

AUTOINFORME PARA LA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN PRESENTADO EN OCTUBRE DE 2021

Datos de Identificación del Título

UNIVERSIDAD: Universidad de Huelva	
ID Ministerio	2501847
Denominación del Título	Graduado o Graduada en Turismo
Curso académico de implantación	2010/2011
Web de la Titulación	https://bit.ly/2CdOmLn
Convocatoria	2021/2022

Encasodetituloconjuntoouofertadoenmásdeuncentro:

UNIVERSIDAD:	
Centro:	

I. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

Criterio 1: El título proporciona la información pública suficiente y relevante de cara al estudiante y a la sociedad.

Análisis

El principal medio de difusión de la información pública del Grado en Turismo ha sido la página web del Grado en Turismo (Turismo - <https://goo.gl/e51ywf>) que recoge toda la información relativa al Grado y el seguimiento de la calidad del mismo conforme a lo establecido en la memoria correspondientemente verificada y el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT). Según el Check-List, la página Web ofrece toda la información referente al título de manera estructurada y visible para los grupos de interés, incluida la relativa al grado de inserción de los titulados del grado. La web es objeto de revisión de forma continua bajo la supervisión del Decanato que es hilo conductor del proceso de actualización de la misma. La Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo garantiza la comunicación de las últimas noticias del Grado en Turismo a través de una sección de últimas noticias en la web y un empleo amplio de redes sociales, entre las que destaca el uso de twitter (@FempUhu). Además, se debe mencionar los canales de información y comunicación dirigidos a los estudiantes a nivel de la Universidad de Huelva como la página web de la UHU, canal UHU, CARUH (Consejo de Alumnos y Representantes de la Universidad de Huelva), SOIPEA (Servicio de Orientación, Información, Prácticas, Empleo y Autoempleo), Canal Sur Radio - Agenda Universitaria, etc.

La captación de alumnos de nuevo ingreso se ha potenciado mediante charlas orientativas al alumnado de 2º de bachillerato y CFGS en los 50 centros de enseñanza secundaria públicos y privados que hay en la provincia de Huelva organizadas por el Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU), aunque se ha visto afectada en el curso académico 2019/2020 por la situación de pandemia general derivada de la COVID 19 en la que desde entonces estamos inmersos. A pesar de ello, en el curso 2019/2020 se han podido realizar charlas orientativas al alumnado de 2º de Bachillerato y Centro de Formación de Grados Superiores (CFGS), en 40 centros de enseñanza secundaria públicos y privados de la provincia de Huelva organizadas por el Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU); y mediante reuniones organizadas por la Facultad visitándose el 16% de los institutos de la provincia, en las que se informó a los estudiantes preuniversitarios de la oferta académica de la Universidad de Huelva y de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo. Por su parte, las Jornadas de Puertas Abiertas de la Universidad de Huelva que se han venido realizando desde el año 2001, y durante la cual, la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo recibía la visita de estudiantes preuniversitarios, también se ha visto afectada en el curso 2019/2020, teniendo que ser suspendidas. Asimismo, también cabe mencionar que la organización de las Olimpiadas de Economía por parte de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo que se venían celebrando anualmente tampoco han podido realizarse en el curso académico 2019/2020 debido exigencias sanitarias derivadas de la pandemia de la COVID-19. Afortunadamente, para el curso académico 2020/2021 se han reanudado tanto las Jornadas de Puertas Abiertas como las Olimpiadas de Economía. En cuanto a las Jornadas de Puertas Abiertas han tenido lugar de forma virtual y ha ofrecido la oportunidad de que éstas se pudiesen visitar las 24 horas del día los siete días de la semana, y facilitando la asistencia a visitantes procedentes tanto del ámbito académico (orientadores, estudiantes,

profesorado de diferentes niveles educativo) como de familias, egresados, entidades y otros sectores de la sociedad. Por su parte, las Olimpiadas de Economía ha tenido lugar de forma presencial, respetando las medidas marcadas por las autoridades sanitarias.

La opinión de los distintos grupos de interés respecto de la información pública disponible presenta niveles de satisfacción bastantes satisfactorios. Concretamente, un 59% del alumnado del grado y doble grado otorgan valoraciones por encima de 3 a este ítem. El profesorado de las titulaciones, igualmente, asigna valores muy cercanos a 4 sobre 5 a este ítem. El personal de administración y servicios (PAS) valora este ítem con un 4,25/5.

Respecto a la satisfacción del alumnado del grado en Turismo y doble grado ADE-TUR sobre los cambios producidos en la docencia tras la suspensión de las clases presenciales por el estado de alarma, la puntuación obtenida ha sido de 3,2/5 en lo relativo a la claridad de la información recibida sobre los cambios y adaptaciones introducidas en las asignaturas de la titulación; de 2,7/5 respecto a la idoneidad del plazo con el que se ha aportado la información sobre las adaptaciones realizadas; y de 2,8/5 sobre si ha sido suficiente información aportada sobre asuntos administrativos (solicitud ayudas, alteración de matrículas,...). Por su parte, en cuanto a la satisfacción del profesorado del Título, la puntuación sobre la adecuación de la información recibida a través de los distintos canales de difusión institucionales ha sido de 3,9.

Tratamiento de recomendaciones no resueltas del Informe de seguimiento del Plan de Mejora (DEVA):

La recomendación de este apartado ha sido considerada resuelta por la DEVA en el correspondiente Informe de Seguimiento recibido de la Agencia Andaluza de Evaluación en noviembre de 2020.

Fortalezas y logros

- La totalidad de la información del Check-List está disponible en la web del título.
- La Web del Título está integrada en la del Centro y hace un extenso uso de las redes sociales, en particular de Twitter.
- El menú lateral de la web facilita significativamente la búsqueda de información.
- La información está actualizada en la medida en que la Web tiene una sección "últimas noticias" que ofrece a los grupos de interés la información más reciente que se ha publicado.
- La página web es la principal fuente de información pública frente a los folletos impresos u otras fuentes de información. Tiene como ventaja su versatilidad y posibilidad de actualización de manera rápida.
- Las jornadas de puertas abiertas permiten entrar en contacto con el principal grupo de interés (alumnado) ofreciendo de manera ágil y dinámica la posibilidad de ver in situ las instalaciones, etc.; permitiendo además la posibilidad de preguntas/respuestas por parte de los guías/monitores que ejercen de cicerones en estas visitas y que forman parte del mismo grupo de interés (alumnado).
- Realización de visitas concertadas con fines orientativos por parte de la Facultad a los centros de Educación Secundaria de la provincia y de forma paralela a las organizadas por la UHU.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Al objeto de disponer de una web más usable y accesible se propone continuar la revisión y rediseño de la web en el ámbito de la Estrategia de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Huelva 2016-2017. Se continúa trabajando en la misma línea iniciada en cursos anteriores en el marco de dicha estrategia en la que se incluye el rediseño y la reestructuración de la web actual de la Universidad de Huelva. En espera de ejecución del proyecto de la UHU para disponer de la infraestructura adecuada para integrar y centralizar toda la información actualizada y necesaria procedente de diferentes servicios centrales de la UHU, se continúa actualizando la información publicada en este ámbito en la web del centro, en función de la disponibilidad de recursos (<https://bit.ly/34DTivV>).

Evidencias imprescindibles

Enlaces:

- Información sobre el procedimiento para la actualización de la IPD del título. (https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p01-informacion-publica/at_download/file)
- Página web del título: <https://bit.ly/2CdOmLn>

- CV profesorado Facultad
<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/facultad/profesores/departamentos-y-profesores>
<http://www.uhu.es/departamentos/departamentos.htm>
Catálogo COLUMBUS (<http://columbus.uhu.es/>) y Repositorio Arias Montano (<http://rabida.uhu.es/dspace/>) de la Biblioteca de la Universidad de Huelva
- Twitter de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo (<https://twitter.com/FempUhu>)
- Otros canales de Información y Comunicación dirigidos a los estudiantes (UHU):
<http://transparencia.uhu.es/transparenciaUHU/catalogo/canales-de-informacion-y-comunicacion-dirigidos-los-estudiantes>
- Página web UHU: <http://www.uhu.es/index.php>

II. INFORMACIÓN RELATIVA A LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Y DE SU CONTRIBUCIÓN AL TÍTULO

Criterio 2: El título posee un Sistema de Garantía de Calidad (SGC) determinado e implementado con los mecanismos necesarios para obtener la información sobre el desarrollo de la implantación del título y orientado a la mejora continua.

Análisis

El SGIC aplicado en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo para sus titulaciones hasta el curso 2013/14 fue diseñado por la Universidad de Huelva (UHU) según el programa AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). No obstante, con la paulatina implantación del sistema se han ido detectando deficiencias y oportunidades de mejora, que llevaron a la necesidad de una revisión profunda y actualización del SGIC. Además, la entrada en vigor de normativa específica sobre el seguimiento y acreditación de las titulaciones llevó a considerar la necesidad de incluir nuevos indicadores o eliminar algunos de los inicialmente previstos, cuya obtención y estudio no aporta valor añadido. De esta forma, la UHU diseñó una nueva versión del SGIC (V1.0) para sus Centros, que fue aprobada por Consejo de Gobierno con fecha de 19/12/2014.

Los SGIC están sometidos, por su propia naturaleza, a una revisión y actualización sistemática que, unido a la evolución de las normativas y necesidad de adaptación al entorno, hacen que periódicamente surjan nuevas versiones. En este sentido, la versión del SGIC 2.0 (aprobados por la Comisión para la Calidad delegada del Consejo de Gobierno de la Universidad de Huelva con fecha 4/12/2020 y por Junta de Centro con fecha 6/07/2021) es fruto de esta actualización y proceso de mejora constante adaptado a los nuevos retos que supone la certificación institucional IMPLANTA, fruto del nuevo marco de acreditación institucional regulado por el [Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios](#). En este sentido, el SGIC 2.0 supone un aumento de responsabilidad, madurez y asentamiento de la cultura de calidad en el Centro, que influye positivamente en la verificación, seguimiento y renovación de la acreditación de sus títulos y que tiene, como objetivo principal, asegurar una formación académica que satisfaga las necesidades y expectativas del estudiantado en particular y de la sociedad en general.

Los responsables de la implantación, revisión y propuestas de mejora del SGIC del Centro son, además del Equipo de Dirección del Centro, y en particular su Decano como principal responsable, y su Vicedecanato con competencias en materia de Calidad, una Comisión de Garantía de Calidad de Centro (CGCC) y las Comisiones de Garantía de Calidad de las Titulaciones impartidas en el mismo (CGCT). La composición, reglamento de funcionamiento y funciones de estas dos comisiones pueden consultarse en el Capítulo 3 del Manual del SGIC 2.0 de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo.

Si las versiones anteriores del SGIC estaban elaboradas siguiendo las directrices del [programa AUDIT](#) de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y respetando la normativa vigente de seguimiento y acreditación de la DEVA-AAC, la versión 2.0 continúa en la misma dirección, pero adaptando su organización y contenido a los criterios del programa IMPLANTA.

La aprobación de esta nueva versión del SGIC 2.0 ha supuesto un incremento de procedimientos respecto a la versión del SGIC 1.0 (de 15 a 20) y, por tanto, las evidencias generadas e indicadores; todo ello redundando en una mejora en el desarrollo del trabajo de las comisiones, aclaración de responsables y calendario ajustado a la realidad de nuestra institución.

La Tabla 1 muestra los procedimientos por criterio de la nueva versión del SGC 2.0 implantado en el Centro en el curso 2020/2021.

Tabla 1. Criterios y procedimientos SGC 2.0

CRITERIO 1. INFORMACIÓN PÚBLICA
P01. Información Pública
CRITERIO 2. POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
P02. Política y objetivos de Calidad
P03. Gestión de la información y la documentación
P04. Planificación, desarrollo y medición de los resultados de las enseñanzas
P05. Recogida y análisis de la satisfacción de los grupos de interés
P06. Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones
P07. Auditoría interna
P08. Revisión del SGC del Centro
CRITERIO 3. DISEÑO, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS
P09. Diseño de la oferta formativa y modificación de la memoria del título verificado
P10. Seguimiento, evaluación y mejora del título
P11. Extinción del título
CRITERIO 4. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR
P12. Capacitación, competencia y cualificación del PDI
CRITERIO 5. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y APOYO AL ESTUDIANTADO
P13. Gestión, mantenimiento y mejora de recursos materiales y servicios
CRITERIO 6. GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
P14. Captación, preinscripción y matriculación, reconocimiento y certificación
P15. Orientación académica y profesional de estudiantes
P16. Metodologías de enseñanza y Evaluación de los resultados del aprendizaje
P17. Gestión de la Movilidad de estudiantes
P18. Gestión de las Prácticas externas
P19. Gestión de los TFG y TFM
P20. Análisis de la inserción laboral

Durante el curso 2015/2016 se comenzó con el análisis de inserción laboral (P20), ya que este procedimiento está diseñado para comenzarse a partir del segundo curso en el que se originen egresados. Por tanto, se han desarrollado y se ha dado cumplimiento a todos los procedimientos del SGC, con excepción del procedimiento de extinción del título, que no procede por no encontrarse el título en extinción.

Contribución y utilidad de la información del SGIC a la mejora del título.

El SGC, mediante los procedimientos que hemos mencionado, lleva a cabo la revisión y mejora de la implantación y desarrollo de este grado con objeto de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos en su memoria verificada.

El SGC actual contempla un procedimiento específico que establece la sistemática a seguir en el seguimiento, evaluación y mejora de los títulos impartidos en el Centro (P10 - Procedimiento de Seguimiento, Evaluación y Mejora del Título). En aplicación de este procedimiento, la CGCT procede a la revisión y análisis de todos los resultados e informes generados en el resto de los procedimientos que integran el SGC; de este modo, se facilita la toma de decisiones que redundan en la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro. Este procedimiento incluye la relación de indicadores que se generan cada curso académico, clasificados según los distintos procedimientos del SGC 2.0 en los que se integran; además, también incluye el catálogo de encuestas de satisfacción de los grupos de interés, cuyo proceso de recogida de información está regulado por otro

procedimiento específico del SGC 2.0 (P05 - Procedimiento para la Recogida y análisis de la satisfacción de los grupos de interés).

No obstante, el nuevo marco normativo aplicable a la gestión y calidad de las universidades implica un proceso de revisión y adaptación del SGC. En este sentido, la certificación IMPLANTA (certificación del centro), constituye el marco de referencia, presente en el proceso de revisión y adaptación, que ha iniciado ya la Unidad para la Calidad de la Universidad de Huelva, cuyos propósitos y avances han sido tratados en varias reuniones con los responsables de calidad de los centros de la UHU, para dar traslado de manera gradual a la práctica en el seguimiento y evaluación de los títulos de cada centro.

Valoración de la dinámica de funcionamiento de la comisión de garantía de la calidad del título y cambios significativos.

La Comisión de Garantía de Calidad de Título de Graduado/a en Turismo está compuesta por los siguientes miembros en el curso académico 2019-2020:

Presidente: M^a del Amor Jiménez Jiménez

Secretario: David Flores Ruiz

Representante PDI: Raquel Justo González

Representante PDI: Elena García de Soto Camacho

Representante del PAS: Rosa M^a Pérez de León Lancha

Representante alumnado: Delegado de centro

La CGCT se ha reunido en once ocasiones durante el curso 2019/2020 y en estas sesiones se han abordado el seguimiento y análisis de los distintos procesos que componen el SGC y la elaboración del autoinforme de seguimiento.

La revisión y el seguimiento del SGC del grado en Turismo se ha llevado a cabo por la Comisión de Garantía de Calidad del Título en un primer nivel y la Comisión de Garantía de Calidad del Centro en un segundo nivel. A ambas comisiones les corresponde, de acuerdo con el reparto de responsabilidades establecidos en el marco del Sistema de Garantía de Calidad de Títulos, analizar la evolución de la calidad del grado y comparar los resultados alcanzados por éste en los distintos procesos implicados con los de otros títulos del centro y la Universidad de Huelva. El trabajo de estas comisiones ha permitido recopilar distintas propuestas de mejoras las cuales han sido plasmadas en un Plan de Mejora del grado.

Más allá del marco de las referidas Comisiones de Garantía de Calidad de Título y Centro, el equipo de gobierno de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, la Junta de Centro y los equipos docentes con docencia en el grado en Turismo han llevado a cabo una intensa labor de seguimiento del grado. En particular, destaca el desarrollo de reuniones de seguimiento y de coordinación de equipos docentes, así como tutorías colectivas con los alumnos de las que también han emanado propuestas de mejora recogidas en el referido Plan de Mejora.

Disponibilidad de gestor documental o plataforma interna: valoración del uso y aplicabilidad de la misma.

El gestor documental del SGC del título es la propia página web del Centro, en aras del principio de transparencia e información a todos los grupos de interés, y siempre con las limitaciones sobre protección de datos personales que establezca la legislación vigente.

Actualmente la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo cuenta con un SGC, cuyo manual y procedimientos se encuentran publicados en la página web del Centro (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad>). Igualmente, en esta dirección se encuentra publicada la política y los objetivos de calidad del Centro e información pública sobre las valoraciones de los colectivos implicados en el título (conforme al SGC y a los indicadores imprescindibles del modelo de acreditación), pudiendo acceder a dicha información cualquier grupo de interés.

Por otra parte, para garantizar la calidad del proceso, y con objeto de facilitar al Centro la puesta a disposición de documentación que elabora, publica o recibe de la Unidad para la Calidad, se ha determinado como canal de comunicación interna la herramienta TEAMS de Office 365 como herramienta ágil de suministro de información entre la Unidad para la Calidad y los títulos, en sustitución del antiguo gestor documental, que se venía utilizando desde el curso 2014/15. Esta aplicación puede utilizarse desde cualquier lugar y dispositivo a través de un navegador o descargándose la propia aplicación, permitiendo no sólo la puesta a disposición de documentos,

sino, además, chats, reuniones virtuales, encuestas, etc. (más información en <https://products.office.com/es>). El acceso se realiza a través del usuario y contraseña personal de la UHU.

Tratamiento de recomendaciones no resueltas del Informe de seguimiento del Plan de Mejora (DEVA):

Recomendación: *“Se recomienda incorporar en la encuesta a egresados, encuesta a empleadores, encuesta de empleabilidad e inserción laboral, cuestiones sobre el grado de logro de las competencias”.*

Recomendación resuelta, a partir del curso académico 2019/2020 se han incorporado en las encuestas realizadas para valorar la inserción laboral de los egresados, así como la satisfacción de los empleadores cuestiones sobre el grado de logro de competencias (https://drive.google.com/file/d/1JTX6_3DMwiTTFZw3TJ1EYXDrJTkETrhl/view).

Recomendación Especial Seguimiento: *“Se debe contar con indicadores de satisfacción significativos de todos los agentes implicados, estudiantes, profesorado, PAS, egresados, empleadores y tutores en prácticas”.*

Recomendación resuelta, debido a que con la implantación de la nueva versión del Sistema de Garantía de Calidad 2.0 (Aprobada en Junta de Centro con fecha 7/07/2021), a partir del curso académico 2021/2022 la satisfacción y necesidades de los grupos de interés se conocerá a través de la información obtenida a partir de la organización de grupos de discusión con los distintos grupos de interés, ya sea a través de reuniones de tutorización con los estudiantes, reuniones docentes, otras reuniones de carácter informativo de seguimiento sobre TFGs y TFMs, movilidad, prácticas; jornadas, cursos y conferencias con empleadores, etc. De hecho, a principios de cada curso académico, el equipo directivo planificará con los coordinadores de grado, y con las Comisiones de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) y Títulos (CGCTs) dichas reuniones, así como el contenido concreto de las mismas en cuanto a la recogida de información con el fin de conocer el grado de satisfacción y detección de necesidades de los grupos de interés. La información obtenida será remitida a las CGCTs para su análisis y, en su caso, planteamiento de propuestas de mejora a través del autoinforme de seguimiento anual del título. Como complemento a los grupos de discusión, el Centro también contará con los estudios anuales realizados por la Unidad para la Calidad que permiten conocer el nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés con todos los procesos académicos y de gestión del grado en Turismo y del doble grado ADE+Turismo.

Recomendación Especial Seguimiento: *“Se debe ofrecer información pública sobre las valoraciones de los colectivos implicados en el título, conforme al SGIC y, como mínimo, conforme a los indicadores imprescindibles del modelo de acreditación”.*

Recomendación resuelta. Se han publicado en la web todos los indicadores que permiten realizar el seguimiento y valoración de los resultados de los procedimientos de la nueva versión del SGC 2.0 (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/indicadores-del-centro>).

Fortalezas y logros

- El título posee un SGC que se aplica cada curso académico y que dispone de los mecanismos necesarios, a través de la aplicación de todos los procedimientos que lo integran, para obtener y evaluar información de todos los aspectos involucrados en su impartición; este proceso de evaluación y análisis es llevado a cabo por las CGCC y CGCT, que revisan y analizan una gran cantidad de indicadores y resultados de encuestas de satisfacción global de los agentes implicados.
- El SGC dispone de las herramientas y evidencias necesarias para poder realizar la evaluación sistemática de cada uno de sus procedimientos, los cuales están bien definidos.
- La UHU dispone de una Unidad de Calidad que, entre otras funciones, se encarga de centralizar y coordinar a todos los Servicios de la Universidad implicados en todo el proceso de obtención de datos y medición de indicadores. También se encarga de centralizar y coordinar a todos los agentes implicados en el proceso de extracción y análisis del grado de satisfacción de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado, así como del procesamiento de la información y generación de resultados de las encuestas de satisfacción de los distintos grupos de interés con el desarrollo de los diferentes procedimientos que integran el SGIC. Además, realiza una labor de asesoramiento técnico de las CGCC y CGCT.
- Las comisiones de garantía de calidad de centro y título se reúnen periódicamente y de manera conjunta con el objeto de realizar un seguimiento efectivo de la evolución del título, el plan de mejora y la redacción de los informes correspondientes de los distintos procesos y el autoinforme de evaluación.

- La comisión de garantía de calidad del título trabaja de manera coordinada con las comisiones de los otros títulos que se imparten en el centro, aprovechando las sinergias entre ellas.
- El Centro ha realizado una profunda revisión y adaptación del Sistema de Garantía de Calidad (Manual de SGC y procedimientos) para su adaptación al nuevo marco normativo de certificación de calidad de los centros universitarios (IMPLANTA).

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Información incompleta sobre la satisfacción de los egresados del título. La decisión de mejora adoptada ha consistido en incluir ítems relativos al logro de competencias en las encuestas realizadas para valorar la inserción laboral de los egresados y la satisfacción de los empleadores.
- Se debe contar con indicadores de satisfacción significativos de todos los agentes implicados, estudiantes, profesorado, PAS, egresados, empleadores y tutores en prácticas. Se crearán grupos de discusión que permitan que complementarán la información recabada por la Unidad de la Calidad.
- Se debe ofrecer información pública sobre las valoraciones de los colectivos implicados en el título, conforme al SGIC y, como mínimo, conforme a los indicadores imprescindibles del modelo de acreditación. Para ello, se procederá a la publicación en la web de todos los resultados relacionados con dichas valoraciones.
- Necesidad de dar una mayor difusión a la nueva versión 2.0 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (MSGC) y sus 20 procedimientos, que han sido aprobados por Junta de Centro el 7 de julio de 2021 para el conocimiento de todos los grupos de interés. La decisión de mejora adoptada consistirá en llevar a cabo una campaña de difusión entre los grupos de interés.

Evidencias imprescindibles

Enlaces:

- Herramientas del SGC para la recogida de información, resultados del título y satisfacción:
 - ✓ Protocolo de recogida de información de los grupos de interés (<https://drive.google.com/file/d/1wZvJ0oNTHHeyzPxUdHSxQrXWW5Cj7fp/view>).
 - ✓ Instrucción técnica sobre indicadores (https://drive.google.com/file/d/1kFphLb7BqvAQMfwndkAVWOCe2jzNqQ_e/view).
 - ✓ Indicadores del SGC 2.0 (https://drive.google.com/file/d/15-4-N-Gw_EFD8rwg8ijl47Crys0730mn/view).
 - ✓ Mapa de procesos en el SGC 2.0 (https://drive.google.com/file/d/1G6VtauH9Nh6k_vuh1lCjOK0tBhXpP1CP/view).
 - ✓ Evidencias del SGC 2.0 (<https://drive.google.com/file/d/1Mnqt6fyODFztr0s-4kh2DdWf7Rp-INU0/view>).
 - ✓ Tabla de responsabilidades en el SGC 2.0 (<https://drive.google.com/file/d/1jVHlnYskl4SWUtAugRey-lLwMScxBbyS/view>).
 - ✓ Cuestionarios en el SGC 2.0 (https://drive.google.com/file/d/1JTX6_3DMwiTTFzW3TJ1EYXDrJTkETrhI/view).
- Informe sobre la Satisfacción de los grupos de interés del Grado en Turismo (Curso Académico 2019-2020) <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/resultados-turismo>
- Información sobre la revisión del SGC:
 - ✓ Manual del SGC 2.0 del centro (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/manual-del-sistema-de-garantia-de-calidad-2.0/view>).
 - ✓ Documento informativo de la Unidad para la Calidad sobre el cambio de la versión 01 a 1.0 (https://drive.google.com/file/d/1E29XjiSBtmOc0_1iQf0VX6kzB9hlzpls/view).
 - ✓ Equivalencia de procedimientos de la versión 1.0 a 2.0 (https://drive.google.com/file/d/1Zoo11_D89s3PfA12QJtNdDhod56JLSvy/view).
- Plan de mejora. <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/autoinformes>
- Procesos del SGC 2.0 publicados en web:
 - ✓ Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza (https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p04-planificacion-desarrollo-y-medicion-de-los-resultados-de-las-enseñanzas/at_download/file).
 - ✓ Procedimientos de evaluación y mejora del profesorado (https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p12-capacitacion-competencia-y-cualificacion-del-pdi/at_download/file).

- ✓ Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas (https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p18-gestion-de-las-practicas-externas/at_download/file).
- ✓ Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad (https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p17-gestion-de-la-movilidad-de-estudiantes/at_download/file).
- ✓ Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados (https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p20-analisis-de-la-insercion-laboral-fceyt/at_download/file).
- ✓ Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios y agentes externos) y de atención a las sugerencias y reclamaciones y, en su caso, su incidencia en la revisión y mejora del título (https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p05-recogida-y-analisis-de-la-satisfaccion-de-los-grupos-de-interes/at_download/file).
- ✓ Procedimiento para el análisis de la atención a las sugerencias y reclamaciones (https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p06-gestion-de-sugerencias-quejas-reclamaciones-y-felicitaciones/at_download/file).
- ✓ Otros: Responsables del sistema de garantía de la calidad del plan de estudios (https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p02-politica-y-objetivos-de-calidad/at_download/file; https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p10-seguimiento-evaluacion-y-mejora-del-titulo/at_download/file) y criterios específicos en el caso de extinción del título (https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p11-extincion-del-titulo/at_download/file).
- Certificaciones externas: Servicios UHU (<https://drive.google.com/file/d/1ypvDoirvHWGvmZS1yIKw4ePu7vzznxFw/view>)
- Certificaciones externas: AUDIT (http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/certificado-del-programa-audit/at_download/file)
- Actas de la Comisión de Garantía de Calidad del Grado en Turismo 2019-2020 <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/comisiones>
- Cambios introducidos en el SGIC respecto de la versión anterior (http://www.uhu.es/unidad_calidad/sgc/index.htm)
- Web de la titulación <https://goo.gl/e51ywF>
- Actas de Junta de Centro de 26/11/2020 en que se aprobó las renovación de la Comisión de Garantía de Calidad del Grado en Turismo (http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/comisiones/actas-comisiones/at_download/file)
- Cuestionario a empleadores: : https://drive.google.com/file/d/1JTX6_3DMwiTTFZw3TJ1EYXDrJtKETrhI/view
- Estudio sobre la satisfacción global de los empleadores sobre los títulos de la UHU realizado por la Unidad para la Calidad de la Universidad de Huelva en colaboración con la Federación Onubense de Empresarios: https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/informe-sobre-la-satisfaccion-de-los-grupos-de-interes/informe-de-empleadores/at_download/file

III. DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO

Criterio 3: El diseño de la titulación (perfil de competencias y estructura del currículum) está actualizado según los requisitos de la disciplina y responde al nivel formativo de Grado/Máster.

Análisis

El desarrollo del grado en Turismo viene siendo satisfactorio y conforme a lo establecido en la memoria correspondientemente verificada. Teniendo en consideración el análisis de los distintos procesos incluidos en el sistema de garantía de calidad de títulos (los procesos P09, P10 y P11), los principales aspectos a destacar de cada uno de estos procesos se detallan a continuación:

Diseño de la oferta formativa y modificación de la memoria del título verificado (P09)

Durante el curso 2019/2020 la CGCT-Turismo procede a la revisión de la memoria de verificación del título. De acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, se recibe informe de evaluación de modificaciones favorable por parte de la DEVA (12 mayo 2020). Las modificaciones que se plantean afectan a: i) Aspectos relacionados con la planificación de enseñanzas (denominación y contenido de algunas asignaturas, sustitución de asignaturas optativas por otras nuevas, sistemas de evaluación, competencias, actividades formativas, etc), ii) Ajuste de indicadores de resultados de aprendizaje, iii) Modificación de las competencias transversales del título y su correspondiente adaptación por asignaturas conforme a las aprobadas por la UHU, iv) Actualización de normativa, cambio de denominación del centro y cambio de responsables, v) Actualización de enlaces y corrección de erratas. Dichas modificaciones fueron publicadas en BOE 196 de 18 de julio de 2020.

Seguimiento, evaluación y mejora del título (P10)

El seguimiento, evaluación y mejora del título de Graduado/a en Turismo lo realiza la Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT) basándose en el SGIC tomando como referencia la memoria verificada del título, así como los informes recibidos, ya sean informes de MODIFICA y/o de seguimiento internos o externos, prestando especial atención a las recomendaciones recibidas y su seguimiento (planes de mejora). En aplicación de este procedimiento, la CGCT procede a la revisión y análisis de todos los resultados e informes generados en el resto de los procedimientos que integran el SGIC; de este modo, se facilita la toma de decisiones que redundan en la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro. Este procedimiento incluye la relación de indicadores que se generan cada curso académico, clasificados según los distintos procedimientos del SGIC en los que se integran; además, también incluye el catálogo de encuestas de satisfacción de los grupos de interés, cuyo proceso de recogida de información está regulado por otro procedimiento específico del SGIC (P05 - Procedimiento para la recogida y análisis de la satisfacción de los grupos de interés).

La CGCT se ha reunido en 11 sesiones durante el curso 2019/2020 y en estas sesiones se han abordado el seguimiento y análisis de los distintos procesos que componen el SGIC y la elaboración del Autoinforme de seguimiento teniendo en cuenta la información recibida de todos los responsables implicados en el desarrollo del SGCC. En este se recogen los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora de todos los procedimientos del SGCC. Finalmente, elabora el Plan de Mejora del Título. La CGCT está trabajando en la atención a las recomendaciones recibidas en 2019 y 2020. Hasta el momento se ha conseguido resolver con resolución satisfactoria más del 60% de las recomendaciones recibidas. Asimismo, seguimos trabajando en la atención de las mismas.

Extinción del título (P11)

Por su parte, el análisis del procedimiento de extinción del título (P11), que no procede por no encontrarse el título en extinción.

Por su parte, a continuación, se ofrecen los principales resultados obtenidos del análisis de los procesos P04, P17 y P18 referidos al seguimiento de diferentes aspectos del programa formativo.

Planificación, desarrollo y medición de los resultados de las enseñanzas (P04)

- Los resultados de satisfacción respecto a la calidad de la docencia que resultan de las encuestas en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo se aproximan a los obtenidos en el conjunto de la Universidad (3,65 sobre 5 en la Facultad frente a 3,85 sobre 5 en el conjunto de la Universidad). Asimismo, la opinión del alumnado del grado en Turismo sobre la calidad docente es superior a la del centro y la Universidad, 3,96 sobre 5, mientras que el alumnado de la doble titulación ADE-TUR se aproxima a la del centro (3,51 sobre 5). No obstante, se perciben ligeras reducciones de estas valoraciones respecto del curso anterior en el que se obtuvo una valoración de 4,17.
- En el curso 2019-2020 se han presentado 30 TFG del grado en Turismo y 30 del doble grado en ADE-TUR, con un 100% de aprobados con calificaciones de Notable o superiores en más del 70% de los casos.
- El grado de satisfacción global con los cambios introducidos en las asignaturas del grado de Turismo según el alumnado, de acuerdo con los resultados de la encuesta sobre la adecuación-satisfacción del alumnado de la Universidad de Huelva sobre los cambios producidos en la docencia tras la suspensión de las clases presenciales por la pandemia del Covid-19, ha sido 2,9.

Procedimiento de gestión de la movilidad de los estudiantes (P17).

La Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo destaca especialmente en materia de movilidad, la cual constituye uno de sus puntos fuertes, no sólo por la notable cantidad de acuerdos ERASMUS conveniados en el centro (aproximadamente 600 acuerdos activos) por toda la Unión Europea y de movilidad nacional SICUE (superando 30 acuerdos), sino también por el número de estudiantes enviados en el marco de convenios ERASMUS que asciende a 79 (incluido los dobles grados). Destaca también la excelente organización de los programas de movilidad sin la cual no sería posible sin los logros aquí referenciados.

El número de alumnos salientes del grado en Turismo que participan en convenios ERASMUS de la modalidad de estudios ha duplicado su participación en curso 2019-2020, siendo 13 los alumnos salientes del grado en Turismo y 10 del doble grado ADE-TUR.

El porcentaje de estudiantes salientes respecto a los matriculados es de 11,30%, para el grado y 14,08 para el doble grado y, aunque la participación ha aumentado en el grado de Turismo respecto al curso anterior, aún sigue siendo deseable que los alumnos participaran más en acciones de movilidad internacional saliente. No obstante, estas cifras se han visto afectadas por los efectos adversos que la pandemia de COVID-19 ha podido tener sobre la movilidad de estudiantes, sobretudo en las estancias del segundo semestre. Por otro lado, el número de estudiantes entrantes que participan en convenios ERASMUS en la modalidad de estudios en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo ha sido 232, siendo los tres países de origen más frecuentes Alemania, Italia y Polonia.

La movilidad nacional en el marco de los convenios SICUE es muy reducida comparada con la movilidad internacional, de modo que sólo se han registrado tres destinos y un origen en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo de acuerdo con los datos proporcionados por su Decanato, habiéndose reducido estas cifras con respecto al curso 2018-2019 posiblemente por el impacto de la pandemia del Covid-19.. Para aumentar la participación del alumnado en este programa de movilidad, el equipo decanal de la Facultad ha intensificado la comunicación en relación con dicho programa. El principal inconveniente radica en la falta de financiación para este programa en comparación con la del programa ERASMUS.

La opinión de los colectivos de estudiantes implicados en los programas de movilidad internacional saliente es razonablemente buena manteniéndose en valores elevados en torno a 4 sobre 5 en los últimos cursos académicos, no existiendo información al respecto del alumnado entrante. En cuanto a los estudiantes implicados en los programas de movilidad internacional entrante de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, el grado de satisfacción asignado al programa de movilidad en general es 4,53 sobre 5, pudiéndose también considerar bueno. En lo que respecta a los tutores de movilidad, ya sea internacional o nacional, la opinión de los tutores es 4,67 sobre 5 en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, lo que indica un alto grado de satisfacción con los programas de movilidad por parte de este colectivo.

En cuanto a la opinión de los colectivos de estudiantes implicados en los programas de movilidad nacional sigue manteniéndose en niveles bastantes elevados, en línea con cursos anteriores. En definitiva, la opinión del alumnado sobre los programas de movilidad en general es notable alto.

Procedimiento de gestión de las prácticas externas (P18)

El Programa de prácticas del grado en Turismo ha tenido lugar conforme a lo establecido en la memoria correspondientemente verificada. El número de convenios de prácticas disponibles es lo suficientemente grande y variado como para garantizar la diversidad de la oferta en relación con los intereses de los alumnos. El número de plazas de prácticas curriculares y extracurriculares es suficiente para cubrir con las necesidades de la titulación. No obstante, la declaración de pandemia y Estado de Alarma, afectó directamente al desarrollo de las prácticas externas, conllevando la suspensión inicial de las mismas y la adaptación de su realización según diferentes propuestas (teletrabajo, entregas de trabajos, etc.). Con respecto a los resultados de las encuestas de satisfacción de los colectivos implicados en el proceso de prácticas externas, el sector alumnado del grado en Turismo es el que ha mostrado mayor insatisfacción (2 sobre 5), resultado completamente distinto al de sus compañeros de la doble titulación (4 sobre 5). En particular, destaca el grado de satisfacción medio de los

tutores internos en primer lugar (4,6 /5), no habiendo información, excepcionalmente este curso 2019-2020, de los tutores externos.

Por otro lado, las prácticas externas permiten a los alumnos poner en práctica los conocimientos y competencias adquiridos en la titulación, siendo los métodos y técnicas de enseñanza-aprendizaje apropiados y el modelo del programa de prácticas responde al perfil profesional de la titulación. Asimismo, en este proceso de mejora de las prácticas externas, es conveniente señalar que a petición del equipo decanal se han aprobado los proyectos formativos de las prácticas externas de los Grados en Administración y Dirección de Empresas, Finanzas y Contabilidad, y Turismo (Acta de Junta de Centro de 28/01/2019). Todo ello permite incrementar la inserción laboral de los alumnos y acercar los mundos universitario y empresarial.

Finalmente, se ha de señalar que la tasa de respuesta de las encuestas se ha reducido con respecto al curso 2018-2019, tanto en el sector alumnado, profesorado y PAS, obviamente influenciado por las circunstancias excepcionales derivadas de la pandemia de la Covid19. Concretamente, se obtienen unas tasas de respuesta del 17,7% y 8,33% por parte del alumnado de Turismo y de la doble titulación ADE-Tur. La tasa de respuesta del profesorado, por su parte, es del 4,30% (Turismo) y 11,21% (Doble grado ADE-Tur) y el PAS, 18,18%.

Respecto al nivel de satisfacción global del Título de Graduado/a en Turismo, este baja con respecto al curso anterior según de las valoraciones que hace el estudiantado, 2,47 frente a los 3,4 del curso 2018-2019. Sin embargo, el nivel de satisfacción global el PDI con el título, se mantiene constante (4,3) en los tres últimos cursos.

El estudio de satisfacción global de la doble titulación ADE-Tur ofrece valoraciones muy similares al del estudiantado del grado de Turismo, concretamente un 2,40. La calificación por parte del profesorado a la doble titulación también baja ligeramente con respecto del grado en Turismo, esta es 3,75. El PAS valora la calidad del título, en general para todo el centro, en 3,5 sobre 5.

Tratamiento de recomendaciones no resueltas del Informe de seguimiento del Plan de Mejora (DEVA):

La recomendación de este apartado ha sido resuelta y comunicada, como procede, a la DEVA, en el correspondiente informe de seguimiento del Plan de Mejora del Título en abril 2020, habiendo considerado la DEVA resuelta la recomendación.

Fortalezas y logros

- La oferta de prácticas externas es amplia y variada.
- La opinión de alumnado y profesorado sobre las prácticas externas es buena.
- El diseño del programa de prácticas externas es adecuado para adquirir las competencias relacionadas en la memoria de la titulación.
- La oferta de plazas de acuerdos Erasmus y Sicue es muy amplia y variada.
- Existe un alto porcentaje de estudiantes que participaron en programas de movilidad Erasmus sobre el total de solicitudes a nivel de centro.
- Los porcentajes de estudiantes que participaron en programas de movilidad internacional de salida sobre estudiantes matriculados y estudiantes internacionales que participaron en programas de movilidad de entrada son mayores que los del conjunto de la Universidad de Huelva.
- La valoración de los colectivos implicados de los programas de movilidad es muy positiva y se mantiene con respecto a cursos anteriores.
- La Facultad dispone de una normativa propia para la organización formal de las actividades de coordinación de los equipos docentes.
- La calidad de las guías docentes elaboradas por el profesorado pone de manifiesto la coordinación formal e informal entre las asignaturas de la titulación y la adecuada estructuración y organización de los contenidos recogidos en la memoria del grado.
- El Centro sigue realizando una gestión eficiente de los procesos relacionados con las enseñanzas, consensuando horarios de clases y fechas de exámenes para asegurar la distribución uniforme del trabajo de los alumnos durante todo el curso, manteniendo los indicadores.
- Se ha llevado a cabo un proceso de formalización de las reuniones de coordinación, antes informales, llevadas a cabo en los departamentos para la elaboración de guías docentes y coordinación entre asignaturas. Las actas de estas reuniones están siendo recopiladas formalmente por decanato.

- Tasa de éxito del TFG del 100% con calificaciones iguales o superiores a “notable” en el 86% de los casos (incluyendo los TFGs del grado en Turismo presentados por alumnos que cursan dobles titulaciones).
- El equipo directivo ha participado activamente en reuniones a nivel regional y nacional para obtener ideas de nuevas prácticas que permitan mejorar el funcionamiento de las titulaciones de la facultad, como son la Conferencia Española de Decanas y Decanos de Economía y Empresa (CONFEDe), la Conferencias de Decanas y Decanos de Facultades con estudios de Turismo en España (CEDTUR), Asociación Olimpiada Española de Economía, entre otros.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

Necesidad de implementar una aplicación online que permita gestionar todo lo necesario para el programa de movilidad tanto para el estudiante, coordinador, Centro y Universidad.

Evidencias imprescindibles

Enlaces:

- Página web del título (<https://bit.ly/2CdOmLn>).
- Memoria de la titulación:
 - ✓ Memoria de verificación (versión inicial) (<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/memoria/memoria-de-verificacion-version-inicial>)
 - ✓ Memoria de verificación actualizada (<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/memoria/memoria-de-verificacion-actualizada>)
 - ✓ Informe favorable de modificación DEVA de 12-05-2020 (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/memoria/memoria-de-verificacion-actualizada/informe-favorable-deva-turismo-12-05-2020/view>)
 - ✓ Anexo III - Grado Turismo- Adaptación a la Docencia On-Line del Título de Grado en Turismo (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/memoria/memoria-de-verificacion-actualizada/anexo-iii-grado-turismo/view>)
 - ✓ Publicación BOE de las modificaciones de la memoria (modificación 12-05-2020) (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/memoria/memoria-de-verificacion-actualizada/publicacion-boe-de-las-modificaciones/view>)
- Informes de seguimiento de la Agencia Andaluza de Evaluación (<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/informe-de-seguimiento>).
- Autoinformes de seguimiento (<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/autoinformes>).
- Información sobre la gestión e implementación del procedimiento de reconocimiento de créditos. Normativa del Servicio de Gestión Académica (<http://www.uhu.es/gestion.academica/normativa/indice.htm>).
- Información sobre la gestión e implementación del procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad (http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-1.0/p07-procedimiento-para-la-gestion-de-la-movilidad-de-los-estudiantes/at_download/file).
- Información sobre la gestión e implementación del procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p17-gestion-de-la-movilidad-de-estudiantes/view>).
- Información sobre la gestión e implementación del procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p18-gestion-de-las-practicas-externas/view>).
- Información sobre la gestión de los TFM/TFG:
 - ✓ Normativa de Trabajo Fin de Grado de la Universidad de Huelva (http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/academica/trabajo-fin-de-grado/normativa-de-trabajo-fin-de-grado-de-la-universidad-de-huelva/at_download/file).

- ✓ Reglamento de Trabajo Fin de Grado de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo (http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/academica/trabajo-fin-de-grado/manual-de-procedimientos/at_download/file).
- Informe sobre la Satisfacción de los grupos de interés del Grado en Turismo (Curso Académico 2019-20) (<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/resultados-turismo>)
- Satisfacción del alumnado sobre la actividad docente del profesorado (<https://sites.google.com/view/unidadparalocalidad/informes-y-datos/valoraci%C3%B3n-de-la-docencia/informes-valoraci%C3%B3n-docencia>)
- Resultados de la encuesta sobre la adecuación-satisfacción del alumnado de la Universidad de Huelva sobre los cambios producidos en la docencia tras la suspensión de las clases presenciales por la pandemia del Covid-19 (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/informe-sobre-la-satisfaccion-de-los-grupos-de-interes/documentos/ade-covid-19>).
- Actas de Junta de Centro de 28/01/2019 y de 22/01/2021 (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/actas-de-junta-de-centro/acuerdos-de-junta-de-centro>).

IV. PROFESORADO

Criterio 4: El profesorado previsto para el desarrollo de la docencia en el Plan de Estudios es suficiente y adecuado en su cualificación para asegurar la adquisición de las competencias por parte de los estudiantes.

Análisis

Las Tablas 2 y 3 muestran la evolución desde el curso 2017-2018 hasta el último curso con datos disponibles a la fecha de este informe (2019-2020) de los indicadores disponibles de profesorado del grado en Turismo y de los itinerarios conjuntos en los que conducen a este de conformidad con la instrucción técnica de indicadores del SGCC 2.0.

En lo relativo al grado en Turismo, participaron en la docencia de este título 51 profesores/as de los que el 66,67% poseen el grado de doctor. La distribución de los profesores en las diferentes categorías de profesorado en términos absolutos es la siguiente: 2 Catedráticos de Universidad, 14 Profesores Titulares de Universidad, 2 Profesores Titulares de Escuela Universitaria, 4 Profesores Contratado Doctor, 7 Profesores Colaboradores, 13 Profesores Sustitutos Interinos y 9 Profesores Asociados.

Por su parte, en la docencia del doble grado ADE-Tur participaron un total de 107 profesores/as, de los cuales, el 70,09% posee el grado de doctor. La distribución del profesorado en las diferentes categorías es la siguiente: 8 Catedráticos de Universidad, 33 Profesores Titulares de Universidad, 5 Profesores Titulares de Escuela Universitaria, 9 Profesores Contratado Doctor, 13 Profesores Colaboradores, 1 Ayudante Doctor, 24 Profesores Sustitutos Interinos, 12 Profesores Asociados y 2 de profesorado investigador en formación.

Tabla 2. Indicadores relativos a la categoría de profesorado. 2017-2020 (SGCC 2.0)

Indicador	Descripción	GRADO	17-18	18-19	19-20
C4-P12-IN12	% Catedrático Universidad / docentes título	TUR	5,45	5,88	3,92
		ADE + TUR	7.00	8.18	7.48
C4-P12-IN13	% Titular Universidad / docentes título	TUR	25,45	27,45	27,45
		ADE + TUR	29.00	28.18	30.84
C4-P12-IN14	% Catedrático de Escuela Universitaria / docentes título	TUR	0.00	0.00	0.00
		ADE + TUR	0.00	0.00	0.00
C4-P12-IN15	% Titular de Escuela Universitaria / docentes título	TUR	5,45	3,92	3,92
		ADE + TUR	7.00	6.36	4.67
C4-P12-IN16	% Contratado Doctor / docentes título	TUR	14,55	7,84	7,84
		ADE + TUR	13.00	7.27	8.41
C4-P12-IN17	% Colaborador / docentes título	TUR	16,36	15,69	13,73

		ADE + TUR	19.00	13.64	12.15
C4-P12-IN18	% Asociado / docentes título	TUR	16,36	15,69	17,65
		ADE + TUR	12.00	11.82	11.21
C4-P12-IN19	% Ayudante Doctor / docentes título	TUR	0,00	1,96	0,00
		ADE + TUR	0.00	0.91	0.93
C4-P12-IN20	% Ayudante no Doctor / docentes título	TUR	0.00	0.00	0.00
		ADE + TUR	0.00	0.00	0.00
C4-P12-IN21	% Sustituto Interino / docentes título	TUR	16,36	21,57	25,49
		ADE + TUR	10.00	21.82	22.43
C4-P12-IN22	% Otros / docentes título	TUR	0,00	0,00	0,00
		ADE + TUR	3.00	1.82	1.87

ADE + TUR: Doble Grado en ADE y Turismo.

TUR: Grado en Turismo

Fuente: Unidad para la Calidad de la Universidad de Huelva

El potencial docente del profesorado implicado en los grados es suficiente para cubrir ampliamente la carga docente, tanto teórica como práctica, de todas las asignaturas de los Grados. Para hacer frente a las necesidades docentes derivadas de la incorporación de nuevos alumnos (853 alumnos matriculados en el curso 2019-2020). El perfil del profesorado que imparte docencia en ambos títulos es adecuado para garantizar la adquisición de competencias por parte del alumnado, tanto por su amplia y excelente experiencia investigadora como por su experiencia y perfil docente. Lo cual se puede evidenciar con el elevado número de doctores de la plantilla que implica una tasa de doctores (en torno al 70,00% de media de la plantilla de ambas titulaciones) y de créditos impartidos por doctores en el grado e itinerario doble consolidados superior a la prevista en la memoria de verificación (44%). El 100% de los profesores cuya actividad docente ha sido evaluada en el marco de Docentia hasta el curso 2019-2020 ha obtenido calificación favorable. El porcentaje de sexenios del profesorado del grado ha mostrado una tendencia creciente en los últimos tres cursos salvando las diferencias estructurales comunes en las principales áreas adscritas al grado en el territorio nacional con titulaciones técnicas, humanidades y jurídicas. La participación del profesorado en acciones formativas y proyectos de innovación docente ha mostrado también una tendencia muy favorable en los tres últimos cursos académicos, alcanzando un porcentaje de alrededor del 50% y, el 21% y 27% del profesorado de grado y doble grado, respectivamente, que participa en formación y proyectos de innovación respectivamente en el curso 2019-2020 (Tabla 3).

Tabla 3. Otros indicadores de profesorado. 2017-2020 (SGCC 2.0)

Indicador	Descripción	GRADO	17-18	18-19	19-20
C4-P12-IN02	% de participación del Profesorado adscrito al Centro en acciones formativas (Plan de Formación Docente)	TUR	21,82	35,29	50,98
		ADE + TUR	19.00	32.73	49.53
C4-P12-IN03	% de participación del profesorado con docencia en el Centro en Proyectos de Innovación Docente (Plan de Innovación Docente) por departamento	TUR	14,55	17,65	21,57
		ADE + TUR	12.00	11.82	26.17
C4-P12-IN08	% de doctores que imparten el título	TUR	65,45	70,59	66,67
		ADE + TUR	72.00	66.36	70.09
C4-P12-IN09	% créditos del título impartido por doctores	TUR	63,45	69,14	65,38
		ADE + TUR	72.04	64.32	69.29
C4-P12-IN10	ratio sexenios / profesorado que imparte el título	TUR	0,31	0,35	0,39
		ADE + TUR	0.32	0.36	0.40
C4-P12-IN11	ratio quinquenios / profesorado que imparte el título	TUR	2,44	2,43	2,39
		ADE + TUR	2.83	2.56	2.74
C4-P12-IN23		TUR	3,10	3,40	3,96

Grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia	ADE + TUR	-	-	3.51
--	-----------	---	---	------

ADE + TUR: Doble Grado en ADE y Turismo.

TUR: Grado en Turismo

Fuente: Unidad para la Calidad y Encuestas de Satisfacción Global de Estudiantes

La ratio de quinquenios por profesores que imparten los títulos es relativamente baja lo que da una idea de la madurez, experiencia, entre 13 y 15 años, y potencial de la plantilla del grado, si bien este dato ha de ser matizado por el hecho de que el profesorado temporal no puede solicitar el reconocimiento de los quinquenios por méritos docentes.

Otra evidencia más de que la plantilla de profesorado en el título es la adecuada es la evolución positiva de los resultados de las encuestas de opinión del alumnado sobre la actuación docente de este profesorado que muestran una valoración media del profesorado que participa en este grado notable similares a los de la media del centro.

Para el correcto desarrollo de las enseñanzas del título se lleva a cabo un relevante esfuerzo de coordinación vertical y horizontal conforme a la normativa interna de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo y una intensa labor de seguimiento del grado. En particular, destaca el desarrollo de reuniones de seguimiento y de coordinación de equipos docentes, así como tutorías colectivas con los alumnos de las que también han emanado propuestas de mejora recogidas en el referido Plan de Mejora. Fruto de este esfuerzo de coordinación son la definición de horarios, las programaciones semanales y los calendarios de exámenes que se publican en la web de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo con anterioridad al inicio del curso académico.

Los criterios para la selección del profesorado están sujetos a los principios que debe regir la contratación en el ámbito de las administraciones públicas garantizando la adecuada cualificación del profesorado que desempeña docencia en el grado.

La asignación de estudiantes para el trabajo fin de grado (TFG) están recogidos en el Manual de Procedimientos para la organización del trabajo fin de grado de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo; diversas instrucciones publicadas en la web de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo; una asignatura específica en el campus virtual para la gestión administrativa y docente; y la normativa general de los trabajos de fin de grado y máster. Los elementos anteriores garantizan la asignación de tutor a todos los alumnos matriculados en el grado, la adecuada organización del proceso; y la tutorización de los alumnos por profesorado cualificado de todos los departamentos con docencia en el centro.

La Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo para el título de Turismo recoge en la guía docente de las mismas la metodología y evaluación de las prácticas. Las prácticas externas están reguladas por el Reglamento de prácticas académicas externas de la Universidad de Huelva. En el Capítulo V de dicho Reglamento se establecen los derechos y obligaciones del tutor/a de la Universidad de Huelva y en el Capítulo IV los derechos y obligaciones del tutor de la entidad colaboradora. Por su parte, la gestión de las prácticas externas está regulada por los artículos 29 al 34 del citado Reglamento. La adecuada organización y funcionamiento de las prácticas externas organizadas para los alumnos del grado se puede constatar con la alta puntuación media recibida por los grupos implicados en los estudios de satisfacción: tutores internos (4,3/5), tutores externos (4,6/5) y alumnado (4,5/5) en el último curso no afectado por la pandemia, 2018-2019.

La función de coordinador de las prácticas externas la ha desempeñado directamente el Vicedecano de Prácticas y Tecnología y la función de tutor académico la realizan profesores de los diferentes Departamentos implicados en el Título. La asignación de alumnos las realiza automáticamente el sistema ÍCARO teniendo en cuentas las peticiones efectuadas por los alumnos.

Hay que añadir en relación con las prácticas externas curriculares y trabajo fin de grado que cada curso académico se organiza una jornada específica sobre esta temática para el alumnado de 4º curso y para el profesorado implicado, publicitándola con suficiente antelación de tiempo a través de diferentes medios (email institucional, redes sociales, noticias de la web de la Facultad, plataforma Moodle, etc.).

Tratamiento de recomendaciones no resueltas del Informe de seguimiento del Plan de Mejora (DEVA):

NO PROCEDE

Fortalezas y logros

- La composición y formación de la plantilla de profesorado del título se considera adecuada conforme a lo previsto en la memoria de verificación por el porcentaje de profesorado estable del título, el número de doctores y el crecimiento significativo en quinquenios por méritos docentes y sexenios por méritos de investigación.
- El grado de satisfacción de los alumnos respecto a la actividad docente del profesorado es alta y se encuentra en los niveles medios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, y la Universidad de Huelva en su conjunto.
- Capacitación del profesorado para la tutorización y seguimiento de las prácticas del alumnado en el marco de unos procesos adecuadamente organizados por la Facultad en el marco de la normativa general de la Universidad de Huelva.
- Sistema institucionalizado en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo para la coordinación horizontal y vertical del grado aprobado por Junta de Centro y publicado en la web que se desarrolla en el marco de reuniones formales.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

A pesar del incremento significativo de participación del profesorado del título en programas de formación, entendemos que la formación es pieza clave en el proceso de mejora del título, por lo que continuamos en la misma línea que en cursos anteriores en el ámbito de formación del personal docente.

Evidencias imprescindibles

Enlaces:

- Información sobre el perfil y distribución global del profesorado que imparte docencia en el título. CV del profesorado. http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/facultad/profesores/departamentos-y-profesores/at_download/file
<http://transparencia.uhu.es/transparenciaUHU/catalogo/perfil-academico-del-profesorado>
- Normativa para la selección del profesorado (http://www.uhu.es/planificacion_personal_docente/normativa/normativa.htm)
- Política de recursos humanos (<http://www.uhu.es/rrhh/>).
- Satisfacción del alumnado sobre la actividad docente del profesorado (<https://sites.google.com/view/unidadparalacalidad/inicio>).
- Documento sobre criterios de selección de profesores y asignación de estudios TFG. <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/portada/es/academica/trabajo-fin-de-grado>
- Reglamento sobre el Trabajo Fin de Grado de la Universidad de Huelva: http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Texto_Normativa/rto_tfg_universidad_de_huelva.pdf
- Satisfacción del alumnado sobre el procedimiento llevado a cabo para la elección y realización de los TFG. Informe sobre la Satisfacción de los grupos de interés del Grado de Turismo 2017/2018. <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/resultados-turismo>
- Información sobre el perfil del profesorado que supervisan las prácticas externas y sobre la gestión de las prácticas externas (<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/practicas-externas>; <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/documentos/practicas>)
- Plan de formación (http://www.uhu.es/formacion_profesorado/normativa/plan_formacion_2019.pdf) e innovación docente (http://www.uhu.es/innovacion_docente/).
- Indicadores de rendimiento del Grado <https://bit.ly/32fgdWl>
- Encuestas de satisfacción de prácticas externas: <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/resultados-turismo>
- Coordinación docente horizontal y vertical. Documento de definición de equipos docentes de módulos, materias y asignaturas: estructura, funciones y acciones (<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/fico/documentos/normativa-equipos-docentes>)
- Documentos resultantes de las reuniones de coordinación:
 - ✓ Actas de reuniones de coordinación (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/actas-de-coordinacion-actas-de-equipos-docentes>)
 - ✓ Horarios del centro (<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/academica/horarios>)
 - ✓ Programaciones semanales del centro (<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/academica/programaciones-semanales>)
 - ✓ Calendarios de exámenes del centro (<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/academica/examenes>)

- Jornada específica para el alumnado y el profesorado implicado de 4º curso sobre las prácticas externas curriculares y trabajo fin de grado:
 - ✓ Twitter de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo: [@FempUhu](https://twitter.com/FempUhu)
 - ✓ Plataforma Moodle: <https://moodle.uhu.es>
 - ✓ Histórico de noticias: <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/noticias>
- Guías docentes de las asignaturas del título: <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/guias>
-

V. INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS

Criterio 5: Las infraestructuras, recursos y servicios para el normal funcionamiento del título son los adecuados para las características del título, así como los servicios de orientación e información.

Análisis

La dotación de infraestructuras de la Facultad de Ciencias Empresariales a disposición del grado en Turismo y doble grado en ADE-TUR es suficiente, aunque sin duda constituye también una restricción importante debido a que es compartida con otras titulaciones y masters lo que exige un importante esfuerzo organizativo por parte del equipo de gobierno del centro. Las infraestructuras de las que están dotadas el grado en Turismo y ADE-TUR en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo son las siguientes (ver Tablas 4 y 5):

Tabla 4. Aulas del Campus de La Merced (Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo)				
Tipo de espacio	Nº aulas	Capacidad (Nº discentes)	Descripción del equipamiento	Vinculación con las actividades formativas
Aula de elevada capacidad	3	Más de 90	Dotadas todas ellas con mesa tecnológica, PC fijo y videoprojector, retro-proyector, megafonía. Incorporación de cámaras para la docencia bimodal.	Uso en todas las materias que contemplan entre sus actividades formativas la exposición de la teoría a través de la lección magistral. Exámenes
Aula de capacidad media	9	Entre 30 y 90	Dotadas todas ellas con mesa tecnológica, PC fijo y videoprojector, retro-proyector, megafonía. Incorporación de cámaras para la docencia bimodal	Uso en todas las materias que contemplan entre sus actividades formativas prácticas de problemas
Aulas seminario	6	Hasta 30	Dotadas todas ellas con mesa tecnológica, PC fijo y videoprojector, retro-proyector	Uso en todas las materias que contemplan entre sus actividades formativas prácticas de problemas y seminarios
Aulas de informática/ Laboratorios de idiomas y de cartografía	4	30	Dotadas todas ellas con mesa tecnológica, PC fijo y videoprojector, retro-proyector y 30 PCs para la docencia. Incorporación de cámaras para la docencia bimodal.	Uso en todas las materias que contemplan entre sus actividades formativas prácticas de ordenador

Aula Magna	1	156	Dotada con mesa tecnológica, PC fijo y videoprojector, retroprojector, megafonía. Incorporación de cámaras para la docencia bimodal	Exámenes
------------	---	-----	---	----------

Fuente: Memoria de Verificación actualizada (modificación 12-05-2020) e información actualizada de Vicedecanato de Infraestructura del Centro (Mayo 2021)

Tipo de espacio	Nº de aulas	Superficie (m ²)	Descripción del equipamiento	Vinculación con las actividades formativas
Salas de trabajo en Equipo	1	62,05	Mesas y sillas móviles, conexión WI-FI Sensores de ocupación	Preparación de trabajos en equipo y actividades colectivas
Salas de Estudios*	3	35,65 98,53 69,62	Conexión WI-FI Sensores de ocupación	Estudio y preparación de actividades individuales
Salón de Grados	1	43,86	Dotado de mesa tecnológica con tres puestos, PC fijo y videoprojector, retroprojector, megafonía, vídeo y DVD y equipado con sillas con palas móviles	Conferencias, seminarios y charlas

Fuente: Memoria de Verificación actualizada (modificación 12-05-2020) e información actualizada de Vicedecanato de Infraestructura del Centro (Mayo 2021)

*Las tres salas de estudios tienen una capacidad de 76, 17 y 32 puestos respectivamente. La sala de trabajo en grupo cuenta con un total de 72 puestos.

Las infraestructuras de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo incluyen tanto el acceso a Internet por cable y WIFI, como el aprovechamiento de dos patios centrales grandes y otros espacios abiertos del edificio en los que se localizan generalmente numerosos puestos de estudio y bancos; y en ocasiones concretas distintas actividades de tipo cultural y académico. Las aulas disponibles permiten acoger a los alumnos conforme al tamaño medio de grupos definidos en los distintos Planes de Organización Docente aprobados desde la implantación del grado, así como la división de los grupos grandes en grupos reducidos en seminario o aula de informático para el desempeño de las distintas actividades académicas reducidas y de evaluación continua del grado. En el curso 2019-2020 se han ampliado los puntos de repetidores de señal wifi, lo que ha llevado a casi duplicar la cobertura.

Las infraestructuras indicadas en los párrafos anteriores se completan con un conjunto de infraestructuras comunes puestas a disposición por la Universidad de Huelva a toda la comunidad universitaria en otros dos Campus universitarios. Entre éstas destacan la biblioteca central y sus salas de estudios, las cuales permanecen abiertas durante 24 horas durante los períodos de exámenes, el comedor universitario y numerosas instalaciones deportivas. La situación provocada por la Covid-19 ha supuesto el cierre de muchos espacios comunes y la adaptación progresiva de horarios y aforos. Asimismo, ante esta situación, la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, ha dotado de sensores de ocupación las salas de estudio del centro. De este modo, el alumnado, a través de una aplicación móvil, pueden conocer la ocupación y aforo de las mismas en tiempo real.

Los servicios de biblioteca que están a disposición de los alumnos ocupan un papel especialmente importante y en este sentido, en colaboración con el personal de la biblioteca central se ofrece un curso online a los alumnos

de nuevo ingreso en el que se enseña a manejar los distintos recursos bibliográficos disponibles tanto físicos como electrónicos. Los fondos de la sede de la biblioteca/hemeroteca sita en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo contiene tanto manuales, libros y revistas de las áreas de conocimiento del grado, como medios informáticos para la realización de búsquedas y el acceso a bases de datos monopuesto, o la visualización de microfichas. Los recursos electrónicos de la biblioteca, accesibles desde los ordenadores de la red de la Universidad de Huelva o mediante clave VPN, incluyen bases de datos electrónicas y revistas con contenidos específicos de las áreas del grado. Entre las bases de datos electrónicas disponibles destacan entre otras: Proquest, ISI Web of Knowledge, Scopus o SABI.

Respecto a los medios materiales disponibles para el desempeño de la docencia, aprovechando las ventajas que ofrece las tecnologías de la info-comunicación y audiovisuales, todas las aulas para grupos grandes, seminarios y aulas de informática están dotadas de equipamiento informático para el profesor y el software de aplicación horizontal y vertical necesario para el correcto desempeño de la docencia (para los alumnos también en el caso de las aulas de informática), cañón, sonido y audio, pizarras tradicionales o digitales, y puntero láser con control de presentaciones. Cabe destacar que, en la adaptación de la docencia a la Covid-19, se han dotado todas las aulas, seminarios y aulas de informática con cámaras para facilitar la docencia síncrona, asíncrona y bimodal planteadas por las diferentes modalidades de docencia que el profesorado ha asumido.

Asimismo, el profesorado y estudiantado del centro tiene a su disposición proyectores portátiles de transparencias y diapositivas, ordenadores portátiles en préstamo, cañones portátiles y otros equipamientos audiovisuales e informáticos.

En la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, durante los cursos académicos 2019-2020 y 2020-2021 se ha procedido a realizar importantes mejoras en infraestructuras, entre las que destacan las siguientes (ver tabla 6):

Tabla 6. Mejoras Infraestructuras Edificio del Centro				
Trabajo realizado	A cargo de	Fecha aproximada	Descripción	Sectores a los que afecta
Renovación de salas de lectura I y II	Infraestructuras	Otoño 2020- Invierno 2021	Instalación de tomas de corriente empotradas en la pared Pintado de pared y techo Instalación de mobiliario nuevo con tomas de corriente en las mesas Cambio de luminarias por LED Renovación de perchas	Alumnos
	Facultad	Invierno 2021	Renovación de papeleras	
Tratamiento Antihumedad en zona de despachos del sótano	Infraestructuras	Primavera 2019	Desalojo de despachos y primera fase del tratamiento a toda la pared de los despachos y Aseos que da a la Calle Sor Paula Alzola	PDI, Alumnos
		Otoño 2020- Invierno 2021	Segunda fase del tratamiento a toda la pared tratada anteriormente Terminación de la pared Pintado de todos los despachos y pasillo	
	Facultad	Invierno 2021	Pintado de todas las puertas del sótano	

			Cambio de luminarias por LED en pasillo del sótano y todos los despachos Renovación de mobiliario en mal estado, por el mobiliario sobrante en la secretaría	
Reparación de carpintería de madera	Facultad	Otoño 2020- Invierno 2021	Reparación de ventanas, lijado, emplastecido, y pintado de 21 ventanas	Todos
	Infraestructuras	Verano- Otoño 2020	Reparación de ventanas, lijado, emplastecido, y pintado de 8 ventanas	
Reparación de cubierta y pretiles sobre la sala de lectura I	Infraestructuras	Verano 2020	Reparación integral de la cubierta en la zona junto a la catedral, sobre la sala de lectura I	Todos
			Reparación de ventanas, lijado, emplastecido, y pintado de 5 ventanas y 1 puerta	
Reforma secretaría	Infraestructuras	Primavera 2021	Reparación de pared y pintado Instalación eléctrica nueva Mejora en la línea de climatización Cambio de luminarias por LED Mejora en la ventana de atención al público Renovación completa de todo el mobiliario	PAS y en atención al público a Todos
Tratamiento Antihumedad en zona de depósito de biblioteca	Infraestructuras	Primavera 2020	Desalojo de toda la zona y primera fase del tratamiento a toda la pared	PAS y en atención al público a Todos
		Primavera 2021	Segunda fase del tratamiento a toda la pared tratada anteriormente Terminación de la pared	
Reparación de cristales rotos	Seguro	Invierno 2021	Arreglo de varios cristales rotos	Todos
Instalación de desfibrilador automático	Servicio de prevención UHU	Invierno 2021	Instalación de un aparato desfibrilador automático, y curso de formación a 16 trabajadores que lo solicitaron	Todos
Mejora de los espacios utilizados por la empresa concesionaria de los servicios de limpieza	Facultad	Invierno 2021	Reestructuración y acondicionamiento de estos espacios	Personal de la subcontrata de limpieza
Mejora en la iluminación de los aseos de uso femenino abiertos al uso general	Infraestructuras	Primavera 2021	Cambio y aumento de luminarias por LED	Todos

Mejora en el equipamiento audiovisual del salón de actos	Servicio de Informática y comunicaciones	Otoño 2019	Renovación del equipamiento de audio en el salón de actos	PDI y Alumnos
Sustitución de cartelería identificativa en los despachos	Facultad	Verano 2019	Sustitución de toda la cartelería identificativa de los despachos	Todos
Apertura de un baño de uso femenino	Facultad	Primavera 2021	Apertura de un baño que se encontraba cerrado	Todos
Revisión de mantenimiento del equipamiento contraincendios	Infraestructuras	Anual	Revisión de mantenimiento del equipamiento contraincendios, extintores, B.I.E.s equipos de presión	Todos
Revisión de mantenimiento del equipamiento de climatización	Infraestructuras	Anual, periódico	Revisión de mantenimiento del equipamiento de climatización, planta enfriadora, fancoys, aires acondicionado	Todos
Actualización del plan de autoprotección del centro	Facultad-Servicios de Prevención	Invierno 2021	Actualización del plan de autoprotección del centro	Todos
Reparación y mantenimiento de puertas de emergencias	Infraestructuras	Curso 2019-2020	Reparación de soldaduras rotas, cambio de chapas oxidadas, sustitución de cadenas de sujeción por soportes fijos. Pintado completo.	Todos
Pintado Pared	Infraestructuras	Curso 2019-2020	Saneamiento y pintado de la pared del fondo del pasillo junto al Salón de Actos.	Todos

Fuente: Vicedecanato de Infraestructuras del Centro

A continuación, en la tabla 7 detallamos las mejoras específicas en el aulario del Centro:

Trabajo realizado	A cargo de	Fecha aproximada	Descripción	Sectores a los que afecta
Mejora en el equipamiento audiovisual de las aulas	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Informática y comunicaciones • Facultad 	Otoño 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Renovación del equipamiento de audio en 6 aulas (1.2; 2.1; Magna; 2.2; 2.4; Sem.2.2) • Aula 2.3 	PDI y Alumnos
	Facultad	Otoño 2019	Renovación de 6 micrófonos inalámbricos en aulas (1.2; 1.4; Magna; 2.1; 2.3; 2.4)	
Revisión de mantenimiento del	Infraestructuras	Anual, periódico	Revisión de mantenimiento del equipamiento de climatización,	Todos

equipamiento de climatización			planta enfriadora, fancoys, aires acondicionado	
Sustitución de pizarra en aula 1.4	Facultad	Invierno 2019	Sustitución de la pizarra	PDI y Alumnos
Dotación de nuevas máquinas de aire acondicionado	Infraestructura y Facultad	Curso 2019/2020	Maquinas nuevas en las aulas 2.5, 2.6, 1.2 y seminarios 2.3 y 2.4. Con esta acción todas las aulas de la Facultad cuentan con aire acondicionado.	PDI y Alumnos
Renovación equipos informáticos	Infraestructuras	Curso 2019/2020	Sustitución de equipos en las 4 aulas de informática (124 equipos)	PDI y Alumnos

Fuente: Vicedecanato de Infraestructuras del Centro

Asimismo, la adaptación de la docencia y los servicios anexos al Centro a la Covid-19 ha supuesto una importante inversión en equipamiento audiovisual y medidas de implementación de seguridad, prevención, higiene y promoción de la salud. En este sentido, se ha señalado todo el Centro con rutas de acceso unidireccionales a las diferentes estancias y pisos, se han colgado infografías y carteles para garantizar el cumplimiento y comprensión de las medidas de prevención e higiene. Además, se han dispuestos numerosos puntos de desinfección con geles. A continuación, la tabla 8 recoge información detallada al respecto:

Trabajo realizado	A cargo de	Fecha aproximada	Descripción	Sectores a los que afecta
Mejora equipamiento audiovisual en aulas	Infraestructuras	Otoño 2020	Instalación de cámaras en 13 aulas para poder retransmitir la docencia a alumnado no presencial, con motivo de la Covid19.	PDI y Alumnos
Mejora equipamiento audiovisual en aulas	Infraestructuras	Primavera 2021	Instalación de cámaras en 6 seminarios y en las 4 aulas de informática para poder retransmitir la docencia a alumnado no presencial, con motivo de la Covid19.	PDI y Alumnos
Instalación de mamparas de protección	Facultad	Otoño 2020	Instalación de mamparas de protección en el puesto de atención al público del PAS (secretaría y conserjería)	PDI y Alumnos
Señalización y cartelería Covid19.	Infraestructuras	Otoño 2020	Señalización bidireccional de la entrada al centro. Señalización unidireccional de las escaleras. Colocación de cartelería informativa sobre cumplimiento de normas Covid19.	Todos

Puntos de desinfección	Infraestructuras	Otoño 2020	Colocación de 10 dispensadores fijos en pared en el exterior de los aseos y entrada al centro. Botes sobremesa en puestos de atención al público.	Todos
Sensores detectores de usuarios	Infraestructuras	Invierno 2021	Colocación de sensores-detectores de usuarios. A través de la aplicación Quodus, en la WEB de la biblioteca Universitaria, o en la APP UniHuelva, se comprueba la ocupación real.	Alumnos

El PAS adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo en general y al grado de Turismo, en particular, es suficiente para el desempeño satisfactorio de las enseñanzas de la titulación. El PAS del grado suma un total de 21 empleados, de los cuales 3 prestan servicios en la secretaría de la Unidad Departamental de la Facultad y 18 desempeñan otras funciones administrativas o de servicios (biblioteca: 5, conserjería: 6, secretaría de centro: 6 y secretaría decanato: 1). Hay que añadir al PAS de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo el personal indefinido en el puesto del servicio de limpieza que se ha externalizado. Existe también un considerable número de empleados técnicos, de administración y servicios que dependen de los distintos servicios de la Universidad de Huelva que presta servicios específicos a los títulos (Biblioteca, aula virtual, relaciones internacionales, SOIPEA, etc.).

Quejas y Reclamaciones

El grado de Turismo, a través de la gestión del Centro, cuenta con un proceso sistematizado de registro y tratamiento de quejas, sugerencia, reclamaciones y felicitaciones. Para tal finalidad, se ha establecido un buzón de recogida de esta información en la web del Centro, en la que se puede distinguir: sugerencias, quejas y reclamaciones y felicitaciones; incidencias de infraestructuras; sugerencias evaluación del grado; Mensajes directos con el webmaster; solicitar reservas de aulas. Durante el curso 2019-2020 se han recibido únicamente dos quejas o reclamaciones y ninguna sugerencia ni felicitación. Además, se registró una incidencia relacionada con el servicio de conserjería del Centro que fue resuelta de inmediato, al igual que las quejas registradas.

La Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo plantea la acción tutorial, apoyo y orientación académica y profesional de los estudiantes a través de diferentes mecanismos, tanto presenciales como virtuales, haciendo uso de para ello de los recursos y Servicios de la Universidad de Huelva. Entre los mecanismos se encuentran los siguientes:

Mecanismos Presenciales:

- Jornadas informativas de orientación académica (programas de movilidad, programas de prácticas, Trabajo fin de Grado, Trabajo fin de Máster, Posgrado, Acreditación de idiomas, etc.)
- Jornadas orientación profesional (Business Week)
- Jornadas de nuevas tecnologías y biblioteca
- Charlas-coloquio
- Conferencias empresariales e institucionales
- Talleres
- Seminarios
- Reuniones con estudiantes
- Tutorías grupales y/o individuales

Mecanismos virtuales:

- Página web de la Facultad

- Página web de los MOFs
- Campus Virtual (Moodle)

Asimismo, se ha habilitado espacio en la web del Centro para dar publicidad a las actividades de apoyo y orientación profesional al estudiante y la presentación del Servicio de Orientación, Información, Prácticas, Empleo y Autoempleo (SOIPEA) de la UHU en las jornadas de acogida de alumnos de nuevo ingreso y en otros foros celebrados en el centro con fines informativos, especialmente destinado al alumnado de último curso.

El profesorado que imparte docencia tanto en el grado de Turismo como el doble grado de ADE-TUR, ponen en valor el equipamiento de todos los espacios para impartir clases teóricas o prácticas (3,90 y 3,45 sobre 5, respectivamente). Sin embargo, el alumnado de ambas titulaciones asigna valoraciones más bajas que el profesorado a este ítem (2 sobre 5). Éstos, por su parte, reconocen su satisfacción con el funcionamiento de la biblioteca y los recursos y servicios asociados a la misma. Los sistemas de acogida y orientación profesional reciben valoraciones bajas por parte del alumnado, al igual que el procedimiento de quejas y sugerencias, aunque el número de registro de las mismas es realmente reducido. Por su parte, el profesorado considera que existe una buena atención a las quejas y/o sugerencias realizadas. Asimismo, la atención por parte del PAS y la gestión administrativa de los procedimientos de forma general, reciben buenas valoraciones por parte de ambos sectores.

El PAS valora positivamente la gestión del sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones (3,5 sobre 5), así como al equipamiento de las instalaciones en las que realiza su trabajo para el título (3,5 sobre 5).

En cuanto a la orientación académica y profesional del estudiante, el Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo ha trabajado muy activamente en la organización de eventos (jornadas, talleres, conferencias, etc.) que han facilitado dicha orientación. De forma más concreta, y en colaboración con instituciones públicas y privadas, ha organizado jornadas, con gran éxito en asistencia y en contenidos, como la Business Week que lleva tres ediciones y se consolida como un foro de encuentro con empleadores para los futuros egresados con un amplio abanico de actividades. Lamentablemente, la celebración de la cuarta edición no pudo llevarse a cabo por coincidir con la declaración del Estado de Alarma y confinamiento domiciliario.

Se ha alcanzado una alta participación con más de 250 estudiantes en la XVII edición del Foro Universitario del Empleo y emprendimiento que organiza el Vicerrectorado competente de la Universidad de Huelva. Además, la Jornadas de Puertas Abiertas ha recogido un alto número de participantes a nivel de centro, en total 250 estudiantes preuniversitarios, siendo las mismas valoradas muy positivamente por los asistentes.

Tratamiento de recomendaciones no resueltas del Informe de seguimiento del Plan de Mejora (DEVA):

NO PROCEDE

Fortalezas y logros

- Disponibilidad de un Campus propio para estudios empresariales, con una amplia variedad de instalaciones para el adecuado desarrollo de las enseñanzas desde las perspectivas del profesorado y el alumnado.
- Existencia de numerosas infraestructuras de uso común a disposición del grado en otros Campus que permiten ofrecer un servicio todavía más completo al alumnado y el profesorado.
- Existencia de una sede de la Biblioteca en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo especializada en recursos bibliográficos físicos y electrónicos de las áreas del grado.
- La existencia de préstamo bibliotecario intercampus permite acercar recursos (manuales en préstamo, etc.) de la Biblioteca Central, sita en el Campus del Carmen, y otras bibliotecas de esta Universidad, a esta Facultad, tanto al alumnado, profesorado y PAS.
- El Servicio de Biblioteca se encuentra certificado por la Norma de Calidad ISO 9001 y de Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001.
- Disponibilidad y mayor cobertura de acceso a Internet por cable y WIFI en todo el centro.
- Rápida respuesta a las peticiones presentadas
- Alto número de participantes en las Jornadas de Puertas abiertas a nivel de centro.

- Existencia de un proceso sistematizado de registro y tratamiento de quejas/sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- Dotación de equipamiento audiovisual, de protección y seguridad, de señalización, de higiene y desinfección como acciones de adaptación y protección a la Covid19.
- Se han acometido numerosas mejoras de infraestructuras para solventar las deficiencias y problemas detectados en relación a la gestión de los recursos materiales y servicios (renovación de hardware, adquisición de mobiliario para aulas y salas de estudio, adaptación de las instalaciones para el uso de diferentes dispositivos informáticos, etc.).
- Todas las aulas del Centro disponen de equipos de climatización en perfecto estado.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Al objeto de solventar las deficiencias observadas en lo que respecta a la Secretaría del Centro, se propone reformar la misma (Reparación de pared y pintado, instalación eléctrica nueva, Mejora en la línea de climatización, Cambio de luminarias por LED, Mejora en la ventana de atención al público, Renovación completa de todo el mobiliario, Apertura electrónica de las ventanas).
- Con el propósito de garantizar y mejorar la seguridad y protección en el Centro, se propone la revisión y actualización de los planos de evacuación del Centro.

Evidencias imprescindibles**Enlaces:**

- Satisfacción del alumnado con la infraestructura, los recursos y los servicios del título: <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/resultados-turismo>
- Documentación asociada al proceso del SGC sobre la orientación académica y profesional del estudiante y satisfacción del alumnado con la orientación académica y profesional.
 - ✓ P15 – Orientación académica y profesional de estudiantes. https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0/p15-orientacion-academica-y-profesional-de-estudiantes/at_download/file
 - ✓ Programa de orientación / plan de acción tutorial del título/centro (http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/documentos/orientacion/at_download/file)
 - ✓ SOIPEA: <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/servicios/soipea>
 - ✓ Resultados del título: <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/resultados-turismo>
- Convenios para prácticas externas firmados: <http://www.uhu.es/soipea/practicas.php?cat=convenios>
- Mejoras en infraestructuras y servicios (instalaciones) (Acta Junta de Centro 20/01/2020)
- Buzón de quejas y sugerencias: <https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/facultad/buzon/sugerencias-y-reclamaciones>
- Memoria de Verificación actualizada (modificación 12-05-2020): <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/memoria/memoria-de-verificacion-actualizada>

VI. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Criterio 6: Las actividades de formación y de evaluación son coherentes con el perfil de formación de la titulación y las competencias del título.

Análisis

La presente sección tiene por objeto poner de manifiesto el cumplimiento de lo establecido en la memoria de verificación a los efectos de demostrar la pertinencia del desarrollo de la docencia y la fiabilidad de los sistemas de evaluación (P04. Procedimiento para la planificación, desarrollo y medición de los resultados de la enseñanza). Además, la memoria de verificación recoge otro conjunto de actividades formativas que van más allá del trabajo de los docentes en el aula en el marco del catálogo de asignaturas recogidas en el grado. Estas actividades se concretan principalmente en el desempeño de prácticas curriculares y extracurriculares (P18. Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas externas integradas en el título), en el desarrollo de los Trabajos de Fin de Grado (P19. Gestión de los TFG y TFM) y en las experiencias de movilidad que enriquecen la formación de los alumnos tanto desde la perspectiva de la recepción como del envío (P17. Procedimiento de gestión de la movilidad de los estudiantes).

P04 Planificación, desarrollo y medición de los resultados de la enseñanza

El desarrollo de las enseñanzas del grado en Turismo y el grado en Turismo y ADE ha tenido lugar conforme a lo establecido en la memoria correspondientemente verificada. Esto último ha sido posible gracias a un importante esfuerzo de coordinación inter e intra áreas como lo atestiguan las actas adjuntas a este proceso. La experiencia docente acumulada desde la implantación de la titulación ha permitido confirmar la idoneidad de la misma.

Así, la satisfacción global de los estudiantes con la docencia impartida en el grado, se sitúan en 3,95, por encima de la media de la Universidad (3,85) y del centro (3,65), si bien está ligeramente por abajo que la del curso 2018/2019 (4,16). No obstante, en general, respecto al curso 2018/2019, estos niveles de satisfacción disminuyeron, tanto en el centro como en la universidad. Ello puede deberse al impacto de la situación anómala experimentada en este curso como consecuencia de la pandemia del COVID-19, debido a la cual fue necesario adaptar la docencia y el proceso de evaluación a la modalidad no presencial en el segundo semestre. Por otro lado, desde la implantación del título, una de las principales dificultades afrontadas en el desarrollo de las enseñanzas del grado de Turismo ha sido la coordinación de los distintos equipos docentes implicados en el grado, lo que ha sido superado mediante la elaboración de programaciones semanales y la institucionalización de un calendario de reuniones de coordinación entre profesores por curso y semestre.

Por último, a la dificultad anterior, hay que añadir las dificultades derivadas de las necesidades crecientes de asignación y evaluación de los Trabajos de Fin de Grado, lo que se ha solventado mediante la creación de un Manual de Procedimiento, aprobado por la Junta de Centro, que completa a la normativa marco de la Universidad de Huelva, así como la organización en cuatro convocatorias por curso para su evaluación mediante tribunales constituidos por profesorado del Centro.

Una revisión exhaustiva de las guías docentes del grado en Turismo permite concluir que las actividades formativas, la metodología y los sistemas de evaluación empleados en las distintas asignaturas del grado objeto de evaluación se ajustan a lo establecido en la memoria de verificación de la titulación. Estas guías docentes responden a los principios que emanan a raíz de la construcción del Espacio Europeo de Educación y presentan como elemento común el empleo de metodologías activas cuya presencia se concreta en un conjunto de actividades e instrumentos de evaluación que tienen lugar durante el desarrollo de la docencia a lo largo del curso académico con un peso en la calificación final de entre un 15% y un 25%. Estas actividades se han podido llevar a cabo gracias a una organización de la docencia que permite trabajar con grupos reducidos necesarios para la aplicación efectiva de esta metodología que requiere el empleo de técnicas de evaluación sumativa y formativa. Las sesiones de grupo reducido se conjugan con sesiones de grupos grandes en las que no sólo tienen lugar sesiones magistrales, sino que también se desarrollan sesiones prácticas que los docentes emplean entre otras metodologías el enfoque de enseñanza basada en problemas o analizan casos de estudios entre otras opciones metodológicas posibles. Lo anterior permite concluir que las actividades formativas, la metodología y los sistemas de evaluación son pertinentes y adecuadas para certificar los diferentes aprendizajes reflejados en el perfil de formación plasmados en el cuadro competencial definido para la titulación (<http://uhempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/objetivos>). Los sistemas de evaluación contemplados en la memoria de verificación y recogidos en las guías docentes de la titulación contienen en general una adecuada combinación de instrumentos objetivos de evaluación que inciden sobre conocimientos teóricos y prácticos. La evaluación tiene lugar en general durante el desarrollo de la docencia mediante instrumentos de evaluación de actividades tanto individuales como grupales; y al final cada curso cuando se realizan pruebas teórico-prácticas escritas individuales. Esto último nos hace concluir que los sistemas de evaluación permiten una certificación fiable sobre la adquisición de las competencias por parte de los estudiantes. Igualmente, en este esfuerzo de mejora de la evaluación del aprendizaje de los estudiantes, se debe mencionar que el Consejo de Gobierno de la Universidad de Huelva ha aprobado el 13 de Marzo 2019 el Reglamento de evaluación para las Titulaciones de Grado y Máster Oficial de la Universidad de Huelva para ordenar, regular y colaborar con la formación del profesorado en materia de evaluación con el fin de garantizar objetivos de objetividad y transparencia en este proceso, dando de esta manera cumplimiento a los derechos y obligaciones de los estudiantes.

Finalmente, todo lo expuesto se pone de manifiesto, de forma general, en todos los valores de referencia del estudio de satisfacción del alumnado sobre la calidad docente, cuyo valor supera a la mayor parte de los grados impartidos en la Universidad de Huelva (<https://drive.google.com/file/d/1eG0949ph8leWs9SONdY1WIH8mT-WYgUT/view>).

Respecto al grado de satisfacción del estudiantado con la gestión de los procesos, según los ítems considerados, las valoraciones fueron las siguientes: a) respecto a la utilización, accesibilidad y grado de utilización de la web, un

2,79; b) sistema de acogida y orientación recibida: 1,94; c) gestión administrativa de los proceso (matrículas, prácticas, etc.): 2,71; d) aulas y espacios en la universidad: 2,24; e) servicios, tales como: biblioteca, campus virtual, etc.: 2,94; f) servicios de orientación profesional y académica: 1,5; g) sistema para dar respuesta a quejas, sugerencias y reclamaciones: 1,67; h) adecuación de los sistemas de evaluación para certificar el aprendizaje: 2,29; i) resultados académicos alcanzados: 2,94; j) distribución temporal y coordinación de los contenidos de las asignaturas: 2,25; k) distribución del plan de estudios entre créditos teóricos y prácticas: 1,94; l) las prácticas externas: 2; m) sobre el trabajo fin de grado: 2,75; atención recibida por parte del PAS: 2,81; N) atención por parte de los académicos del título: 2,4; ñ) satisfacción general con el título: 2,47.

Por su parte, el grado de satisfacción del PDI con el título, respecto a las aulas e infraestructuras fue de 3,9, respecto a la atención por parte del PAS un 4,8, y un 4,7 por parte de los responsables del título. En términos generales, el grado de satisfacción del PDI con el título fue de 4,3.

Por lo que respecta al PAS, el grado de satisfacción referente a la comunicación que mantienen con el alumnado y el PDI fue de 4, dándole un 3,5 a las instalaciones y equipamientos en los que realizan su trabajo. En términos generales, el grado de satisfacción global de este colectivo con el título se sitúa en un 3,5.

En definitiva, podría decirse que el grado de satisfacción del PDI y del PAS están ligeramente por encima de los del alumnado, si bien, la valoración de éste, respecto a la del resto de grados impartidos en la Universidad de Huelva se sitúa entre las mejores.

De forma excepcional, la Universidad de Huelva ha realizado en el curso 2019-2020 una encuesta sobre la adecuación-satisfacción del alumnado de la Universidad de Huelva sobre los cambios producidos en la docencia tras la suspensión de las clases presenciales por la pandemia del Covid-19. Los resultados obtenidos indican que para el alumnado el grado de satisfacción global con los cambios introducidos en las asignaturas del grado en Turismo ha sido 2,91 sobre 5.

Los ítems mejor valorados por los alumnos del grado en Turismo son el ítem 16 (el apoyo entre los compañeros y compañeras han sido bueno), el ítem 4 (los sistemas de evaluación adoptados), el ítem 14 (el esfuerzo realizado por mí para superar las asignaturas en este periodo ha sido similar al realizado otros años) y el ítem 17 (el entorno y los recursos con los que he contado durante el confinamiento me han permitido seguir las clases virtuales con normalidad). En cambio, los peor valorados son el ítem 8 (la gestión y realización de las prácticas externas), el ítem 3 y el ítem 6 (las actividades formativas programadas y los recursos para la docencia virtual).

Por otro lado, las cuestiones mejor valoradas por el profesorado del grado en Turismo son el ítem 5 (la facilidad del uso de la plataforma de enseñanza virtual), el ítem 1 (la información recibida a través de los distintos canales de difusión institucionales ha sido adecuada), el ítem 13 (en general, he podido llevar a cabo de forma satisfactoria el seguimiento de las actividades de aprendizaje de mis estudiantes (tutorías)) y el ítem 12 (en general, ha sido posible mantener las actividades de docencia en el tiempo y horario establecido). Por el contrario, las peor valoradas son el ítem 11 (los cambios incorporados no han supuesto una merma en la consecución de las competencias y los resultados de aprendizaje previstos), ítem 4 (problemas en la docencia por no disponer de medios informáticos adecuados), ítem 8 (la formación ofertada al PDI en materia de enseñanza online ha sido suficiente), y el ítem 2 (en general, el proceso de elaboración de las adendas ha sido sencillo).

Respecto al TFG, los alumnos del grado lo valoran, de 1 a 3, con un 2,75, siendo la titulación del centro, junto al grado en Dirección y Administración de Empresa, donde los valores son más altos.

Por otro lado, el grado de satisfacción global de los egresados con la formación recibida y su utilidad para insertarse en el mercado laboral se sitúa en 3,5, muy superior a la que tienen el resto del alumnado que cursan otras titulaciones impartidas en el centro, tales como: Administración y Dirección de Empresas (2,18) y Finanzas y Contabilidad (3).

Por consiguiente, tanto la satisfacción del alumnado como de los egresados del grado de turismo, podría decirse es buena, al situarse entre los títulos de la Universidad de Huelva mejor valorados.

En lo que se refiere a la movilidad de los estudiantes, el porcentaje de los que participan en programas de movilidad de salida sobre los estudiantes matriculados en el título de turismo es del 11,3%, siendo una de las tasas más elevadas de la Universidad de Huelva. De hecho, esta tasa pasa del 6,4% en el curso 17/18, y el 6,1% en el 18/19, al 11,3% en el curso 19/20. Por otra parte, el porcentaje de estudiantes que participan en programas de movilidad de salida sobre solicitudes fue del 92,86%, experimentando un importante crecimiento respecto a los cursos 17/18 (66,67%) y 18/19 (77,78%). En definitiva, todo ello pone de manifiesto la importancia de la movilidad de los estudiantes del centro y, especialmente, de la titulación del grado de Turismo, liderando la movilidad del alumnado saliente de la Universidad de Huelva.

Por su parte, el porcentaje de estudiantes que participan en el programa de movilidad de entrada sobre las plazas ofertadas es del 40,70%, la segunda más alta de los centros de la Universidad de Huelva, después de la Facultad de Humanidades.

Respecto al grado de satisfacción global con el programa de movilidad del alumnado saliente es de 5 (totalmente satisfecho), mientras que el del alumnado entrante es de 4,53. Por su parte, el grado de satisfacción del tutor académico con el programa de movilidad es de 3,67. En este caso, en lo que respecta a los programa de movilidad, respecto a los proceso, el grado de satisfacción del alumnado, es superior al de los docentes, erigiéndose como uno de los aspectos formativos más importantes del grado.

P18 Gestión de las prácticas externas del estudiantado

Las prácticas externas curriculares y extracurriculares de los alumnos del grado en Turismo se han venido llevando a cabo con normalidad desde sus inicios en el curso 2013-2014 (a excepción del curso 2019-2020 por la pandemia) y han permitido a los alumnos poner en práctica los conocimientos y competencias adquiridos en la titulación. Tanto los métodos y técnicas de enseñanza-aprendizaje como el modelo del programa de prácticas son adecuados al perfil profesional de la titulación, lo que contribuye a mejorar la inserción laboral de los alumnos y acercar los mundos universitario y empresarial. Esto último se plasma en el programa de las prácticas externas curriculares. En este sentido, se debe mencionar el cuantioso número de acuerdos de prácticas conveniados, tanto para las prácticas curriculares como para las extracurriculares, por la Universidad de Huelva, situándose para el curso académico 2019/2020 en 993. Estos datos se presentan de forma conjunta para grados y máster al no disponerse de la información desagregada por tipo de estudio. Todo ello ha permitido que 20 alumnos del grado de Turismo y 13 del grado en ADE+Turismo, hayan realizado prácticas curriculares, mientras que 30, de todo el centro, han realizado prácticas extracurriculares.

Excepcionalmente, durante el curso 2019-2020, la realización de las prácticas externas del estudiantado estuvo seriamente afectada por la declaración de pandemia y Estado de Alarma en marzo de 2020, teniendo que suspender la presencialidad física del alumnado en las organizaciones empresariales colaboradoras y arbitrando nuevos mecanismos para la realización y evaluación de las mismas. Esta alteración, obviamente, ha afectado negativamente a la satisfacción del alumnado con sus prácticas externas de forma general en el centro. Concretamente, para el alumnado del grado de Turismo que mayoritariamente hace sus prácticas en empresas del sector turístico, esta situación se agravó mucho más con el cierre total del sector. Consecuentemente, el nivel de satisfacción ha disminuido a 2 sobre 5. El alumnado del doble grado, por su parte, tuvo mayor posibilidad de teletrabajo con las empresas en prácticas, lo que posiblemente ha conllevado a que su valoración sea elevada y muy cercana a la de otros cursos académicos, 4 sobre 5. No obstante, estos resultados se han de interpretar con prudencia dado que las tasas de respuesta de las encuestas son bajas.

El nivel de satisfacción de las prácticas externas por parte de los tutores internos fue de 4,6/5, superior al 4,2 del curso 2018/2019. En cuanto al grado de satisfacción de los tutores externos, no ha sido posible recabar información este curso académico. Lamentablemente, la buena evolución de las tasas de respuesta de los diferentes colectivos relacionados con las prácticas externas en los últimos cursos académicos, se ha visto gravemente mermada en este curso académico debido a la crisis sanitaria, el consiguiente cierre de empresas y, por tanto, adaptación alternativa de las prácticas externas.

P19. Gestión del Trabajo Fin de Grado

De acuerdo con las encuestas de satisfacción global sobre los títulos, la valoración del ítem 13 sobre el TFG/TFM (orientación, plazos, evaluación...) otorgadas por el alumnado es 2.75 en el grado en Turismo y 2.50 en el Doble grado en Administración y Dirección de Empresas y Turismo.

No obstante, las tasas de respuesta del alumnado, posiblemente como consecuencia de la COVID-19, son bajas, tal y como indicamos en el apartado cuatro de este autoinforme, por lo que estos resultados hay que analizarlos con ciertas cautelas.

En relación a la posición relativa de este ítem con respecto al resto de ítems de esta encuesta para el alumnado en el grado, este se encuentra en el conjunto de ítems mejor valorado justamente por detrás de: Servicios de la Universidad, tales como: biblioteca, acceso a la web, campus virtual, etc. (2,94), la Disponibilidad, utilización y accesibilidad a la web y otros medios de difusión (2,79) y la atención del PAS (2,81).

Teniendo en cuenta lo anterior, desde el centro se han implementado un conjunto de acciones que han dado como resultado que se garantice la asignación de tutor a todo el alumnado matriculado en la titulación, la tutorización de los alumnos por profesorado cualificado de todos los departamentos con docencia en la facultad, y la apropiada organización del proceso. Todo ello ha contribuido a que los valores de los indicadores tasa de rendimiento (C2-P04-IN10), tasa de éxito (C2-P04-IN11) y tasa de presentados (C2-P04-IN12) del TFG sean cercanas al 100%.

Tratamiento de recomendaciones no resueltas del Informe de seguimiento del Plan de Mejora (DEVA):

Recomendación: *“Se deben adoptar medidas para aumentar la tasa de rendimiento de las asignaturas y, en particular, el TFG”.*

Las medidas adoptadas por el Centro han conseguido aumentar la tasa de rendimiento de las asignaturas y, en particular, el TFG. De hecho, el grado en Turismo ha experimentado un incremento de la tasa de rendimiento de sus asignaturas en el curso 2019-2020 del 15,6% y en el doble grado Administración y Dirección de Empresas y Turismo del 25,4.

La asignación de estudiantes para el trabajo fin de grado (TFG) están recogidos en el Manual de Procedimientos para la organización del trabajo fin de grado de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo; diversas instrucciones publicadas en la web de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo; una asignatura específica en el campus virtual para la gestión administrativa y docente; y la normativa general de los trabajos de fin de grado y máster. Los elementos anteriores garantizan la asignación de tutor a todos los alumnos matriculados en el grado, la adecuada organización del proceso; y la tutorización de los alumnos por profesorado cualificado de todos los departamentos con docencia en el centro.

Fruto de la adecuada organización, gestión y tutorización del TFG es el valor de los indicadores tasa de rendimiento (C2-P04-IN10), tasa de éxito (C2-P04-IN11) y tasa de presentados (C2-P04-IN12) se aproximaron al 100%.

Fortalezas y logros

- El grado emplea un amplio abanico de metodologías docentes activas en el proceso de enseñanza-aprendizaje acordes con la memoria verificada del título y el Espacio Europeo de Educación Superior.
- El grado emplea sistemas de evaluación objetivos, sumativos y formativos, además de un conjunto variado de actividades de aprendizaje y evaluación que dan garantías de fiabilidad a la evaluación de la formación recibida en aras de la adquisición de las competencias incluidas en la memoria de verificación.
- El grado ha sido capaz de satisfacer la demanda de prácticas curriculares por parte del alumnado debido a la buena organización y gestión de las mismas por parte de un vicedecanato con funciones específicas en esta área y el número de convenios de prácticas firmados por la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo.
- Grado de satisfacción manifestado en las encuestas de satisfacción respecto a la docencia tanto por parte del alumnado como por el profesorado. No obstante, se ha de añadir que se ha reducido con respecto al curso anterior como consecuencia posiblemente del impacto de la pandemia del Covid-19 sobre el desarrollo de la docencia.
- La opinión de los alumnos y tutores internos implicados en las prácticas externas es positiva.
- Cabe destacar la buena valoración que reciben los programas de movilidad del grado de Turismo por parte del alumnado. Esto puede ser así por la competencias profesionales que adquieren en materia de idiomas, muy importante, para su inserción laboral en perfiles profesionales relacionados con la actividad turística.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Al objeto de mejorar los resultados generales del título, se propone realizar un análisis más detallado de aquellas asignaturas con tasas de rendimiento más bajas, que en consecuencia lastran los resultados del título, y un análisis descriptivo y comparativo con respecto a otros centros a nivel de las tasas de rendimiento, éxito y evaluación, así como el análisis de propuestas de modificación de aquellos aspectos relacionados en la memoria del Título, por parte de la Comisión de la Junta de Facultad, creada para tal fin (Acta de Junta de Centro de 25/04/2019).
- Las tasas de respuesta de las encuestas se han reducido significativamente en términos generales como consecuencia como resultado posiblemente de las medidas de confinamiento tomadas durante el estado de alarma en España que supusieron y la adopción del sistema online para la recogida de información de las encuestas.

Evidencias imprescindibles

Enlaces:

- Página web del título con información referente al criterio 3 (<https://bit.ly/2q9n5HH>)
- Memoria de verificación de la titulación (<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/memoria>)
- Cuadro de competencias de la titulación (<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/objetivos>)
- Programa de las prácticas externas curriculares (file:///C:/Users/Amorj/AppData/Local/Temp/practicas.pdf)
- Información sobre las actividades formativas y sistemas de evaluación por asignatura recogido en las guías docentes (<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/guias>).
- Actas de coordinación (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/actas-de-coordinacion-actas-de-equipos-docentes>) (archivadas en la Secretaría del Decanato)
- Información sobre calificaciones globales del título y por asignaturas: <https://bit.ly/2Khz7Wr>
- Información sobre los resultados sobre el procedimiento de evaluación y mejora de calidad de la enseñanza: <https://bit.ly/2O74mV6>
- Normativa del TFG (<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/portada/es/academica/trabajo-fin-de-grado>)
- Información sobre la gestión de las prácticas externas <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/practic-externas>
<https://bit.ly/34UcMWw>
<http://transparencia.uhu.es/transparenciaUHU/catalogo/practic-externas-en-em-presas>
- Plan de mejora del título. <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/informes-de-seguimiento-de-los-titulos/autoinformes-de-seguimiento>
- Satisfacción del alumnado con el programa formativo y la actividad docente del profesorado: <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/resultados-turismo>
- Autoinformes de seguimiento de Calidad. <http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/grados/turismo/autoinformes>
- Reglamento de evaluación para las Titulaciones de Grado y Máster Oficial de la Universidad de Huelva aprobado por Consejo de Gobierno de 13 de marzo de 2019 (http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Textos_Pagina_Normativa/Normativa_2019/Rgto_evaluacion_grado_mofs_ccgg_19_03_13.pdf)
- Acta de Junta de Centro 25/04/2019 (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/actas-de-junta-de-centro/acuerdos-de-junta-de-centro>).
- Instrucción del Consejo de Gobierno de 17 de abril de 2020 Docencia online (https://www.uhu.es/pie/documentos/info_covid19/200417_consejo_gobierno_instruccion.pdf).
- Resultados de la encuesta sobre la adecuación-satisfacción del alumnado de la Universidad de Huelva sobre los cambios producidos en la docencia tras la suspensión de las clases presenciales por la pandemia del Covid-19 (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/informe-sobre-la-satisfaccion-de-los-grupos-de-interes/documentos/turismo-covid-19>).

VII. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO DEL PROGRAMA FORMATIVO

Criterio 7: Los indicadores de satisfacción y de rendimiento, así como la información sobre la inserción laboral aportan información útil para la toma de decisiones y mejoras del programa formativo.

Análisis

La presente sección tiene por finalidad llevar a cabo un análisis en profundidad de los indicadores de rendimiento y satisfacción, así como la información sobre la inserción laboral, que aportan información útil para la toma de decisiones y mejoras del programa formativo del título evaluado.

Indicadores de Rendimiento.

La preinscripción en los grados pone de manifiesto una considerable demanda de las titulaciones de Turismo y ADE+Turismo en el Distrito Único Andaluz, con una ligera subida respecto al curso anterior en ambas titulaciones (2018-2019: TUR-361 y ADE-TUR-261; 2019-2020: TUR-364 y ADE-TUR-276).

La nota media de acceso a las titulaciones de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo se sitúa en 7,63 puntos, cifra superior a la nota media de acceso al grado en Turismo (6,74 puntos), pero inferior a la media de acceso al doble grado ADE+Turismo (8,47).

Respecto al número de alumnos de nuevo ingreso en el curso 2019-2020, en el grado en Turismo sigue descendiendo ligeramente desde el curso 2017-2018 (33 frente a 29). Sin embargo, este descenso es más acusado en la doble titulación ADE+Turismo (30 frente a 18).

La Tabla 9 muestra los valores de los principales indicadores de rendimiento del grado en Turismo a los efectos de realizar un análisis detallado de los mismos en relación con la memoria verificada.

Tabla 9. Indicadores de rendimiento del Grado

Ind.	Concepto – Resultados previstos en la Memoria del grado	TITULO			CENTRO			UNIVERSIDAD			
			17/18	18/19	19/20	17/18	18/19	19/20	17/18	18/19	19/20
C2-P04-IN51	Tasa de rendimiento (CURSA)	Turismo	67,97%	65,92%	76,18%	63,88%	62,99%	74,82%	77,54%	77,76%	83,26%
		ADE-TUR	63,40%	66%	76,18%						
C2-P04-IN52	Tasa de éxito	Turismo	81,48%	79,81%	89,17%	77,39%	76,31%	84,45%	87,06%	87,62%	91,39%
		ADE-TUR	76,22%	79,15%	88,34%						
C2-P04-IN53	Tasa de presentación	Turismo	83,43%	82,60%	85,43%	82,54%	82,54%	88,59%	89,07%	88,75%	91,11%
		ADE-TUR	83,18%	83,38%	93,79%						
C2-P04-IN03	Tasa de abandono del estudio (RD 1393/2007) – 5%	Turismo	47,78%	61,54%	53,03%	49,91%	55,51%	56,98%	37,24%	36,64%	34,93%
		ADE-TUR	54,72%	59,18%	70,37%						
C2-P04-IN08	Tasa de graduación – 50%	Turismo	25,00%	24,07%	21,43%	25,08%	ND	ND	50,92%	ND	ND
		ADE-TUR	40%	46,67%	52,17%						
C2-P04-IN09	Tasa de eficiencia de los egresados – 75%	Turismo	85,89%	92,46%	88,09%	85,67%	ND	ND	88,08%	ND	ND
		ADE-TUR	96,62%	91,25%	89,68%						
	% de Guías docentes publicadas en plazo	Turismo	94,4%	100%	96,3%	93,3%	97,3%	96,3%	ND	ND	ND
		ADE-TUR			96,3%						

La tasa de rendimiento (C2-P04-IN51) ha aumentado en comparación con los mismos niveles de los dos últimos cursos, siendo superior a la tasa de rendimiento del centro e inferior a la media de la Universidad-

En relación con la tasa de éxito (C2-P04-IN52), esta aumenta respecto a los dos últimos cursos académicos y continúa ligeramente por encima de la media del centro y muy cerca de la media de la Universidad.

La tasa de abandono del estudio (C2-P04-IN03) ha disminuido significativamente respecto al curso anterior en el grado en Turismo. Sin embargo, se ha producido un aumento del abandono en la doble titulación que podría estar provocado, en parte, por las circunstancias excepcionales de confinamiento y pandemia. Este valor está muy por encima del del centro y la Universidad.

En lo que respecta a la tasa de graduación (C2-P04-IN08), se observan diferencias importantes según la titulación individual o conjunta. En el grado en Turismo, la tasa continúa descendiendo respecto de los cursos anteriores y sin alcanzar el 30% previsto en la Memoria del grado de Turismo. Por su parte, la doble titulación presenta un comportamiento contrario, con un aumento continuo de la tasa de graduación en los últimos cursos. En este sentido, cabe destacar el efecto de la doble titulación, ya que esta tasa valora el alumnado que ha finalizado sus estudios en 4 o 5 años. Por ello, dado que las dobles titulaciones tienen una duración mínima de 5 años, afectan negativamente a los resultados globales del grado. Además, las estimaciones que se hicieron en la Memoria se basaban en los resultados de las licenciaturas, los cuales no incluían el TFG y la necesidad de disponer de un nivel B1 en un idioma extranjero, lo que hace que el alumnado demore la finalización de los estudios.

Por otra parte, la tasa de eficiencia de los egresados (C2-P04-IN09) de ambas titulaciones descienden ligeramente respecto al curso 2018-2019 aunque, en todo caso, supera el 75% como resultado previsto en la Memoria de la titulación.

Por último, la tasa de publicación de las guías docentes del título, se mantiene en niveles muy elevados en torno al 100%. Los cambios recogidos en la Memoria y por tanto, las modificaciones que tuvieron que realizarse en las guías docentes del curso 2019-2020 provocó un ligero descenso de las guías publicadas en plazo. No obstante, se pone de manifiesto el importante esfuerzo que vienen haciendo, tanto el equipo directivo de la facultad como el profesorado que imparte en el título.

Egresados.

Según el estudio de inserción laboral de los egresados de la UHU, el total de egresados en el curso 2019-2020 fueron 40, de los cuales 23 del grado en Turismo y 17 de la doble titulación ADE-TUR, valores superiores en ambos casos a los que finalizaron estudios en el 2018-2019. Asimismo, la duración media de los estudios está en torno a los 6.25 años.

La tasa media de ocupación y de inserción profesional de los graduados en Turismo, pasados dos años a la finalización de sus estudios, fue de un 43,75%. Este resultado ha sido inferior al 58,33% del curso anterior. Por su parte, la tasa de inserción laboral de los egresados de la doble titulación ha descendido significativamente en un 60%. Teniendo en consideración que la fecha de referencia de los datos para calcular las tasas anteriores ha sido 30 de septiembre de 2020, obviamente, dada la situación de crisis sanitaria y económica, su comparación con los resultados de años anteriores puede llevar a conclusiones erróneas.

Respecto al grado de satisfacción de los egresados con los estudios realizados, éste es de 3,5 puntos, siendo superior a los 2,9 puntos sobre 5, del curso anterior.

Indicadores de satisfacción.

El grado de participación en las encuestas de satisfacción global sobre el título ha bajado considerablemente durante el curso 2019-2020 (8,33% doble titulación y 17,71% en Turismo) tras los buenos resultados obtenidos en los cursos anteriores. Justificamos estos bajos índices de respuesta por la situación de pandemia Covid19. Estas tasas de respuestas son igualmente bajas en el caso del profesorado (11,21% en doble titulación y 19,61% en Turismo frente al 87,10% del curso pasado). La mejora sustancial de las tasas de respuesta en el curso 2018-2019 se atribuye al proceso de encuestación en papel de forma presencial. Este curso 2019-2020, se tuvieron que volver a realizar las encuestas online. Asimismo, el bajo número de cuestionarios respondidos pone en duda su representatividad. No obstante, se analizaron los resultados de los informes de satisfacción, si bien deben ser contextualizados para poder interpretarse.

Por otro lado, es necesario indicar que el modelo de cuestionarios utilizado en el curso 2019-2020 es distinto al de cursos anteriores, reduciéndose el número y detalle de las preguntas o ítem valorados conllevando un aumento de la complejidad para comparar con resultados anteriores.

El nivel de satisfacción global de los estudiantes sobre el Título de grado de Turismo se puede calificar de satisfactorio, situándose en 2,47/5 con el grado de Turismo y 2,40/5 con la doble titulación ADE-Tur (ver tabla 10). Se aprecia un descenso de esta valoración respecto al curso anterior que puede estar ocasionado por varias cuestiones, como al proceso de adaptación acelerado al sistema online durante el inicio de las crisis por la Covid-19, o también que durante el proceso de encuestación online la proporción de respuestas extremas suele ser más alto (dentro de la baja tasa de respuestas, suele ser más habitual que respondan aquellos que desean quejarse que los

que están indiferentes o satisfechos). En el caso del profesorado, sus niveles de satisfacción global con el título se mantienen constantes en relación al curso 2018-2020 (4,3 en Turismo y 3,75 en la doble titulación). Por último, la valoración del Personal de Administración y Servicios se ha reducido ligeramente (3,75 sobre 5) con respecto a la expresada en 2017-2018 (4,1) y en 2018-2019 (3,9), si bien se mantiene con unos niveles bastante superiores a la media. Respecto a los agentes externos, su opinión se tomaba del cuestionario de opinión del tutor externo con las prácticas, pero en el curso 2019-2020 no se dispone de estos resultados. Si nos fijamos en el grado de satisfacción de los empleadores sobre los títulos, si bien esta encuesta valora el perfil de empresa y turismo, sin especificar la titulación, nos ofrece una puntuación inferior al curso anterior, no obstante, es necesario tener en consideración que este valor medio se basa solo en 2 cuestionarios (no significativo).

En definitiva, podría concluirse que los diferentes grupos de interés muestran grados de satisfacción distintos, siendo el alumnado el que ofrece valoraciones más bajas.

Tabla 10. Valoración de la satisfacción

Curso		2017/2018	2018/2019	2019/2020
Grado de satisfacción global del estudiante con el Título	Turismo	4,2	3,4	2,47
	ADE-TUR	2,8	-	2,40
Grado de satisfacción global del profesorado con el Título	Turismo	4,3	4,3	4,30
	ADE-TUR	2,5	-	3,75
Grado de satisfacción global del Personal de Administración y Servicios con el Título	Turismo	4,1 (Centro)	3,9 (Centro)	3,5 (Centro)
	ADE-TUR	4,1		
Grado de satisfacción global de los agentes externos con el Título	Turismo	4,5*	4,5*	ND
	ADE-TUR	4,9*	-	ND
Grado de satisfacción de los empleadores sobre los títulos	Turismo	-	3,6 (Centro)	3 (Centro)
	ADE-TUR	-		

Escala: 1-5

(*) Estimación según la valoración del tutor externo del cumplimiento, actitud y desempeño las prácticas.

En relación a la opinión del alumnado sobre el doble título de ADE-Tur, los ítems mejor valorados (con calificaciones por encima de 2,5 sobre 5) por los alumnos del grado en Turismo son i) "La disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información en la web de los títulos y otros medios de difusión" (ítem 1), ii) "La gestión administrativa de los procedimientos que hayas realizado (actas, tutorización, coordinación, asignación de aulas, fechas de exámenes...)" (ítem 3), iii) "Los servicios tales como la biblioteca, bases de datos, campus virtual, redes...facilitan el estudio" (ítem 5), iv) "La prácticas externas" (ítem 12), v) "Sobre el Trabajo de Fin de Grado/Máster (orientación, plazos, evaluación...)" (ítem 13), vi) "La atención por parte del personal de administración y servicios que tiene relación con el título" (ítem 14), vii) "La atención por parte de los responsables académicos del título (coordinadores de asignatura, coordinadores de curso, coordinador/a del título, equipo directivo del Centro...)" (ítem 15). En contraposición, la peor valoradas son: i) "Los sistemas de acogida y orientación académica y tutorización" (ítem 2), ii) "Los servicios de orientación profesional y académica e información al estudiantado" (ítem 6), iii) "El sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones", iv) "los sistemas de evaluación y su adecuación para certificar de forma fiable la adquisición de los aprendizajes" (ítem 8), v) "Los resultados académicos que has alcanzado", vi) "La distribución temporal y la coordinación de contenidos entre asignaturas a lo largo del título" (ítem 10) y vii) "La distribución en el Plan del Título entre los créditos teóricos y prácticas" (ítem 11).

Por su parte el alumnado de la Titulación de Turismo coincide en la mayoría de las valoraciones realizadas a los ítems evaluados. Sin embargo, destacamos las siguientes diferencias:

- 1) El alumnado de la titulación de Turismo se muestra más satisfecho con los resultados académicos alcanzados que sus compañeros/as de la doble titulación (ítem 9) (2,94 puntos frente a 2,40)
- 2) El alumnado de la titulación de Turismo muestra niveles de satisfacción más bajos (2 frente a 4) respecto a sus compañeros/as de la doble titulación.

En cuanto a la satisfacción del profesorado, éste valora muy positivamente todos los ítems recogidos en la encuesta. Destacamos con calificaciones por encima de notable:

- 1) “La gestión administrativa de los procedimientos que hayas realizado (actas, tutorización, coordinación, asignación de aulas, fechas de exámenes...)” (ítem 2)
- 2) La atención por parte de los responsables académicos del título (coordinadores, comisiones, equipo directivo...) (ítem 10)

En lo que respecta al PAS, los ítems mejor valorados son la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente en la web (ítem 1). En cambio, los peor valorados fueron el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones (ítem 2) y el equipamiento de las instalaciones (ítem 6).

En relación a la satisfacción de los egresados y la satisfacción con la formación recibida, de acuerdo con el “Cuestionario para evaluar la inserción laboral de los egresados y la satisfacción con la formación recibida”, los aspectos mejor valorados son:

- 1) “Lo aprendido en el título se adecúa a las demandas del mercado de trabajo” (ítem 3) (3.5 puntos)
- 2) “El título contribuye a mi desarrollo profesional” (ítem 4) (3.5 puntos)

En la valoración de los empleadores la cuestión mejor valorada son las habilidades instrumentales del estudiantado de la Universidad de Huelva (3,5) y el resto de las cuestiones tienen un valor medio similar (3). No obstante, en este último caso es necesario tener en cuenta que las circunstancias excepcionales del curso 2019-2020 provocaron que tan solo se dispongan de dos cuestionarios para valorar la opinión de empleadores.

Los resultados de satisfacción respecto a la calidad de la docencia que resultan de las encuestas en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo se aproximan a los obtenidos en el conjunto de la Universidad (3,65 sobre 5 en la Facultad frente a 3,85 sobre 5 en el conjunto de la Universidad). Asimismo, la opinión del alumnado del grado en Turismo sobre la calidad docente es superior a la del centro y la Universidad, 3,96 sobre 5, mientras que el alumnado de la doble titulación ADE-TUR se aproxima a la del centro (3,51 sobre 5). No obstante, se perciben ligeras reducciones de estas valoraciones respecto del curso anterior en el que se obtuvo una valoración de 4,17.

Tratamiento de recomendaciones no resueltas del Informe de seguimiento del Plan de Mejora (DEVA):

Recomendación: *“Se deben adoptar medidas para optimizar los niveles de satisfacción de todos los agentes implicados en el programa formativo; estudiantes, profesorado, PAS, egresados, empleadores y tutores en prácticas”.*

Con la implantación de la nueva versión del Sistema de Garantía de calidad 2.0 (Aprobada en Junta de Centro con fecha 6/07/2021), la satisfacción y necesidades de los grupos de interés se conocerá a través de la información obtenida a partir de la organización de grupos de discusión con los distintos grupos de interés, ya sea a través de reuniones de tutorización con los estudiantes, reuniones docentes, otras reuniones de carácter informativo de seguimiento sobre TFGs y TFM, movilidad, prácticas; jornadas, cursos y conferencias con empleadores, etc. De hecho, a principios de cada curso académico, el equipo directivo planificará con los coordinadores de grado, y con las Comisiones de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) y Títulos (CGCTs) dichas reuniones, así como el contenido concreto de las mismas en cuanto a la recogida de información con el fin de conocer el grado de satisfacción y detección de necesidades de los grupos de interés. La información obtenida será remitida a las CGCTs para su análisis y, en su caso, planteamiento de propuestas de mejora a través del autoinforme de seguimiento anual del título. Como complemento a los grupos de discusión, el Centro también contará con los estudios anuales realizados por la Unidad para la Calidad que permiten conocer el nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés con todos los procesos académicos y de gestión del grado en Turismo y del doble grado ADE+Turismo.

Recomendación Especial Seguimiento: *“Se deben adoptar medidas para optimizar las tasas de graduación, abandono, rendimiento y éxito del título en relación a lo establecido en la memoria verificada”.*

Con el fin de incluir valores más realistas con las características de los grados universitarios, dado que las tasas de graduación previstas en la Memoria de la Dirección de Evaluación y Acreditación V04-22/06/2017 Página 12 de 32 se basan en las de las licenciaturas, se ajustaron sus valores en la modificación de la Memoria de 12/05/2020. Además, los cambios en el reglamento de TFG, no limitando al alumnado que no tenga aprobado todos los créditos de primer ciclo, ha mejorado la tasa de rendimiento, al no retrasar la defensa de los TFG.

Tras estos cambios, tan solo la tasa de abandono es superior a los valores de la Memoria, lo cual puede ser debido a los cambios de los alumnos que comienzan el grado en Turismo y posteriormente deciden pasar a hacer el doble grado o, el caso contrario, que se matriculan en el doble grado y cambian al grado individual.

Fortalezas y logros

- Atractivo de los itinerarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo que conducen a la consecución de dobles titulaciones, lo que incrementa la demanda del grado en Turismo y mejora los resultados alcanzados en la mayoría de los indicadores relevantes de la titulación.
- La valoración del profesorado y el PAS de las titulaciones es de notable.
- La tasa de éxito del TFG es del 100% con calificaciones iguales o superiores a “notable” en el 86% de los casos.
- Se dispone de mecanismos para recabar información para analizar la opinión de los egresados con la formación recibida.
- Aumento importante en los valores de las tasas de rendimiento, éxito y presentación en 2019/2020, con respecto a los cursos anteriores, en línea con el comportamiento del centro y la universidad.
- La tasa de graduación se mantiene en niveles cercanos a los valores previstos en la Memoria, para el caso de la titulación individual de Turismo y valores mayores en la doble titulación.
- Aumento en el número de egresados.

Debilidades y decisiones de mejora adoptadas

- Al objeto de incrementar la tasa de rendimiento, la tasa de éxito y la tasa de evaluación (o de presentados), que son bastante inferiores a las del conjunto de la Universidad, se han incluido valores más realistas con las características de los grados universitarios en la modificación de la Memoria de 12/05/2020 y se han llevado a cabo cambios en el reglamento de TFG, no limitando al alumnado que no tenga aprobado todos los créditos de primer ciclo.
-
- Para incrementar el nivel de participación en los procesos de evaluación de determinados colectivos, se han activado para el siguiente curso académico, los grupos de discusión que pasan a ser la fuente principal de la información relativa a la satisfacción de los grupos de interés, convirtiéndose las encuestas de satisfacción en la fuente complementaria, como establece la nueva versión del Sistema de Garantía de Calidad 2.0 (SGC 2.0) de los títulos de Grado y Máster de la UHU elaborado por la Unidad para la Calidad (Aprobada por Junta de Centro con fecha 6/07/2021).
- Los bajos niveles en las tasas de inserción tienen una alta probabilidad de ser debidos a la crisis económica en la que nos encontrábamos en el momento en el que se realizó la encuesta, por lo que la decisión tomada al respecto es la de esperar a los resultados del próximo curso para poder interpretar correctamente estos valores.
- Uno de los ítems peor valorados en las encuestas de satisfacción del alumnado con el título es el relacionado con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones, lo cual puede deberse a que no se conoce el procedimiento, por lo que se propone dar publicidad mediante cartelera a los diferentes procedimientos que tiene el alumnado para expresar estas cuestiones.
- El bajo número de respuestas en el proceso de valoración de la satisfacción de los empleadores no ofrece una muestra representativa para poder interpretar correctamente los resultados. No obstante, a partir del curso 2021-2022, se podrá obtener una mayor información de la satisfacción de los empleadores mediante la organización de grupos de discusión con los empleadores.

Evidencias-Indicadores imprescindibles**Enlaces:**

- Satisfacción de los agentes implicados: estudiantes, profesorado, personal de gestión de administración del título, empleadores, egresados, etc.: <https://bit.ly/2NKaDHI>
- Satisfacción de los estudiantes con la actuación docente del profesorado (http://www.uhu.es/unidad_calidad/enc_opi_alu/1_2_ciclo/i_glob/ig_c1718.htm).
- Satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas: <https://bit.ly/2NKaDHI>
- Satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad: <https://bit.ly/2NKaDHI>
- Satisfacción de los estudiantes con los servicios de información y los recursos de orientación académico profesional relacionados con el título: <https://bit.ly/2NKaDHI>
- Satisfacción de los estudiantes con la infraestructura de los servicios y los recursos de la titulación: <https://bit.ly/2NKaDHI>
- Evolución de los indicadores de demanda:

- ✓ Relación oferta/ demanda en las plazas de nuevo ingreso (http://transparencia.uhu.es/transparenciaUHU/node/2658/download/evolucion_oferta_demanda.pdf)
- ✓ Estudiantes de nuevo ingreso por curso académico (http://transparencia.uhu.es/transparenciaUHU/node/2658/download/evolucion_oferta_demanda.pdf)
- ✓ Número de egresados por curso académico: <https://bit.ly/2NKaDHI>
- Evolución de los indicadores de resultados académicos: <https://bit.ly/2NKaDHI>
- Los indicadores que la titulación contemple en su SGC ya utilizados en el seguimiento (histórico Indicadores SGC): <https://bit.ly/2NKaDHI>
[http://transparencia.uhu.es/transparenciaUHU/catalogo?tipo_informacion\[\]=10&tipo_informacion\[\]=20&tipo_informacion\[\]=38&tipo_informacion\[\]=39&tipo_informacion\[\]=76&keys=&=Aplicar](http://transparencia.uhu.es/transparenciaUHU/catalogo?tipo_informacion[]=10&tipo_informacion[]=20&tipo_informacion[]=38&tipo_informacion[]=39&tipo_informacion[]=76&keys=&=Aplicar)
- Actas de Junta de Centro y de Comisión de Calidad del Título (2019-2020)
<http://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/comisiones>
- Notas de corte de acceso a la titulación: <http://transparencia.uhu.es/transparenciaUHU/catalogo/notas-de-corte>;
http://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacioncienciayempleo/sguit/?q=grados&d=g_not_cor_anteriores_top.php
- Nueva versión del SGC 2.0 aprobada en Junta de Centro con fecha 6/07/2021 (<https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/manual-del-sistema-de-garantia-de-calidad-2.0/view> y <https://uhuempresariales.acentoweb.com/es/calidad/procedimientos-del-manual-version-2.0>)

PLAN ANUAL DE MEJORA DEL TÍTULO GRADO EN TURISMO

CURSO 2020-2021

I. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

Punto débil detectado	Acciones de mejora	Objetivo	Prioridad	Cumplimiento
Diseño, usabilidad y accesibilidad de la web de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo mejorables.	Se procederá a una revisión y rediseño de la web mejorando usabilidad y accesibilidad en el ámbito de la Estrategia de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Huelva.	Publicar una web más usable y accesible.	Media	OK
Responsable de la acción	Plazo estimado de ejecución	Observaciones	Indicadores	
Vicerrectorado competente / Equipo decanal	2021-2022	Se indica el plazo máximo estimado para llevar a cabo todas las acciones de mejora.	En proceso.	

II. INFORMACIÓN RELATIVA A LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD Y DE SU CONTRIBUCIÓN AL TÍTULO

Punto débil detectado	Acciones de mejora	Objetivo	Prioridad	Cumplimiento
Necesidad de dar una mayor difusión a la nueva versión 2.0 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (MSGC) y sus 20 procedimientos, que han sido aprobados por Junta de Centro el 7 de julio de 2021 para el conocimiento de todos los grupos de interés.	Llevar a cabo una campaña de difusión del Sistema de Garantía de Calidad del Centro entre los grupos de interés, que conozcan qué es, para qué sirve y cómo participar.	Conseguir que la nueva versión 2.0 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (MSGC) y los procedimientos sean conocidos por todos los grupos de interés.	Alta	OK
Responsable de la acción	Plazo estimado de ejecución	Observaciones	Indicadores	
Equipo decanal	2021-2022	Se indica el plazo máximo estimado para llevar a cabo todas las acciones de mejora.	Acciones de comunicación	
Punto débil detectado	Acciones de mejora	Objetivo	Prioridad	Cumplimiento
Incorporar en la encuesta a egresados, encuesta a empleadores, encuesta de empleabilidad e inserción laboral, cuestiones sobre el grado de logro de las competencias, así como obtener información sobre el grado de satisfacción de los agentes externos con el título.	Incluir ítems relativos al logro de competencias en las encuestas para valorar la inserción laboral de los egresados y la satisfacción de los empleadores.	Obtener información sobre el logro de competencias en las encuestas destinadas a empleadores e implementar la encuesta de evaluación de la satisfacción global de los Agentes Externos sobre el Título.	Alta	OK
Responsable de la acción	Plazo estimado de ejecución	Observaciones	Indicadores	
Vicerrectorado competente	2019-2020	Se indica el plazo máximo estimado para llevar a cabo todas las acciones de mejora.	Informe final de egresados (tasas de respuesta, resultados...)	
Punto débil detectado	Acciones de mejora	Objetivo	Prioridad	Cumplimiento



Contar con indicadores de satisfacción significativos de todos los agentes implicados, estudiantes, profesorado, PAS, egresados, emprendedores y tutores en prácticas.	Publicación en la web de los resultados de las encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos, incluidos los del estudio para la valoración de los emprendedores, realizado por la Unidad para la Calidad de la UHU en colaboración con la Federación Onubense de Empresarios. Organizar grupos de discusión con los distintos grupos de interés.	Garantizar fácil acceso a la información publicada sobre las valoraciones de los colectivos implicados en el título, conforme al Procedimiento de Información Pública del SGIC.	Alta	OK
Responsable de la acción	Plazo estimado de ejecución	Observaciones		Indicadores
Vicerrectorados competentes / Equipo decanal	2019-2020	Se indica el plazo máximo estimado para llevar a cabo todas las acciones de mejora.		Items cuestionario de satisfacción de los diferentes colectivos
Punto débil detectado	Acciones de mejora	Objetivo	Prioridad	Cumplimiento
Ofrecer información pública sobre las valoraciones de los colectivos implicados en el título, conforme al SGIC y, como mínimo, conforme a los indicadores imprescindibles del modelo de acreditación.	Publicar en la web todos los indicadores que permitan realizar el seguimiento y valoración de los resultados de los procedimientos de la nueva versión del SGC 2.0	Facilitar el acceso a la información	Alta	OK
Responsable de la acción	Plazo estimado de ejecución	Observaciones		Indicadores
Vicerrectorado competente / equipo decanal	2018-2020	Se indica el plazo máximo estimado para llevar a cabo todas las acciones de mejora.		Información en la web

III. DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO

Punto débil detectado	Acciones de mejora	Objetivo	Prioridad	Cumplimiento
Necesidad de implementar una aplicación online que permita gestionar todo lo necesario para el programa de movilidad tanto para el estudiante, coordinador, Centro y Universidad.	Solicitar por parte del Centro la implementación de una aplicación online en la que se gestione todo lo necesario del programa de movilidad (Learning Agreement, aceptación de asignaturas, firmas, correos)	Facilitar la gestión del programa de movilidad (cumplimentación de asignaturas, firma de contrato de estudios, comunicación estudiante-coordinador)	Alta	OK
Responsable de la acción	Plazo estimado de ejecución	Observaciones	Indicadores	
Vicerrectorado competente/Equipo Decanal	2020-2021	Se indica el plazo máximo estimado para llevar a cabo todas las acciones de mejora.	En proceso.	

IV. PROFESORADO

Punto débil detectado	Acciones de mejora	Objetivo	Prioridad	Cumplimiento
Necesidad de mejora continua de la formación del profesorado	Continuar fomentando la participación del PDI en las convocatorias de Proyecto de Innovación Docente y en programas formativos de la UHU	Mejorar y garantizar la calidad docente e investigadora del profesorado	Alta	OK
Responsable de la acción	Plazo estimado de ejecución	Observaciones	Indicadores	
Vicerrectorado competente/Equipo Decanal	2020-2021	Se indica el plazo máximo estimado para llevar a cabo todas las acciones de mejora.	Participación del PDI en Programas de Formación e Innovación docente (incremento respecto curso 2019-2020)	

V. INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS

Punto débil detectado	Acciones de mejora	Objetivo	Prioridad	Cumplimiento
Necesidad de mejoras de infraestructuras en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo	Solicitar por parte del centro la colaboración del Vicerrectorado competente al objeto de realizar las acciones necesarias para mejorar las infraestructuras identificadas por el centro.	Garantizar un buen funcionamiento del centro mejorando las instalaciones en las que el personal de Secretaría realiza su trabajo para el título.	Alta	OK
Responsable de la acción	Plazo estimado de ejecución	Observaciones	Indicadores	
Vicerrectorado competente / Equipo decanal	2020-2021	Se indica el plazo máximo estimado para llevar a cabo todas las acciones de mejora.	Acciones planificadas y ejecutadas.	
Punto débil detectado	Acciones de mejora	Objetivo	Prioridad	Cumplimiento
Necesidad de mejorar en la seguridad y protección en el Centro, relativos con su evacuación en caso de emergencia	Llevar a cabo la revisión y actualización de los planos de evacuación del Centro.	Garantizar la seguridad del centro revisando y actualizando sus planos de evacuación en caso de emergencia.	Alta	OK
Responsable de la acción	Plazo estimado de ejecución	Observaciones	Indicadores	
Vicerrectorado competente / Equipo decanal	2020-2021	Se indica el plazo máximo estimado para llevar a cabo todas las acciones de mejora.	Acciones planificadas y ejecutadas.	

VI. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Punto débil detectado	Acciones de mejora	Objetivo	Prioridad	Cumplimiento
-----------------------	--------------------	----------	-----------	--------------



Las tasas de respuesta de las encuestas se han reducido significativamente en términos generales como consecuencia como resultado posiblemente de las medidas de confinamiento tomadas durante el estado de alarma en España que supusieron y la adopción del sistema online para la recogida de información de las encuestas	Llevar a cabo recordatorios mediante email al profesorado desde los Departamentos, así como al alumnado desde la Delegación de Alumnos, y al PAS desde el Decanato para que participe en la cumplimentación de las encuestas. Se recordará la importancia de su participación para la toma de decisiones y la puesta en marcha de acciones de mejora.	Incrementar las tasas de respuesta de las encuestas.	Alta	OK
Responsable de la acción	Plazo estimado de ejecución	Observaciones		Indicadores
Equipo decanal / Departamentos / Delegación de Alumnos	2021-2022	Se amplía el plazo inicialmente previsto de ejecución		Participación del Alumnado, PDI y PAS en las Encuestas de Satisfacción (incremento respecto curso 2019-2020)
Punto débil detectado	Acciones de mejora	Objetivo	Prioridad	Cumplimiento
La tasa de rendimiento, la tasa de éxito y la tasa de evaluación son bastante menores que las del conjunto de la Universidad.	Realizar un análisis más detallado de aquellas asignaturas con tasas de rendimiento más bajas, que en consecuencia lastran los resultados del título, y un análisis descriptivo y comparativo con respecto a otros centros a nivel de las tasas de rendimiento, éxito y evaluación.	Mejorar los resultados generales del título lo cual implica incrementar la tasa de rendimiento, la tasa de éxito y la tasa de evaluación.	Alta	OK
Responsable de la acción	Plazo estimado de ejecución	Observaciones		Indicadores
Equipos docentes / Equipo decanal	2019-2020	Se indica el plazo máximo estimado para llevar a cabo todas las acciones de mejora.		Resultados del estudio.



VII. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO DEL PROGRAMA FORMATIVO

Punto débil detectado	Acciones de mejora	Objetivo	Prioridad	Cumplimiento
Participación en los procesos de evaluación de determinados colectivos es baja.	Se han activado mecanismos que complementan los procesos de encuestación, a través de grupos de discusión.	Incrementar el nivel de participación en los procesos de evaluación de determinados colectivos.	Alta	OK
Responsable de la acción	Plazo estimado de ejecución	Observaciones	Indicadores	
Vicerrectorados competentes / Equipo decanal	2021-2022	Se indica el plazo máximo estimado para llevar a cabo todas las acciones de mejora.	Tasa de respuesta del colectivo de baja participación en la evaluación del título.	
Punto débil detectado	Acciones de mejora	Objetivo	Prioridad	Cumplimiento
Nivel de satisfacción del alumnado sobre el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones mejorable.	Se ofrecerá publicidad mediante cartelería a los diferentes procedimientos que tiene el alumnado para expresar estas cuestiones.	Mejorar la satisfacción del alumnado con el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones.	Alta	ok
Responsable de la acción	Plazo estimado de ejecución	Observaciones	Indicadores	
Equipo decanal	2021-2022	Se indica el plazo máximo estimado para llevar a cabo todas las acciones de mejora.	Acciones de comunicación	