación operativa. La Comisión de





Garantía de la Calidad le dio seguimiento posterior. Se decidió incluirlas directamente en la Memoria de Calidad cuando se dispusiera de toda la información al respecto.

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

El Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, aplicable al título, se diseñó siguiendo las directrices del Programa AUDIT de la ANECA, recibió evaluación positiva del diseño por parte de dicha Agencia y se compone de los siguientes procedimientos:

- PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad
- PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad
- PE03. Definición de la política de personal académico
- PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios
- PE05. Medición, análisis y mejora continua
- PE06. Responsabilidad social
- PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros
- PC02. Garantía de calidad de los programas formativos
- PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes
- PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes
- PC05. Orientación a los estudiantes
- PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza
- PC07. Evaluación del aprendizaje
- PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados
- PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos
- PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional
- PC11. Gestión de las prácticas externas
- PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación
- PC13. Extinción del título
- PC14. Información pública
- PA01. Gestión y control de los documentos y los registros
- PA02. Gestión de expedientes y tramitación de títulos
- PA03. Captación y selección del personal académico
- PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios
- PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico
- PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios
- PA07. Formación del personal académico
- PA08. Formación del personal de administración y servicios
- PA09. Gestión de recursos materiales



- PA10. Gestión de los servicios
- PA11. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
- PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés

El Sistema establece en su proceso estratégico PE05 la revisión anual del mismo, en ella se revisan y evalúan los distintos procedimientos así como sus resultados. Si es necesario se actualizan creando nuevas ediciones. Con la revisión anual se analiza el cumplimiento de objetivos y el desarrollo de las acciones de mejora y, además, se definen los nuevos objetivos y acciones de mejora para el siguiente curso académico.

En el año 2011 se trasladó toda la información del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro a una herramienta informática, lo que permitió agilizar la gestión de este Sistema.

El Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, inicialmente disponía de 65 indicadores (algunos generales de Centro y otros diferenciados por titulación). En mayo de 2011 el Vicerrectorado competente, junto con las Comisiones de Garantía de la Calidad de los Centros (representadas a través de los Coordinadores de Calidad), acordaron reducir el número de indicadores a 36. Entre ellos se recogen las cuatro tasas propuestas por la Comisión Universitaria para la Regulación del Seguimiento y Acreditación (CURSA).

En las revisiones anuales del Sistema, la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro elabora una Memoria Anual de Resultados. En esta Memoria se analizan los resultados de los indicadores y se valoran los logros alcanzados por los títulos.

- 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 y alcanzables.
  - El PA05 del SGC, asociado con el IN49 Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente, muestra una enorme mejora para el curso 12/13, situándose prácticamente en el mejor registro, con un valor de 4,03 sobre 5. Téngase en cuenta que la media de este indicador para másteres de la Universidad de Málaga es de 3,97 sobre 5, lo que da idea de la satisfacción de los alumnos con la actividad formativa del título.
  - A título colateral, y aunque no forme parte del PA05 del SGC, la satisfacción de los alumnos con los sistemas de evaluación usados en el Máster, medida en el IN29, se ajusta exactamente a la media de éste para los másteres de la Universidad de Málaga, situándose en un valor de 3,94 sobre 5.
  - Durante el curso 12-13 no se establecieron por parte del SGC acciones específicas encaminadas a la mejora docente y la calidad de la enseñanza en un sentido estricto, por entender que el centro tiene poco margen de actuación en una materia que es responsabilidad de cada departamento. No obstante, medidas colaterales fueron planificadas, como el registro de la asistencia de los profesores o un ambicioso programa de eventos y conferencias



complementarias a la formación reglada del Grado en Turismo, y que están documentadas profusamente en el PC10.

- Procedimiento de evaluación y mejora del profesorado.
  - La evaluación y mejora del profesorado está directamente relacionada con el PA07, que a su vez se apoya en dos indicadores: IN54 e IN55. Es necesario subrayar aquí que este indicador se mide con carácter general para todo el centro, sin poderse discriminar sobre profesores que imparten en las distintas titulaciones del mismo. Sobre el primero cabe decir que el porcentaje de profesores que han participado en el curso 12/13 en actividades de formación ha bajado con respecto al año pasado, hecho que la Comisión de Garantía de la Calidad ya valoró de manera negativa, aunque el decremento no es preocupante (28,57% en 12/13, frente al 36,11% de 11/12), estando en un rango discreto con respecto a la participación de los últimos cuatro años. Por otra parte, el IN55 sí que reflejó este curso una satisfacción más elevada de los docentes de la titulación que acudieron a formación, situándose esta en el 8,5 sobre 10.
  - No obstante, el centro no posee control sobre la asignación del profesorado que efectúan los departamentos, manteniéndose cierta rotación en la composición de los recursos humanos, aunque fijada en términos similares a los establecidos en la memoria VERIFICA. Las quejas y reclamaciones que han llegado por canales no controlados por la CSGC se han canalizado a través de los Vicedecanatos correspondientes hacia los departamentos, como se preceptúa en la normativa, o se han resuelto en la COA, órgano al efecto si era procedente.
  - Aun así, cabe decir que la participación y satisfacción de los profesores con su formación es notablemente mejor que la media de la Universidad de Málaga, ya que los promedios institucionales para los IN54 e IN55 son 17,67% y 8,48 sobre 10, respectivamente.
- Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.
  - La calidad de las prácticas externas se aprecian mediante el PC11, y por consiguiente con los indicadores IN37 y 38. Puede decirse que las prácticas externas han estado ajustadas a la demanda previsible, ya que se han presentado 1,2 ofertas por cada alumno demandante. Por otra parte, el nivel de satisfacción con las prácticas ha ascendido sustancialmente, pasando de 3 sobre 5 en el curso 11/12 a 4 sobre 5 en el curso 12/13. Esto revela aspectos mayoritariamente positivos percibidos por los alumnos durante este periodo en esta dimensión del Máster.
- Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad.
  - El PC09 se encarga de verificar la evolución de esta magnitud, y sus indicadores asociados son el IN30 y en IN32. No existe información referida al máster, ya que la actividad de intercambio durante el curso 12/13 en esta titulación ha sido inexistente. La configuración del título, impartándose en un solo curso académico, junto con la docencia íntegramente en español durante ese ejercicio, fueron los dos mayores obstáculos para poder suscribir acuerdos de intercambio con otras instituciones.
  - Durante el curso 13/14 se ha integrado en el programa gSmart de Erasmus Mundus y se ha empezado a impartir docencia en inglés para alguna asignatura, lo que se espera sea el inicio de una actividad internacionalizadora del mismo. En el autoinforme correspondiente al curso 13/14 se podrá facilitar más información al respecto.



- 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 el curso 11/12 se efectúa a los mismos, y que se complementa con el feedback que se recibe por parte de la Asociación de Antiguos Alumnos, constituida hace ya dos años. 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.
  - En estos momentos no se dispone de información sobre los egresados del título, aunque su evolución será registrada mediante los procesos PC10, PC12 y PC02, que se alimentan en parte del IN36.
- 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 procede a usar este feedback como parte del establecimiento de medidas de mejora y objetivos de calidad para el curso siguiente.
- 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 durante el curso 12/13.
  - 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) .

Los criterios específicos en el caso de extinción del título se recogen en el proceso clave “PC13. Extinción del título” del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro. Este proceso es general de la Universidad de Málaga, aplicable a todos los títulos. El órgano responsable del mismo es el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.

En las revisiones anuales del Sistema se ha ido actualizando este proceso. Se han elaborado tres ediciones: la primera aprobada en Consejo de Gobierno de 30 de abril de 2008, la segunda de 29 de julio de 2009 y la tercera de 19 de junio de 2013.



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

**a) Indicadores CURSA**

Los indicadores propuestos por la comisión CURSA se recogen entre los indicadores del SGC.

	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	Objetivo en memoria VERIFICA
IN03. Tasa de graduación	Nd	Nd	Nd	Nd	80.00
IN04. Tasa de abandono	Nd	Nd	Nd	Nd	20.00
IN05. Tasa de eficiencia	Nd	Nd	Nd	Nd	92.00
IN27. Tasa de rendimiento	82.38	76.00	71.67	77.51	-

No existe información sobre los indicadores CURSA en la herramienta Isotools para poder mostrar una evolución de los parámetros esenciales del título. No obstante, la única magnitud de la que se dispone, la tasa de rendimiento, se mantiene aún por debajo de la media de los másteres de Ciencias Sociales de la Universidad de Málaga (89,43%), aunque sus niveles entran dentro de los márgenes de tolerancia razonable.

**b) Indicadores del SGC**

Son relevantes los avances del título durante el curso 2012-2013 en los terrenos de la orientación profesional y prácticas, así como en algunos indicadores primarios como la demanda y el grado de cumplimiento de la planificación. El alumnado, por su parte, también presenta mayores índices de satisfacción por la actividad docente y los sistemas de evaluación.

Por el contrario, la satisfacción general con el uso de los servicios o los recursos materiales ha descendido levemente durante el curso 12/13, por lo que algunos de los objetivos de calidad van encaminados a corregir esa situación. Mención aparte se debe hacer para la tasa de éxito, que tras algunos decrementos parece estabilizarse en un nivel de 83,25%. Esto es algo que



la Comisión de Calidad ha tenido en cuenta, ya que este mismo parámetro se sitúa para los Másteres de Ciencias Sociales en un rango superior, de 93,42%.

Los parámetros que se mantienen dentro de una tendencia general estable, aunque mejoran desde el curso 11/12, son la tasa de rendimiento y la satisfacción de los usuarios con los procesos de selección y matriculación en el título.

Informe Indicadores: Máster en DPTur	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
IN22_1 - Demanda de la titulación en 1ª opción	▼ 251,43	▲ 422,86	▬ 355	▲ 385,71
IN22_2 - Demanda de la titulación en 2ª opción	▼ 74,29	▬ 131,43	▬ 115	▲ 162,86
IN22_3 - Demanda de la titulación en 3ª y sucesivas opciones	▼ 37,14	▼ 62,86	▬ 165	▲ 240
IN08 - Duración media de estudios	-	-	-	-
IN20 - Grado de cobertura de las plazas ofertadas	-	▼ 100	▲ 102,5	▼ 100
IN26 - Grado de cumplimiento de la planificación	-	▲ 4,33	▼ 3,92	▲ 4,24
IN36 - Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados	-	-	-	-
IN38 - Nivel de satisfacción con las prácticas externas	-	-	▼ 3	▲ 4
IN19 - Nivel de satisf. de los estud. proceso de selección, admisión y matriculación	▼ 2,74	▲ 4,84	▬ 3,53	▬ 3,59
IN24 - Nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades de orientación	▼ 2,58	-	▼ 2,5	▲ 2,93
IN41 - Nivel de satisf. de los usuarios gestión de expedientes y tramitación de títulos	-	-	3,5	-
IN61 - Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	-	-	▲ 4,27	▼ 3,64
IN49 - Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente	-	▲ 4,05	▼ 3,75	▲ 4,03
IN37 - Oferta de prácticas externas	-	▼ 1,16	-	▲ 1,2
IN58 - Satisfacción de los grupos de interés con respecto a los recursos materiales	-	▼ 3	▲ 4,08	▼ 3,33
IN29 - Satisfacción del alumnado con los sistemas de evaluación	-	▲ 3,97	▼ 3,77	▲ 3,94
IN04 - Tasa de abandono	-	-	-	-
IN05 - Tasa de eficiencia	-	-	-	-
IN28 - Tasa de éxito	▲ 98,08	▬ 89,41	▼ 83,45	▼ 83,25
IN03 - Tasa de graduación	-	-	-	-
IN27 - Tasa de rendimiento	▲ 82,38	▬ 76	▼ 71,67	▬ 77,51

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

Aunque es prematuro hacer valoraciones sobre los indicadores CURSA, ya que aún no han podido calcularse en su totalidad, lo conocido hasta ahora permite evaluar de manera muy positiva la marcha de la titulación, tanto en lo que se refiere como a la cobertura de las plazas y su demanda, los procesos de selección y matriculación, y la actividad docente y evaluadora del aprendizaje.

Por otra parte, el resto de indicadores primarios presenta una evolución positiva, debiendo centrar los esfuerzos en los recursos materiales y los demás servicios puestos a disposición de la comunidad académica vinculada con este Máster. Todos los indicadores registrados para el máster son superiores a los promedios de los mismos para los másteres de la UMA, como puede apreciarse en la siguiente tabla comparativa, que expone claramente las valoraciones superiores obtenidas desde los diferentes grupos de interés.

Indicador	Media Másteres UMA	Valoración MDPT	Diferencia
-----------	--------------------	-----------------	------------



IN19	3,53	3,59	+0,06
IN24	2,88	2,93	+0,05
IN38	3,30	4	+,7
IN41	3,02	3,5 (curso 11/12)	NP
IN58	2,99	3,33	+0,34
IN61	3,50	3,64	+0,14

### **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)**

La Comisión de Garantía de la Calidad, a la vista del análisis de los indicadores del SGC y de otras informaciones colaterales que ha manejado, ha decidido que la mejor manera de actuar en este contexto es mantener la atención de manera integral en cada proceso, toda vez que se han corregido las deficiencias observadas en el curso 11/12.

Por ello las acciones a implementar con respecto a esta titulación abarcan una gran cantidad de parámetros, de manera que pueda sostenerse la evolución positiva del Máster en los distintos aspectos que componen su calidad. Estas acciones son las siguientes:

#	Grupo de objetivos	Ref.	Descripción
1	CONSOLIDAR Nº DE ESTUDIANTES	1.1	Mantener el grado de cobertura de plazas ofertadas
2	AUMENTAR ACCIONES DE COMUNICACIÓN SOBRE OFERTA ACADÉMICA	2.1	Organizar talleres o visitas para incentivar la demanda o completar las plazas de nuevo ingreso
		2.3	Mejorar el nivel de satisfacción alumnos con servicios prestados en proceso de matriculación, o mantener puntuación de 3.5
3	AUMENTAR CALIDAD DOCENTE DE LAS TITULACIONES	3.1	Realizar 5 de estas actividades: acto de bienvenida, curso cero, asistencia a eventos de calidad docente, cumplimiento de las convocatorias de la CSGC, coordinación de PIEs, organización de eventos sobre calidad docente.
		3.2	Mejorar la valoración docente por alumnado o mantener puntuación de 3.75
		3.3	Mejorar el nivel de satisfacción alumnado con actividades orientación o mantener puntuación de 2.5



4	CUMPLIR LOS REQUERIMIENTOS DE TRANSPARENCIA	4.1	Incorporación y actualización de la información exigida en Plan de Transparencia UMA
5	INCREMENTAR LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS ALUMNOS	5.1	Realizar las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"><li>- Jornada anual de orientación laboral</li><li>- Jornada para el fomento de la cultura emprendedora</li><li>- Colaborar en la difusión del premio anual para emprendedores UMA</li><li>- Aumentar el número de empresas para el programa de prácticas</li><li>- Colaborar en la realización y actualización de los perfiles profesionales de la titulación</li><li>- Colaborar en la captación de empresas que seleccionen personal</li></ul>
7	ALCANZAR EXCELENCIA FINAL DEL PROCESO FORMATIVO	7.1	Mejorar respecto al curso anterior la proporción créditos aprobados/cr.matriculados
		7.2	Mejorar respecto al curso anterior la proporción créditos aprobados/cr.presentados
8	MEJORAR LA EFICACIA DOCENTE	8.1	Reducir respecto al año anterior la tasa de abandono de la titulación
9	INCREMENTAR GRADO DE MOVILIDAD ENTRE ALUMNADO	9.1	Incrementar el nº de estudiantes Movilidad en destino
		9.2	Incrementar el nº de estudiantes extranjeros en el Máster
10	MEJORAR EL GRADO DE BILINGÜISMO DE LOS ALUMNOS	10.1	Porcentaje de asignaturas impartidas en otro idioma (incrementar/superar media UMA)
		10.2	Porcentaje de alumnos matriculados en otro idioma en la titulación (incrementar/superar media UMA)

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

No procede

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

No procede





UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO  
CURSO 2012/13**