

# **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE LA DIPLOMATURA EN TURISMO**

**Universidad de Murcia**

**(mayo de 2006)**

**Enseñanza evaluada:** Diplomatura en Turismo

**Universidad:** Universidad de Murcia, **Escuela Universitaria de Turismo** (adscrita)

**Responsable:** Ilmo. Sr. Don Francisco Cremades Bañón, Director Académico

**Dirección:** Paseo del Malecón 5, 30004 MURCIA

**Teléfono:** 968 293624

**Dirección de correo electrónico:** eutm@um.es

## **ÍNDICE DE CONTENIDOS**

|   |             |
|---|-------------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                     | <b>p. 3</b> |
| <b>EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA</b>       | <b>p. 7</b> |
| 1. Programa Formativo                   | p. 7        |
| 2. Organización de la Enseñanza         | p.20        |
| 3. Recursos Humanos                     | p.30        |
| 4. Recursos Materiales                  | p.37        |
| 5. Proceso Formativo                    | p.48        |
| 6. Resultados                           | p.66        |
| <b>RELACIÓN DE TABLAS E INDICADORES</b> | <b>p.75</b> |
| <b>RELACIÓN DE EVIDENCIAS</b>           | <b>p.76</b> |

## 1. Introducción

El Turismo es uno de los grandes fenómenos sociales de nuestra época, cuya importancia económica para el conjunto de España es bien conocida y que, en la Región de Murcia, viene experimentando un importante desarrollo en los últimos años. Esta realidad exige la existencia de profesionales competentes, que posean "la formación teórico práctica adecuada para la gestión de organizaciones e instituciones relacionadas con el Turismo". Así lo señala el Real Decreto 604/1996, de 15 de abril, de Directrices Generales propias de la Diplomatura en Turismo, que es en la actualidad la titulación destinada a cumplir esa función en el ámbito de la Universidad española.

En nuestro caso, a la hora de evaluar estas enseñanzas dentro del Programa de Evaluación Institucional (PEI) de la ANECA, resulta oportuno enmarcarlas haciendo una breve referencia a la Universidad de Murcia en la que se desarrollan, a la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia que las imparte y a la propia Titulación, antes de detallar la Composición de este Comité de Evaluación y de exponer el Plan de trabajo que se ha seguido para elaborar este informe.

La Universidad de Murcia se fundó en el año 1915, aunque existen antecedentes de estudios universitarios en la ciudad ya en 1272, de breve duración, así como en 1840-41 y 1869-74. Se creaba así el undécimo de los Distritos universitarios en que estuvo dividido el territorio nacional durante buena parte del siglo XX (se completarían posteriormente con el de La Laguna). La compleja evolución que se ha producido a lo largo del siglo, ha llevado a estructurarla, tras las últimas reformas en la legislación universitaria española, en 20 Centros docentes, de los que 17 son propios (15 Facultades y 2 Escuelas Universitarias), y 3 son Centros adscritos, 2 en Cartagena y esta Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. La norma específica propia por la que se rige la Universidad de Murcia son los Estatutos aprobados por Decreto 85/2004, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (B.O.R.M. de 6 de septiembre), cuyo artículo 63 establece el régimen básico de los Centros adscritos.

Aunque la Escuela Universitaria de Turismo está adscrita a la Universidad de Murcia desde el curso 1996-97, sus antecedentes se remontan a más de tres décadas, cuando se creó para impartir las enseñanzas de Técnico en Empresas Turísticas (TET) en 1964, tras la aparición del Decreto 2427/1963, de 7 de Setiembre que regulaba estas enseñanzas. Más tarde, el Real Decreto 865/1990 de 14 de Abril las sustituyó por las de Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT), reconocidas éstas como equivalentes a las universitarias, aunque no

incorporadas formalmente todavía a la Universidad. Se trata, pues, de un Centro que acumula una amplia experiencia en el sector, que aporta a la Universidad con su incorporación, a la vez que va recibiendo de ésta su carácter de Centro de educación superior. La trayectoria de la Escuela a lo largo de estos cursos de adscripción a la Universidad, ha sido la de una progresiva aproximación a las de las restantes Facultades y Escuelas, en cuanto a organización y funcionamiento. Así, por ejemplo, la Junta de Escuela responde a la misma composición que la de cualquier otro de los Centros docentes de la Universidad de Murcia.

Un paso más en esta dirección ha sido la solicitud, en total sintonía con el Rectorado, de participar en este Programa de Evaluación Institucional, con la clara motivación interna de seguir mejorando la calidad de la enseñanza. Se trata del primer Centro adscrito de la Universidad de Murcia que participa en un programa de esta naturaleza.

La Diplomatura en Turismo es la única titulación que se imparte por la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. El Plan de estudios actual está aprobada su publicación por Resolución de 26 de mayo de 2000, de la Universidad de Murcia y publicado en el B.O.E. número 146 de 19 de junio de 2000. Se estructura en tres cursos, en los que el alumno debe superar un total de 205 créditos. La docencia se imparte por 17 profesores, son 5 los miembros del Personal de Administración y Servicios y una media de 700 alumnos los que, subdivididos en 9 grupos, 3 por curso, realizan los estudios correspondientes a la titulación. No es el primer Plan de estudios de la Diplomatura que se imparte en esta Escuela, sino que previamente existió otro, aprobado por Real Decreto 366/1999, de 5 de marzo, (B.O.E. del 18), con el que se iniciaron los estudios al adscribirse la Escuela a la Universidad de Murcia. Las diferencias entre ambos Planes se limitan a pequeños reajustes en la distribución de los créditos entre las materias, que se mantienen en su totalidad, y a que se añade una optativa.

En el ámbito de la Región de Murcia, se imparten también enseñanzas de Turismo en otras dos Escuelas, también privadas, lo que constituye un estímulo más para seguir trabajando en orden a ofrecer en cada momento la mejor calidad docente posible.

### **Composición y funcionamiento del Comité.**

Con fecha 2 de Diciembre de 2005 se recibió escrito del Vicerrectorado para la Calidad y Convergencia Europea **(E-1)** en el que se solicitaba a la Escuela el nombramiento de los componentes de la Comisión de Autoevaluación. Siguiendo sus indicaciones, se procedió a dicho nombramiento procurando que estuvieran representados adecuadamente todos los estamentos de la Escuela, a lo que se unía la experiencia evaluadora de dos de sus miembros.

La ratificación de los miembros del Comité de Autoevaluación se verificó en Junta de Escuela **(E-2)** celebrada con fecha 21 de Diciembre, quedando del siguiente modo:

**Presidente:** Ilmo Sr. Don Francisco Cremades Bañón, Director Académico del Centro

**Secretario:** Don Enrique Hernández Armand, Secretario del Centro

**Profesores:** Doña Pilar López Pina (además Subdirectora de Ordenación Académica), Doña Nieves Gil Corbalán, Doña Herminia Marín Castillo y Don Rafael Rocamora Abellán.

**P.A.S.:** Doña Isabel Martínez Salinas.

**Alumnos:** Doña Alicia Sánchez Navarro.

**Unidad de Calidad:** Doña Dolores Areu Jiménez.

El día 16 de Enero tuvo lugar en el edificio del Rectorado de la Universidad de Murcia una reunión informativa con los responsables del Programa de Calidad en la que se explicó a los asistentes, en líneas generales, el procedimiento a seguir.

La primera reunión de esta Comisión tuvo lugar el día 18 de Enero, a la que asistió la totalidad de sus componentes y en la que la responsable de la Unidad para la Calidad explicó a los presentes el contenido de la documentación y aclaró las dudas que se le fueron planteando. En tal reunión se acordó el calendario de trabajo así como la asignación de tareas a cada uno de los componentes. Igualmente, se decidió dar publicidad a los trabajos de Autoevaluación, publicando el tríptico informativo en las páginas web de la Universidad y de la propia Escuela y en los tablones de anuncios del Centro.

A partir de entonces, la Comisión se ha venido reuniendo de forma periódica prácticamente todas las semanas. Ordinariamente se reunía cada martes entre las 17:00 y las 19:00 horas, aunque en ocasiones también tenían lugar los jueves a fin de adelantar trabajo y adecuarse al calendario previsto que fue el siguiente:

|         |                              |   |
|---------|------------------------------|---|
| 1ª FASE | Diciembre 2005<br>Enero 2006 | Constitución del Comité<br><br>Formación<br><br>Planificación y asignación de tareas<br><br>Calendario<br><br>Publicidad del proceso: carteles, página web del Centro, etc. |
| 2ª FASE | Enero y febrero de 2006      | Recopilación de la información:<br><br><b>Unidad para la Calidad:</b> tablas de la guía, cuestionarios a alumnos, profesores, egresados, empleadores, PAS.                  |

|         |                                |  |
|---------|--------------------------------|--|
|         | Febrero, marzo y abril de 2006 | <p><b>Equipo Directivo y colaboradores:</b> evidencias y documentos propios del Centro. Datos para rellenar algunas tablas. Publicidad del proceso en el Centro y a todos los implicados en la Titulación.</p> <p><b>Comité de Autoevaluación:</b> Redacción de cada uno de los apartados del Informe.</p> |
| 3ª FASE | Última semana de abril de 2006 | Consenso de las conclusiones y redacción del borrador del Autoinforme.   |
| 4ª FASE | 1ª quincena de mayo            | Publicidad del Borrador y período de alegaciones (15 días).  |
| 5ª FASE | 2ª quincena de mayo de 2006    | Redacción del Autoinforme definitivo, recogidas las alegaciones.<br><br>Publicidad del mismo.  |
| 6ª FASE | Antes del 31 de mayo de 2006   | Envío del Autoinforme a la ANECA.  |

Normalmente se exponía en la junta el trabajo realizado la semana anterior y se sometía a la aprobación de ésta. Ha sido frecuente la lectura y aprobación en cada reunión de los textos correspondientes a cada uno de los apartados del informe final. La comunicación entre los miembros del Comité ha sido muy fluida, realizándose no sólo de forma personal y diaria sino también intercambiando información a través del correo electrónico.

Las reuniones se han venido sucediendo de forma ininterrumpida hasta la verificada el día 11 de Mayo, en la que se ha aprobado el texto definitivo del borrador.

Entre los días 15 y 26 de Mayo, ambos inclusive, dicho texto ha estado expuesto a información pública tanto en páginas web como en tablones de anuncios.

El día 22 de Mayo se celebró una reunión de profesores de la Escuela para analizar el texto y el día 25 otra sesión con delegados y sub-delegados de alumnos con la misma finalidad.

Por último, el día 30 de Mayo de 2006 se reunió el Comité de Autoevaluación para hacer la revisión final del texto con lo que termina el proceso de redacción del presente Informe de Autoevaluación.

## 2. EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA

### 1. PROGRAMA FORMATIVO

#### Descripción de la situación

##### 1.1. Objetivos del programa formativo

1.1.1 El programa formativo tiene definidos sus objetivos entre los que se encuentran los conocimientos y las capacidades que los alumnos deben tener al concluir sus estudios.

Los objetivos del programa formativo son los recogidos en las Directrices Generales de la Titulación contenidas en el Real Decreto 604/1996, de 15 de Abril **(E-3)**. En esta disposición se establece que *Las enseñanzas conducentes a la obtención del título oficial de Diplomado en Turismo deberán proporcionar la formación teórico práctica adecuada para la gestión de organizaciones e instituciones relacionadas con el Turismo (Anexo 1, 1ª).*

Más detalladamente, la Guía de la Diplomatura en Turismo de esta Escuela **(E-4)**, afirma que *se pretende formar a profesionales eficaces del Turismo, aptos para ocupar cualquier cargo en empresas o aspirar a cualquier profesión turística, impartiendo para ello una formación generalista y haciendo especial hincapié en las prácticas a realizar en empresas e instituciones públicas.*

Igualmente, en la página web de la Escuela [www.eutm.net](http://www.eutm.net) **(E-5)** se recoge que *La Escuela Universitaria de Turismo de Murcia da una formación generalista que capacita a sus alumnos para adecuarse a todas las circunstancias y exigencias del sector turístico.* Esta misma información aparece en la ficha descriptiva de la Diplomatura en la página web de la Universidad de Murcia [www.um.es](http://www.um.es) **(E-6)**.

Por último, en el documento que se dirige a los Institutos de Bachillerato para informar de la Diplomatura a los alumnos **(E-7)**, se mencionan los objetivos de calidad del programa formativo capaz de satisfacer a las empresas del sector turístico.

Dada la transversalidad del Turismo, como actividad y como ciencia, es imprescindible que sus estudios sean igualmente transversales. En efecto, se imparten conocimientos de idiomas, economía, empresa, derecho, humanidades, protocolo, agencias de viaje, alojamientos y

restauración e informática.

Estos conocimientos, además de capacitar al alumno para integrarse en el sector laboral turístico, le dotan de un perfil multidisciplinar muy adecuado y solicitado por empresas de otros sectores, además de la Administración Pública.

Todas las asignaturas tienen una parte de créditos prácticos, pero además, la Diplomatura cuenta con la asignatura de Practicum que tiene una duración mínima de cien horas, está incluida en tercer curso y consiste en la realización de prácticas en empresas (agencias de viajes, hoteles, apartamentos turísticos, campings, etc) o instituciones públicas (ayuntamientos, Comunidad Autónoma, oficinas de Información Turística, Mancomunidades, etc.), que permiten al alumno la toma de contacto real con el mundo empresarial y administrativo. En caso de que el alumno realice mayor número de horas, se valoran como créditos de libre configuración por equivalencia, hasta un máximo de tres (a razón de 1 crédito por cada 40 horas de prácticas) **(E-4)**.

La Diplomatura abre al alumno un amplio abanico de salidas profesionales. La mayor parte encuentra trabajo en empresas turísticas tales como empresas de transporte, agencias de viaje, centrales de reserva hotelera, hoteles, campings, apartamentos turísticos, guías de turismo, asociaciones profesionales o empresariales, etc. Pero un número apreciable encuentra su futuro en la Administración Pública: ayuntamientos, mancomunidades de municipios, consorcios, Comunidad Autónoma o empresas públicas.

Como ya se ha indicado, y esto es una gran ventaja de la Diplomatura, la formación generalista permite al alumnado el acceso a empresas ajenas al sector que buscan profesionales con conocimientos en idiomas, informática, economía, contabilidad, etc. La Escuela dispone de una Bolsa de Empleo, cuya finalidad es poner en contacto a empresas y diplomados. **(E-5)**

El turismo se configura como la actividad económica más importante de España, con un peso sobre su P.I.B. en torno al 11'5%. Igualmente, para la Comunidad Autónoma de Murcia y las regiones limítrofes, la importancia de esta actividad justifica la preparación académica de expertos en esta materia.

Hay que tener en cuenta que la evolución del turismo en la Región de Murcia es muy positiva en los últimos años, con un enorme crecimiento de visitantes y, por ende, con la creación de nuevos puestos de trabajo en el sector. La Consejería de Turismo Comercio y Consumo estima que el volumen de visitantes a la Región creció en 2004 un 6'2% (más que la media nacional), hasta alcanzar las 3.800.000 personas **(E-8)**, crecimiento espectacular en el caso de los extranjeros que presentan una tasa de variación del 35'5% respecto del 2003. En cuanto al

empleo que se genera en el sector, el mismo documento señala que cada vez es mayor el número de empresas turísticas, alcanzándose los 38.500 empleados y un crecimiento del 8'2% respecto de 2003. Y es ya seguro que durante 2005 los datos serán incluso mejores. Datos igualmente optimistas encontramos en Alicante, de donde procede un buen número de alumnos.

Los empresarios regionales, en especial las agencias de viaje, demandan un tipo de profesional que sea capaz de manejar con soltura las nuevas tecnologías, como los Sistemas Informatizados de Reservas (AMADEUS, GALILEO). Esto movió a la Escuela a implantar desde el curso 2001-2002 un curso de promoción educativa denominado *Los GDS en las Agencias de Viaje: AMADEUS*, que se imparte varias veces al año y en el que se matricula una buena parte de los alumnos de la Escuela. Una intención similar se ha seguido con el desarrollo de otro curso de Promoción Educativa dedicado a *Aeropuertos y Transporte Aéreo*, sector que demanda un considerable número de titulados y que se inició en el curso académico 2000-2001. También se imparte el curso de *Comunicación y Relaciones Públicas en el Sector Turístico*.

De igual modo, es fácilmente comprensible que en determinados puestos de trabajo se exija el dominio de varios idiomas. Esta es la razón por la que la Escuela les presta especial atención en su plan de estudios, con un total de 48 créditos obligatorios en la carrera (24 por idioma), además de otros posibles de libre configuración y de los cursos de iniciación que se contemplan en el apartado 1.2.3

Aunque no se dispone de estudios estadísticos recientes acerca de la consecución de estos objetivos, sí se han realizado algunos trabajos sobre el particular y se poseen algunas evidencias destacables. Entre los estudios, merece la pena citar el trabajo de los profesores de este centro Pilar López Pina y José Antonio García Hernández, publicado en el número uno de la revista "Cuadernos de Turismo" (**E-9**) y titulado *Acceso Laboral y Formación Turística*, en donde se destaca que el índice de desocupados entre los titulados en TEAT (título que precedió a la actual Diplomatura) era ya en 1997 muy inferior al del resto de actividades y hoy puede afirmarse que el desempleo en el sector del turismo en nuestra Región es prácticamente testimonial, como lo demuestra el hecho de que la Bolsa de Trabajo de esta Escuela es incapaz de cubrir la demanda de las empresas. De hecho, de la Encuesta a Egresados se desprende que en un 71'18% de los casos (puntuaciones de 3 o más), los conocimientos adquiridos se adecuan a las funciones que se demandan en el mundo laboral.

La modificación o revisión de los objetivos, así como los mecanismos para comprobar su consecución no están reflejados en ningún documento, si bien el contacto permanente con el mundo empresarial permite tener una idea realista de la situación y conocer en cada momento

qué es lo que el empresario demanda. Existe, no obstante, una descripción bastante detallada de los perfiles de egreso en los distintos ámbitos del turismo en el Libro del Título de Grado de la Diplomatura **(E-10)**.

Una reflexión similar debe hacerse acerca del nivel de especificación y claridad en la definición de competencias que deben reunir los egresados: aunque entendemos, a la luz de toda la documentación anterior que las competencias de los egresados están definidas, quizá esta definición y el mecanismo de definición del perfil del egreso debieran ser objeto de una mayor concreción en la propia Guía Académica de la Diplomatura, si bien su carácter multidisciplinar limita en gran medida esta labor.

En los resultados de la Encuesta a Egresados se destaca que prácticamente la totalidad de los encuestados (98'25%) considera que los conocimientos adquiridos en el centro les han facilitado una base para la formación permanente (puntuaciones de 3 o superiores). Un 66'10% de los mismos afirma que las actividades prácticas reflejan la realidad de los principios y procedimientos usados; y un 62'71% considera equilibrados los conocimientos de teoría y práctica.

Las habilidades desarrolladas son asimismo bien valoradas por los egresados, excepto su utilidad para la dirección y gestión empresarial. Así, un 74'58% las considera útiles para integrarse en equipos multidisciplinarios; un 84'74% para comunicarse de forma efectiva; y un 67'79% considera adecuadas las habilidades desarrolladas a las funciones que se demandan en el mundo laboral. La peor calificación la obtiene, como decimos, la utilidad para la gestión y dirección empresarial, donde sólo un 45'45% de los egresados encuestados lo valora con 3 puntos o más.

#### 1.1.2 El programa formativo especifica el perfil de ingreso que deberían tener los alumnos y tiene mecanismos que permiten conocer el perfil de ingreso con que acceden los alumnos.

Los requisitos administrativos precisos para el ingreso en la Diplomatura, son los establecidos en la legislación vigente.

La información sobre la titulación que aparece en la Guía Académica **(E-4)**, en el Tríptico de la Escuela **(E-11)**, páginas web de la propia Escuela y de la Universidad de Murcia **(E-5, E-6)**, en la Guía de la Universidad **(E-12)** y en el documento que se envía a los Institutos **(E-7)**, detalla los requisitos administrativos que deben reunir los alumnos para ingresar en la titulación y, además, la relación de asignaturas que aparece en dichos medios, constituye una primera información para que el alumno compruebe si sus conocimientos y habilidades son apropiados para la Carrera.

En la información que aparece en dichas evidencias se concreta que pueden acceder a la Diplomatura en Turismo los alumnos que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

**Bachillerato LOGSE:** con PAU (Pruebas de Acceso a la Universidad), tendrán acceso desde todas las vías.

**COU y Pruebas de Acceso para mayores de 25 años:** tendrán acceso desde todas las opciones.

**Ciclos Formativos de Grado Superior** detallados en la Guía Académica **(E-4)**

**Formación Profesional de 2º Grado** en las ramas Administrativa y Comercial, Hostelería y Turismo y Servicios a la Comunidad.

**Otros:** titulados universitarios y asimilados.

En cuanto al deseable perfil de ingreso de los alumnos, no existe ningún documento donde aparezca la relación de conocimientos, capacidades y habilidades que constituyen el perfil de ingreso idóneo para el desarrollo del programa formativo. En principio se considera que dado el carácter multidisciplinar de la Diplomatura es más complejo diseñar un perfil de ingreso específico e idóneo. Por ejemplo, es frecuente el ingreso de alumnos con buen nivel de idiomas o capacidad para su asimilación que, sin embargo, es posible que tengan dificultades en materias contables, o a la inversa; dificultades que en el transcurso de los tres años de Diplomatura suelen superarse .

Tampoco existen mecanismos que permitan conocer las características del perfil con que acceden realmente los alumnos, salvo en los pocos casos de los que proceden de Ciclos de Grado Superior de Hostelería y Turismo. No obstante, durante los primeros meses del curso, los profesores suelen detectar el nivel de conocimientos y aptitudes apropiadas de los alumnos para la Diplomatura. Los resultados de la encuesta a Profesores sobre el grado de conocimiento de los perfiles de ingreso parecen confirmar esta opinión, ya que arrojan los siguientes resultados: 2 puntos, 12'50%; 3 puntos, 50%; 4 puntos, 18'75%; y 5 puntos 18'75%. Es decir, un 87'50% de los preguntados otorga una puntuación de 3 o superior.

La coherencia entre el perfil de ingreso idóneo y los objetivos del programa es igualmente muy bien valorada por el profesorado. En efecto, de la encuesta realizada a éstos se deriva que un 87'50% lo valora con 3 o 4 puntos.

## 1.2. Plan de estudios y su estructura

1.2.1 La estructura del plan de estudios está bien definida, en cuanto a la distribución de las materias o asignaturas, y su articulación horizontal y vertical, y evita vacíos y duplicidades.

El plan de Diplomado en Turismo está estructurado como enseñanza de primer ciclo con un total de 205 créditos distribuidos de la siguiente manera: Troncales 85, obligatorios 81, optativos 18 y libre configuración 21 **(E- 13)** .

En cada una de las asignaturas que forman el plan de estudios está indicado el tipo (troncal, obligatoria, optativa), número de créditos totales, teóricos y prácticos, duración (cuatrimestral o anual) y temporalidad (primer o segundo cuatrimestre) **(E- 13)**

La articulación horizontal y vertical del plan de estudios está bien estructurada. La secuencia de las asignaturas es coherente con el desarrollo de los conocimientos que irán adquiriendo los alumnos a lo largo de sus estudios **(E- 13)**

La estructura del plan de estudios de la Diplomatura se encuentra bien definida. En la Guía Académica del Centro **(E- 4)** se informa al alumno del número de créditos optativos que debe realizar en cada curso académico, de las distintas formas de obtención de los créditos de libre configuración, así como de los distintos cursos de promoción educativa que se imparten en la Escuela para la obtención de créditos por equivalencia, permitiendo así al alumno poder seguir una secuencia coherente en la matrícula de sus asignaturas.

Debido a que el número de profesores del Centro no es muy elevado, existe una fluida coordinación respecto a los contenidos de las asignaturas para evitar duplicidades, aunque no se dispone de evidencia documental escrita de dicha coordinación **(E-I)**.

Los alumnos **(E-14, 3.2)** están de acuerdo o muy de acuerdo con que el plan de estudios está bien definido existiendo buena coordinación entre las materias, sin duplicidades 82,98%; sólo el 1,55% está en desacuerdo.

Por su parte, entre los profesores **(E-15, 6.1-6.5)** es opinión mayoritaria que hay buena coordinación. Consideran que la coordinación de su asignatura con otras de la titulación es adecuada (25%) o muy adecuada (62,5%), siendo poco satisfactoria para el 6,25%. La coordinación intradepartamental es alta o muy alta (93,75%). En relación a la coordinación entre Departamentos el 6,25% lo considera muy alta, el 43,75% alta y es aceptable para el 37,50%. En lo que se refiere a la coordinación entre asignaturas del mismo curso es muy adecuada para el 6,25%, adecuada para el 62,55% y aceptable para el 37,25%, no existiendo ningún caso de insatisfacción en la coordinación. Finalmente, la coordinación entre asignaturas

de la misma materia en distintos cursos es muy alta para el 18,75% y alta para el 56,25%, siendo poco adecuada para el 12,50%.

### 1.2.2 El programa de las materias o asignaturas que constituyen el plan de estudios contiene los elementos básicos necesarios y es accesible y público.

La Escuela de Turismo elabora una Guía Académica **(E-4)**, gratuita y disponible para los alumnos antes del comienzo del periodo de matricula, donde se detalla una información general sobre la Diplomatura, contenidos del Plan de Estudios, información sobre prácticas, salidas profesionales, requisitos de acceso para la titulación, composición del equipo directivo, secretaria (horarios, teléfonos, e-mail), horarios de biblioteca, departamentos, profesorado (horario de tutorías, e-mail), horarios de clase, calendario académico, convocatorias de exámenes y otra información de interés. Respecto a la programación de las asignaturas se indica el tipo de asignatura, número de créditos totales, número de créditos teóricos, números de créditos prácticos, duración de la asignatura (anual, cuatrimestral), periodo en el que se imparte, objetivos específicos, plan didáctico, método de evaluación, programa, bibliografía básica y complementaria.

El 100% de los profesores utilizan la Guía de la Titulación para dar a conocer los programas de las asignaturas, le sigue la información oral en clase, documento escrito y la web del Centro. El 75% considera que en sus programas se distingue claramente entre contenidos teóricos y prácticos. Aproximadamente, la totalidad de los profesores considera que es adecuada la publicidad dada de los criterios de evaluación (el 68,75% muy adecuada), utilizando el 100% la información oral en clase y en el programa de la asignatura, seguido de la convocatoria de examen, el propio examen y la web del Centro **(E-15: 2.1;2.2;5.1;5.2)**.

Para el 92,26% de los alumnos (media de 3,723 sobre 5) los programas de las asignaturas contienen una información amplia y detallada sobre objetivos, metodología, evaluación, etc. **(E-14: 3.1)**

### 1.2.3 El plan de estudios es coherente con los objetivos del programa formativo y con los perfiles de egreso.

A criterio de la Comisión de Autoevaluación el Plan de Estudios de la Diplomatura de Turismo es coherente con los objetivos del programa formativo (descritos en el punto 1.1.1), con la peculiaridad de que al ser una carrera con notable carácter generalista, queda a la opción del alumno, por vía de su elección de asignaturas optativas y de libre configuración, la especialización acorde con el perfil de egreso.

Los profesores (**E-15: 1.6;1.7**) tienen un conocimiento sobre los perfiles de egreso de los alumnos que terminan la titulación muy alto (25%), alto (37,50%) y aceptable (37,50%), no existiendo ningún caso de desconocimiento. En cuanto al grado de conocimiento de los egresados sobre sus propios perfiles de egreso, en opinión de los profesores éste es aceptable (31,25%) y alto (56,25%), siendo muy alto (6,25%).

Dado lo expuesto anteriormente, durante el proceso de elaboración del Plan de Estudios no se consideró oportuno el diseño de itinerarios curriculares alternativos; la oferta educativa del programa de estudios se complementa con cursos de promoción educativa y cursos de la Universidad del Mar (**E-4; E-16; E-17**).

Es necesario destacar, por su importancia en la carrera, los idiomas; por ello se han tomado una serie de determinaciones que van enfocadas a una mayor profundización en el proceso formativo de los alumnos:

1.- Grupos reducidos para los idiomas: cada curso se encuentra dividido en tres grupos (A,B,C) y subdividido en la forma detallada en el el punto 4.1.1 de este informe.

2.- Creación de cursos voluntarios (**E-4**), fuera del Plan de Estudios, gratuitos y totalmente adaptados al horario para no perjudicar a los alumnos que no los realicen. Estos cursos empezaron a impartirse en el curso académico 2003/2004.

- Curso voluntario de iniciación al Francés/Alemán: Durante el primer curso, las asignaturas de Francés y Alemán se imparten en el segundo cuatrimestre y en su programa se considera que el alumno debe comenzar con una base inicial. Para aquellos alumnos que no la posean se dan los cursos de iniciación durante el primer cuatrimestre
- Curso voluntario de práctica comunicativa de Inglés: La asignatura de Inglés, de primer cuatrimestre, tiene una continuidad durante el segundo cuatrimestre para los alumnos de primer curso con el fin de seguir en contacto con la asignatura y conservar y mejorar los conocimientos adquiridos.

3.- Se oferta como libre configuración, sólo para los alumnos de la Diplomatura de Turismo, el tercer idioma (francés o alemán siempre que no hayan sido elegidos como troncales) **(E-4)**. El alumno de nuevo ingreso, además del inglés, debe cursar un segundo idioma optando entre Francés y Alemán (troncal de primer curso), continuando con este idioma durante el segundo y tercer curso (articulación vertical de la Diplomatura). Se ofrece también la posibilidad de cursar el otro idioma como asignatura de libre configuración **(E-18)**.

1.2.4 La revisión y actualización, si procede, de contenidos se realiza de manera regulada y sistemática.

No está regulada la revisión de contenidos, pero cada Departamento y los profesores responsables de las asignaturas deben confeccionar los programas de las asignaturas anualmente, lo que implica una coordinación tanto dentro de cada departamento como entre los diferentes departamentos (descrito en el punto 1.2.1), de lo cual no hay constancia formal (evidencia insuficiente). Al final de cada curso se actualizan las asignaturas, según el criterio del profesor titular de la misma y se presenta a la Subdirección de Profesorado del Centro para su posterior publicación en la guía académica del curso siguiente.

Fundamentalmente, los profesores responsables de cada asignatura actualizan los contenidos de tres formas diferentes:

1. Aparición de nuevas publicaciones y materiales didácticos.
2. Información directa del sector turístico. Mediante el contacto directo con los profesionales del turismo, los profesores obtienen información de aquellos cambios que merezcan ser incluidos en los contenidos de sus asignaturas.
3. Labor investigadora tanto de los propios profesores como de otros especialistas en la materia a través de la asistencia a congresos, acceso a publicaciones, etc.

En opinión de los profesores (93,75%) **(E-15: 2.3,2.4)** el nivel de actualización del contenido de los programas de sus asignaturas es elevado, siendo alto para el 62,50% y muy alto para el 31,25%, sólo el 6,25% lo considera bueno. En cuanto al nivel de actualización de las fuentes de los programas la valoración es similar: muy alto (37,50%), alto (56,25%) y bueno (6,25%).

1.2.5 El tiempo de aprendizaje del alumno previsto en el plan de estudios permite cumplir los objetivos del programa formativo.

El 80,41% de los alumnos (**E-14: 3.4**) considera que la amplitud de los temarios se corresponde con los créditos reconocidos; tan sólo el 13,41% considera que no existe esa correspondencia. Si bien, no existe una forma regulada de medir el tiempo de aprendizaje de los alumnos con el cumplimiento de los objetivos del programa formativo.

La duración media de los estudios (**R-23**), durante los últimos cuatro años (2001-04) ha ido incrementándose. Consideramos que una de las razones es la pronta incorporación de nuestros alumnos al mercado laboral, que se produce antes de finalizar sus estudios dilatando así la fecha de finalización de los mismos. Además, el profesorado ha detectado una disminución paulatina en el nivel de conocimientos de los alumnos de nuevo ingreso.

**Valoración Semicuantitativa**

**El Comité de Autoevaluación debe realizar una valoración semicuantitativa de cómo se sitúa la enseñanza en el criterio programa formativo.**

| <b>1. PROGRAMA FORMATIVO</b>  |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|----|
|   | A | B | C | D | EI |
| <b>1.1. Objetivos del programa formativo</b>  |   |   |   |   |    |
| El programa formativo tiene definidos sus objetivos entre los que se encuentran los conocimientos y las capacidades que los alumnos deben tener al concluir sus estudios.                 |   | X |   |   |    |
| El programa formativo especifica el perfil de ingreso que deberían tener los alumnos y tiene mecanismos que permiten conocer el perfil de ingreso con que acceden los alumnos.            |   |   | X |   |    |
| <b>1.2. Plan de estudios y su estructura</b>  |   |   |   |   |    |
| La estructura del plan de estudios está bien definida, en cuanto a la distribución de las materias o asignaturas, y su articulación horizontal y vertical, y evita vacíos y duplicidades. | X |   |   |   |    |
| El programa de las materias o asignaturas que constituyen el plan de estudios contiene los elementos básicos necesarios y es accesible y público.   | X |   |   |   |    |
| El plan de estudios es coherente con los objetivos del programa formativo y con los perfiles de egreso.   | X |   |   |   |    |
| La revisión y actualización, si procede, de contenidos se realiza de manera regulada y sistemática.   |   |   | X |   |    |
| El tiempo de aprendizaje del alumno previsto en el plan de estudios permite cumplir los objetivos del programa formativo.   |   | X |   |   |    |

### **Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora**

Siempre que la valoración sea A o B se identifica una fortaleza que debe reflejarse en la columna de FORTALEZAS. Del mismo modo, siempre que la valoración sea C o D se identifica una debilidad que debe reflejarse en la columna DEBILIDADES. A partir de las dos columnas anteriores se han de definir las propuestas de mejora, especificando su urgencia e importancia. Para ello se propone el siguiente formato de tabla.

#### **1. PROGRAMA FORMATIVO**

| <b>FORTALEZAS</b>   | <b>DEBILIDADES</b>   | <b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>   | <b>URGENCIA</b> | <b>IMPORTANCIA</b> |
|---|--|---|-----------------|--------------------|
| El programa formativo tiene los conocimientos y las capacidades que los alumnos deben tener al concluir sus estudios. |  | Realizar periódicamente una encuesta a empleadores y egresados a fin de conocer sus inquietudes respecto del programa formativo | Bastante        | Bastante           |
|   | No está definido el perfil de ingreso que deberían tener los alumnos | Constituir una comisión de calidad que realice análisis del perfil con que llegan los alumnos y el que sería deseable           | Bastante        | Bastante           |
| Buena definición del Plan de Estudios   |  |   |                 |                    |
| El programa de la Diplomatura es completo, accesible y público.   |  |   |                 |                    |
| El plan de estudios es coherente con los  |  |   |                 |                    |

|  |  |  |      |      |
|--|--|--|------|------|
| objetivos del programa formativo y con los perfiles de egreso.   |  |  |      |      |
|  | La revisión y actualización de contenidos no se realiza de manera regulada y sistemática | La propia comisión de calidad y los Departamentos se reunirían periódicamente para elaborar un plan de actuaciones | Poca | Poca |
| El tiempo de aprendizaje del alumno previsto en el plan de estudios permite cumplir los objetivos del programa formativo |  |  |      |      |

**Nota:** La variable urgencia vendrá determinada por la necesidad o no de acometer esa acción en el corto plazo. Asimismo, la importancia hará referencia a los beneficios o grado de mejora que se pretende conseguir con la implantación de dicha acción. (Escala de valoración: *Mucha* urgencia/importancia; *Bastante* urgencia/importancia; *Poca* urgencia/importancia; *Ninguna* urgencia/importancia).

## 2. ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA

### Descripción de la situación

#### 2. 1. Dirección y Planificación

2.1.1 Los responsables tienen definida la planificación del programa formativo que incluye los instrumentos y actuaciones para la gestión y acciones de mejora continua.

El actual Plan de Estudios fue aprobado por la Universidad de Murcia el 11 de Junio de 1999 y homologado por acuerdo de la Comisión Académica del Consejo de Universidades de fecha 18 de Octubre de 1999. Se hizo público por Resolución de la Universidad de Murcia de 26 de Mayo de 2000, en el BOE nº 146 de 19 de Junio ( **E-13**).

El equipo Directivo está formado por el Director Académico, el Director Técnico, la Subdirectora de Ordenación Académica, el Subdirector de Alumnado, el Secretario del Centro y el Gerente. ( **E-4, E-5**).

Cada curso está dividido en tres grupos, cada grupo tiene un Delegado y un Subdelegado de alumnos, todos ellos representados por un Delegado y Subdelegado de Centro, seis de los cuales forman parte de la Junta de Escuela ( **E-19, E-20**). Por otra parte, hay dos alumnos del Centro que forman parte del Claustro Universitario ( **E-21**).

La Subdirectora de Ordenación Académica, previa consulta a profesores y alumnos, planifica el calendario de exámenes y horarios docentes correspondientes al curso siguiente y los presenta para su aprobación a la Junta de Escuela. Una vez aprobados por ésta ( **E- 22**) es remitido al Vicerrectorado correspondiente. ( **E-23** ).

La gestión del programa formativo se realiza a través de la Junta de Escuela, en la que se encuentran representados todos los colectivos que intervienen en el mismo. Es función de la Junta, entre otros cometidos los de aprobar la planificación de las asignaturas optativas y de libre configuración que se ofertan cada curso, los horarios de clase y tutorías, la convocatoria de exámenes del curso siguiente, así como la concesión de créditos por equivalencia. Todo esto se realiza antes del comienzo del curso académico para que el alumno tenga la máxima información y pueda formalizar su matrícula de la forma más precisa. ( **E-22**).

También existe una Comisión de Convalidación, formada por profesores pertenecientes a cada uno de los departamentos, cuya función es convalidar asignaturas de otras titulaciones,

pertenecientes o no a la Universidad de Murcia, por asignaturas pertenecientes al Plan de Estudios. **(E-24)**.

Se dispone de un profesor-coordinador de relaciones internacionales que cuenta con la colaboración de un becario que sirve de apoyo para el desarrollo y difusión de la información, así como de ayuda a los alumnos y tutores de los programas de estancia en otros centros nacionales (SICUE-SÉNECA) e internacionales (Sócrates-Erasmus, ILA, ISEP). **(E-25)**. El nombramiento de este becario es el resultado de un acuerdo con el Rectorado en aplicación de un plan de fomento de los programas de intercambio elaborado por éste y al que se han acogido determinadas Facultades y Escuelas de la Universidad de Murcia. La beca es atendida al 50% por la Universidad y este Centro.

Como parte de la planificación del programa formativo, la estructura académica del centro se divide en tres departamentos atendiendo a la homogeneidad de las asignaturas: Departamento de Idiomas para el Turismo, Departamento de Recursos Turísticos y Departamento de Administración de Empresas Turísticas. Cada departamento cuenta con un Director. **(E-4, E-5, E-6)**

Dadas las características físicas, estructurales y de organización del centro, las reuniones intra e interdepartamentales, aún sin evidencia documental, han venido teniendo lugar de forma periódica y constante desde la creación del sistema departamental y han demostrado ser sumamente beneficiosas para la planificación y desarrollo del programa formativo. A partir del presente curso, y como propuesta de mejora, se ha empezado a dotar a dichas reuniones del carácter formal que requieren mediante la realización de actas. Si bien este último aspecto formaliza las sesiones entre los miembros de los departamentos, se sigue manteniendo dentro de la idiosincrasia del Centro el trabajo conjunto y permeable entre miembros del mismo o de diferentes departamentos. Esta relación entre docentes e investigadores de campos diversos (derecho, economía, humanidades, etc.) siempre ha resultado ser una fuente constante de intercambio de experiencias, ideas, propuestas de colaboración e innovación dentro del centro. Según el profesorado este aspecto enriquece la planificación, organización y desarrollo del plan formativo dado el carácter multidisciplinar de la titulación y constituye un aspecto muy positivo en el funcionamiento del centro. Quedando evidente en la encuesta realizada en el profesorado **(E-15: 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5,)** y la realizada a los alumnos **(E-14: 1.5, 1.6)**.

El 87,50% del profesorado opina que la coordinación de su asignatura con otras de la titulación es bastante adecuada, el 6,25% del profesorado considera que no y el 6,25% no sabe, no contesta.

Dentro del compromiso educativo del Centro, a lo largo del curso académico, el Equipo Directivo completa la planificación anual con actuaciones que acerquen la actualidad social, económica, cultural, empresarial y turística al contenido del programa formativo. Podemos destacar conferencias, charlas y coloquios que se organizan con motivo de la celebración anual de la Gala del Turismo de la Escuela Universitaria, a las que se invita a personalidades representativas y destacadas de los ámbitos citados anteriormente **(E-26, E-27)**.

Merece destacarse como actuación complementaria al programa formativo la organización por parte del Centro de visitas a Ferias Profesionales de la industria del turismo en sus ámbitos Regional, Nacional e Internacional, como medio de aproximación de los alumnos al terreno profesional al que les conduce la titulación. La visita de alumnos a la Feria Regional de Torre Pacheco (Turismur) viene sirviendo como un acercamiento a la realidad regional de la industria turística en un plano práctico. Los alumnos se benefician del contacto con los profesionales del sector y van más allá de ser meros visitantes a las ferias. La Escuela monta todos los años un stand atendido por alumnos de la misma en el que se informa sobre las características y actividades del Centro y los requisitos de acceso a la Diplomatura. También se ofrece información general de la Universidad de Murcia **(E- 28)**.

La visita a la Feria Internacional de Turismo de Madrid, FITUR, proporciona a una serie de alumnos la posibilidad de realizar prácticas junto con Murcia Turística (con la que se mantiene un convenio de prácticas). Esta entidad beca todos los años a un alumno de la titulación elegido en virtud de su expediente académico. **(E-29, E-30)** Además, para muchos alumnos recién llegados a la titulación, la visita supone su primer contacto con el marketing y promoción de la industria del turismo. Tradicionalmente, esta visita ha venido formando parte del plan formativo como complemento de la formación del alumnado en el plano teórico.

En los dos últimos cursos, el Centro ha venido ofreciendo a un grupo de alumnos, seleccionados según su expediente académico, la posibilidad de visitar la World Travel Market de Londres, una de las ferias de turismo más importante del mundo y de marcado carácter profesional. Esta experiencia supone un estímulo para que el alumnado se esfuerce más, al mismo tiempo que constata el hecho de que una buena parte de lo incluido en el programa formativo tiene su reflejo en el plano profesional. La visita a Londres, organizada en su totalidad por los propios alumnos, muestra la valía profesional de éstos en cuanto a la organización de viajes combinados, investigación, contactos profesionales e incluso búsqueda de empleo. Además, demuestra la integración de los alumnos en la sociedad empresarial de la Región, de la que reciben apoyo tanto económico como profesional y de gestión. **(E- 31, E-32)**

## 2.2. Gestión y organización

### 2.2.1 El programa formativo se comunica y se difunde.

El programa formativo se comunica, como ya se indicó en el apartado 1.1 a través de diferentes vías:

En primer lugar, a través de la Guía Académica **(E-4)**, en donde se contiene información general sobre la Diplomatura, cursos Erasmus, prácticas, créditos por equivalencia y, además, información individualizada sobre cada una de las asignaturas. Esta última ocupa lugar destacado: tipo, duración, profesorado, objetivos, plan didáctico, sistema de evaluación, programa y bibliografía básica y de consulta, por lo que el alumnado conoce de antemano a qué se va a enfrentar durante el curso.

Los programas de las asignaturas se comunican también por los profesores a los alumnos al comienzo y a lo largo del curso. En la encuesta a profesores, éstos señalan las múltiples vías por las que el programa llega a los alumnos. De los 16 profesores encuestados, 12 entregan documento escrito a los alumnos, 15 dan información oral en clase, 13 se remiten a la página web de la Escuela y todos los encuestados señalan la Guía de la Titulación. La Guía, que se actualiza anualmente, se entrega de forma gratuita a los alumnos.

Otra vía de difusión del programa formativo a los alumnos es el Tríptico **(E-11)** publicitario de la propia Escuela, así como el documento que se dirige a los Institutos de Bachillerato para informar de la Diplomatura a los alumnos **(E-7)**.

La página web de la Escuela [www.eutm.net](http://www.eutm.net) **(E-5)**, contiene completa la Guía Académica en formato PDF, así como información relativa a cursos de promoción educativa, etc. . Igualmente, la página web de la Universidad de Murcia **(E-6)** incorpora la ficha descriptiva de la Diplomatura. De más amplio contenido es la Guía de Titulaciones de la propia Universidad **(E-12)**.

Los tableros de anuncios de la propia Escuela situados en todas sus plantas (ocho paneles en total) son también fuente de información para el alumnado, sobre todo en materia de prácticas, cursos de promoción educativa, ofertas de empleo (bolsa de trabajo), etc.

Otra vía de comunicación consiste en el panel electrónico situado en la primera planta del edificio en donde se ofrece alguna información sobre los apartados anteriores.

La propia Secretaría, situada en la entrada, ofrece información personal a los alumnos que la solicitan de forma verbal o mediante la entrega de documentación y publicidad. Todo ello sin

perjuicio de la que se ofrece por el profesorado de forma insistente durante todo el curso y, especialmente, en los comienzos del mismo.

Por último, la Secretaría entrega a la Delegación de Alumnos para información de éstos documentación acerca de cursos, ofertas de empleo, actividades de la Universidad, etc., que el delegado de alumnos se encarga de distribuir.

Se considera que toda esta información llega de manera adecuada a los alumnos, no sólo por la abundancia de la misma, sino también por la facilidad de acceso a ella, dado que por las características del centro es sencillo mantenerse bien informado.

### 2.2.2 La organización de la enseñanza se adecua a la estructura y objetivos del programa formativo.

El proceso de matrícula de los alumnos de primer curso se realiza de forma personalizada en la Secretaría del Centro, en dos periodos (Junio y Septiembre), durante los días establecidos por la Universidad de Murcia. Además, el Centro ofrece a estos alumnos la posibilidad de adelantar la documentación requerida y rellenar un documento interno, que autoriza a la Escuela a formalizar su matrícula en el plazo establecido para ello por la Universidad. De esta manera, el alumno dispone de una mayor flexibilidad de fechas para matricularse. Por su parte, el resto de cursos pueden optar por la automatrícula, con cita previa, a través del aula de informática del centro, o matricularse directamente en la Secretaria de la Escuela.

El calendario de exámenes de esta Escuela presenta la peculiaridad de que la convocatoria de Febrero se ha venido reduciendo a tres semanas (una menos que en el régimen general de la Universidad), modificación que necesita de la aprobación del Consejo de Gobierno y que se ha realizado a petición expresa de los alumnos. Curiosamente, a pesar de esta petición, de la encuesta a los alumnos se deduce que un 55'67% de los mismos considera que no es correcta la distribución de los exámenes.

De esta manera los alumnos comienzan las clases del segundo cuatrimestre una semana antes, adelantando así en una semana los exámenes de la convocatoria de Junio. Ello permite su incorporación a las diversas actividades de verano que puedan realizar. Nuestros alumnos son muy demandados para la realización de practicas durante los meses de verano, a la vez que muchos de ellos hacen cursos de perfeccionamiento de idiomas en el extranjero. Los exámenes se encuentran distribuidos en un 70% en horario de mañana y un 30 % de tarde.

Una semana antes del comienzo de exámenes se publican los días de publicación de las notas de las distintas asignaturas así como los días de revisión de las mismas. De esta manera, se

intenta evitar que se soliciten reclamaciones fuera de plazo.

En la confección de los horarios, las asignaturas optativas se ubican al comienzo o final de las horas lectivas de cada turno. Así el alumno no tiene huecos en su horario.

El Plan de Ordenación Docente y Oferta de enseñanza es aprobado por Junta de Escuela y comunicado al Vicerrectorado de Estudios y Postgrado. La aprobación se realiza en torno al mes de febrero o marzo, a petición del Vicerrectorado.

Según la encuesta realizada a los alumnos ( **E-14: 1.1;1.2;1.3**) respecto a la Organización de la docencia, los alumnos consideran en un 79.39% buena o muy buena la distribución de la carga lectiva ,un 91.24% buena o muy buena los tiempos de duración de las clases y un 44.33% buena o muy buena la distribución de los exámenes.

En la encuesta de alumnos ( **E-14: 3.1;4.5; 4.3.**) se considera en un 91.96% bueno o muy bueno el contenido de los programas de las asignaturas, a la vez se valora en un 69,58% de buena o muy buena la atención a sugerencias y quejas y por último en un 74.23 % buena o muy buena la eficacia de las actividades relacionadas con la atención al alumno.

La asignación de aulas para la docencia se realiza al comienzo de cada curso desde el propio Centro, por la Subdirección de Ordenación Académica, en función de las necesidades de las materias a impartir y del número de alumnos de éstas. La gestión del aula de libre acceso corresponde a la bibliotecaria, que reserva los puestos atendiendo las peticiones de los alumnos.

La organización de las prácticas en empresas y centros colaboradores es competencia del Subdirector de Alumnado y se gestionan de dos formas. En primer lugar, las prácticas curriculares que corresponden a la asignatura de Practicum y que pueden realizarse si tienen aprobados el 50% de los créditos de la titulación. El tutor es el responsable de la asignatura bajo las directrices del Centro de Orientación, Información y Empleo de la Universidad de Murcia (COIE). La gestión de la documentación está a cargo del tutor.

En segundo lugar, pueden realizar prácticas extracurriculares sin estar matriculados en Practicum, aunque también han de tener superados el 50% de los créditos de la Carrera. La gestión de estas prácticas la realiza directamente el COIE, existiendo en la Escuela un tutor para la resolución de cualquier duda. La valoración de estas prácticas es de un crédito por cada 40 horas, hasta un máximo de tres.

Los alumnos consideran (**E-14: 4.6; 5.4**) en un 68.04% buenas o muy buenas las actividades desarrolladas para la inserción laboral con una media de 3.185 y un 58.76%. Valora como

buenas o muy buenas las opciones para la realización de prácticas en empresas.

La organización de los programas de movilidad, su difusión y desarrollo corresponde tanto al Servicio de Relaciones Internacionales de la Universidad de Murcia como al propio centro. Para este fin, la Escuela tiene un Coordinador de Relaciones Internacionales, existiendo a la vez tutores para cada uno de los distintos programas **(E-25)**.

Un 62.37% de los alumnos **(E14: 5.3)** valoran buena o muy buena la movilidad del estudiante en relación con los programas Sócrates, Erasmus o Séneca, con una media de 3.153.

La gestión de los recursos económicos y materiales corresponde al Director Técnico y al Gerente. Por su parte, la gestión de los recursos humanos corresponde a los Directores Académico y Técnico junto con los Subdirectores.

No existen mecanismos formalmente establecidos de coordinación horizontal ni vertical. No se establecen incompatibilidades entre asignaturas ni requisitos previos de matriculación en unas asignaturas para poder realizar otras. Ahora bien, en su conjunto, el Plan de Estudios está realizado para que el alumno pueda seguir por curso un orden lógico de aprendizaje.

En la encuesta realizada a los alumnos sobre la coordinación de asignaturas del mismo curso el 50,52% consideran que es adecuada (media de 3,578 sobre 5), en cuanto a la coordinación de asignaturas de la misma materia en distintos cursos el 38,66% lo valora en 3 sobre 5, la valoración respecto a las asignaturas con distinto profesor para teoría y práctica se puntúa de 3 a 5 por un 79.9% **(E-14: 1.5;1.6; 1.4)**

2.2.3 Los resultados del programa formativo, los resultados en los egresados y los resultados en la sociedad, se tienen en cuenta para la mejora y revisión del programa formativo.

Para analizar los resultados del programa formativo está prevista la próxima creación de una "Comisión de análisis de resultados", de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 108 de los nuevos Estatutos de la Universidad de Murcia **(E- 33)**. Los miembros de dicha Comisión son nombrados por la Junta de Escuela y está encargada "de analizar los resultados de las evaluaciones globales correspondientes a las asignaturas incluidas en el plan de estudios"; debe elaborar un informe anual que elevará a la Junta de Escuela y al Claustro de la Universidad de Murcia, y en él "se incluirán propuestas tendentes a la mejora de la docencia".

El hecho de que no se haya constituido todavía se debe a que desde el Rectorado de la Universidad se tiene el propósito de proceder a la aprobación conjunta de los Reglamentos de régimen interno de los Centros adscritos, para lo que previamente se tiene que cerrar el proceso de revisión del convenio en que se encuentra uno de ellos.

No se han establecido formalmente, hasta ahora, otras vías de análisis de resultados. Se hace

éste de forma indirecta. Así, partiendo de la experiencia diaria, se han establecido las clases complementarias de idiomas para mejorar los resultados, según se detalla en el apartado 1.2.3 de este informe.

También son vías indirectas las que permiten conocer la realidad de los egresados y actuar en consecuencia. Un ejemplo de ello puede ser el calendario académico específico de la Escuela (véase al apartado 2.2.2.) Otro ejemplo puede ser el contacto con egresados a efectos de programación de cursos de postgrado. De ahí, la participación del profesorado de la Escuela en la organización y desarrollo del Master en Dirección y Gestión de Recursos Histórico-Culturales (**E- 34**). Frecuentemente el Practicum, las prácticas extracurriculares y la bolsa de empleo, son instrumentos que de forma indirecta permiten tener conocimiento de la situación de los egresados.

Los resultados en el personal académico son analizados mediante la evaluación realizada por los alumnos al profesorado de la Escuela a través de los equipos técnicos de la Universidad, en los mismos términos que a todo el profesorado universitario. Así, el profesorado de este centro fue objeto de evaluación en el curso académico 2004-2005 por parte de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia (**E- 35**), cuyos resultados se detallan en el apartado 3.1.1 de este informe.

Por otra parte, se completa lo anterior con reuniones de profesores (por grupos de materias, o todos), para intercambiar experiencias e informaciones que, por haber tenido carácter informal, no se han hecho constar documentalmente (**EI**)

En cuanto a los resultados en la sociedad las informaciones pueden llegar de la estrecha relación existente con la Consejería de Turismo Comercio y Consumo de la Comunidad autónoma. No se dispone, por el momento, de otros mecanismos para este análisis.

En todos los casos, se trata de mejorar el programa formativo, como consecuencia de las informaciones obtenidas.

**Valoración Semicuantitativa**

El Comité de Autoevaluación debe realizar una valoración semicuantitativa de cómo se sitúa la enseñanza en el criterio organización de la enseñanza.

| <b>2. ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA</b>  |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|----|
|   | A | B | C | D | EI |
| <b>2. 1. Dirección y planificación</b>  |   |   |   |   |    |
| Los responsables tienen definida la planificación del programa formativo que incluye los instrumentos y actuaciones para la gestión y acciones de mejora continua.            |   | X |   |   |    |
| <b>2. 2. Gestión y organización</b>   |   |   |   |   |    |
| El programa formativo se comunica y se difunde  | X |   |   |   |    |
| La organización de la enseñanza se adecua a la estructura y objetivos del programa formativo.   | X |   |   |   |    |
| Los resultados del programa formativo, los resultados en los egresados y los resultados en la sociedad, se tienen en cuenta para la mejora y revisión del programa formativo. |   | X |   |   |    |

**Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora**

Siempre que la valoración sea A o B se identifica una fortaleza que debe reflejarse en la columna de FORTALEZAS. Del mismo modo, siempre que la valoración sea C o D se identifica una debilidad que debe reflejarse en la columna DEBILIDADES. A partir de las dos columnas anteriores se han de definir las propuestas de mejora, especificando su urgencia e importancia. Para ello se propone el siguiente formato de tabla.

**2. ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA**

| <b>FORTALEZAS</b>   | <b>DEBILIDADES</b> | <b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>  | <b>URGENCIA</b> | <b>IMPORTANCIA</b> |
|---|--------------------|--|-----------------|--------------------|
| La planificación del programa formativo está definida por los responsables de la Escuela  |                    | Recoger documentalmente las reuniones entre profesores y departamentos.                                  | Poca            | Bastante           |
| El programa formativo se comunica y se difunde adecuadamente                              |                    |  |                 |                    |
| La enseñanza está organizada de acuerdo a los objetivos del programa formativo            |                    | Creación de una Comisión de análisis de resultados que elaborará un informe anual.                       | Bastante        | Bastante           |
| Se tienen en cuenta los resultados del programa formativo, de egresados y en la sociedad. |                    | La Comisión de Calidad realizará un seguimiento de los resultados a fin de revisar y mejorar el programa | Bastante        | Bastante           |

**Nota:** La variable urgencia vendrá determinada por la necesidad o no de acometer esa acción en el corto plazo. Asimismo, la importancia hará referencia a los beneficios o grado de mejora que se pretende conseguir con la implantación de dicha acción. (Escala de valoración: *Mucha* urgencia/importancia; *Bastante* urgencia/importancia; *Poca* urgencia/importancia; *Ninguna* urgencia/importancia).

### 3. RECURSOS HUMANOS

#### Descripción de la situación

##### 3. 1. Personal académico

3.1.1 El personal académico es adecuado a los objetivos del programa formativo y a los requerimientos de las disciplinas del mismo.

La estructura del personal académico es adecuada a los objetivos del programa formativo. Para fundamentar esta afirmación debe tenerse muy en cuenta, como punto de partida, que nos encontramos ante una Escuela adscrita a la Universidad de Murcia, pero de titularidad privada, lo que implica que el profesorado está vinculado por relaciones de naturaleza laboral y sujeto al correspondiente Convenio colectivo de Escuelas de Turismo. En consecuencia, ni está integrado en Cuerpos de funcionarios, ni le son aplicables las correspondientes categorías administrativas, a diferencia de lo que sucede con los Centros propios.

Por otra parte, al tratarse exclusivamente de estudios de Diplomatura, el profesorado de la Escuela dedica básicamente su atención a los aspectos docentes, sin que falten actividades de investigación, además de desarrollar las relativas a la gestión académica eficiente del Centro.

Una última consideración previa relevante es que se trata de estudios y Centros incorporados recientemente a la Universidad, en sustitución de los de Técnicos en Empresas y Actividades Turísticas (T.E.A.T.) **(E- 36)**. El primer curso académico de la Diplomatura de Turismo fue el 1996/97, de ahí que la experiencia precedente de buena parte de los profesores ofrezca un particular interés, así como que nos encontremos en el lógico proceso de evolución y desarrollo del currículum del profesorado.

El número de profesores resulta apropiado. Son en total 16 profesores titulares y 1 profesor adjunto (según la terminología del convenio colectivo), los que integran un claustro en el que se da un buen clima de relaciones personales y de implicación en la vida de la Escuela. Con ellos se atiende adecuadamente la totalidad de las asignaturas que integran el Plan de Estudios.

Con independencia de los otros méritos integrantes del currículum de cada profesor **(E- 37)**, el nivel mínimo de titulación de los profesores titulares es de Licenciado, si bien 3 de ellos son Doctores y 8 más tienen reconocida Suficiencia investigadora. La única Profesora adjunta, lo es de prácticas de Alemán, es nativa, está en posesión de una Licenciatura alemana, tiene

reconocida oficialmente en España una Diplomatura y está finalizando una Licenciatura. Todos los profesores cuentan con la *venia docendi* del Rectorado de la Universidad de Murcia cuya concesión se revisa anualmente.

El profesorado realiza toda su labor docente en la Escuela, y su dedicación a la misma está en torno al desarrollo de dos o tres materias, de las que casi la totalidad son cuatrimestrales. Si bien la media de horas docentes puede estar por encima de la existente en los Centros propios, debe modularse con las consideraciones iniciales de este apartado.

La forma contractual es contrato laboral sujeto al Convenio colectivo de Escuelas de Turismo, de ámbito nacional **(E-38)**.

Las normas específicas aplicables son los Estatutos de la Universidad de Murcia (art. 63) y el Convenio suscrito entre ésta y la titularidad de la Escuela **(E-39)**

El perfil del personal académico es adecuado a los requerimientos de las disciplinas del plan de estudios. Las materias del Plan de estudios están reunidas en tres grupos o departamentos, en función de la afinidad de contenidos. Pues bien, en el grupo de materias de contenido empresarial, los profesores responsables de las mismas están titulados en Ciencias Económicas y Empresariales o en Derecho, además de un Ingeniero Informático, encargado de esta materia. En el grupo de idiomas, todos son licenciados en Filología, y en el grupo de materias turísticas, todos tienen titulaciones afines, como Geografía, Letras o Historia del Arte, con diversas especializaciones. **(E-37)**

Desde otro punto de vista, cabe señalar que el profesorado de la Escuela ha estado sujeto, durante el curso 2004-05, al mismo proceso de evaluación a que se somete, cada dos años, a la totalidad del profesorado de la Universidad. Los resultados han sido positivos. Se trata de encuestas que se realizan a los alumnos por personal de la Unidad para la Calidad del Vicerrectorado de Calidad y Convergencia Europea de la Universidad de Murcia. Sin olvidar el valor relativo de los resultados, cabe señalar que el informe de conjunto enviado a la Escuela recoge los siguientes datos: en los primeros 19 elementos o preguntas integrantes de la encuesta, la media es en todos superior a 3 puntos (oscila entre 3.21 y 4.35), y añade el siguiente comentario: "Consideramos que se obtiene una evaluación favorable cuando se alcanza una puntuación media de 3 o más puntos". Para, a continuación añadir respecto al elemento 20 y último, que "muestra las frecuencias de los profesores que superan la puntuación de corte 3 en el elemento considerado como criterio": Resultados globales en el elemento 20: 3 o más: 42 (93.33 %); menos de 3: 3 (6.67 %); total 45. (Este total es de evaluaciones por materias y profesor) **(E-35)**.

### 3.1.2 El personal académico está implicado en actividades de investigación, desarrollo, innovación, y éstas repercuten en el programa formativo.

Desde que tuvo lugar el proceso de adscripción de la Escuela de Turismo a la Universidad de Murcia, el personal docente se ha implicado, en gran medida, en actividades de investigación. Prueba de ello ha sido la lectura, durante este periodo, de dos Tesis Doctorales: "*El modelo turístico en los municipios marmaronenses de San Javier y San Pedro del Pinatar. Una aportación a la Geografía de la Percepción*" y "*La iniciativa comunitaria LEADER en el desarrollo local del Noroeste murciano*". La lectura de dos tesinas: "*The cognitive theory of metaphor and metonymy applied to the study of slogans in tourist advertising*" y "*Efectos del empleo de las tecnologías de la información en Hoteles*". Así como la publicación de dos libros: "*Fiestas de primavera, batalla de las flores en Murcia 1899-1977*". Universidad de Murcia, 2003 y "*Turismo, estructura, operaciones y procesos de producción*". Ed. Centro de Estudios Ramón Areces, siendo este último un libro de texto recomendado en distintas Escuelas Universitarias de Turismo como bibliografía básica.

Siendo un centro con un número reducido de profesores, y teniendo en cuenta el periodo transcurrido desde la adscripción, podemos decir que el número de artículos publicados es importante y con una participación creciente **(RH-07)**.

El profesorado participa en diferentes grupos de investigación de la Universidad de Murcia, que realizan diversos proyectos **(E-37)** entre los que destacamos:

- Proyecto: "Elaboración, en los sectores seleccionados, de una lexicogramática cognitiva y descriptiva del inglés". Ministerio de Ciencia y Tecnología. Departamento de Filología Inglesa. Universidad de Murcia **(E-40)**.

- Proyecto: "Filières innovantes, savoir-faire locaux et partenariat euro-méditerranéen". Comisión des Communautés Européennes. Proyecto de Investigación nº ME8/AIDCO/2000/2095-03. Entidad financiadora: Comisión des Communautés Européennes **(E-41)**.

- Proyecto: "Heritage II. Desarrollo local y partenariado". Departamento de Geografía. Universidad de Murcia. **(E-42)**.

- Proyecto: "Adopción de Internet en los procesos de negocios de las PYMES". Plan Nacional de I+D. Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología. Departamento de Organización de Empresas. Universidad de Murcia. **(E-43)**.

En cuanto a la dirección de trabajos de investigación, cabría hacer referencia a que en la actualidad se dirigen cinco trabajos integrados en el I Master de Dirección y Gestión de

Recursos Histórico-Culturales de la Universidad de Murcia.

Por su parte, sobre el establecimiento de proyectos y contratos con otras empresas **(E-37)** podemos destacar diversas colaboraciones:

- Convenio de Colaboración entre la Escuela Universitaria de Turismo de la Universidad de Murcia y la Consejería de Turismo de la Región de Murcia sobre comentarios a la legislación turística. Además, la Consejería pide al Centro, de forma habitual, Informes sobre los proyectos de Reglamentos en diversas materias turísticas (hoteles, agencias de viajes, etc.)

**(E-44)**

- Participación de personal docente en la elaboración del "Libro Blanco del desarrollo rural". Financiado por la Consejería de Agricultura, Agua y Medio Ambiente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y dirigido por el Departamento de Geografía de la Universidad de Murcia. **(E-45).**

- Participación de personal docente en el Proyecto TALAS (Tourism Management E-Learning Solution). Programa Leonardo Da Vinci. Comisión Europea, en colaboración con la Fundación Universidad Empresa de Murcia. **(E-46).**

- Participación en la elaboración del Libro del Título de Grado de la Diplomatura **(E-10)**

La labor investigadora realizada por el profesorado del centro repercute positivamente tanto en la revisión de los programas como en la actualización de contenidos. Si bien, no existe una forma de reconocer la implicación que dichas investigaciones tienen en la actividad formativa.

El 56,25% de los profesores está satisfecho con las oportunidades de investigación y el 87,5% considera que su actividad investigadora influye positivamente en la calidad de su docencia. Además, el 68,75% considera que su actividad investigadora influye positivamente en el tiempo de dedicación a la docencia **(E-15: 7.1;7.2;7.2).**

### 3. 2. Personal de administración y servicios

3.2.1 El personal de administración y servicios implicado en el programa formativo es adecuado a los requerimientos del mismo.

El personal de Administración y Servicios implicado en le programa formativo está integrado por personal de Secretaria, personal de Biblioteca y personal de mantenimiento.

El personal de Secretaría esta formado por un Jefe de sección y dos administrativos. Las función del Jefe de Sección es realizar todas las tareas relacionadas con la Administración del Centro y supervisar las tareas de los administrativos en todas las funciones relativas a la

gestión académica. Uno de los administrativos a su vez es el encargado de la coordinación de las visitas a los centros de secundaria, de la Feria del estudiante de Lorca y junto al Gerente del Centro de la presencia de la Escuela en la Feria de Torre-Pacheco.

El personal de biblioteca está formado por dos auxiliares de biblioteca cuyas funciones son la de gestionar todo lo relativo a la biblioteca y el uso que los alumnos hacen de la sala de ordenadores aneja a la misma.

El personal de mantenimiento está formado por una persona encargada de supervisar y mantener en condiciones el edificio y las instalaciones del Centro.

El PAS considera que el organigrama del Centro es el adecuado para las actividades que se desarrollan. **(E-47: 6, 7)**. El personal de administración y servicios considera bastante adecuada la plantilla para las necesidades de la unidad así como la distribución de las tareas es adecuada al perfil de cada miembro de la unidad **(E- 47: 5, 18)**.

La relación entre el personal de la Secretaria del Centro y los servicios centrales de la Universidad es excelente: siempre ha habido un gran apoyo y ayuda por parte de los distintos Servicios de la Universidad. No existe relación directa entre el personal de biblioteca y los servicios de la Universidad por ser la biblioteca propia del centro y no depender en ningún sentido de la Universidad de Murcia **(E- 47 : 9, 12)** .

Las relaciones de los profesores con el PAS son muy fluidas (un 62,50% de los profesores valora esta relación con un 5 y el 37,50% la valora con un 4), asimismo los profesores consideran que la labor que realiza el PAS es muy adecuada. **(E- 15: 7.5, 7.7)**. La relación del PAS con los profesores también es muy satisfactoria. **(E- 47: 25)**. La relación del PAS con el equipo Directivo es bastante buena **(E-47: 26, 27)**.

Según el 81,96% de los alumnos la atención y el trato recibido por parte del personal de administración y servicios es bastante adecuado, el 13,40% lo considera poco adecuado y el 4,64% no sabe o contesta **(E- 14: 2E.2)**. La relación del PAS con los alumnos es bastante fluida **(E-47: 25)**.

El horario de secretaria y atención al alumno es notoriamente amplio ( de 9:00 a 13:30 horas en horario de mañana y de 16:00 a 20:00 en horario de tarde). Para un 62,37% es bastante adecuado. **(E- 14: 2E.2)**.

No existen en esta Escuela cursos de formación específicos enfocados al programa formativo del centro, aunque parte del personal ha realizado distintos cursos cuyos conocimientos pueden aplicarse en el desarrollo de su trabajo diario. **(E-48)**.

**Valoración Semicuantitativa**

**El Comité de Autoevaluación debe realizar una valoración semicuantitativa de cómo se sitúa la enseñanza en el criterio recursos humanos.**

| <b>3. RECURSOS HUMANOS</b>   |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|----|
|  | A | B | C | D | EI |
| <b>3. 1. Personal académico</b>  |   |   |   |   |    |
| El personal académico es adecuado a los objetivos del programa formativo y a los requerimientos de las disciplinas del mismo.              | X |   |   |   |    |
| El personal académico está implicado en actividades de investigación, desarrollo, innovación, y éstas repercuten en el programa formativo. |   | X |   |   |    |
| <b>3. 2. Personal de administración y servicios</b>  |   |   |   |   |    |
| El personal de administración y servicios implicado en el programa formativo es adecuado a los requerimientos del mismo.                   | X |   |   |   |    |

### **Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora**

Siempre que la valoración sea A o B se identifica una fortaleza que debe reflejarse en la columna de FORTALEZAS. Del mismo modo, siempre que la valoración sea C o D se identifica una debilidad que debe reflejarse en la columna DEBILIDADES. A partir de las dos columnas anteriores se han de definir las propuestas de mejora, especificando su urgencia e importancia. Para ello se propone el siguiente formato de tabla.

### **3. RECURSOS HUMANOS**

| <b>FORTALEZAS</b>  | <b>DEBILIDADES</b> | <b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>   | <b>URGENCIA</b> | <b>IMPORTANCIA</b> |
|--|--------------------|---|-----------------|--------------------|
| Personal académico adecuado a las exigencias del programa                    |                    |   |                 |                    |
| Implicación del personal académico en investigación, desarrollo e innovación |                    | La Escuela procurará una mayor implicación del profesorado en actividades y grupos de trabajo en la Universidad | Mucha           | Bastante           |
| Adecuación del PAS a los requerimientos del programa formativo               |                    |   |                 |                    |

**Nota:** La variable urgencia vendrá determinada por la necesidad o no de acometer esa acción en el corto plazo. Asimismo, la importancia hará referencia a los beneficios o grado de mejora que se pretende conseguir con la implantación de dicha acción. (Escala de valoración: *Mucha* urgencia/importancia; *Bastante* urgencia/importancia; *Poca* urgencia/importancia; *Ninguna* urgencia/importancia).

## 4. RECURSOS MATERIALES

### Descripción de la situación

#### 4. 1. Aulas

4.1.1 Las aulas destinadas al proceso formativo y el equipamiento de éstas, se adecuan al número de alumnos y a las actividades programadas en el desarrollo del programa formativo.

La Diplomatura en Turismo se imparte en un edificio independiente situado en el Paseo del Malecón, nº 5 de Murcia, que consta de cuatro plantas, con aulas distribuidas en cada una de ellas.

En la planta baja se encuentra un aula con capacidad para 85 puestos y 123,12 m<sup>2</sup>.

En la primera planta (donde se encuentra la entrada principal del Centro) hay cuatro aulas: la primera con capacidad para 45 puestos y 62,79 m<sup>2</sup>; la segunda con capacidad para 55 puestos y 60,35 m<sup>2</sup>; la tercera con capacidad para 59 puestos y 59,86 m<sup>2</sup>; por último una cuarta aula con capacidad para 60 puestos y 61,18 m<sup>2</sup>.

En la segunda planta se encuentra el aula de Informática de 93,01 m<sup>2</sup> con capacidad para 56 puestos y 28 ordenadores cada uno con su punto de red. En esta planta esta situada también un aula de 56,95 m<sup>2</sup> y capacidad para 49 puestos, equipada con televisor, DVD y equipo de sonido.

En la planta tercera se encuentra ubicada otra aula con 94 puestos y 106,4 m<sup>2</sup>, una micro aula con capacidad para 28 puestos y 36,15 m<sup>2</sup> y un salón de actos con capacidad para 120 puestos y 156,75 m<sup>2</sup> equipado con pizarra móvil, rotafolios, pantalla de proyección, equipo de sonido y un proyector de ordenador. La polivalencia de este espacio permite su uso, en caso necesario, para clases y exámenes.

Cada una de las aulas dispone de televisor, DVD y vídeo, así como de pantalla de proyección. Además el Centro cuenta con 4 retroproyectores, 2 proyectores de diapositivas, 4 proyectores de ordenador, 4 equipos de sonido portátiles, 2 ordenadores portátiles, una televisor portátil con vídeo y 1 micrófono inalámbrico.

La Subdirección de Ordenación Académica asigna las aulas en función de los alumnos matriculados y la capacidad de las mismas **(RM-10)**.

Cada curso de la Diplomatura se divide en tres grupos (A, B, C), dos en turno de mañana y uno en turno de tarde. A su vez, los grupos de las asignaturas de Inglés, Inglés en Hostelería e Inglés Turístico se subdividen en dos (total 6 grupos por asignatura). Respecto al segundo idioma, en cada curso se reparten por mitad aproximadamente los alumnos de francés y alemán. Por tanto, también aquí los grupos son bastante reducidos **(RM-10)**. Hay asignaturas donde el número de alumnos matriculados es elevado, aunque un porcentaje alto de alumnos repetidores solamente asiste a tutorías y exámenes **(E-49)**.

El equipamiento de las aulas y en general de la Escuela se va ampliando en la medida en que aparecen nuevas tecnologías y necesidades del programa formativo. **(E- 14: 42A.5)**. Según un 73,20% de los alumnos encuestados el equipamiento de las aulas es adecuado y el 26,29 % opina que no es adecuado.

Teniendo en cuenta el número de aulas, el equipamiento y la metodología de enseñanza-aprendizaje utilizada en cada una de las asignaturas del Plan de Estudios **(PF-17)**, se considera que se ajustan a las necesidades de la organización docente del programa formativo y al tamaño medio del grupo. **(E- 14: 2A.1)**. Según la encuesta a los alumnos el 75,78% considera que el espacio de trabajo en la aulas es el adecuado, frente al 24,23% que considera que no es adecuado.

Las condiciones de conservación de Centro son las adecuadas (la limpieza y mantenimiento de las instalaciones depende directamente de la Gerencia de la Escuela de Turismo, siendo el personal contratado por el propio Centro). La iluminación es bastante buena. Destacamos que debido a la ubicación del edificio todas las aulas disponen de luz natural (no existen edificios de gran altura alrededor del Centro). Todas las instalaciones del Centro tienen aparatos de aire acondicionado (bomba de frío/calor). La acústica es bastante buena. **( E- 14: 2A.2, 2A.3, 2A.4)**.

Un 65,95% de los alumnos opinan que la climatización de las aulas es correcta, un 45,05% opina que es poco adecuada, un 73,71% de los alumnos opina que la acústica de las aulas es adecuada frente al 26, 29% que opina que es poco adecuada. El 88,15% de los alumnos opinan que la iluminación de las aulas es adecuada y el 11,85% opina que es poco adecuada.

No existen barreras arquitectónicas para acceder al Centro, hay una rampa de acceso por la puerta principal y ascensor con salida a todas las plantas del edificio.

## 4. 2. Espacios de trabajo

4.2.1 Los espacios destinados al trabajo y al estudio de los alumnos, así como el equipamiento necesario para el desarrollo de estas tareas, se adecuan al número de alumnos y a las actividades programadas en el desarrollo del programa formativo.

El Centro dispone de una sala de estudio con capacidad para 52 puestos, de 66,04 m<sup>2</sup>, situada en la segunda planta del Centro y una biblioteca formada por una zona de estudio con capacidad para 30 puestos, de 87,33 m<sup>2</sup>, y una zona de ordenadores con capacidad para 12 puestos, de 39,06 m<sup>2</sup>, situada en la planta baja. Esta cantidad es, generalmente, suficiente durante el curso lectivo para el desarrollo de las actividades que requiere el programa formativo. No obstante, durante la época de exámenes, algunos días, resultan insuficientes los puestos de estudio, para lo que se suelen utilizar aulas que en esos momentos no tienen actividad docente.

Los puestos de estudio y consulta de la biblioteca cuentan con la inmediatez de la sala de ordenadores de libre acceso en la que hay 12 ordenadores con puntos de red y una impresora controlada por el personal de la biblioteca para facilitar a los alumnos la impresión de trabajos u otros documentos relacionados con sus estudios. De esta manera la biblioteca es un espacio en el que el estudio y la consulta de libros o Internet son bastante sencillos, sin necesidad de desplazarse. Un 88,35% de los alumnos consideran el horario del aula de libre acceso (de 9:00 a 20:00, ininterrumpidamente) adecuado, un 16,50% lo consideran poco adecuado y un 5,15% no sabe no contestan. ( **E- 14: 2B.1, 2B.2, 2B.3, 2B.4**)

Respecto al aula de informática situada en la segunda planta, un 78,35% de los alumnos considera que el funcionamiento de los ordenadores es adecuado, un 21,65% considera que es poco adecuado. El 82,98% de los alumnos consideran que el software para las prácticas es adecuado, un 14,44% considera que no es adecuado y un 2,58% no sabe no contesta. Los alumnos consideran en un 74,74% que el espacio destinado en el aula de informática para el trabajo y su equipamiento es el adecuado, un 23,20% considera que es poco adecuado y un 2,06% no sabe no contesta (**E-14**)

La sala de estudios no tiene ordenadores, solamente dispone de puestos para el estudio pero es muy frecuentada por los alumnos que, cuando deben hacer trabajos en grupo, pueden hablar entre ellos sin temor a molestar, como ocurriría si lo hicieran en la biblioteca.

Estos espacios se adecuan bien al estudio por su iluminación, climatización y ausencia de ruidos.

Para acceder a ambos espacios, sala de estudios y biblioteca, no existen barreras

arquitectónicas puesto que ambos se encuentran ubicados en el mismo Centro.

La atención a los alumnos en las tutorías se realiza tanto en los departamentos como en la sala de profesores, aunque ya es bastante frecuente el uso del correo electrónico, sobre todo por parte de los alumnos que se encuentran en el extranjero con el programa ERASMUS, o bien alumnos que están trabajando y no pueden asistir regularmente a clase.

Existe un despacho de 8 metros cuadrados con mesa, armario, ordenador y punto de red y teléfono independiente para las actividades de representación estudiantil.

#### 4.2.2 Los espacios y el equipamiento son adecuados para el desarrollo y la coordinación de las funciones del personal académico y del personal de administración y de servicios.

Para el desarrollo de las funciones del profesorado fuera del aula existe una sala común situada en la segunda planta del Centro, de 40,04 m<sup>2</sup>, espaciosa, dotada de 3 ordenadores con punto de red y teléfono, así como de una mesa de reuniones con capacidad para 14 personas y los armarios necesarios para materiales y libros. Además hay 3 despachos, uno por Departamento, también dotados con ordenadores, puntos de red, teléfono y equipamiento adecuado para el trabajo.

El equipo directivo cuenta con 5 despachos para el desarrollo de sus funciones que se distribuyen de la siguiente forma: Despacho de la Dirección Académica (de 17,38 m<sup>2</sup> en la segunda planta), Despacho de la Dirección Técnica (de 16,2 m<sup>2</sup> en la primera planta), Despacho de la Subdirección de Alumnos (de 14,12 m<sup>2</sup> en la primera planta), Despacho de Secretaría (de 10,8 m<sup>2</sup> en la segunda planta), Despacho de la Gerencia (de 10,91 m<sup>2</sup> en la primera planta) y Despacho de la Subdirección Académica y de la Jefatura de Secretaría., de 31,25 m<sup>2</sup> con equipo informático y punto de red, situado en segunda planta.

La Secretaría de 18,61 metros cuadrados, situada en la primera planta junto a la puerta principal del Centro, está provista de 2 ordenadores con puntos de red, fotocopidora, fax y el equipo necesario para el desarrollo de sus tareas. En este espacio se localiza un mural con casilleros individuales a nombre de cada profesor para correo, consultas o documentación de su interés. La atención a los alumnos se realiza a través de una ventana mostrador. El PAS considera que se adecuan bastante bien los espacios, las condiciones ambientales y otros elementos a las funciones de administración y servicios (**E- 47: punto 31**). El conjunto de recursos materiales del PAS se adecuan a las necesidades del personal (**E-47: 32**).

El estado de conservación de los espacios mencionados es satisfactorio y no existen barreras arquitectónicas.

#### 4.2.3 Las infraestructuras propias y/o concertadas destinadas a las prácticas externas se adecuan al número de alumnos y a las actividades programadas en el desarrollo del programa formativo.

La Escuela Universitaria de Turismo de Murcia mantiene convenios de colaboración, siempre a través del COIE, dependiente a su vez del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo, con numerosas empresas turísticas.

Prácticamente la totalidad de los hoteles y agencias de viajes de la Región de Murcia tienen o han tenido alumnos de la Escuela en prácticas. Igualmente instituciones de carácter municipal y regional tienen convenio. **(E-50)**

Pero la colaboración con empresas, no se ciñe al ámbito geográfico murciano ni exclusivamente a empresas turísticas. Por un lado, las Comunidades Autónomas limítrofes, y por otro empresas e instituciones que no son turísticas han demandado alumnos de esta Escuela en prácticas; parece que de una parte, el carácter generalista de los estudios, y de otra, el estudio de idiomas en profundidad, hacen que las empresas no turísticas demanden estudiantes de la Diplomatura en Turismo; tal es el caso de entidades bancarias de áreas costeras o empresas de servicios en general en las que el perfil que se solicita es cumplido en gran medida por el estudiante de Turismo.

La flexibilidad de la realización de prácticas es muy importante; existe la posibilidad de que algún alumno solicite realizarlas en empresas donde no hay convenio, en cuyo caso se procede a la firma del mismo.

A la hora de buscar las prácticas, el alumno puede hacerlo personalmente o consultando el tablón de anuncios de prácticas que hay en la página Web de la Escuela ([www.eutm.net](http://www.eutm.net)) **(E - 5)**.

La presentación del programa de prácticas se realiza a principio de curso mediante una reunión informativa en el Salón de Actos con los alumnos en la que se les entrega completa documentación sobre las mismas. En dicha documentación se explica en qué consiste la realización de las prácticas y cuál es el proceso burocrático a seguir. Hay que añadir que la misma documentación se encuentra disponible de la página Web de la Escuela ([www.eutm.net](http://www.eutm.net)) **(E -5)**, desde donde el alumno que no haya asistido a la reunión o que resida en un municipio lejano se puede consultar, descargar e incluso enviar los formularios correspondientes al Coordinador de las prácticas de la Escuela o del COIE, facilitando en gran medida el proceso administrativo. **(E-51)**

Igualmente, toda la información correspondiente al Practicum, aparece en la Guía Académica

del Centro **(E -4)**.

Una vez terminadas las prácticas, por un lado el tutor de la empresa, y por otro el alumno, han de rellenar un informe en el que se valoran las mismas, el proceso de aprendizaje, el trato recibido, etc. Estos informes se adjuntan al dossier que el coordinador de las prácticas tiene de cada alumno. Según estos informes, parece que el grado de satisfacción es elevado; en algunos casos los alumnos son incluso contratados laboralmente por la misma empresa.

### 4. 3. Laboratorios, talleres y espacios experimentales

4.3.1 Los laboratorios, talleres y espacios experimentales, así como el equipamiento necesario para el trabajo en los mismos, se adecuan al número de alumnos y a las actividades programadas en el desarrollo del programa formativo.

Las materias que se cursan en la Diplomatura no requieren de laboratorios o talleres especiales. No obstante, para los idiomas existe una sala específica con equipo audiovisual completo además de equipos de audio portátiles para llevar a clase. Para las asignaturas que requieren un apoyo visual importante como Patrimonio Cultural, Historia del Arte, Recursos Territoriales Turísticos y Turismo Complementario son suficientes los equipos de televisor, reproductor de vídeo y DVD que hay en cada una de las aulas. También es muy frecuente en gran parte de las asignaturas el uso del retroproyector, que también está en las aulas. De uso cada vez más habitual es el proyector de ordenador (cañón) que se lleva a la clase que sea necesaria, hay cuatro ejemplares, uno de ellos está fijo en el salón de actos y el resto está a disposición del profesorado.

La asignatura de Informática y los cursos de promoción educativa SAVIA-AMADEUS se realizan en el aula de informática, aula exclusiva para docencia dotada con 28 ordenadores y sus respectivos puntos de red. **(E- 14: 2B.1, 2B.2, 2B.3, 2B.4)** Respecto a esta aula de informática la opinión de los alumnos se ha recogido en el punto 4.2.1 de este informe.

La naturaleza de los trabajos que desarrollan los alumnos en estos espacios no requiere de taquillas ni elementos para custodia de material.

No existe riesgo alguno en el uso normal de estas instalaciones ni barreras arquitectónicas.

#### 4. 4. Biblioteca y fondos documentales

4.4.1 Las infraestructuras de la biblioteca y salas de lectura están debidamente acondicionadas y cuentan con suficiente amplitud espacial y horaria para satisfacer las necesidades del programa formativo.

El 55,15% de los alumnos considera que la biblioteca está bien acondicionada, un 37,63% poco acondicionada y un 7,22% no sabe no contesta. **(E-14: 2C.1)**

Según un informe del personal de la biblioteca **(E- 52)** el nivel de ocupación de la misma suele ser del 30% durante todo el curso, excepto en época de exámenes en la que la media es del 90%, llegando al 100% de ocupación en determinadas ocasiones por lo que entonces resulta insuficiente.

La sala de ordenadores de libre acceso aneja a la biblioteca tiene una media de ocupación del 80%. Solamente a primera hora de la mañana y a última de la tarde hay puestos libres, disminuyendo la afluencia de estudiantes durante los exámenes **(E- 52)**.

El personal de la biblioteca dispone de una base de datos informatizada de los fondos existentes en la misma para agilizar los trámites de búsqueda. El servicio de consulta en sala y préstamo está sujeto a las normas expuestas en el tablón de anuncios y determinan que los alumnos pueden consultar los libros y revistas en la sala y llevarse de uno a tres libros en calidad de préstamo durante un máximo de 7 días. Se excluyen las publicaciones periódicas y las obras de referencia. La frecuencia del préstamo de libros es de una media de 3 ejemplares a la semana porque los alumnos son más proclives a buscar la información que necesitan en Internet. Respecto a este punto un 69,59% de los alumnos consideran que es adecuado el préstamo de libros, un 7,73% lo consideran poco adecuado y un 22,68% no saben no contestan. **(E-14: 2C.3)**

El horario de la biblioteca es de 9 de la mañana a 8 de la tarde ininterrumpidamente de lunes a viernes. Este horario se mantiene durante todo el curso excepto los meses de julio y agosto. **(E-14: 2C.4)** Según el 75,25% de los alumnos consideran el horario adecuado, un 15, 98% lo consideran poco adecuado y un 8,76% no sabe no contesta.

La sala de estudio se encuentra disponible desde las 9 de la mañana a las 9 de la noche durante todo el año.

Ambos espacios, biblioteca y sala de estudio, tienen iluminación natural excelente. La iluminación artificial es de techo. Están dotados de climatización y el aislamiento acústico es correcto.

#### 4.4.2 La cantidad, calidad y accesibilidad de la información contenida en la biblioteca y fondos documentales se adecuan a las necesidades del programa formativo.

Tal y como aparece en las **(RM 14 y RM 15)** la adecuación de los fondos de la biblioteca tanto en cantidad y calidad para ajustarse a las necesidades del programa formativo es insuficiente. En la Guía Académica de la titulación **(E- 4)** aparecen las asignaturas con su correspondiente bibliografía recomendándose un total de 158 libros de los que la biblioteca solo dispone de 86. Por tanto es un punto débil en vías de subsanación.

Según el 62,89% de los alumnos opinan que los fondos de la biblioteca son suficientes para el estudio, un 22,68% consideran que son insuficientes y un 14,43 no sabe no contesta. **(E- 14: 2C.2)**

Los profesores directamente o a través de los Jefes de Departamento solicitan la adquisición de libros. La mayoría de las veces es el propio profesor el que hace el pedido directamente a la librería o a la editorial previa autorización administrativa.

Los alumnos de la Escuela de Turismo adscrita a la Universidad de Murcia, considerados por esta entidad como alumnos de pleno derecho, disponen de un carné inteligente, al igual que el resto de alumnos universitarios, que les permite el libre acceso y disposición de los fondos de la Biblioteca General de la Universidad. **(E-14: 2D.1, 2D.2, 2D.3, 2D.4)** En la encuesta realizada a los alumnos, hay que destacar que un porcentaje alto no contesta a las preguntas sobre la Biblioteca General; ante la pregunta del acondicionamiento de la Biblioteca General y sus salas de lectura un 48,97% opina que está acondicionada, un 7,73% considera que no y un 43,30% no sabe no contesta. Un 47,43% considera adecuados los fondos bibliográficos, un 5,67% que no son adecuados y un 46,91% no sabe no contesta. El servicio de préstamo lo considera adecuado el 47,42% de los alumnos, el 3,61% lo considera poco adecuado y un 48,97% no sabe no contesta. El horario lo considera adecuado un 45,36%, un 8,24% poco adecuado y un 46,39% no sabe no contesta.

**Valoración Semicuantitativa**

El Comité de Autoevaluación debe realizar una valoración semicuantitativa de cómo se sitúa la enseñanza en el criterio recursos materiales.

| <b>4. RECURSOS MATERIALES</b>   |       |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
|   | A     | B     | C     | D     | EI    |
| <b>4. 1. Aulas</b>  |       |       |       |       |       |
| Las aulas destinadas al proceso formativo y el equipamiento de éstas, se adecuan al número de alumnos y a las actividades programadas en el desarrollo del programa formativo.  |       | X     |       |       |       |
| <b>4. 2. Espacios de trabajo</b>  |       |       |       |       |       |
| Los espacios destinados al trabajo y al estudio de los alumnos, así como el equipamiento necesario para el desarrollo de estas tareas, se adecuan al número de alumnos y a las actividades programadas en el desarrollo del programa formativo. |       | X     |       |       |       |
| Los espacios y el equipamiento son adecuados para el desarrollo y la coordinación de las funciones del personal académico y del personal de administración y de servicios.  |       |       | X     |       |       |
| Las infraestructuras propias y/o concertadas destinadas a las prácticas externas se adecuan al número de alumnos y a las actividades programadas en el desarrollo del programa formativo.   | X     |       |       |       |       |
| <b>4. 3. Laboratorios, talleres y espacios experimentales</b>   |       |       |       |       |       |
| Los laboratorios, talleres y espacios experimentales, así como el equipamiento necesario para el trabajo en los mismos, se adecuan al número de alumnos y a las actividades programadas en el desarrollo del programa formativo.                | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| <b>4. 4. Biblioteca y fondos documentales</b>   |       |       |       |       |       |
| Las infraestructuras de la biblioteca y salas de lectura están debidamente acondicionadas y cuentan con suficiente amplitud espacial y horaria para satisfacer las necesidades del programa formativo.  |       | X     |       |       |       |
| La cantidad, calidad y accesibilidad de la información contenida en la biblioteca y fondos documentales se adecuan a las necesidades del programa formativo   |       |       | X     |       |       |

### **Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora**

Siempre que la valoración sea A o B se identifica una fortaleza que debe reflejarse en la columna de FORTALEZAS. Del mismo modo, siempre que la valoración sea C o D se identifica una debilidad que debe reflejarse en la columna DEBILIDADES. A partir de las dos columnas anteriores se han de definir las propuestas de mejora, especificando su urgencia e importancia. Para ello se propone el siguiente formato de tabla.

#### **4. RECURSOS MATERIALES**

| <b>FORTALEZAS</b>  | <b>DEBILIDADES</b>  | <b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>                                | <b>URGENCIA</b> | <b>IMPORTANCIA</b> |
|--|---|--|-----------------|--------------------|
| Aulas adecuadas al número de alumnos y a las actividades necesarias                        |   | Estudiar instalación de megafonía en las aulas más grandes | Poca            | Bastante           |
| Espacios de trabajo y estudio adecuados al número de alumnos                               |   |  |                 |                    |
|  | Insuficiencia de los espacios existentes para las funciones del profesorado | Deseable mayor número de despachos para profesores         | Poca            | Bastante           |
| Infraestructuras de prácticas externas adecuadas a nº de alumnos y actividades programadas |   |  |                 |                    |

|  |                                 |   |          |          |
|--|---------------------------------|---|----------|----------|
| Biblioteca y sala de lectura acondicionadas y con suficiente espacio |                                 |   |          |          |
|  | Fondos de la biblioteca escasos | Procurar adquirir fondos bibliográficos | Bastante | Bastante |

**Nota:** La variable urgencia vendrá determinada por la necesidad o no de acometer esa acción en el corto plazo. Asimismo, la importancia hará referencia a los beneficios o grado de mejora que se pretende conseguir con la implantación de dicha acción. (Escala de valoración: *Mucha* urgencia/importancia; *Bastante* urgencia/importancia; *Poca* urgencia/importancia; *Ninguna* urgencia/importancia).

## 5. PROCESO FORMATIVO

### Descripción de la situación

#### 5. 1. Atención al alumno y formación integral

##### 5.1.1 La captación de los alumnos es acorde con el perfil de ingreso.

La Escuela de Turismo es un Centro Privado Adscrito a la Universidad de Murcia, este carácter privado hace que los procesos de captación de nuevos alumnos tengan gran importancia.

Los principales procesos de captación utilizados por el Centro son:

1.- Difusión de los Estudios de Turismo en los Centros de Enseñanzas Medias. La difusión de los Estudios de Turismo es una labor que se viene realizando de manera continuada para los alumnos que cursan estudios de enseñanzas medias.

La forma de plantear esta acción informativa ha variado a lo largo del tiempo, utilizando cada nuevo curso académico la experiencia y los resultados de los anteriores, y adaptándose a los cambios que en general la creciente oferta educativa y las Nuevas Tecnologías de Información obligan.

En un principio el contacto con los centros se llevaba a través de la dirección de los mismos y se basaba en la realización de charlas informativas al mayor número de alumnos posible. Se preparaban amplios dossiers, con gran cantidad de información, tanto de la carrera como de becas, servicios a los estudiantes, etc.

Actualmente en la planificación de la difusión de los Estudios de Turismo en los Centros de Enseñanzas Medias se tiene en cuenta los siguientes puntos para su mayor eficacia:

- La dirección de los centros no suele encargarse de la orientación de manera directa.
- Se reconsidera la creciente importancia de los Departamentos de Orientación de los centros, como punto de contacto con los alumnos interesados en ampliar sus estudios.
- La disponibilidad de tiempo para actividades externas de orientación, es muy limitada para los cursos de 2º de Bachillerato.
- Durante el tercer trimestre tanto alumnos como profesores están centrados en las

#### Pruebas de Acceso a la Universidad.

- La documentación en papel, cede su espacio a los recursos electrónicos.
- Los grupos numerosos de alumnos en charlas informativas, conllevan intereses muy heterogéneos, reduciendo la atención y eficiencia de las mismas.
- La Universidad de Murcia desarrolla eficaces campañas informativas, abordando desde las titulaciones, a todos los servicios que se encuentran a disposición de los estudiantes (becas, actividades deportivas, Erasmus, cursos etc.) además del funcionamiento de los sistemas de asignaturas por créditos, libre configuración, etc.
- El punto de vista de los alumnos que se encuentran cursando la Diplomatura de Turismo, es muy válido pues comparten los intereses y expectativas de los estudiantes preuniversitarios.
- Una de las informaciones más demandadas es la inserción profesional de los titulados.

De este modo el desarrollo de esta acción informativa se realiza de la siguiente manera:

En el primer trimestre del curso académico, se visitan los Centros de Educación Secundaria, para contactar personalmente con los Orientadores de los mismos (**E-53**), se les hace llegar la guía académica del presente curso, donde encuentran amplia información sobre la carrera, asignaturas, prácticas, etc., también se incluyen folletos con información resumida de la Titulación. Se les facilita la dirección Web de la Escuela, donde pueden conocer en tiempo real las ofertas de trabajo y prácticas para los alumnos y las actividades diarias de la Escuela. También se les informa del programa radiofónico que desarrollan alumnos y profesores en la cadena Onda Regional. Intentamos de esta manera, poner a disposición del Orientador toda la información posible, para facilitar el desarrollo de su labor, dada la importancia de su figura en la transmisión de la misma hacia el alumno. En esta visita personal, se propone la realización de actividades para el segundo trimestre dirigidas a los alumnos que muestren interés en los estudios de Turismo. Estas pueden ser en forma de charla exclusiva de esta titulación, o en el marco de actividades de información general organizadas por el Centro. En las charlas participan alumnos que están cursando la Titulación, para contar su experiencia en estos estudios.

Esta propuesta tiene gran aceptación entre los orientadores, y se muestra muy eficaz entre los alumnos de Secundaria. Las charlas se desarrollan con una pequeña introducción a cargo del personal de la Escuela, en la que se emplaza a los alumnos a recoger la información genérica en el departamento de orientación, o bien de la página Web de la escuela. Seguidamente son

ya los alumnos colaboradores los que exponen su experiencia personal en la Titulación, entablando una conversación mas distendida con sus compañeros de secundaria. La cercanía en edad, expectativas e inquietudes, hacen de estos alumnos el vehículo idóneo, para exponer con claridad los estudios de Turismo.

En otras ocasiones los Centros organizan jornadas de orientación, mesas redondas, etc., donde intentamos participar también con estos alumnos, apoyados cuando el acto lo requiere por personal o profesores de la Escuela.

2.- Publicidad específica. La Escuela de Turismo realiza una campaña publicitaria tanto en prensa escrita como radio. Esta campaña suele comenzar a principio de Junio y finalizar en Octubre. También realiza publicidad cuando existe algún acto turístico de relevancia como suelen ser los especiales que edita la prensa escrita con motivo de Fitur o la Feria de Turismo de Torre- Pacheco.

3.- Publicidad que de todas las titulaciones realiza la Universidad de Murcia.

4.-Actividades junto a la Universidad de Murcia. Alumnos de la Escuela de Turismo colaboran con la Universidad de Murcia en ferias como en el Salón del Estudiante de Lorca, Salón del Turismo de Torre-Pacheco, jornadas de puertas abiertas, etc., informando a los interesados en la titulación.

5.- Jornadas de Divulgación de las Titulaciones de la Universidad de Murcia entre los centros de Enseñanza Secundaria. Las Jornadas cuentan con varias mesas redondas sobre las distintas Áreas Educativas, el Director Académico de la Titulación participa en la mesa redonda de las Titulaciones del Área de Ciencias Sociales y Jurídicas. **(E- 54).**

No existe evidencia escrita del perfil de ingreso idóneo, aunque en toda la información que se facilita queda en parte definido el mismo.

Podemos destacar que el 92,27% de los alumnos encuestados eligió la carrera como primera opción y el 83,05% de los egresados encuestados también eligieron la carrera en primera opción. **(E- 14: 02, E-55: punto 03)**

### 5.1.2 Las acciones de acogida al alumno le orientan en el funcionamiento y organización en todo lo relacionado con el programa formativo.

Las acciones de acogida al alumno se realizan desde el propio centro para nuestros alumnos y desde la institución universitaria para todos los alumnos de la Universidad.

El alumno, antes de matricularse, dispone a través de la Guía de la Universidad de Murcia (**E-12**) de toda la información de la estructura de la Universidad, así como de todos los servicios a su alcance. También dispone de información más concreta del Centro y de los servicios que presta en la Guía Académica del centro (**E-4**), en el servidor de la Escuela ([www.eutm.net](http://www.eutm.net)) y en el de la Universidad de Murcia ([www.um.es](http://www.um.es)).

En los primeros días del curso los profesores se encargan de dar la bienvenida a los alumnos y explicar lo relativo a sus asignaturas. En el caso de la asignatura de Practicum, por su importancia, el profesor de la asignatura junto con el Subdirector de alumnos realizan una reunión informativa para los alumnos sobre la misma y les facilitan un dossier con información detallada sobre las prácticas curriculares y extracurriculares (**E-56**). Además se les invita a visitar la página web de la Escuela, donde se ofrecen todas las ofertas de prácticas y trabajo a lo largo de todo el año.

Al comienzo de las clases, el equipo directivo del centro hace una presentación de bienvenida a los nuevos alumnos y les informa sobre el funcionamiento del centro, los servicios que ofrece, las personas a las que deben dirigirse en cada caso, así como su total disponibilidad para resolver cualquier problema o sugerencia que pueda plantearse. En dicha presentación se le da a conocer al alumno las particularidades de esta Escuela Universitaria al ser centro adscrito, subrayando los derechos y obligaciones que tienen como alumnos de la Universidad de Murcia.

Por su parte, la Universidad de Murcia organiza una serie de actividades en la Semana de Bienvenida ([www.um.es/bienvenida](http://www.um.es/bienvenida)), con distintas actividades para alumnos y familiares.

Los alumnos califican la adecuación de las actividades de acogida como aceptables en un 76,8% (una media de 3,355 sobre 5), siendo muy adecuadas para el 7,73%. Además, el 67% considera que dichas actividades han contribuido a su formación, con una media de 3,045 sobre 5 (**E-14: 4.1;4.2**).

### 5.1.3 Se desarrollan programas de apoyo orientados a la mejora del aprendizaje del alumno.

Para el 93,75% de los profesores las tutorías que llevan a cabo constituyen un apoyo individualizado para la mejora del aprendizaje del alumno. (**E-15: 4.4, E-57**). El 67,02% de

los alumnos consideran que la ayuda y asistencia recibida en las tutorías es eficaz, para el 12,37% de los alumnos no son eficaces y el 20,62% no saben no contestan. **(E- 14: 5.9)**

No existen mecanismos de detección de necesidad de programas de apoyo más allá del contacto diario y directo con el alumnado. No obstante, y pese a que no hay evidencias suficientes, la experiencia viene demostrando la utilidad de tales tutorías de cara a la mejora del aprendizaje. Como caso aparte merece ser destacado el de los idiomas que se imparten en el Centro.

Debido a la naturaleza de la Diplomatura y de su vinculación con las diferentes salidas profesionales de los egresados, los profesores y la Dirección del Centro siempre ha dado la mayor importancia a actuaciones de mejora en el aprendizaje de los idiomas que se imparten en la Diplomatura.

Así, la obligatoriedad del Inglés denota la importancia de éste en los diferentes ámbitos profesionales vinculados al perfil de los egresados. La apuesta de la programación por la inclusión de los idiomas Francés y Alemán se debe a que son éstos los idiomas del segundo y tercer país de origen de los visitantes que en mayor número visitan nuestra región **(E-8)**. No es ninguna sorpresa que el nivel de exigencia sea mayor en el caso del Inglés que de los otros idiomas ya que, por un lado, no es una materia nueva de estudio para los alumnos, y por otro, el hecho de que sea la lengua extranjera más estudiada en el mundo hace que sólo se distinga profesionalmente aquel que la domina con fluidez y corrección.

Todo esto lleva a la oferta gratuita que hace la Escuela de Turismo a sus alumnos de primer curso de la posibilidad de completar los estudios de Inglés, que se ven interrumpidos tras el fin de la asignatura en el primer cuatrimestre, con cuatro horas semanales, no obligatorias, en las que se practican las destrezas más comunicativas del idioma: escuchar y hablar. De esta manera se refuerza y asienta todo lo aprendido durante el primer cuatrimestre en la asignatura de Inglés del primer curso a la espera de la asignatura del segundo año de la carrera.

A diferencia del Inglés, los cursos de Francés y Alemán se ofrecen de forma previa a la asignatura que en cada caso ha elegido el alumno. Su fin también difiere notablemente del caso anterior. La función de estos cursos de tres horas semanales es la de ofrecer a los alumnos la posibilidad, también gratuita y fuera de la programación oficial, de empezar el aprendizaje de la nueva lengua tan pronto llega a la Diplomatura y así comenzar la asignatura de su elección en el segundo cuatrimestre en condiciones óptimas. Aquellos alumnos que poseen un conocimiento previo de esta segunda lengua extranjera no suelen asistir a estos cursos por su carácter de iniciación, pero todos los demás encuentran aquí un sistema que les permite comenzar desde nivel inicial el estudio de una nueva lengua sin la presión de

someterse a exámenes y de forma totalmente gratuita. **(E-4)**

Al tratarse de clases no integradas en el programa de ninguna asignatura y sin evaluación oficial de ningún tipo u obligatoriedad ninguna, no se poseen evidencias de los objetivos (que varían de año en año, dependiendo de la necesidades específicas de los alumnos participantes) ni de los contenidos, si bien suelen completar, que no solapar, los fijados en el plan de la asignatura con el fin de desarrollarlos en aquellos casos en los que sea necesario como refuerzo del programa formativo, en sus aspectos de práctica comunicativa en el caso del Inglés, y para no ser erróneamente confundidos con una extensión de la asignatura y sus contenidos teóricos oficiales en los otros dos casos.

Según la encuesta realizada a los alumnos un 57,22% considera que las actividades de apoyo pedagógico y de apoyo al aprendizaje son adecuadas, un 16,80% consideran que no y un 15,98% no saben no contestan. **(E- 14: 4.4).**

#### 5.1.4 Los programas de orientación profesional para el alumno facilitan la inserción laboral de los egresados.

No existe un programa de orientación profesional para el alumnado del Centro. No obstante dentro del programa oficial de la carrera se establece la obligatoriedad de superar 100 horas de prácticas en empresas para poder obtener la Diplomatura en Turismo. Estas prácticas las gestiona la Escuela de Turismo a través del programa informático SAUCE desde la creación del mismo en el año 2004 al igual que toda la comunidad universitaria. **(E-51)**. Desde su puesta en funcionamiento, el papel del tutor de prácticas, tanto en la Escuela como en la empresa donde se desarrollan las prácticas, es más activo en cuanto a la elaboración y archivo de documentación así como supervisión.

La Universidad de Murcia pretende facilitar la incorporación a las empresas de todos sus alumnos, por ello, se invita a los alumnos del centro a participar activamente, incluso con la aprobación por Junta de Escuela de la concesión de un crédito por equivalencia a los alumnos participantes en UMUEMPLEO **(E-58)**, el certamen universitario y empresarial programado con el objetivo prioritario de contribuir a la búsqueda de la eficiencia laboral especializada, al igual que cualquier otra facultad o escuela dentro de la Universidad de Murcia.

Un 68.04% de los alumnos del Centro consideran adecuadas las actividades desarrolladas para la inserción laboral, el 12,89% consideran que no y el 19,07% no saben no contestan. **(E- 14: 4.6)**

### 5.1.5 El programa de acción tutorial orienta y motiva a los alumnos en lo relativo al programa formativo y a la organización de su itinerario curricular.

En la Diplomatura de Turismo no hay itinerarios curriculares. Las vías que tienen los alumnos para diversificar y especializar en cierta medida su itinerario curricular son, por una parte, las materias optativas y las de libre configuración que se ofertan en el Plan de Estudios de la Diplomatura. También constituyen una referencia importante para la especialización las prácticas que realizan, pues en muchos casos los alumnos determinan qué campos de actividad prefieren seguir. Un 76,81% de los alumnos considera que la oferta de optatividad posibilita el diseño de itinerarios curriculares, el 12,89% de los alumnos consideran que no y el 10,31% no saben no contestan. **(E- 14: 3.3)**

Además merece ser destacado el papel que desempeñan los cursos de promoción educativa que se ofrecen en la Escuela en lo que se refiere a la orientación profesional, ya que son una referencia clave de tres ámbitos totalmente diferentes dentro de las salidas profesionales que la carrera ofrece. Nos referimos a los cursos: "Comunicación y Relaciones Públicas en Empresas Turísticas", "Aeropuertos y Transporte Aéreo" y "Los GDS en Agencias de Viajes: AMADEUS". **(E-59)**

### 5.1.6 Las actividades para la formación integral del alumno son congruentes con los objetivos del programa formativo y ayudan a su consecución.

En los programas de las asignaturas figuran actividades prácticas y visitas que contribuyen a la formación integral del alumno. En diversas asignaturas los alumnos realizan salidas a museos, a la Catedral, etc., a por distintas poblaciones de la Región, igualmente lo hacen con la asignatura de Inglés en la que deben hacer de guías en ese idioma por la ciudad y visitar el patrimonio histórico y cultural de la misma.

Además la Escuela organiza anualmente visitas de formación como por ejemplo a la Feria Internacional del Turismo-FITUR-, visitas que van acompañadas de actividades culturales como la entrada al Monasterio de Uclés, visita a Segóbriga, a Aranjuez, Museo del Prado, etc. **(E-60).**

También las visitas a la Feria de Turismo de Londres han estado complementadas por un programa cultural paralelo **(E-32).**

Otra actividad propia de la Escuela son las conferencias que, con motivo de la Gala del Turismo, se ofrecen a los alumnos por parte de las entidades o personas que cada año son distinguidas con las Palomas del Turismo. **(E-26).**

En cuanto a otro tipo de actividades lúdicas, deportivas o sociales, los alumnos de esta

Diplomatura, como alumnos de pleno derecho de la Universidad de Murcia, disfrutan de la oferta que les proporciona la misma, destacando los siguientes puntos relacionados con las actividades de formación integral:

- El Centro Social Universitario organiza jornadas, talleres, cursos, viajes, proyecciones, exposiciones, etc. ([www.um.es/scu/](http://www.um.es/scu/))
- El Servicio de Actividades Deportivas tiene como objetivo principal la promoción y organización del deporte a todos los niveles. ([www.um.es/deportes/index.php](http://www.um.es/deportes/index.php))
- Dentro de Actividades Culturales se ofrece información sobre distintas jornadas, conferencias, exposiciones, etc. ([www.um.es/actualidad/agenda-hoy.php](http://www.um.es/actualidad/agenda-hoy.php))
- La Universidad de Murcia favorece la creación y el mantenimiento de distintas asociaciones Universitarias. ([www.um.es/asociaciones/index.php](http://www.um.es/asociaciones/index.php))
- En la cartelera de cine se obtiene información del Aula de Cine de la UMU que organiza diversos cursos y conferencias así como multitud de proyecciones. ([www.um.es/alumnos/cartelera/index.php](http://www.um.es/alumnos/cartelera/index.php))

También a través de la página web [www.um.es/alumnos/](http://www.um.es/alumnos/) podemos entrar en Servicios para alumnos en los que se pueden encontrar:

- El Servicio de Proyección Social y Voluntariado ([www.um.es/suv/index.php](http://www.um.es/suv/index.php)) cuya función es fomentar la solidaridad y la conciencia social en el seno de la comunidad universitaria.
- El Servicio de Relaciones internacionales ([www.um.es/internacionales/](http://www.um.es/internacionales/)) para la gestión de programas interuniversitarios y programas de educación y formación internacionales.
- Servicio de Promoción Educativa ([www.um.es/promoedu/](http://www.um.es/promoedu/)) que promueve y evalúa todas las actividades complementarias.
- Servicio de Asesoramiento y Orientación Personal ([www.um.es/saop/index.php](http://www.um.es/saop/index.php)) que pretende dar respuesta a necesidades de tipo psicológico, familiar y jurídico.
- El Servicio informático de ATICA
- El Centro de Orientación e Información de Empleo COIE ([www.um.es/coie/](http://www.um.es/coie/)).
- Dentro de la Universidad también se encuentran organizadas distintas Aulas como

son las de Artes Plásticas, Poesía, Música, Flamenco, Teatro, Cine, Debate y Humanidades. ([www.um.es/scultura/](http://www.um.es/scultura/)).

El 76,80% de los alumnos considera que las actividades complementarias extracurriculares colaboran a su formación integral, el 8,25% considera que no y el 14,95% no saben o no contesta. **(E-14: 4.7)**

El 41,23% de los alumnos participa regularmente en actividades deportivas, recreativas, etc. para su formación integral y el 28,86% no participa en ninguna actividad. **(E-14: 4.8)**

## 5. 2. Proceso de enseñanza - aprendizaje

5.2.1 Los métodos y las técnicas utilizados en el proceso de enseñanza - aprendizaje permiten la consecución de los objetivos del programa formativo.

La metodología utilizada en las distintas asignaturas se publica anualmente, en la Guía Académica del Centro. **( E-4 )**

Cada profesor imparte su materia con aquellas metodologías que considera más eficaces para la consecución de los objetivos del programa formativo y teniendo en cuenta las características del alumno. Las distintas metodologías permiten desarrollar diferentes capacidades e introducir innovaciones.

De la tabla **PF-17** se desprende que la metodología más utilizada por el profesorado es la clase magistral (100%), si bien la resolución de problemas o casos alcanza el 91,67%. Todo ello se completa con los trabajos escritos y proyectos realizados por los alumnos (69,4%) y la realización de diversas actividades, tales como, actividades en grupo (50%) y exposiciones orales (61,11%). Estas prácticas tratan de fomentar la participación del alumno en clase.

Los medios utilizados para las clases han ido evolucionando, si bien sigue ocupando un papel principal el uso de la pizarra, tanto para la clase magistral como para la realización de ejercicios numéricos. Hay que destacar la utilización del proyector de diapositivas y transparencias, en la mayor parte de las asignaturas, y un uso cada vez mayor del cañón y del ordenador, que en el curso 2004 alcanzó un porcentaje del 36% **(PF-17)**. En la actualidad, podemos decir que ese porcentaje ha tenido un notable incremento gracias a las innovaciones en equipos llevadas a cabo y que, indudablemente, sirven para completar las distintas metodologías. Los alumnos consideran que las metodologías empleadas favorecen su implicación en el proceso de aprendizaje (80,92%) **(E-14: 5.1)**.

Podemos resaltar el uso del Aula de Informática, no sólo para impartir dicha asignatura, sino también para su uso en asignaturas como Inglés, Alemán, Gestión de agencias de viajes y Gestión de alojamiento y restauración.

Además es importante la utilización de otros recursos didácticos, en diversas asignaturas, tales como:

- Tutorías. Permiten dar un apoyo al alumno al margen de las propias clases y llevar a cabo una atención personalizada al mismo. Los profesores opinan que el grado de cumplimiento de sus tutorías es alto (81,25%), sin embargo el uso que los alumnos realizan de la tutoría a lo largo del curso no es muy adecuado (56,25-87,5%), ese uso se eleva en periodo de exámenes (**E-15: 4.1;4.2 y 4.3**). Por su parte los alumnos opinan que acuden regularmente a las tutorías poco (8,25%) y en periodo de exámenes también (20,1%). Además, están de acuerdo con la compatibilidad del horario de tutorías y clases y con el cumplimiento de las tutorías por los docentes (50,52%). Finalmente, el 67% consideran que la ayuda recibida en la tutoría es eficaz (**E-14: 5.5;5.6;5.7;5.8;5.9**)
- Prácticas externas, tales como visitas a lugares de interés (museos, monumentos, ciudades,...) muy utilizados en asignaturas como Recursos Territoriales, Patrimonio Cultural, Historia del Arte de la Región de Murcia, Inglés, etc (**PF-17**).
- El uso de medios telemáticos (campus virtual, páginas web, correo electrónico) comienza a incluirse en la docencia. El 43,75% de los profesores utilizan alguno de esos medios en su docencia (**E-15: 3.4**).

La metodología utilizada permite el cumplimiento del contenido de las materias; prueba de ello son los resultados de las encuestas de los profesores, según las cuales el 75% cumplen el programa formativo en su totalidad y el 18,75% casi en su totalidad. Además el 81,25% proporcionan material de la parte no completada (**E-15: 2.5 y 2.6**).

En los últimos 5 años los profesores que han realizado formación pedagógica son 14, de un total de 17 profesores que imparten clases en el centro (los cursos de formación y actualización pedagógica son ofertados por la Universidad o el Centro a través de Anestur o CECE) son tres (**RH-06**).

Por otra parte, los profesores están en un proceso de actualización de metodologías en enseñanza-aprendizaje mediante la realización de cursos o talleres propuestos por el Instituto

de Ciencias de la Educación de la Universidad de Murcia ([www.um.es/ice](http://www.um.es/ice))

### 5.2.2 El proceso de evaluación de los aprendizajes es coherente con los objetivos del programa formativo y con la metodología de enseñanza-aprendizaje.

El proceso de evaluación de los aprendizajes de las diferentes asignaturas aparece detallado en la Guía Académica del centro **(E-4)** y en la convocatoria de cada examen, por lo que los alumnos tienen conocimiento de los criterios generales de la evaluación desde el comienzo del curso.

Los profesores opinan que los alumnos disponen de suficiente información de los criterios de evaluación (93,75%). Utilizan diversos medios para dar a conocer esos criterios: información oral en clase, programa de la asignatura, convocatoria del examen, en el momento de realización del examen e incluso a través de la página web del centro **(E-15: 5.1 y 5.2)**.

En cuanto a los distintos métodos de evaluación utilizados, el uso de preguntas abiertas es lo más habitual (94,4%), seguido de la prueba tipo test (69,4%) y ejercicios de casos o problemas (69,4%). De gran importancia son la realización de trabajos (47,22%) y las exposiciones orales (38,8%) **(PF-18)**.

De forma particular, en las asignaturas de idiomas (Inglés, Francés y Alemán) a los métodos anteriores hay que añadir la prueba oral. En estas asignaturas el número de alumnos por clase se reduce a la mitad, se realiza desdoblamiento en dos aulas de los alumnos del curso, teniendo una media de alumnos de 20 a 25 por aula, de esta forma se lleva una evaluación continua, lo que permite que el alumno vea su evolución día a día tanto en la parte escrita como oral.

La realización de pruebas parciales se lleva a cabo, en cumplimiento de los Estatutos, en todas las asignaturas anuales, excepto en los idiomas en los que la evaluación del alumno se realiza de forma continua. En las restantes asignaturas, la prueba parcial sirve para eliminar materia y para que el alumno siga su evolución.

En el 48,6% de las asignaturas el alumno tiene que realizar trabajos en grupos o individual y en alguno de ellos exponerlo en clase, de esta manera el alumno se acostumbra a hablar y transmitir información en público **(E-4)**.

Hay, además, cuatro asignaturas que obligan a los alumnos a realizar visitas a zonas de interés turístico, estas salidas se realizan en grupo junto con el profesor de la materia. Para poder examinarse de estas materias es necesario haber realizado estas prácticas.

En la encuesta llevada a cabo a los alumnos, el 84% valora positivamente la adecuación entre los procedimientos y criterios de evaluación y los contenidos y objetivos del programa, siendo la media de 3,575 sobre 5 **(E-14: 5.2)**.

### 5.2.3 Las prácticas profesionales regladas en empresas o instituciones son congruentes con los objetivos del programa formativo.

En la Escuela de Turismo existe un mecanismo fundamental para el fomento de las prácticas de los alumnos. La asignatura conocida como Practicum tiene carácter troncal y una duración de 100 horas (10 créditos). Se trata de las prácticas obligatorias que hay que completar satisfactoriamente para poder superar la carrera. Se ofertan a todos los alumnos matriculados en la asignatura mediante los convenios firmados con empresas tanto de la Región de Murcia como de otras y tanto del sector turístico como de otros afines. **(E-50)**

Las prácticas de los alumnos ponen en funcionamiento los conocimientos adquiridos previamente, de ahí que sólo pueden realizarlas aquellos alumnos que ya han superado más del 50% de los créditos totales de la Diplomatura en el momento de solicitarlas. **(E-13)**.

Las prácticas están adecuadas a los objetivos del programa formativo y son doblemente evaluadas, una vez por el tutor en la empresa donde se han llevado a cabo y otra vez por el tutor responsable de la asignatura en el centro. **(E-61)**. Del mismo modo, a la terminación de las prácticas, el tutor del centro determina por medio de una entrevista personal la satisfacción de los alumnos que las han realizado, con el fin de revisar periódicamente la idoneidad de los convenios firmados con los objetivos del programa formativo.

Por otro lado los alumnos pueden realizar voluntariamente, y como complemento al Practicum, unas prácticas extracurriculares llamadas Pre-Profesionales que son verdaderamente una orientación profesional para aquellos que lo consideran necesario. Al no ser indispensables para la obtención del título (aunque se les puede otorgar un máximo de tres créditos por equivalencia), suelen ser realizadas por aquellos alumnos en busca de un mayor contacto con las realidades profesionales de empresas del sector o de otras afines al perfil de los egresados (banca, importación/exportación, inmobiliarias, etc.). La supervisión por parte del tutor es la misma, así como la valoración que se hace de ellas por parte de la propia empresa en la que tienen lugar. La consecuencia cada vez más frecuente de estas prácticas es la incorporación laboral de los alumnos a las empresas, bien a tiempo total si han terminado la carrera, bien a tiempo parcial si aún han de seguir estudiando. Desde que se detectó esta incorporación al mundo laboral de los alumnos del centro, se adelanta el fin de curso oficial de manera que a principios de Julio de los alumnos han acabado ya sus exámenes y pueden incorporarse a la empresa si así lo desean. **(E- 23)**

El 58,76% de los alumnos considera que existen suficientes opciones para la realización de prácticas en empresas, el 22,68% considera que no y un 18,56% no saben no contesta. **(E-14: 5.4)**

5.2.4 Las estancias de los alumnos en instituciones nacionales e internacionales son congruentes con los objetivos del programa formativo, y reconocidas a efectos curriculares.

La Escuela de Turismo ha venido manteniendo convenios, dentro del marco Sócrates-Erasmus desde el año 1999, con las siguientes universidades europeas **(E-62)**.

- Fachhochschule Kempten (Alemania)
- Georg-August Universität Göttingen (Alemania)
- München Universität (Alemania)
- Liverpool John Moores University (Reino Unido)
- Université de Pau et des Pays de L'Adour (Francia)
- Université François Rabelais Tours (Francia)
- Lund University (Suecia)
- Kemi-Tornio Politechnic (Finlandia)
- Università degli Studi di L'Aquila (Italia)

En la actualidad se siguen manteniendo en vigor los convenios con Fachhochschule Kempten (Alemania), München Universität (Alemania), Liverpool John Moores University (Reino Unido), Université de Pau et des Pays de L'Adour (Francia) y la Università degli Studi di L'Aquila (Italia). Tal como se aprecia en la Evidencia PF-20, el número de alumnos participantes en los proyectos Sócrates-Erasmus ha decrecido en los últimos años en virtud de la tendencia general en todo el ámbito universitario de búsqueda de más largas estancias y una mayor calidad a expensas de un menor número de participantes **(PF-20)**. Al principio de cada año escolar hay una reunión con los responsables del Servicio de Relaciones Internacionales de la Universidad de Murcia durante la que se valoran los convenios existentes en virtud del cumplimiento de los objetivos académicos de los alumnos participantes, su grado de satisfacción, adecuación de los convenios existentes a los objetivos formativos o búsqueda de mejores alternativas.

El caso particular del convenio con Italia nació como petición de la universidad italiana al comprobar la idoneidad del plan de estudios de la titulación. A pesar de no ofrecer la lengua

italiana entre las asignaturas de la Diplomatura, los responsables del centro valoraron positivamente el convenio como mejora dentro del programa formativo.

Los tutores de los diferentes convenios, junto con el Coordinador de Relaciones Internacionales del centro, orientan a los alumnos sobre las asignaturas a estudiar en los diferentes destinos europeos durante su estancia Erasmus. Los tutores también ayudan a los alumnos tanto durante su estancia como a su regreso para convalidar asignaturas **(E-63)**.

Según la opinión de los alumnos encuestados, un 62,37% considera que se atiende adecuadamente a la movilidad del estudiante, el 21,65% considera que no y el 15,98% no saben no contesta. **(E-14: 5.3)**

**Valoración Semicuantitativa**

El Comité de Autoevaluación debe realizar una valoración semicuantitativa de cómo se sitúa la enseñanza en el criterio proceso formativo.

| <b>5. PROCESO FORMATIVO</b>  |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|----|
|  | A | B | C | D | EI |
| <b>5. 1. Acceso y formación integral</b>   |   |   |   |   |    |
| La captación de los alumnos es acorde con el perfil de ingreso.  |   | X |   |   |    |
| Las acciones de acogida al alumno le orientan en el funcionamiento y organización en todo lo relacionado con el programa formativo.  | X |   |   |   |    |
| Se desarrollan programas de apoyo orientados a la mejora del aprendizaje del alumno.   | X |   |   |   |    |
| Los programas de orientación profesional para el alumno facilitan la inserción laboral de los egresados.   |   | X |   |   |    |
| El programa de acción tutorial orienta y motiva a los alumnos en lo relativo al programa formativo y a la organización de su itinerario curricular.                        |   | X |   |   |    |
| Las actividades para la formación integral del alumno son congruentes con los objetivos del programa formativo y ayudan a su consecución.                                  |   | X |   |   |    |
| <b>5. 2. Proceso enseñanza - aprendizaje</b>   |   |   |   |   |    |
| Los métodos y las técnicas utilizados en el proceso de enseñanza-aprendizaje permiten la consecución de los objetivos del programa formativo.                              |   | X |   |   |    |
| El proceso de evaluación de los aprendizajes es coherente con los objetivos del programa formativo y con la metodología de enseñanza - aprendizaje.                        | X |   |   |   |    |
| Las prácticas profesionales regladas en empresas o instituciones son congruentes con los objetivos del programa formativo.   | X |   |   |   |    |
| Las estancias de los alumnos en instituciones nacionales e internacionales son congruentes con los objetivos del programa formativo, y reconocidas a efectos curriculares. |   | X |   |   |    |

### **Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora**

Siempre que la valoración sea A o B se identifica una fortaleza que debe reflejarse en la columna de FORTALEZAS. Del mismo modo, siempre que la valoración sea C o D se identifica una debilidad que debe reflejarse en la columna DEBILIDADES. A partir de las dos columnas anteriores se han de definir las propuestas de mejora, especificando su urgencia e importancia. Para ello se propone el siguiente formato de tabla.

#### **5. PROCESO FORMATIVO**

| <b>FORTALEZAS</b>   | <b>DEBILIDADES</b> | <b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>   | <b>URGENCIA</b> | <b>IMPORTANCIA</b> |
|---|--------------------|---|-----------------|--------------------|
| La captación de los alumnos es acorde con el perfil de ingreso.   |                    | La Comisión de Calidad definirá mejor el perfil de ingreso deseable.        | Bastante        | Bastante           |
| Las acciones de acogida al alumno le orientan en el funcionamiento y organización en todo lo relacionado con el programa formativo. |                    | Además de la Guía se facilitará información sobre la Universidad de Murcia. | Poca            | Poca               |
| Se desarrollan programas de apoyo orientados a la mejora del aprendizaje del alumno   |                    |   |                 |                    |
| Los programas de orientación profesional para el alumno facilitan la inserción laboral de los                                       |                    | Elaborar un programa de seguimiento de egresados                            | Bastante        | Bastante           |

|   |  |  |          |          |
|---|--|--|----------|----------|
| egresados.  |  |  |          |          |
| El programa de acción tutorial orienta y motiva a los alumnos en lo relativo al programa formativo y a la organización de su itinerario curricular. |  | Se fomentará la asistencia de los alumnos a las tutorías | Bastante | Bastante |
| Las actividades para la formación integral del alumno son congruentes con los objetivos del programa formativo y ayudan a su consecución.           |  |  |          |          |
| Los métodos y las técnicas utilizados en el proceso de enseñanza-aprendizaje permiten la consecución de los objetivos del programa formativo.       |  |  |          |          |
| El proceso de evaluación de los aprendizajes es coherente con los objetivos del programa formativo y con la metodología de enseñanza - aprendizaje. |  |  |          |          |
| Las prácticas profesionales regladas en empresas o instituciones son congruentes con los objetivos del programa                                     |  |  |          |          |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| formativo.  |  |  |  |  |
| Las estancias de los alumnos en instituciones nacionales e internacionales son congruentes con los objetivos del programa formativo, y reconocidas a efectos curriculares |  |  |  |  |

**Nota:** La variable urgencia vendrá determinada por la necesidad o no de acometer esa acción en el corto plazo. Asimismo, la importancia hará referencia a los beneficios o grado de mejora que se pretende conseguir con la implantación de dicha acción. (Escala de valoración: *Mucha* urgencia/importancia; *Bastante* urgencia/importancia; *Poca* urgencia/importancia; *Ninguna* urgencia/importancia).

## 6. RESULTADOS

### Descripción de la situación

#### 6. 1. Resultados del programa formativo

##### 6.1.1 El alumno finaliza los estudios en el tiempo previsto por el programa formativo.

La duración media de finalización de los estudios ha ido aumentando; la media de estos últimos cuatro años es de 4,105 **(R-23)**. La cifra puede considerarse relativamente alta en comparación con los resultados de otras Escuelas Universitarias de Turismo, como pueden ser la de Sevilla con 3,367 y la de Alicante con 3,880. Para explicar las razones de esta cifra hay que tener en cuenta la presencia de alumnos que compatibilizan los estudios con el desempeño de actividades laborales o su incorporación total a un puesto de trabajo y con ello el abandono temporal de sus estudios. Esto se debe al abanico de salidas profesionales que tienen nuestros alumnos y a la demanda por parte de la empresa de éstos. Pero en opinión del Comité también se debe a la mayor exigencia académica desde la incorporación de estos estudios a la Universidad. Además se detecta que cada vez en mayor proporción, existen alumnos que tan solo se matriculan de determinadas asignaturas adaptando así el plan de estudios a sus peculiares condiciones familiares, laborales o de otra índole.

La tasa de éxito del curso 2004/2005 es de 0,648%. En los tres últimos cursos esta tasa se mantiene estable **(R-22)**.

La tasa de abandono en el último año ha sido del 18%, y la media en los últimos cuatro años es del 21%. Esta tasa también está influida por la pronta incorporación del alumno al mundo laboral.

##### 6.1.2 El alumno está satisfecho con el programa formativo.

Según la encuesta realizada a los alumnos la satisfacción sobre el programa formativo tiene una puntuación media de 3.312. En comparación con la Escuela Universitaria de Turismo de Alicante ([www.ua.es/centros/facu.lletres/estudios/evaluación/informeturismo.pdf](http://www.ua.es/centros/facu.lletres/estudios/evaluación/informeturismo.pdf)), cuyo índice de satisfacción es de 3.24, y con la de Sevilla ([www.us.es/euee/extras/PEI%20TURISMO.pdf](http://www.us.es/euee/extras/PEI%20TURISMO.pdf)) con un 3.06, la valoración de nuestros alumnos es buena.

Respecto a la organización de la docencia la puntuación media es de 3.521. En este apartado la única puntuación por debajo de 3 hace referencia a la distribución de los exámenes (2.488). Se ha de tener en cuenta que la encuesta fue realizada la semana siguiente a la finalización de

éstos en la convocatoria de Febrero y las calificaciones se publican antes del periodo de matrícula, lo que ha podido influir en dicha valoración. Por ello esta puntuación no se considera coherente ya que los alumnos participan en su distribución, pudiendo ser una de las causas la reducción de una semana de la convocatoria de exámenes de Febrero, en relación con los demás Centros universitarios, que es también aprobada por los alumnos en Junta de Escuela (punto desarrollado en el subcriterio 2.1.1).

En relación a la coordinación de asignaturas entre departamentos y profesores la evidencia es insuficiente ya que no existen actas de reuniones, aunque el grado de satisfacción de los alumnos es de 3.49 de lo que se deduce que estas reuniones se realizan de manera eficaz (punto desarrollado en el subcriterio 1.2.1).

Las instalaciones e infraestructuras para el proceso formativo tienen una puntuación de 3.410. La única puntuación por debajo de 3 se refiere al acondicionamiento de la biblioteca. Ahora bien, como la climatización, iluminación e insonorización se consideran adecuadas, cabe entender que la insuficiencia se refiere al espacio y únicamente en tiempo de exámenes. Aún así, en esta época el alumno tiene a su disposición las aulas que quedan libres. Además el alumno también tiene derecho a utilizar las instalaciones de la Universidad incluidas las bibliotecas diurnas y nocturnas, aunque según los datos de la encuesta existe un número alto de alumnos que no las utilizan.

El grado de satisfacción con el plan de estudios y su estructura es bastante buena (3.498), no existiendo ninguna puntuación en este apartado por debajo de 3.

La atención al alumnado tiene una puntuación de 3.141. Las puntuaciones por debajo de 3 hacen referencia a las actividades de apoyo pedagógico y de apoyo al aprendizaje (2.902). El centro intenta dar soluciones cuando detecta la necesidad (cursos de idiomas, punto desarrollado en el subcriterio 1.2.3). No es alta (2'735) la participación de los alumnos en actividades para su formación integral: la Escuela desarrolla a lo largo de cada curso académico una serie de actuaciones complementarias, como las conferencias impartidas en el propio Centro (punto desarrollado en el subcriterio 2.1.1), teniendo en alguna de ellas un bajo número de asistencia de alumnos voluntarios, por lo que se puede llegar a la conclusión de que el alumno se limita a realizar los cursos o seminarios que dan créditos ( punto desarrollado en el subcriterio 5.1.6 ).

El proceso de enseñanza aprendizaje está valorado con 3.00 puntos, lo que se considera una buena calificación. La movilidad del estudiante ( Sócrates, Erasmus, Séneca, etc) ha sido valorada por los alumnos con una media de 3.153. Tanto el Coordinador como los tutores

Erasmus del Centro y el personal del Servicio de Relaciones Internacionales de la Universidad de Murcia vienen intentando periódicamente establecer nuevos contactos con universidades europeas con el fin de concertar convenios de colaboración. Desafortunadamente, y dado que es mayor el interés de los estudiantes españoles en viajar a otros países que el de los estudiantes extranjeros en venir a Murcia a estudiar, resulta una tarea poco fructífera. En lo relativo a las opciones para realizar prácticas, los alumnos las valoran con 3.146. Los de primero y segundo les otorgan una puntuación por debajo de 3, si bien debemos señalar que éstos no pueden realizar prácticas ya que necesitan tener superados el 50% de los créditos cosa que no puede conseguirse hasta la convocatoria de Junio (a partir del curso 2005/2006 en la convocatoria de Febrero). Se han valorado con puntuaciones por debajo de 3 varias cuestiones referentes a las tutorías. Todos los profesores tienen horas de tutoría tanto por la mañana como por la tarde, asimismo, los alumnos tienen la posibilidad de hacer consultas mediante correo electrónico, aunque es escasa la utilización que el alumno hace de las tutorías incluso en época de exámenes (punto desarrollado en el subcriterio 5.2.1).

## 6. 2. Resultados en los egresados

6.2.1 El perfil del egresado responde a los perfiles de egreso previstos por el programa formativo.

El programa formativo no tiene definido el perfil de egreso. Las empresas contactan con la Escuela definiendo ellas mismas los perfiles de egresados, según la necesidad del puesto a ocupar.

Según los resultados de las encuestas a los egresados los conocimientos básicos adquiridos son buenos (puntuación de 3,14); consideran que los conocimientos teóricos adquiridos representan una buena base para la formación permanente, mientras que las actividades prácticas son menos valoradas.

En relación a las habilidades desarrolladas las valoran con una media de 3.12 puntos, siendo las mejor valoradas las habilidades de comunicación y la integración en equipos multidisciplinares. Las menos valoradas son las habilidades empresariales, aunque debemos tener en cuenta que los créditos en gestión empresarial no son muy elevados: 9 créditos en Organización y Gestión de empresas y la posibilidad de una asignatura optativa, Gestión y Creación de Pymes Turísticas de 4,5 créditos.

### 6. 3. Resultados en el personal académico

#### 6.3.1 El personal académico está satisfecho con el programa formativo.

La satisfacción del personal académico en relación a los diversos aspectos del programa formativo queda de manifiesto a través de las medias obtenidas en la encuesta realizada a los profesores del Centro **(E-15)**. En general, hay que destacar la elevada puntuación dada por los profesores a la mayoría de los aspectos analizados.

Sobre el Plan de Estudios se da especial importancia al grado de conocimiento de los objetivos del programa formativo: 4,5, apreciando el bajo conocimiento que los alumnos tienen sobre sus propios perfiles de ingreso. El resto de indicadores obtiene resultados muy aceptables como los programas de las asignaturas 4,016; metodología y otros recursos didácticos 3,523; atención al alumnado 3,7625; evaluación (fecha de publicación, criterios de evaluación, etc.) 4,67 y organización de la docencia (coordinación intra e interdepartamental, horarios, etc.) 3,85. Entre los aspectos peor valorados resaltamos el escaso uso que los alumnos hacen de las tutorías a lo largo del curso, a pesar de las facilidades proporcionadas por los profesores.

Por último es importante señalar la insatisfacción del personal académico en relación a las oportunidades de investigación 2,3 y la escasa influencia de su actividad investigadora en el tiempo de dedicación a la docencia 2,75.

En relación a los medios o procedimientos utilizados para recabar la opinión del personal académico y para recoger sus quejas y sugerencias hay que señalar que no se disponen hasta el momento. No obstante, a través de las Juntas de Escuela el personal académico puede manifestar sus opiniones quedando constancia de ello, así como a través de las reuniones entre profesores (EI).

## 6. 4. Resultados en la sociedad

### 6.4.1 Los empleadores y demás grupos de interés están satisfechos con los conocimientos y las capacidades de los egresados.

Para valorar la satisfacción de los empleadores y demás grupos de interés se han utilizado las encuestas realizadas para este proceso **(E-64)**. Esta encuesta fue contestada por seis empleadores a los que se les preguntó sobre diversos aspectos, tales como conocimientos básicos adquiridos y habilidades desarrolladas. Este Comité considera que, dado el escaso número de encuestas verificadas, tales resultados son poco representativos.

Sobre los conocimientos, los empleadores manifiestan su satisfacción con los conocimientos adquiridos que se adecuan al puesto, si bien se valora de manera menos satisfactoria el equilibrio entre teoría y práctica y sobre la adecuación, en general, de los conocimientos adquiridos por los egresados en relación a las funciones demandadas en el mundo laboral.

En cuanto a las habilidades desarrolladas, consideran que son adecuadas, en general, a las demandadas en el mundo laboral.

Por último, los empleadores aprecian la necesidad de incluir en el programa de aprendizaje de más actividades y asignaturas prácticas en relación a los diversos servicios turísticos y, sobre todo, en relación a sistemas y programas informáticos como AMADEUS, programas de gestión hotelera, etc., lo que por otra parte reduce sus costes en formación.

### 6.4.2 Las actividades que vinculan el programa formativo con la sociedad en el ámbito nacional e internacional producen resultados.

Son muchas y muy diversas las actividades que desde la Escuela de Turismo se desarrollan con entidades locales, regionales, nacionales e incluso internacionales. En anteriores apartados ya se ha dado buena muestra de ello por lo que a continuación se repasará brevemente el listado de actuaciones y entidades con las que la Escuela de Turismo mantiene vínculos.

Tal como se ha mencionado anteriormente en el apartado 5.2.4, la Escuela de Turismo mantiene convenios dentro del marco SOCRATES-ERASMUS con cinco universidades europeas en Alemania, Francia, Italia y el Reino Unido. Además, se puede decir que la relación con el Servicio de Relaciones Internacionales de la Universidad de Murcia es fluida y positiva, lo que ha dado como resultado el hecho de que la Escuela de Turismo sea uno de los pocos centros

de la Universidad, hasta el momento, que disponen de un becario para colaborar en las tareas de relaciones internacionales del Centro.

Las prácticas llevadas a cabo por los alumnos de la Diplomatura son un contacto directo y firme con la sociedad profesional en la que se integrarán los alumnos. Los apartados 4.2.3 y 5.2.3 ofrecen más información al respecto y muestran la importante vinculación del programa formativo con los futuros empleadores de los alumnos de la Diplomatura.

La Escuela de Turismo también mantiene fluidas relaciones con la Administración (ver epígrafe 3.1.2). En el apartado 2.1.1 ya se mencionó, por ejemplo, la colaboración entre Murcia Turística S.A. y la Escuela para la realización de prácticas becadas durante el transcurso de FITUR cada año en Madrid.

En el mismo apartado, y también en relación a la participación en Ferias profesionales, se menciona la asistencia y prácticas de alumnos de la titulación cada año al menos a tres ferias del sector turístico: TURISMUR en Torre Pacheco, FITUR en Madrid y WTM en Londres.

La celebración de la Gala del Turismo que tiene lugar cada año (ver apartado 2.1.1) ofrece asimismo una oportunidad de contacto de la Escuela con la sociedad a través de conferencias, muestras y exposiciones que vienen a completar el evento central. Además, cada promoción es apadrinada cada año por una personalidad relevante del mundo académico, profesional, político, social o empresarial. Sirvan como muestra unos cuantos ejemplos: José Ballesta, Rector de la Universidad de Murcia; Pepín Liria, Matador de Toros; José Antonio Camacho, entrenador de fútbol y entonces seleccionador nacional; Tomás Fuertes, empresario regional; etc.

En el entorno académico los profesores del Centro también mantienen contactos con otros centros de la Universidad. En el apartado 3.1.2 ya se mencionó la implicación del personal académico en actividades de investigación por medio de proyectos o grupos de investigación y estudios de doctorado principalmente, aparte de participación en congresos de diversa índole, (E-curricula profesores) tanto nacionales como internacionales y asociaciones científicas (AELCO-Asociación Española de Lingüística Cognitiva; AELFE-Asociación Europea de Lenguas con Fines Específicos; Asociación de Jóvenes Geógrafos, etc.).

**Valoración Semicuantitativa**

**El Comité de Autoevaluación debe realizar una valoración semicuantitativa de cómo se sitúa la enseñanza en el criterio Resultados.**

| <b>6. RESULTADOS</b>  |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|----|
|   | A | B | C | D | EI |
| <b>6. 1. Resultados del programa formativo</b>  |   |   |   |   |    |
| El alumno finaliza los estudios en el tiempo previsto por el programa formativo.  |   | X |   |   |    |
| El alumno está satisfecho con el programa formativo.  |   | X |   |   |    |
| <b>6. 2. Resultados en los egresados</b>  |   |   |   |   |    |
| El perfil del egresado responde a los perfiles de egreso previstos por el programa formativo.                                 |   |   | X |   |    |
| <b>6. 3. Resultados en el personal académico</b>  |   |   |   |   |    |
| El personal académico está satisfecho con el programa formativo.  |   | X |   |   |    |
| <b>6. 4. Resultados en la sociedad</b>  |   |   |   |   |    |
| Los empleadores y demás grupos de interés están satisfechos con los conocimientos y las capacidades de los egresados.         |   |   |   |   | X  |
| Las actividades que vinculan el programa formativo con la sociedad en el ámbito nacional e internacional producen resultados. | X |   |   |   |    |

**Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora**

Siempre que la valoración sea A o B se identifica una fortaleza que debe reflejarse en la columna de FORTALEZAS. Del mismo modo, siempre que la valoración sea C o D se identifica una debilidad que debe reflejarse en la columna DEBILIDADES. A partir de las dos columnas anteriores se han de definir las propuestas de mejora, especificando su urgencia e importancia. Para ello se propone el siguiente formato de tabla.

**RESULTADOS**

| <b>FORTALEZAS</b>  | <b>DEBILIDADES</b>   | <b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>   | <b>URGENCIA</b> | <b>IMPORTANCIA</b> |
|--|--|---|-----------------|--------------------|
| El alumno finaliza los estudios en el tiempo previsto por el programa formativo. |  | Estudiar más detalladamente las razones que explican el retraso en la finalización de los estudios. | Bastante        | Bastante           |
| El alumno está satisfecho con el programa formativo.                             |  |   |                 |                    |
|  | El perfil del egresado responde a los perfiles de egreso previstos por el programa formativo | Definir mejor el perfil de egreso   | Bastante        | Bastante           |
| El personal académico está satisfecho con el programa formativo.                 |  | Diseñar un procedimiento para recoger las quejas y sugerencias del profesorado.                     |                 |                    |

|   |   |   |          |          |
|---|---|---|----------|----------|
|   | Los empleadores y demás grupos de interés están satisfechos con los conocimientos y las capacidades de los egresados. | Realizar estudios y encuestas acerca de las opiniones y necesidades de empleadores. | Bastante | Bastante |
| Las actividades que vinculan el programa formativo con la sociedad en el ámbito nacional e internacional producen resultados. |   |   |          |          |

**Nota:** La variable urgencia vendrá determinada por la necesidad o no de acometer esa acción en el corto plazo. Asimismo, la importancia hará referencia a los beneficios o grado de mejora que se pretende conseguir con la implantación de dicha acción. (Escala de valoración: *Mucha urgencia/importancia; Bastante urgencia/importancia; Poca urgencia/importancia; Ninguna urgencia/importancia*).

### **3. TABLAS DE DATOS E INDICADORES**

#### **Indicadores cuantitativos. Anexo 2**

#### **RELACIÓN DE TABLAS E INDICADORES**

T-01 Datos generales de la Universidad.

T-02 Datos generales sobre la matrícula en el programa formativo.

T-03 Estructura del personal académico del programa formativo.

T-05 Plan de estudios.

RH-06 Formación pedagógica del personal académico.

RH-07 Resumen de los resultados de la actividad investigadora.

RH-08 Índice de la actividad investigadora reconocida.

RM-09 Tipología de espacios destinados al trabajo y al estudio de los alumnos.

RM-10 Media de alumnos por grupo.

RM-11 Puestos de ordenadores y conexiones a red por alumno.

RM-12 Descripción de la biblioteca y de las salas de lectura.

RM-13 Disponibilidad de puntos de lectura en la biblioteca.

RM-14 Fondos bibliográficos.

RM-15 Disponibilidad de bibliografía y fuentes de información.

PF-16 Datos e indicadores relativos a la oferta, demanda y matrícula en primer curso.

PF-17 Metodologías de enseñanza-aprendizaje utilizadas.

PF-18 Métodos de evaluación utilizados.

PF-19 Tasa de alumnos que realizan prácticas externas no obligatorias.

PF-20 Movilidad de los alumnos.

R-21 Tasa de eficiencia.

R-22 Tasa de éxito.

R-23 Duración media de los estudios.

R-24 Tasa de abandono (interrupción de estudios).

#### **4. ÍNDICE DE EVIDENCIAS**

Relación de evidencias utilizadas para la redacción del Informe de Autoevaluación.

- 1.** Escrito del Vicerrectorado para la Calidad y Convergencia Europeas en el que se solicita a la Escuela el nombre de los componentes del Comité de Autoevaluación.
- 2.** Acta de la Junta de Escuela de 21.02.05 por la que se ratifica el nombramiento de los componentes del Comité.
- 3.** Real Decreto 604/1996 de 15 de Abril sobre Directrices Generales de la Titulación.
- 4.** Guía de la Diplomatura de Turismo de esta Escuela
- 5.** Página web de la Escuela [www.eutm.net](http://www.eutm.net)
- 6.** Página web de la Universidad de Murcia [www.um.es](http://www.um.es)
- 7.** Documento dirigido a los centros de secundaria con información sobre la Diplomatura.
- 8.** El Turismo en Murcia durante 2004. Ed. Consejería de Turismo, Comercio y Consumo.
- 9.** Revista Cuadernos de Turismo. Número 1
- 10.** Libro del Título de Grado
- 11.** Tríptico informativo de la Escuela
- 12.** Guía de la Universidad de Murcia
- 13.** Plan de Estudios de la Diplomatura. Res. De 26 de Mayo de 2000. BOE 19 de Junio
- 14.** Encuesta a alumnos
- 15.** Encuesta a Profesores
- 16.** Programas de los cursos de promoción educativa
- 17.** Folleto del Curso de la Universidad del Mar en el que participa esta Escuela.
- 18.** Documento de concesión del tercer idioma
- 19.** Acta a elecciones a Delegado y Subdelegado
- 20.** Acta de la Junta de Escuela en la que se nombre a los componentes del Comité de Autoevaluación
- 21.** Composición del Claustro Universitario

- 22.**Acta de la Junta de Escuela aprobando calendario de exámenes y horario docente.
- 23.**Escrito del Director de la Escuela solicitando a la Universidad de Murcia la aprobación del calendario de exámenes y horarios.
- 24.**Acta de la Comisión de Convalidación.
- 25.**Documento de adjudicación de las Becas Erasmus
- 26.**Díptico informativo del ciclo de conferencias a realizar con motivo de la Gala del Turismo.
- 27.**Noticias aparecidas en prensa en relación con la Gala del Turismo
- 28.**Noticias aparecidas en prensa en relación con la participación de la Escuela en el Salón de Turismo de Torre Pacheco (TURISMUR)
- 29.**Convenio de Prácticas con Murcia Turística S.A. (FITUR)
- 30.**Noticias aparecidas en prensa en relación con la participación de la Escuela en FITUR
- 31.**Documento de ayuda económica para la asistencia de los alumnos a la World Travel Market de Londres.
- 32.**Noticias aparecidas en prensa acerca de la asistencia de alumnos de la Escuela a la World Travel Market de Londres.
- 33.**Estatutos de la Universidad de Murcia
- 34.**Programa del Master en Dirección y Gestión de Recursos Histórico-Culturales en el que participa profesorado de esta Escuela.
- 35.**Evaluación del profesorado por la Unidad de Calidad de la UMU.
- 36.**Real Decreto 259/1996 de 16 de Febrero sobre incorporación de los estudios de turismo a la Universidad.
- 37.**Curricula del profesorado de esta Escuela
- 38.**Convenio Colectivo para Escuelas de Turismo
- 39.**Convenio de adscripción de la Escuela a la Universidad de Murcia
- 40.**Ficha del Grupo de Investigación E020-06
- 41.**Ficha del Grupo de Investigación: Filières innovantes, savoir-faire locaux et partenariat euro-méditerranéen". Comision des Communautés Européennes. Departamento de Geografía. Universidad de Murcia.
- 42.**Documentación sobre el proyecto: Heritage II. Desarrollo local y partenariat". Departamento de Geografía. Universidad de Murcia.
- 43.**Documentación sobre el proyecto: Adopción de Internet en los procesos de negocios de las PYMES". Plan Nacional de I+D. Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología. Departamento de Organización de Empresas. Universidad de Murcia

- 44.**Convenio Consejería de Turismo, Comercio y Consumo con esta Escuela sobre comentarios a la legislación turística.
- 45.**Libro Blanco del Desarrollo Rural
- 46.**Proyecto TALAS
- 47.**Encuesta PAS
- 48.**Cursos realizados por el PAS
- 49.**Relación de alumnos repetidores
- 50.**Relación de convenios de prácticas con empresas
- 51.**Documentación de prácticas de los alumnos
- 52.**Informe de la bibliotecaria.
- 53.**Relación de centros de Enseñanza secundaria que se visitan
- 54.**Programa de divulgación de las Titulaciones
- 55.**Encuesta a egresados
- 56.**Dossier de prácticas que se entrega a los alumnos
- 57.**Horarios de tutorías
- 58.**Acta de la Junta de Escuela aprobando créditos de libre configuración por equivalencia.
- 59.**Relación de cursos de promoción educativa
- 60.**Organización del viaje a FITUR
- 61.**Evaluación a los alumnos de los tutores de empresa (prácticas)
- 62.**Documento del Servicio de Relaciones Internacionales en donde constan los convenios Erasmus suscritos con otras Universidades.
- 63.**Tabla de convalidaciones ERASMUS.
- 64.** Encuestas a Empleadores