

INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA

Enseñanza evaluada: DIPLOMATURA EN TURISMO

Universidad: MURCIA

Presidente del Comité de Evaluación Externa: JOSÉ LUIS PLACER GALAN

Dirección: Avda. Peregrinos 50, casa 26- 24008 León

Teléfono: 987 230565

Dirección de correo electrónico: ddejpg@unileon.es

1. Introducción

Composición del Comité

El Comité de Evaluación Externa estaba compuesto por los siguientes miembros:

Presidente: José Luis Placer Galán (Catedrático de Comercialización e Investigación de Mercados de la Universidad de León)

Vocal académico: Francisco Javier Llorens Montes (Profesor Titular de Universidad de Organización de Empresas de la Universidad de Granada)

Vocal técnico: Francisco Villar Mata (Universidad de Burgos)

Plan de trabajo. Incidencias

El Comité de Evaluación Externa (CEE) ha realizado su trabajo en tres fases: la primera mediante la lectura detenida del Informe elaborado por el Comité de Autoevaluación (CA), la segunda mediante una visita a las instalaciones y el desarrollo de las entrevistas con todas las audiencias implicadas, que tuvo lugar entre los días 25, 26 y 27 de octubre de 2006, llevándose a cabo de acuerdo con el programa previsto inicialmente que fue acordado entre el Presidente del Comité Externo y la portavoz del Comité Autoevaluación; y la tercera mediante la redacción del informe por parte del Comité Externo.

Las sesiones previstas se desarrollaron con la participación de los distintos colectivos convocados según en la Agenda de la visita que se recoge a continuación:

DÍA	HORARIO	ACTIVIDAD
25-10-06	17.00-20.30	Reunión preparatoria del CEE
	20.30	Recepción del Comité de Evaluadores Externos por parte del CA y responsables de la Evaluación Institucional de la Universidad Cena Institucional
26-10-06	09.00-10.00	Reunión con el Comité de Autoevaluación y Unidad Técnica de Calidad
	10.00-11.00	Reunión con el equipo responsable de la enseñanza participante
	11.00-12.00	Reunión con alumnos de 1er curso
	12.00-13.00	Reunión con alumnos de 2º y 3er curso
	13.00-14.30	Análisis de las evidencias
	14.30-16.00	Comida
	16.00-17.00	Visita guiada a las instalaciones
	17.00-18.00	Reunión con una muestra representativa de personal académico
	18.15-19.15	Reunión con una muestra representativa de egresados
	19.30-20.30	Reunión con los empresarios
27-10-06	09:00-10.00	Reunión con una muestra representativa de personas de administración y servicios
	10.00-10.45	Audiencia Pública. Reunión abierta con todos los miembros implicados en la titulación que deseen hacer alguna aportación al proceso.
	11.30-12.30	Reunión Interna del CEE (preparación informe y distribución de tareas)
27-10-06	12.30-14.00	Reunión final del CEE y el CA. Despedida del equipo de evaluadores

Las reuniones contaron con una asistencia muy numerosa y participativa de todos los colectivos convocados. En este sentido, merece la pena destacar, por lo infrecuente que ha resultado en la experiencia de este CEE en anteriores visitas de evaluación, la concurrida reunión celebrada con empleadores (empresarios): Asistieron empresarios y ejecutivos de varias empresas de los distintos sectores del turismo: hoteles, agencias de viaje, empresas de congresos, turismo rural, aeropuerto, Administración, Asociación empresarial y centros turísticos de ocio.

La Escuela Universitaria de Turismo de Murcia es un Centro adscrito que cuenta con una larga trayectoria desde 1964 como Centro independiente para impartir las enseñanzas de Técnico en Empresas Turísticas y desde el curso 1996-97 como Centro adscrito a la Universidad de Murcia. Por lo tanto, estamos ante un Centro con una dilatada experiencia en las enseñanzas vinculadas al turismo en la Región de Murcia. Este hecho y el propio trabajo de difusión del equipo directivo del Centro se reflejaron claramente en la amplia asistencia de todos los colectivos entrevistados a las reuniones correspondientes.

Valoración de la composición y método de trabajo del Comité de Autoevaluación

En opinión del CEE la composición del Comité de Autoevaluación (CA) ha sido muy correcta y ha contado con la presencia de los distintos colectivos existentes en la Escuela. El trabajo realizado por el CA se ha desarrollado correctamente respondiendo al clima de proximidad diaria existente en el Centro. De hecho, el tamaño del Centro y su estructura interna contribuye a la estrecha relación entre el personal que allí trabaja diariamente.

Al CEE le consta que el Informe de Autoevaluación se ha difundido entre los colectivos potencialmente interesados y se ha puesto a disposición de toda la comunidad académica.

El CA para su trabajo interno contó con el apoyo de una representante de la Unidad de Calidad de la Universidad de Murcia.

Valoración del contenido del Informe de Autoevaluación

Puede afirmarse que en general el Informe de Autoevaluación se ajusta plenamente a lo dispuesto en la Guía de Evaluación, respondiendo adecuadamente a las cuestiones planteadas. El Informe realiza la correspondiente valoración de cada criterio, señala los puntos fuertes y débiles e indica las acciones de mejora para cada apartado objeto de análisis por el Informe. El análisis de diagnóstico realizado es correcto y la presentación, fundamento y coherencia entre fuerzas, debilidades y acciones de mejora es plena.

En general, el Informe es amplio, está bien presentado y los diferentes apartados están bien desarrollados y fundamentados en las correspondientes evidencias, cuya relación completa se incorpora como anexo del Informe.

Por otra parte, es destacable el cuidado con el que se han elaborado y completado las tablas de datos cuyo nivel de detalle resulta muy completo.

2. EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA

1. PROGRAMA FORMATIVO

Descripción de la situación

1.1. Objetivos del programa formativo

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.

La Guía de la Diplomatura de Turismo publicada por el Centro y entregada a los alumnos dice: "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". Se añade que "se intenta conseguir que el diplomado en turismo tenga cubiertas el mayor número de competencias exigidas en el sector, entre ellas tener una marcada orientación de servicio al cliente, trabajar en una o varias lenguas extranjeras, definir objetivos, estrategias y políticas comerciales, conocer y aplicar la tecnología de la información y manejar las técnicas de comunicación". Esta misma descripción se encuentra en la página web de la Escuela.

En opinión del CEE puede considerarse definidos los objetivos del programa formativo así como los conocimientos y capacidades que debe tener el diplomado de turismo.

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.

La Guía de la Diplomatura de Turismo publicada por el Centro define claramente y de manera ambiciosa el perfil de ingreso cuando dice: "una persona con aptitudes para el aprendizaje de idiomas, habilidades para el trabajo en grupo y las relaciones personales, capacidad de liderazgo y gestión, facilidad de expresión y comunicación e inquietudes investigadoras y de planificación".

Ahora bien, deberían establecerse mecanismos regulares que permitan conocer el perfil con el que están entrando los alumnos en la Titulación

1.2. Plan de estudios y su estructura

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 BOE, la Guía de la titulación y la página web de la Escuela recogen y permiten conocer fácilmente la estructura del Plan de Estudios de la Titulación. Su contenido y distribución cumplen los requerimientos precisos.

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

Los contenidos de las materias y asignaturas que integran la Titulación son accesibles a través de la Guía de la Titulación y de la página web, y los programas completos de las mismas se ofrecen a cada alumno en reprografía. Además, los Programas publicados tienen un formato que contempla cuatro apartados en cada asignatura: objetivo de la asignatura, plan didáctico, criterios de evaluación, programa temático y bibliografía.

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

La estructura del plan de estudios es coherente con los objetivos del programa formativo definido para la Titulación. Entre el alumnado y egresados existe una opinión muy compartida de general satisfacción con el plan de estudios.

El CEE debe manifestar que la variedad de idiomas que se ofrece en esta Escuela es una situación poco habitual en este tipo de Centros y, por ello, debe ser considerada muy positivamente. Lo mismo puede decirse sobre la docencia en grupos reducidos que se mantiene en la Titulación.

Para el CEE también es importante señalar que contando con las asignaturas disponibles en el plan de estudios deberían articularse, aunque solo fuera a título informativo, itinerarios curriculares que permitan al alumno adaptar su formación a los conocimientos requeridos por los diferentes sectores de empleo en el turismo.

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

La actualización de contenidos queda en manos de los profesores responsables de las asignaturas y si bien existe un contacto diario entre el profesorado este es de carácter

informal. Por ello, en opinión del CEE resulta necesario establecer sistemas formalizados de revisión y actualización de contenidos.

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

En función de la encuesta de evaluación a la docencia que se realiza a todos los alumnos y de los datos disponibles en las tablas correspondientes se estima que tiempo de aprendizaje dedicado por el alumno a las asignaturas de la titulación es suficiente y razonable para la Titulación. Incluso debe tenerse en cuenta a la hora de evaluar esta variable que cada año son más los alumnos que antes de finalizar sus estudios y dada la buena evolución del sector turístico empiezan a tener trabajo, lo que evidentemente puede afectar al tiempo de finalización de los estudios.

Valoración Semicuantitativa

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

1. PROGRAMA FORMATIVO					
	A	B	C	D	EI
1.1. Objetivos del programa formativo					
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			
1.2. Plan de estudios y su estructura					
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. Para ello se propone el siguiente formato de tabla.

1. PROGRAMA FORMATIVO

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA	URGENCIA	IMPORTANCIA
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

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

La Escuela responsable de la Titulación evaluada cuenta con una estructura directiva que permite abordar perfectamente la planificación del programa formativo. Existen órganos de gobierno unipersonales y colectivos suficientes para dirigir el programa formativo.

La carencia se encuentra en la formalización de los procesos de mejora. En este sentido, a juicio del CEE falta un sistema formalizado de gestión de la calidad que permita llevar a cabo el proceso de mejora continua necesario en cualquier enseñanza universitaria.

2.2. Gestión y organización

El programa formativo se comunica y se difunde.

La Escuela difunde ampliamente cada año el programa formativo. Se publica una Guía Académica de la Titulación con información exhaustiva relativa a todos los aspectos de la Titulación. Esta guía dirigida a los alumnos, se distribuye al comienzo de cada curso en el momento de la matriculación y también se publica en la página web de la Escuela.

La Guía Académica ofrece información general sobre la Titulación (perfil de ingreso idóneo y de egreso, plan de estudios, prácticas, salidas profesionales, y equipo directivo del Centro), el Profesorado con su horario de tutorías y e-mail, el Cuadro horario de los tres cursos, la Ficha-Programa estandarizada de cada una de las asignaturas, el calendario académico y el de exámenes, y otra información de interés para el alumno sobre Becas Erasmus, uso de instalaciones de la Escuela, etc.

En opinión del CEE la información ofrecida es completa y perfectamente accesible por el alumno.

La Escuela organiza al comienzo de cada curso una Jornada de recepción de los nuevos alumnos en la que se les informa sobre diversos aspectos de la titulación, la actividad del Centro, instalaciones y otros aspectos de funcionamiento.

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

La gestión de los procesos de organización (matrícula, calendario de pruebas de evaluación, planificación horaria, prácticas en empresas, prácticas en centros colaboradores y asistenciales, programas de movilidad, actividades complementarias, asignación de la docencia, atención al alumno, etcétera) se realizan de forma eficiente, como ha comprobado el CEE y reconoce el alumnado.

Lo mismo puede decirse sobre los recursos humanos, económicos y materiales que son adecuadamente gestionados por el equipo directivo de la Escuela.

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

No existen mecanismos formales para el análisis de los resultados del programa formativo, por ello, el CEE considera que se deben establecer mecanismos de análisis de necesidades y resultados de los egresados, empleadores y sociedad que permitan revisar el programa formativo. En concreto, es necesario realizar una encuesta periódica a empleadores y egresados. No obstante, parece que desde el Centro se piensa resolver este problema de manera inmediata puesto que en el propio Informe de Autoevaluación se dice que está prevista la próxima creación de una "Comisión de análisis de resultados".

Valoración Semicuantitativa

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

2. ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA					
	A	B	C	D	EI
2. 1. Dirección y planificación					
Los responsables tienen definida la planificación del programa formativo que incluye los instrumentos y actuaciones para la gestión y acciones de mejora continua.		X			
2. 2. Gestión y organización					
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, los resultados del personal académico 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. Para ello se propone el siguiente formato de tabla.

2. ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA	URGENCIA	IMPORTANCIA
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 debe realizar 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

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

El personal académico cuenta con amplia experiencia docente en la Titulación. Sin embargo, desde la Universidad y la Escuela se debería impulsar el desarrollo profesional del profesorado hacia el doctorado, así como atender las necesidades de actualización pedagógica de este personal.

La oferta de formación y actualización pedagógica que tiene la Universidad de Murcia no está llegando a este Centro. Por ese motivo, el CEE considera que el hecho de ser un Centro adscrito no debe dejarles aislados, sobre todo, cuando existe un interés por su parte de recibir los servicios que ofrece la Universidad de Murcia en este campo.

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

En opinión del CEE esta es una de las grandes debilidades de este Centro: la falta de implicación de su profesorado en actividades de investigación. Si bien existen grandes esfuerzos personales para avanzar en este sentido, lo cierto es que la naturaleza del Centro no facilita esta actividad. Por una parte, el profesorado debe atender un horario lectivo superior al habitual en la Universidad pública y por otra parte, no disponen de los medios que existen en ésta.

No existe una política de apoyo directo para que el profesorado pueda implicarse en actividades de investigación de manera regular, por ejemplo, incentivando esta actividad una progresión académica y profesional en función de actuaciones en este ámbito, teniendo en cuenta la dificultad de combinar la investigación con un número muy abundante de horas docentes.

Por todo ello, el CEE considera que desde la Dirección del Centro y la propia Universidad de Murcia debe hacerse un esfuerzo para facilitar que el profesorado interesado pueda vincularse a acciones de investigación en los diferentes campos del turismo.

3. 2. Personal de administración y servicios

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

El personal de administración y servicios de la Escuela que atiende las necesidades de la Titulación está organizado en tres secciones: secretaria-administración (3 personas), biblioteca (2 personas) y mantenimiento (1 persona). Para las instalaciones actualmente existentes, este personal es suficiente y está muy implicado en el desarrollo de la Titulación. Ahora bien, si se produjese alguna mejora parcial en los servicios, como manifestamos más adelante al tratar de la Biblioteca, probablemente sería preciso reforzar este personal.

En la Escuela no existe una formación específica dirigida a este personal para reforzar y actualizar sus conocimientos profesionales. En este sentido consideramos necesario que la Universidad de Murcia permita y se preocupe de este personal.

Valoración Semicuantitativa

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

3. RECURSOS HUMANOS					
	A	B	C	D	EI
3. 1. Personal académico					
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		
3. 2. Personal de administración y servicios					
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. Para ello se propone el siguiente formato de tabla.

3. RECURSOS HUMANOS

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA	URGENCIA	IMPORTANCIA
Personal académico adecuado a las exigencias del programa				
	Escasa implicación del personal académico en investigación, desarrollo e innovación	La Escuela debe lograr 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				
	No existe formación dirigida al personal de administración y servicios	La Escuela y la Universidad deben incorporar al personal de administración y servicios a la oferta formativa de la UMU	Poca	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).

4. RECURSOS MATERIALES

Descripción de la situación

4. 1. Aulas

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 Escuela de Turismo cuenta con un edificio independiente de cuatro plantas en el que se dispone de ocho aulas con una capacidad de 475 plazas en 567 m², más un aula de informática de 56 puestos (93 m²) y un Salón de Actos para 120 personas (156,7 m²). En conjunto se puede decir que existe un número de aulas suficiente para cubrir las necesidades del programa formativo de la Titulación.

Las aulas disponen de un equipamiento multimedia adecuado a las enseñanzas de la Titulación y su estado de conservación es correcto. La funcionalidad de las aulas también se mantiene con el tipo de mobiliario empleado. Si bien no debe descuidarse el mantenimiento y tal vez debería contemplarse la modernización progresiva de alguna de ellas.

El alumnado muestra una satisfacción plena con las aulas de que dispone la Titulación. Solamente existe una reclamación sobre algún problema específico como es la insonorización de aquellas aulas próximas al edificio contiguo que alberga una guardería infantil. Extremo que se ha comunicado a la Dirección y debe resolver próximamente.

4. 2. Espacios de trabajo

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.

La disponibilidad de espacios de trabajo para el alumnado está limitada por el tamaño y distribución interior del edificio que probablemente se haya quedado escaso. En concreto se dispone de una Sala de estudio (52 puestos), una Biblioteca con capacidad para treinta puestos de lectura y una Zona de ordenadores para 12 puestos.

A juicio del CEE esta dotación está muy ajustada y además tampoco existen espacios para la realización de trabajos en grupo por parte del alumnado.

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.

Los espacios destinados al personal docente son insuficientes y escasamente dotados. Son fundamentalmente de carácter colectivo, no existiendo espacios individuales para el profesorado. Esta situación dificulta tanto el trabajo de atención y tutoría individualizada del alumno como el propio de estudio e investigación. Se trata de una concepción que consideramos inapropiada en la enseñanza universitaria. Se trata de una situación que produce gran insatisfacción entre el profesorado que pretende asentar una carrera académica.

Por todo ello, el CEE considera que los espacios destinados al personal académico son insuficientes e inadecuados para la atención de las actividades del programa formativo.

La situación del Personal de Administración y Servicios es diferente puesto que para la atención del Centro la disponibilidad actual, excepto Biblioteca, puede resultar suficiente.

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 de Turismo de Murcia cuenta con un asentamiento en su entorno y entre entidades públicas y privadas más que notable. Su dilatada trayectoria le ha permitido estar en estrecho contacto con entidades y empresas que le permiten contar con suficientes prácticas externas para sus alumnos.

La Escuela Universitaria de Turismo de Murcia mantiene convenios de colaboración 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. Incluso el carácter generalista de los estudios, y el conocimiento de idiomas hacen que algunas 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.

Los alumnos parecen estar satisfechos con la atención recibida en este apartado.

4. 3. Laboratorios, talleres y espacios experimentales

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.

En opinión del CEE, dada la importancia que el conocimiento de idiomas tiene en muchas de las actividades relacionadas con el turismo, sobre todo en un entorno de importante recepción de viajeros extranjeros, resulta conveniente dotar a la Titulación de un Laboratorio de Idiomas.

En este apartado es importante destacar positivamente la disponibilidad del software informático de aplicación en el sector turístico que resulta muy interesante en la formación del futuro egresado. Ahora bien, lo que resulta bastante ajustado es la disponibilidad de ordenadores en la correspondiente aula de informática.

4. 4. Biblioteca y fondos documentales

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.

La Biblioteca y su zona de estudio resultan escasas aunque su resolución consideramos puede ser difícil de resolver por la limitación de espacio. Ahora bien, lo que sí debería abordarse inmediatamente es la sustitución del actual equipamiento y mobiliario por otro más moderno que le otorguen mayor funcionalidad y configuración de biblioteca.

El horario y los demás servicios son adecuados a las necesidades de los usuarios.

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

Como el mismo Informe de Autoevaluación reconoce, la dotación de fondos en la biblioteca es totalmente insuficiente para cubrir las necesidades del programa formativo. La posibilidad de acudir a la Biblioteca de la Universidad de Murcia no puede suplir las carencias existentes en el material propio de los estudios de turismo que sólo se imparten en este Centro. Por ello, resulta totalmente necesario incrementar los fondos bibliográficos disponibles en el Centro.

Valoración Semicuantitativa

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

4. RECURSOS MATERIALES					
	A	B	C	D	EI
4. 1. Aulas					
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			
4. 2. Espacios de trabajo					
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				
4. 3. Laboratorios, talleres y espacios experimentales					
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.			X		
4. 4. Biblioteca y fondos documentales					
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. Para ello se propone el siguiente formato de tabla.

4. RECURSOS MATERIALES

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA	URGENCIA	IMPORTANCIA
Aulas adecuadas al número de alumnos y a las actividades necesarias		Estudiar la 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	Incrementar el número de despachos para profesores	Mucha	Mucha
Infraestructuras de practicas externas adecuadas al número de alumnos y actividades programadas				
	Inexistencia de Laboratorio de Idiomas y Biblioteca insuficientemente equipada	Dotarse de un Laboratorio de idiomas y modernizar la infraestructura de la biblioteca y de su sala de lectura	Bastante	Bastante
	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

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

La Escuela de Turismo como Centro privado adscrito realiza regularmente acciones directas de captación de nuevos alumnos en los Centros de Enseñanza Secundaria. Entre ellas destaca la visita a estos centros. En concreto, en el primer trimestre del curso académico, se visitan los Centros de Enseñanza Secundaria, para contactar personalmente con los Orientadores de los mismos, se les hace llegar la Guía Académica del presente curso, también se incluyen folletos con información resumida de la Titulación. Se les facilita la dirección Web de la Escuela y se les informa del programa radiofónico que desarrollan alumnos y profesores en la cadena Onda Regional.

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. La cercanía en edad, expectativas e inquietudes, hacen de estos alumnos el vehículo idóneo, para exponer con claridad los estudios de Turismo.

También, se realiza una campaña de publicidad en prensa escrita y en radio durante el período en torno al de matriculación en la universidad.

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

La Escuela organiza una Jornada de acogida para los nuevos alumnos. 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 de la Universidad de Murcia. 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

Por su parte, la Universidad de Murcia organiza una serie de actividades en la Semana de

Bienvenida

Los alumnos están satisfechos con la celebración de estas Jornadas y el contenido de las mismas.

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

No existen mecanismos de detección de necesidad de programas de apoyo más allá del contacto diario y directo con el alumnado. El CEE considera que deben establecerse actividades que ofrezcan al alumno formación en técnicas de estudio, desarrollo de habilidades, etc.

Los programas de orientación profesional para el alumno facilitan la consecución de los objetivos del programa formativo y la inserción laboral de los egresados.

No existe un programa de orientación profesional para el alumnado del Centro.

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.

No existe un programa de acción tutorial que oriente y motive al alumno en lo relativo a los contenidos del programa formativo y a la organización de su itinerario curricular. Si bien en el Plan de Estudios no existen itinerarios curriculares cerrados es cierto que combinando diferentes asignaturas el alumno podría articular una secuencia formativa que resultase adecuada para entrar en los diferentes sectores presentes en el turismo.

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

Al margen de las actividades extracurriculares que promueve la Escuela, el CEE considera importante estimular más activamente la presencia de los alumnos en la amplia oferta de las actividades extracurriculares de carácter general realizadas por la Universidad de Murcia.

5. 2. Proceso de enseñanza - aprendizaje

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

Debido al carácter multidisciplinar de la Titulación las metodologías docentes empleadas son muy diversas y adaptadas a las características de las asignaturas. Se combinan los métodos

tradicionales (clase magistral) con los que son más participativos para el alumno (análisis de casos, trabajos en grupo, exposiciones orales, etc.).

La Escuela cuenta con los medios audiovisuales necesarios para la presentación del programa formativo.

En los últimos 5 años 14 profesores, de un total de 17, han realizado formación pedagógica. Los cursos de formación y actualización pedagógica son ofertados por la Universidad o el Centro a través de Anestur o CECE.

Los profesores cumplen con el contenido del Programa, según se nos ha indicado por ellos y hemos comprobado con los alumnos.

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

Los métodos de evaluación empleados en el programa formativo se detallan para cada asignatura en la Guía Académica de la Titulación, siendo conocidos perfectamente por el alumno desde el mismo momento de su matriculación.

Los métodos de evaluación más empleados son las pruebas escritas (con preguntas abiertas y de tipo test), la resolución de casos y ejercicios, los trabajos escritos y las exposiciones orales. En el caso de las asignaturas de idiomas se le da especial importancia a las pruebas orales.

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.

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

La asignatura conocida como Practicum, de carácter troncal y una duración de 100 horas, supone la realización de 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.

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.

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 que buscan 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.

En opinión de la CEE debe mejorarse la gestión de las prácticas e incrementar el control de lo que se está haciendo en las empresas.

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 mantiene convenios, dentro del marco Sócrates-Erasmus, con universidades de Alemania, Reino Unido, Francia e Italia. Los alumnos que participan en estas acciones han descendido en los últimos años. Dichas estancias son congruentes con los objetivos del programa formativo y son reconocidas a efectos curriculares.

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. 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.

En opinión del CEE es preciso incrementar la oferta de estancias y flexibilizar el reconocimiento de lo realizado en el extranjero para aumentar su utilización por el alumnado.

Valoración Semicuantitativa

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

5. PROCESO FORMATIVO					
	A	B	C	D	EI
5. 1. Acceso y formación integral					
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 consecución de los objetivos del programa formativo y 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		
5. 2. Proceso enseñanza – aprendizaje					
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. Para ello se propone el siguiente formato de tabla.

5. PROCESO FORMATIVO

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA	URGENCIA	IMPORTANCIA
La captación de los alumnos es acorde con el perfil de ingreso		La Comisión de Calidad debe definir 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 debe facilitar información sobre la Universidad de Murcia	Poca	Poca
	No existe un programa de orientación profesional dirigido a los alumnos	Desarrollar un Programa de orientación profesional que comprenda actividades de presentación y acercamiento a las necesidades profesionales de los diferentes sectores del turismo.	Bastante	Bastante
		Elaborar un programa de seguimiento de egresados	Bastante	Bastante
El programa de acción tutorial orienta y motiva		Fomentar la asistencia de los alumnos a las	Bastante	Bastante

a los alumnos en lo relativo al programa formativo y a la organización de su itinerario curricular		tutorías		
	No existe un programa de actividades para la formación integral del alumno.	Establecimiento de un programa de actividades para la formación integral del alumno y/o acercamiento a las actividades desarrolladas por la Universidad de Murcia.	Poca	Poca
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		Mejorar la gestión y seguimiento de las prácticas en empresa	Bastante	Bastante
Las estancias de los alumnos en instituciones nacionales e internacionales son congruentes con los objetivos del programa formativo, y reconocidas a efectos curriculares		Incrementar la oferta y diversidad de estancias en el extranjero y fomentar su empleo.	Poca	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).

6. RESULTADOS

Descripción de la situación

6. 1. Resultados del programa formativo

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

Según los datos disponibles la duración media de finalización de los estudios es superior a la cifra prevista aunque no excesivamente alta (4,1 años en los últimos cuatro cursos); no obstante, sí que resulta superior a la obtenida por las Escuelas del entorno. Por su parte, la tasa de éxito la cifra es del 65%, y la tasa de abandono del 21%.

En opinión del CEE excepto la tasa de éxito que puede considerarse aceptable, las otras dos tasas son negativas. Por ello, se debe poner remedio a estas cifras que perjudican el desarrollo de la Titulación, averiguando primero las razones de ello para a continuación establecer un programa de actuación inmediata. La buena imagen que tiene el Centro en la sociedad y en el sector empresarial inmediato no debería sufrir por este hecho, que de no corregirse puede afectarle.

El alumno está satisfecho con el programa formativo.

La Escuela obtiene la opinión del alumnado sobre diversos aspectos del programa formativo a través de una encuesta cuyos resultados más importantes se sitúan en valores medios. Así, en una escala de 1 a 5, la satisfacción con el programa formativo tiene una puntuación media del 3,3; la organización de la docencia obtiene un 3,5; el plan de estudios el 3,4; las infraestructuras de apoyo al proceso formativo el 3,4; la atención al alumno el 3,1; y por debajo de 3 se encuentran la biblioteca, las actividades de pedagógico y de apoyo al aprendizaje y de formación integral de alumno.

En general, se puede afirmar que el alumnado está aceptablemente satisfecho con la parte esencial del programa formativo, existiendo solamente objeciones a aspectos relativos a recursos materiales y actividades de formación complementaria, en donde la Escuela debe hacer un esfuerzo de mejora.

6. 2. Resultados en los egresados

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

En el propio Informe de autoevaluación se reconoce que “el programa formativo no tiene definido el perfil de egreso”, si bien más adelante se identifican algunas habilidades que se otorgan a sus graduados. Así, entre las que están bien valoradas se encuentran las habilidades de comunicación y la capacidad de integrarse en equipos de trabajo multidisciplinarios, por el contrario las habilidades empresariales son las menos valoradas.

Por lo tanto, consideramos que se debe abordar de manera inmediata una definición detallada del perfil de egreso, pero al mismo tiempo reconocemos que las habilidades que dicen poseer los graduados de este Centro son las más adecuadas para el tipo de profesional que ha de formarse en estos estudios y que reclama el sector empleador. Estas son las que deben reforzarse y no pretender tener aquellas que pueden considerarse propias de otros estudios y que difícilmente alcanzará un Diplomado en Turismo por mucho que lo desee.

De la entrevista con los egresados, el CEE sugiere que en el futuro se debería revisar el diseño del programa formativo ubicando en los dos primeros años la formación de carácter general para a continuación establecer líneas de formación que atiendan los requisitos formativos más demandados por las distintas áreas de empleo en el turismo. También parece conveniente reforzar la actual estrategia del Centro en su apuesta por los idiomas. Los egresados opinan y el CEE considera que se debe reforzar la opción de contar con los tres idiomas que actualmente se imparten en la Titulación, así como facilitar y motivar para que se incremente la movilidad internacional.

6. 3. Resultados en el personal académico

El personal académico está satisfecho con el programa formativo.

En general no existen procedimientos formales para recabar la opinión del personal académico, por ello es necesario institucionalizar diferentes tipos de procedimientos para la medición del nivel de satisfacción del personal académico de la titulación con respecto al programa formativo.

Ahora bien tras la visita realizada el CEE aprecia satisfacción con el desarrollo del programa formativo y el trabajo con los alumnos, pero también deficiencias en dos aspectos fundamentales que pueden producir insatisfacción en el personal académico: la ausencia de espacios de trabajo adecuados para el estudio y el trabajo académico, y la dificultad para desarrollar una progresión académica a través de la investigación individual o bien incorporándose a grupos de investigación. En ambos casos, el Centro y la propia Universidad deberían afrontar conjuntamente este problema con soluciones imaginativas.

6. 4. Resultados en la sociedad

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

No existe un sistema formalizado de obtención de opinión de los empleadores sobre el programa formativo y los conocimientos y capacidades de los egresados. La encuesta realizada en la Titulación resultó muy poco representativa por lo que, como dice el Informe de autoevaluación, sus resultados son poco representativos. Frente a esta carencia, surgen los procedimientos informales que si bien pueden ser útiles deben ser tomados con prevención porque producen información parcial y no estructurada.

No obstante, la espléndida entrevista desarrollada por el CEE con un amplio y muy representativo grupo de empleadores nos ha permitido obtener de forma directa una información muy rica sobre las opiniones de este sector acerca de los egresados de la Escuela así como sobre los conocimientos y habilidades que deben caracterizar al graduado en turismo.

En general, los empleadores tienen una opinión bastante positiva del Centro y de sus alumnos pero también manifiestan que para la mejora del programa formativo debe reforzarse el conocimiento oral de los idiomas y de informática de gestión, aumentar el número de horas de estancia en las empresas por encima de las 100 horas, valorar la formación cultural y las habilidades de comunicación, supervisar más estrechamente las prácticas en la empresa e incrementar la información del tutor y alumno sobre las características del trabajo a realizar y perfil formativo del estudiante, y orientar la formación del último año de carrera hacia los requerimientos que se precisan en cada uno de los sectores de empleo en el turismo.

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

La Escuela de Turismo mantiene una relación muy estrecha con diversos estamentos de la sociedad vinculados al turismo: empresas, organismos especializados de la administración autonómica y local, instituciones feriales, son los ejemplos más ilustrativos. Relación que es valorada positivamente por los empleadores que incluso llegan a proponer al Centro la misión de dignificar la Titulación en el ámbito regional, para que sus graduados, que son sus empleados, sean conocidos y valorados socialmente como profesionales del turismo con una formación universitaria.

En opinión del CEE el camino recorrido en este apartado es interesante y debe continuar para solidificar una relación estable con la sociedad y sobre todo con las empresas de este importante sector de la Región de Murcia y de la economía española. Sin duda, la dilatada historia del Centro y la presencia de sus graduados en distintos organismos y empresas ayudarán a facilitar este trabajo.

Valoración Semicuantitativa

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

6. RESULTADOS					
	A	B	C	D	EI
6. 1. Resultados del programa formativo					
El alumno finaliza los estudios en el tiempo previsto por el programa formativo.		X			
El alumno está satisfecho con el programa formativo.		X			
6. 2. Resultados en los egresados					
El perfil del egresado responde a los perfiles de egreso previstos por el programa formativo.			X		
6. 3. Resultados en el personal académico					
El personal académico está satisfecho con el programa formativo.		X			
6. 4. Resultados en la sociedad					
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. Para ello se propone el siguiente formato de tabla.

RESULTADOS

FORTALEZAS	DEBILIDADES	PROPUESTAS DE MEJORA	URGENCIA	IMPORTANCIA
	Cifras negativas en las tasa de finalización de los estudios y abandono.	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. Recomendaciones

A la vista del resultado del análisis del Informe del Comité de Autoevaluación y de las evidencias y observaciones recogidas durante la visita realizada por el Comité Externo, se considera imprescindible abordar las siguientes acciones en relación con los criterios analizados para la mejora de la Titulación:

1.- Programa Formativo.

- Establecer mecanismos y procedimientos formales de revisión y mejora del programa formativo.
- Definir y difundir el perfil de egreso considerando la posibilidad de establecer itinerarios curriculares que permitan al alumno dirigir su formación hacia la variedad de áreas/campos sectoriales existentes en el turismo en respuesta a lo que reclaman los empleadores.
- Incorporar sistemas de gestión de calidad que permitan la formalización y simplificación de los procesos de mejora continua.

2.- Organización de la enseñanza.

- Mejorar el seguimiento y control de las prácticas en empresa.
- Incrementar las opciones de movilidad internacional y establecer sistemas para motivar al alumno a salir al extranjero.
- Es imprescindible articular un sistema estable y coordinado que permita retroalimentar el sistema para su mejora continua sobre la actividad docente, en función de los resultados y conocimientos adquiridos en el curso anterior y en el sector y campos científicos abordados por la Titulación.

3.- Recursos humanos.

- Establecer un programa de promoción de la actividad investigadora del Personal Docente, actuando sobre la carga lectiva en función de la actividad desarrollada, u otros sistemas que fomenten la orientación de este personal hacia la investigación.

4.- Recursos materiales.

- Resulta necesario establecer espacios de trabajo individuales para el profesorado vinculado a la Titulación para que puedan llevar a cabo su trabajo personal docente y de atención al alumno, así como facilitar el estudio y la investigación en quienes tienen interés en ello.
- Reformar y dotar la biblioteca.
- Resolver los problemas acústicos en las Aula.

6.- Resultados.

- Es conveniente el establecimiento de un sistema de medición de los resultados obtenidos con los egresados entre los empleadores.
- Establecimiento de mecanismos orientados a detectar el nivel de conocimientos reclamados por los empleadores.