



INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME

CURS 2013-14

Versió:	Canvis respecte a l'anterior:
3	Simplificació i millora de l'apartat 1 "Informació pública disponible de la titulació"
3	Incorporació d'un espai relacionat amb els Informes de seguiment interns i externs i a la documentació completa del pla d'estudis i les seves modificacions
3	Incorporació del punt 2.0.1 "Dades bàsiques"
3	Incorporació del punt 2.0.2 "Informació relativa a les eines de recollida d'informació"
3	Incorporació dels nous ítems relatius als nous models d'enquesta i incorporació de més informació relativa al PDI o al PAS
3	Incorporació d'una nova taula d'indicadors al punt 2.1.6. "Resultats"
3	Numeració correlativa de les taules

Elaborat per: CGQ	Revisat per: Junta de centre/ CEP/ òrgan competent	Aprovat per: CQUIB
Firma: responsable de qualitat	Firma: degà/ana director/a	Firma: Rector
Data:	Data:	Data:

Aquest document és propietat de la Universitat de les Illes Balears

El present document forma part del Sistema de Qualitat de la Universitat de les Illes Balears.



0 DADES IDENTIFICATIVES

Títol	Grau de Turisme		
Curs acadèmic	2013/14		
Centres d'impartició	Mallorca, Menorca		
Web	http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTUR-P/ http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTUR-M/		
Responsable	Bartolomé Deyà Tortella		
E-mail	tolo.deya@uib.es		
Adreça	Carretera de Valldemossa, km. 7,5	C.P.	07122
Telèfon	971171328	Fax	971172389

Responsable de qualitat	Dolores Tirado Bennàsar		
E-mail	dolores.tirado@uib.es		
Adreça	Carretera de Valldemossa, km. 7,5	CP	07122
Telèfon	971172555	Fax	971172389

Comissió de garantia de qualitat (CGQ)	
Dolores Tirado	Responsable de qualitat
Maria Antònia Truyols	Secretària
Núria Borrull	PDI
Maria Santana	PDI
Natalia Ortiz	PDI
Catalina Oliver	PAS
Cristina Rosselló	Alumna

Dates de reunió de la CGQ al curs 2013-2014
15/1/2014
16/10/2014
24/11/2014
15/1/2015



1 INFORMACIÓ PÚBLICA DISPONIBLE DE LA TITULACIÓ

1.0 INFORMACIÓ PÚBLICA DISPONIBLE A LA WEB

	Accessos directes a la web
Dades identificatives de la titulació	http://estudis.uib.cat/grau/turisme/
Objectius i competències	http://estudis.uib.cat/grau/turisme/
Accés i admissió d'estudiants	http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTUR-P/accesiAdmissio.html
Sistema de garantia intern de qualitat (SGIQ)	http://estudis.uib.cat/grau/turisme/
Planificació de l'ensenyament	http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTUR-P/assignatures.html

1.1 INFORMACIÓ COMPLETA DEL PLA D'ESTUDIS I MODIFICACIONS

<http://sequa.uib.cat/Docencia-i-EEES/Plans-dEstudis.-Titols-Oficials/Titols-adaptats-a-IEES/Titols-de-grau-oficials/estudis.cid252442#cid252442>

1.2 INFORMES DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ D'ANYS ANTERIORS

	Accessos directes a la web
Informes anuals de seguiment interns (IAS)	http://fturisme.uib.cat/altres/SGIC/
Informes de seguiment extern (AQUIB)	http://estudis.uib.cat/grau/turisme/GTUR-P/
Informes d'acreditació (ANECA)	http://sequa.uib.cat/Docencia-i-EEES/Plans-dEstudis.-Titols-Oficials/Titols-adaptats-a-IEES/Titols-de-grau-oficials/estudis.cid252442#cid252442



2 INFORMACIÓ DERIVADA DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERN DE QUALITAT: RESULTATS I INDICADORS DE LA IMPLANTACIÓ DEL PLA D'ESTUDIS

2.0 BREU RESUM I VALORACIÓ DEL DESENVOLUPAMENT EFECTIU DEL PLA D'ESTUDIS

Gràcies a l'inestimable esforç de professors, departaments i a l'ajuda rebuda des del rectorat, s'ha aconseguit l'ampliació i consolidació del Recorregut Internacional en anglès en els estudis de Turisme. Així, hem aconseguit un augment d'un 60% de les assignatures ofertes en anglès en l'itinerari Internacional. Hem passat de 10 assignatures impartides en anglès el curs acadèmic 2012-13 a 16 assignatures en el curs 2013-14 (ACCIÓ DE MILLORA 14 REALITZADA). L'itinerari segueix tenint molt bona acollida per part dels estudiants. Els alumnes de primer curs del grau de Turisme es decanten pel grup del matí, que és el que ofereix l'itinerari en anglès. D'aquesta manera, un cop oberta la matrícula, les places del grup del matí queden cobertes ràpidament. Els alumnes matriculats en el Recorregut Internacional són aproximadament uns 300 alumnes que indubtablement han millorat la competència del domini de la llengua anglesa i que era una de les principals demandes dels estudiants. Tal com apareix recollit en les enquestes de satisfacció dels alumnes del grau de Turisme amb el seu pla d'estudis, per al curs 2013-14, el Recorregut Internacional en Anglès ha estat un dels aspectes que els estudiants de Turisme han valorat més positivament. Aquest Recorregut permet que la Facultat de Turisme s'hagi convertit en el primer centre de la UIB en nombre d'alumnes d'intercanvi.

La CGQ destaca el paper fonamental del Vicerectorat de Relacions Internacionals per aconseguir l'ampliació i consolidació del Recorregut. En aquest sentit, dins del programa d'ajuts per a la internacionalització de les Facultats, la Facultat de Turisme ha disposat de fons per a realitzar les accions necessàries per a l'ampliació i consolidació del Recorregut Internacional: classes de conversació en anglès per als professors, elaboració de material docent en anglès i l'ampliació de fonts bibliogràfiques en anglès.

No obstant això, encara queda molta feina per fer per tal d'aconseguir un major i millor grau d'internacionalització dels estudis. Per això pretenem, en primer lloc, consolidar les assignatures que han estat impartides en anglès durant els dos cursos acadèmics que porta en marxa l'itinerari i, en segon lloc, ampliar l'oferta pel pròxim curs acadèmic també a l'horari de horabaixa (PROPOSTA DE MILLORA 1). L'objectiu és formar professionals altament qualificats i amb capacitat per treballar en qualsevol lloc del món.



La CGC valora molt positivament els esforços d'internacionalització dels estudis. Així la Facultat de Turisme ha organitzat el II curs de *Risk Management in the Tourism Industry* dins del marc d'un *Erasmus Intensive Programme*. Han participat 49 estudiants (10 de la UIB, 20 de la Saxion University d'Holanda i 19 de la Copenhaguen Business University de Dinamarca). La CGQ valora molt positivament la visita a la nostra Facultat de professors i responsables d'aquestes universitats.

Especialment destacable és, en opinió de la CGQ, la signatura d'un Programa de Doble Grau que permetrà als estudiants obtenir dues titulacions, el Grau en Turisme atorgat per la Universitat de les Illes Balears, i el Grau en Gestió Turística i de Viatges atorgat per la Universitat de Ciències Aplicades de Worms (Alemanya). (ACCIÓ DE MILLORA 20 REALITZADA). A partir del curs 2014-15 podran participar cada any un màxim de 5 estudiants de la UIB. La modificació del conveni Erasmus establert amb aquesta Universitat permetrà que els alumnes puguin disposar d'una beca Erasmus per facilitar l'estada a Worms.

La CGQ considera que totes aquestes accions compleixen indubtablement amb l'objectiu de millorar les competències que els mateixos alumnes de nou ingrés assenyalen com a prioritàries en l'Enquesta de Perfil i Satisfacció de l'Alumnat de Nou Ingrés: el coneixement d'una llengua estrangera i el treball en un context internacional.

La CGC valora molt positivament l'organització, durant el curs acadèmic 2013-14, de jornades, xerrades o conferències per mostrar les possibilitats i oportunitats professionals dels estudis de turisme (ACCIÓ DE MILLORA 24 REALITZADA). A l'enquesta de satisfacció dels alumnes, aquests valoren molt positivament aquestes accions. D'acord amb les recomanacions de la CGQ, s'ha realitzat la segona edició dels diferents Fòrums realitzats durant el curs 2012-13 (Intermediació turística, Responsabilitat Social Corporativa ...).

La CGQ valora molt positivament la posada en marxa del projecte d'innovació docent, dirigit per el Dr. Carles Mulet, que permet la col·laboració formativa en tecnologia i turisme entre la Facultat de Turisme i el clúster d'empreses tecnològiques dedicades al sector turístic, TURISTEC. Gràcies a aquest projecte, un total de 7 empreses associades a TURISTEC han col·laborat de forma desinteressada en la formació dels estudiants en el camp de les noves tecnologies aplicades al turisme. (ACCIÓ DE MILLORA 15 REALITZADA). Amb això s'aconsegueix un dels objectius de la Facultat de Turisme, aproximar la Facultat al món empresarial i millorar la qualitat de la docència. Aquest projecte permet suplir les possibles deficiències en la formació sobre les darreres novetats en tecnologies de la informació dels graduats en turisme i d'aquesta manera satisfer una de les principals demandes de l'Enquesta



de satisfacció dels alumnes, l'aplicació de les noves tecnologies i del principal programari utilitzat per les empreses turístiques. La CGQ valora enormement aquest projecte i aconsella continuar, consolidar i ampliar aquesta col·laboració en els anys vinents (PROPOSTA DE MILLORA 2)

La CGQ considera que s'està en la bona direcció, duent a terme la pràctica totalitat de les accions de millora proposades en l'anterior IAS amb l'objectiu de millorar la qualitat dels estudis de Turisme. En aquest sentit, continua augmentant, any darrere any, la nota de tall d'accés al grau, passant d'un 5,94 l'any acadèmic 2012-13 a un 6,25 el curs 2013-14.

2.0.1 DADES BÀSIQUES


	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14
Nre. alumnes nou ingrés	140	154	140	177	169
Nre. alumnes nou ingrés SIIU (alumnes de nou ingrés amb menys de 30 crèdits reconeguts al grau o 10 ECTS al màster)*	132	123	108	134	122
Nre. alumnes matriculats	140	268	370	501	561
Nre. alumnes titulats	0	0	0	36	51
Nre. PDI	26	49	55	75	73

Taula 1. Font: AGORA

*Nota: Les taxes calculades al punt al punt 2.1.6 "Resultats" prenen aquest indicador com a base de càlcul.

A l'informe de seguiment de l'AQUIB del curs 2012-13 es recomanava revisar i ajustar l'oferta de places d'acord amb la normativa de verificació del títol. Aquests possibles desajustos, que assenyala l'AQUIB, es deuen principalment a dos motius. El primer d'ells, probablement produït perquè a la Memòria de verificació prèvia apareixia el nombre total de places del grau de Turisme ofertes pels tres centres (la UIB i els dos centres adscrits) el que, evidentment, ha pogut confondre a l'hora de deduir les places ofertes per la Facultat de Turisme de la UIB. L'última modificació de la memòria corregeix aquesta qüestió, mostrant per separat les places ofertes per cada centre. Així, la Facultat de Turisme de la UIB, tal com recull la pàgina web, ofereix 146 places de nou ingrés (140 que recull la memòria, 3 que entren, amb caràcter obligatori, per l'article 56 i altres 3 que entren per l'article 57).

A partir d'aquí, les desviacions que es produeixen sobre aquesta xifra provenen del procediment de reserva i assignació de les places que es realitza a la UIB. En primer lloc, hi ha alumnes que demanen plaça en altres universitats i que tenen reserva de matrícula fins al 30 de setembre. Des del rectorat, es fa una previsió de quants d'aquests alumnes finalment es matricularan aquí, d'acord amb l'experiència prèvia d'altres anys, i la resta s'ofereix a altres

 Universitat de les Illes Balears	INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME	Codi: GTUR-IAS-13_14
		Versió: 3
		Pàg.: 7 de 32


estudiants de la llista d'admesos. Tot i això, es fa sempre vigilant el nombre d'alumnes matriculats en cada grup, per tal de no excedir el límit establert, i només ofereixen places si queden disponibles. En segon lloc, algun alumne amb plaça assignada pot tenir algun problema tècnic a l'hora de realitzar l'auto-matrícula que l'impedeixi matricular-se correctament en el termini previst (que sol ser d'un parell de dies) per la qual cosa un altre estudiant ocupa la seva plaça. Per això, en aquests casos, prèvia comprovació del corresponent error informàtic, se'ls atorga una plaça. Finalment, en el còmput de les 140 places de nou ingrés, no apareixen aquelles places que s'han de donar obligatòriament a alumnes amb circumstàncies especials (esportistes professionals, persones amb minusvalideses) i a alumnes que provenen de l'adaptació del pla antic al nou.

Per tot això, atès que molts d'alumnes de nou ingrés tenen un gran nombre d'assignatures convalidades, la CGQ considera que la xifra rellevant per assegurar l'adequada qualitat dels estudis és la d'alumnes nou ingrés SIIU (definites per el SEQUA, com aquells alumnes que comencen els estudis des de l'inici o que es matricula per primera vegada a l'estudi i que pot tenir fins a 30 crèdits reconeguts). No obstant això, l'equip deganal ha posat en coneixement del Servei d'Alumnes de la UIB la necessitat de fer un esforç per tal d'anar ajustant les xifres.

2.0.2 INFORMACIÓ RELATIVA A LES EINES DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

Enquesta		Dates d'aplicació	Nre. Enquestes recollides	Nre. Enquestes possibles	% participació
Enquesta de perfil i satisfacció de l'alumnat de nou ingrés		01/09/2013 - 15/10/2013	165	178	92,7%
Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis		12/05/2014 - 06/06/2014	161	559	28,8%
Enquesta d'avaluació de la tasca docent del professorat de la UIB	1S	15/01/2014 - 26/01/2014	819	2752	29,8%
	2S	26/05/2014 - 08/06/2014	531	2120	25,0%
Enquesta de satisfacció i detecció de necessitats del personal docent i investigador		05/06/2014 - 30/06/2014	18	73	24,7%
Enquesta biennal de satisfacció del personal d'administració i serveis		08/10/2014 - 15/10/2014	9	24	37,50%

Taula 2. Font SEQUA

 Universitat de les Illes Balears	INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME	Codi: GTUR-IAS-13_14
		Versió: 3
		Pàg.: 8 de 32

També s'ha recollit informació de l'enquesta de satisfacció dels alumnes de mobilitat que es fa als alumnes sortints. S'han recollit 27 enquestes de 49 possibles, el qual situa el percentatge de participació en un 55%.

2.1 AVALUACIÓ I MILLORA DE LA QUALITAT DE L'ENSENYAMENT

2.1.1 Objectius, perfil d'ingrés i perfil de graduat

Nombre d'alumnes per via d'accés	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14
Proves d'accés a la Universitat	118	104	132	130
Formació professional	14	25	22	16
Titulats	8	6	8	9
Més grans de 25 anys	11	3	8	6
Més grans de 45 anys		1		1
Més grans de 40 anys amb experiència laboral o professional	2	2	2	
Sense proves d'accés a la Universitat				
Accés per canvi d'universitat/estudis universitaris oficials espanyols			5	6
Accés d'estudiants amb estudis universitaris estrangers				1
Altres vies d'accés		2		

Taula 3. Font: AGORA

Feina o activitat remunerada el curs anterior		2012-13	2013-14
No		66,03%	65,5%
Sí	Total Sí	33,97%	34,5%
	Feina a jornada completa (durant més de tres mesos)	17,31%	15,8%
	Feina a jornada parcial (durant més de tres mesos)	8,97%	8,5%
	Feina esporàdica (durant menys de tres mesos)	7,69%	10,3%

Taula 4. Font: Enquesta de perfil i satisfacció de l'alumnat de nou ingrés


Grau de satisfacció del professorat amb el perfil d'ingrés	2013-14
El nivell de preparació previ dels alumnes	2,41

Taula 5. Font: Enquesta de satisfacció i detecció de necessitats del personal docent i investigador

Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens assolides» i el 4 «totalment assolides»

La CGQ valora positivament que, en l'enquesta de perfil de Satisfacció dels alumnes de nou Ingré, el 41% d'aquests estudiïn turisme per vocació (enfrent del 29% del curs anterior). Això implica que els esforços realitzats per la Facultat en les distintes accions d'informació i orientació als futurs estudiants estan donant resultats.

D'altra banda, l'equip deganal va estar analitzant la possibilitat de realitzar el vídeo de promoció dels estudis proposat per la CGQ en l'anterior IAS. No obstant això, davant el canvi en

 Universitat de les Illes Balears	INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME	Codi: GTUR-IAS-13_14
		Versió: 3
		Pàg.: 9 de 32

l'estratègia de comunicació de la UIB, l'equip deganal ha cregut convenient paralitzar el projecte per evitar possibles duplicitats o inconsistències amb la nova estratègia orientada cap a una major homogeneïtat i coordinació de la imatge institucional de la UIB.

2.1.2 Assoliment de les competències

Assoliment de competències	2010-11	2011-12	2012-13
Grau d'assoliment de les competències des del punt de vista de l'alumnat	61,90% creu que sí les ha assolides 3,97% opina que no les ha assolides 30,16% creu que les ha assolides a mitges	66,4% creu que sí les ha assolides 0,8% opina que no les ha assolides 22,7% creu que les ha assolides a mitges 10,1% No contesta	62,9% creu que sí les ha assolides 4,0% opina que no les ha assolides 17,7% creu que les ha assolides a mitges 15,3% No contesta

Taula 6. Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis

Per al curs 2013-14 es va canviar el formulari de l'enquesta de satisfacció dels alumnes. Els ítems relatius a aquest apartats són els següents:

Assoliment de competències	2013-14
Satisfacció amb allò que heu après	2,72

Taula 6 (modif.). Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis

Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens assolides» i el 4 «totalment assolides»

Assoliment de competències	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14
Grau d'assoliment de les competències i l'assoliment dels objectius prevists per a l'alumnat des del punt de vista del professorat	2,68	2,70	2,33	2,78

Taula 7. Font: Enquesta de satisfacció i detecció de necessitats del personal docent i investigador


Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens assolides» i el 4 «totalment assolides»

La CGQ valora els esforços realitzats per l'equip deganal per identificar aquells aspectes de la titulació on els alumnes es troben menys satisfets i analitzar els motius i la conveniència de dur a terme mesures per tal de millorar la valoració. Amb l'ajuda del professorat implicat s'ha tractat de solucionar les qüestions adients. Per altra banda, per tal de millorar la percepció de l'alumne a l'assoliment de les competències, s'ha demanat als professors que informin els alumnes sobre les competències que es volen assolir a la seva assignatura, com a mínim a l'inici i final de curs. (ACCIÓ DE MILLORA 25 REALITZADA).

2.1.3 Activitats d'accés i admissió d'estudiants, i de tutorització i orientació un cop matriculats

A) ACCÉS I ADMISSIÓ

Grau de satisfacció de l'alumnat	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14
----------------------------------	---------	---------	---------	---------

 Universitat de les Illes Balears	INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME	Codi: GTUR-IAS-13_14
		Versió: 3
		Pàg.: 10 de 32

amb el procés d'accés i admissió				
Accessibilitat de la informació (pla d'estudis, assignatures, guia de centre, pàgina web, etc.)	2,75	2,84	3,00	Hem inclòs aquesta informació al punt 2.1.5 "Informació, recursos materials i serveis"
Procés de matrícula i informació prèvia	2,29	2,43	2,61	

Taula 8. Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis
 Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

La CGQ considera que la millora en la valoració de la informació disponible al web de la titulació és conseqüència de l'esforç conjunt de l'equip deganal i dels diferents vicerektorats i serveis corresponents. Així, el 86% dels enquestats està bastant o molt satisfet amb la informació de la guia del centre i de la pàgina web. S'ha aconseguit que totes les guies docents, cronogrames, etc. estiguin disponibles a la web.

Per una altra banda, d'acord amb les recomanacions de la AQUIB, s'ha demanat en repetides ocasions, que els professors revisin les competències de les seves guies i especifiquin el despatx i edifici on fan les tutories. També es recomana la incorporació d'un breu CV del professorat. En aquest sentit, s'ha comunicat formalment a tot el professorat que imparteix docència en el grau, la necessitat d'introduir a la web un breu Curriculum Vitae. Per facilitar-los i ajudar-los l'equip deganal ha elaborat i difós entre ells un tutorial (ACCIÓ DE MILLORA 12 REALITZADA). La CGQ apunta la dificultat per els professors associats per dur-lo a terme perquè es fa a través del gestor de currículums de la UIB.

B) TUTORITZACIÓ I ORIENTACIÓ UN COP MATRICULATS


Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de tutoria i orientació	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14
Tutoria i orientació acadèmica del professorat adreçades a superar amb èxit les assignatures	2,00	2,37	2,59	2,50
Suport i atenció general als estudiants (tutoria de matrícula i de carrera, orientació general, tècniques d'estudi, etc.)	2,00	2,04	2,26	

Taula 9. Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis
 Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

Al curs 2013-14 es va canviar el formulari de l'enquesta de satisfacció dels alumnes. Els ítems relatius a aquest apartats són els següents:

	2013-14
Serveis d'orientació i suport a l'estudiant (biblioteca, Servei de Relacions Internacionals, Servei d'Alumnes, etc.)	2,81

Taula 9 (modif.). Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis
 Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens assolides» i el 4 «totalment assolides»

 Universitat de les Illes Balears	INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME	Codi: GTUR-IAS-13_14
		Versió: 3
		Pàg.: 11 de 32

Per millorar la coordinació i planificació dels cursos superiors del grau, s'han dut a terme sessions informatives amb els alumnes per explicar-les i orientar-les sobre l'oferta d'assignatures optatives i sobre el funcionament i normativa de les assignatures Pràcticum I i II i del Treball Fi de Grau. D'acord amb la proposta de la CGQ a l'IAS previ, aquestes sessions s'han realitzat a començament del segon trimestre el que ha permès resoldre els dubtes dels alumnes molt abans (ACCIÓ DE MILLORA 17 REALITZADA).

Pel que fa a les tutories de matrícula, s'han seguit fent de forma grupal per un membre de l'equip deganal i una persona del PAS. Per diversos mitjans, s'aconsella a l'alumne, l'assistència a aquestes tutories, abans de matricular-se, per resoldre totes les dubtes que li puguin sorgir a l'alumne abans de matricular-se. La impossibilitat d'imposar l'obligatorietat d'assistència a les tutories fa que segueixi sent reduït el nombre d'alumnes que han assistit a les tutories, només el 31%. No obstant això, el grau de satisfacció dels que han assistit segueix augmentat curs rere curs (ACCIÓ DE MILLORA 16 REALITZADA). El 63,5% dels estudiants que han realitzat la tutoria de matrícula la valoren globalment com a bona o molt bona.

	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14
Grau de satisfacció de l'alumnat de nou ingrés amb les tutories d'orientació*	62,86%	54,17% (sobre el 39,34% dels alumnes enquestats que varen fer la tutoria de matrícula)	60,0% (sobre el 30,77% dels alumnes enquestats que varen fer la tutoria de matrícula)	63,5% (sobre el 31,5% dels alumnes enquestats que varen fer la tutoria de matrícula)

Taula 10. Font: Enquesta de perfil i satisfacció de l'alumnat de nou ingrés

Nota: Grau de satisfacció obtingut com a la suma de percentatges d'alumnes de nou ingrés que valoren com a bones o molt bones les tutories d'orientació

Nota 2: A partir del curs 2011-12 la tutoria de matrícula no va ser obligatòria


2.1.4 Organització/planificació del programa formatiu

Grau de satisfacció dels alumnes amb l'organització / la planificació del programa formatiu	2010-11	2011-12	2012-13
Grau de seguiment que fa el professorat de la guia docent	2,53	2,68	2,78
Adequació i varietat de les activitats formatives, els treballs, etc.	2,56	2,59	2,57
Cronograma (distribució semestral de les activitats formatives de les assignatures)	2,66	2,78	2,85
Horari de les classes	3,04	2,92	2,79
Càrrega de treball	2,26	2,40	2,44

Taula 11. Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis

Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

Per al curs 2013-14 es va canviar el formulari de l'enquesta de satisfacció dels alumnes. Els ítems relatius a aquest apartats són els següents:

 Universitat de les Illes Balears	INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME	Codi: GTUR-IAS-13_14
		Versió: 3
		Pàg.: 12 de 32

Grau de satisfacció dels alumnes amb l'organització / la planificació del programa formatiu	2013-14
Ubicació i distribució de les assignatures al pla d'estudis	2,62
Coordinació entre matèries o assignatures	2,62
Metodologies docents i activitats formatives	2,61
Horari de les classes i càrrega de treball	2,59
Sistemes d'avaluació i activitats avaluatives	2,55
Organització general del pla d'estudis	2,59

Taula 11 (modif.). Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis
Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

El grau de satisfacció amb les activitats formatives ha augmentat respecte al curs anterior. De l'anàlisi, per part de la CGQ, de l'Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau, es dedueix, en primer lloc, que els alumnes valoren molt positivament la realització dels distints tipus de treballs que realitzen. La CGQ proposa, per al curs vinent, l'organització de sessions formatives sobre l'ús de les bases de dades i sobre bibliografia i plagi, d'obligada assistència pels alumnes de primer curs (PROPOSTA DE MILLORA 11). D'aquesta manera es garanteixen les eines necessàries per a la correcta elaboració dels treballs des del primer curs del grau.

En segon lloc, pareix que ja no es produeix el descontentament dels alumnes de darrers cursos respecte a l'excessiva càrrega de treballs a realitzar. El tractament per part del Consell d'estudis d'aquesta situació ha permès millorar aquesta situació (ACCIÓ DE MILLORA 18 REALITZADA).

Grau de satisfacció del professorat amb l'organització / la planificació del programa formatiu	2013-14
L'organització general de la titulació	2,94
La coordinació docent	2,72
Els horaris	3,11


Taula 12. Font: Enquesta de satisfacció i detecció de necessitats del personal docent i investigador
Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens assolides» i el 4 «totalment assolides»

2.1.5 Informació, recursos materials i serveis

Grau de satisfacció dels alumnes amb els recursos materials i serveis	2010-11	2011-12	2012-13
Informació i suport dels serveis administratius	2,06	2,11	2,19
Adequació de les aules, les instal·lacions, etc.	2,64	2,35	2,66
Informació i suport dels serveis informàtics (automatrícula, UIBdigital, aules d'informàtica, etc.)	2,54	2,86	2,94

Taula 13. Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis
Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

Per al curs 2013-14 es va canviar el formulari de l'enquesta de satisfacció dels alumnes. Els ítems relatius a aquest apartats són els següents:

 Universitat de les Illes Balears	INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME	Codi: GTUR-IAS-13_14
		Versió: 3
		Pàg.: 13 de 32

Grau de satisfacció dels alumnes amb els recursos materials i serveis	2013-14
Informació disponible a la web de la titulació (pla d'estudis, guies docents, horaris, exàmens, etc.)	3,03
Informació i suport dels serveis administratius	2,58
Aules, instal·lacions, sales d'estudis, laboratoris, aules d'informàtica, etc.	2,61
Campus extens (plataforma virtual d'aprenentatge)	2,95
Altres recursos TIC (automatrícula, UIBdigital, Wi-Fi, etc.)	2,95
Serveis d'orientació i suport a l'estudiant (biblioteca, Servei de Relacions Internacionals, Servei d'Alumnes, etc.)	2,81

Taula 13 (modif.). Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis
Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

Grau de satisfacció del professorat amb els recursos materials i serveis	2013-14
L'adequació de les aules, les instal·lacions, els equipaments (audiovisual, informàtic...), etc.	2,81
Els serveis de la UIB (Servei de Biblioteca i Documentació, CTI, Servei d'Informació, OSR, etc.)	3,24
El suport dels serveis administratius i altre personal tècnic	3,28


Taula 14. Font: Enquesta de satisfacció i detecció de necessitats del personal docent i investigador
Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens assolides» i el 4 «totalment assolides»

Grau de satisfacció del PAS amb els recursos materials i serveis	2013-14
La informació de què disposau sobre la titulació o les titulacions a què donau suport és adequada i suficient per satisfer les necessitats dels responsables acadèmics, del professorat i de l'alumnat	2,67
La pàgina web de la titulació o de les titulacions conté la informació necessària i actualitzada presentada de forma clara i ben estructurada, per tal de cobrir les necessitats dels usuaris	3,00
Els equipaments i les instal·lacions són adequats per desenvolupar la meua feina	3,33
Les eines tecnològiques i les aplicacions informàtiques de què dispòs són suficients i adequades	3,00

Taula 15. Font: Enquesta de satisfacció i detecció de necessitats del PAS que dona suport directe a les titulacions
Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens assolides» i el 4 «totalment assolides»

Tot i les accions de millora realitzades (ACCIÓ DE MILLORA 23 REALITZADA) segueixen existint problemes d'adequació de les instal·lacions. Malgrat les reparacions realitzades a l'edifici, sembla que les goteres se segueixen produint quan les condicions meteorològiques són molt adverses. La CGQ proposa informar el responsable de les instal·lacions sobre aquesta situació. Un altre dels problemes és la climatització de l'edifici atès que els aparells climatitzadors s'han fet malbé. La CGQ considera imprescindible transmetre al rectorat la necessitat de reparar-los donada la dificultat de treballar i estudiar sense l'adequada climatització (PROPOSTA DE MILLORA 3).

La CGQ valora molt positivament els esforços de l'equip deganal per posar a disposició dels alumnes una aula per a l'estudi o la realització de treballs. No obstant això, una de les principals demanades dels estudiants i professors és una aula d'informàtica per als estudiants

 Universitat de les Illes Balears	INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME	Codi: GTUR-IAS-13_14
		Versió: 3
		Pàg.: 14 de 32

del grau de Turisme. La CGQ considera imprescindible transmetre al rectorat aquesta urgent necessitat i posar una solució a aquest problema, ja que les mesures parcials que s'han dut a terme han estat insuficients. (PROPOSTA DE MILLORA 4).

D'altra banda, la CGQ, arran de les demandes dels professors a l'Enquesta de satisfacció i detecció de necessitats del personal docent i investigador, apunta la necessitat de dotar les aules de material informàtic propi (ordinadors fixos a l'aula) amb l'objectiu de millorar la qualitat de la docència (PROPOSTA DE MILLORA 5).

Pel que fa als recursos TIC, tot i que la valoració global és força positiva, opinions tant d'alumnes com dels professors destaquen la qualitat defectuosa de la xarxa Wi-Fi de l'edifici. També existeixen valoracions negatives del Servei de Reprografia de l'edifici, a causa de la dificultat d'imprimir des dels ordinadors de la biblioteca i la impossibilitat d'imprimir mitjançant un pen-drive. La CGQ proposa transmetre al CTI la necessitat de millorar la xarxa Wi-Fi i intentar solucionar els problemes amb el Servei de Reprografia (PROPOSTA DE MILLORA 6).

La CGQ destaca l'augment en la valoració del suport dels serveis administratius, al voltant del 18%. La CGQ destaca els esforços realitzats en aquest sentit.

2.1.6 Resultats

Indicadors pel seguiment del RD 1393/2007

INDICADOR	OBJECTIU VERIFICA	2012-13	2013-14
Taxa de graduació	33%		33,3%
Taxa d'abandonament	27%		29,3%
Taxa d'eficiència dels graduats	76%		91%
Taxa d'èxit de la titulació	85%	82,65%	83,0%

Taula 16. Font: AGORA

Indicadors del progrés i resultats de l'aprenentatge

INDICADOR	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14
Taxa d'èxit	79,69%	82,97%	82,65%	83,0%
Taxa de rendiment	70,17%	73,29%	74,94%	76,1%
Taxa de crèdits presentats	88,05%	88,33%	90,68%	91,8%
Taxa de fracàs	20,31%	17,03%	17,35%	17,0%
Taxa d'abandonament de primer any				19,3%
Durada mitjana				4,6

Taula 17. Font: AGORA

Nombre d'alumnes que superen n assignatures	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14



n=0	15	22	27	32
n=1	13	9	16	27
n=2	7	13	24	36
n=3	12	13	33	27
n=4	15	25	35	40
n=5	20	28	43	40
n=6	20	34	42	51
n=7	34	49	54	58
n=8	40	35	62	53
n=9	54	59	61	66
n=10	33	54	80	104
n=11	3	13	7	11
n=12		3	2	3
n=13		2	2	2

Taula 18. Font: AGORA

Satisfacció dels grups d'interès

	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14
Grau de satisfacció dels alumnes amb la seva titulació*	2,59	2,83	2,83	2,71
Grau de satisfacció del professorat**	2,79	3,25	2,82	3,06
Grau de satisfacció del personal d'administració i serveis***		2,53		2,60

Taula 19.

* Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis

Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»


** Font: Enquesta de satisfacció i detecció de necessitats del personal docent i investigador

Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

*** Font: Enquesta biennal de satisfacció del personal d'administració i serveis

Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

La CGQ destaca molt positivament l'assoliment dels objectius VERIFICA dels diferents indicadors, tal com es mostra a la taula 16. A la taula 17, es pot observar la tendència de millora, any darrere any, dels indicadors de progrés i resultats de l'aprenentatge que evidencia el constatat i continu esforç de la Facultat per tal de millorar la qualitat i l'excel·lència dels estudis de Turisme. És realment difícil augmentar el nivell d'exigència sense que la taxa d'èxit no es vegi perjudicada. No obstant això, segons les enquestes de satisfacció de l'alumnat són els mateixos alumnes els que comencen a valorar i demanar un alt nivell d'exigència en els seus estudis. En aquesta direcció, alguns alumnes destaquen la necessitat d'introduir més control en el tema de la vigilància i penalització del frau a l'avaluació. En aquest sentit, la CGQ aconsella

 Universitat de les Illes Balears	INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME	Codi: GTUR-IAS-13_14
		Versió: 3
		Pàg.: 16 de 32

el desenvolupament i aprovació d'una normativa específica del frau a la Facultat de Turisme (PROPOSTA DE MILLORA 7).

Per una altra banda, el grau de satisfacció i la participació en les enquestes del professorat ha millorat bastant. Els aspectes pitjor valorats pels professors són el nivell de preparació previ dels alumnes i l'actitud i motivació. Entre els millors aspectes, els professors destaquen la tutorització de les pràctiques, del TFG, els horaris i el suport dels serveis administratius.

De l'anàlisi de l'Enquesta de satisfacció dels alumnes també es pot deduir que la majoria valoren molt positivament la diversitat de coneixements, les sortides professionals, la qualitat de molt de professors, el recorregut internacional en anglès, els idiomes i les classes pràctiques.

Reclamacions, queixes i suggeriments

	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14
Nombre de queixes i suggeriments presentats		4	2	0

Taula 20.

No s'ha rebut cap queixa formal mitjançant les vies disponibles per tal finalitat. La proximitat de l'equip deganal amb els alumnes fa que qualsevol suggeriment o queixa dels alumnes es comuniqui directament a l'equip i es resolgui, per la qual cosa no s'ha hagut de plantejar formalment la queixa.



Reflexionau sobre la implantació efectiva del pla d'estudis respecte del pla d'estudis verificat, especificant, si escau, propostes d'actuació i millora. És aconsellable fer referència a tots els punts del RD 1393/2007, modificat pel RD 861/2010

La implantació del pla d'estudis s'està desenvolupant d'acord amb les previsions.

Es modifiquen els requisits necessaris per aconseguir el Recorregut Curricular Internacional per dos motius. En primer lloc, amb la modificació de les beques Erasmus, s'ha reduït el temps que un alumne pot gaudir d'aquestes beques, que passen ara a esser de 5 mesos. Aquest canvi impedia als alumnes amb dificultats econòmiques complir amb el segon requisit que s'exigia per l'obtenció del Recorregut, una estada d'un any en una universitat estrangera. Per fer front a aquesta possible discriminació, s'ha considerat necessari la incorporació d'un altre requisit alternatiu: es pot realitzar una estada tan sols d'un semestre acadèmic a una universitat estrangera (i gaudir així d'una beca Erasmus+) fent 24 ECTS addicionals d'assignatures del Grau en Turisme de la UIB en anglès.

La segona modificació respon a una necessitat de complir amb l'objectiu d'excel·lència i qualitat en el grau. Els requisits inicials no contemplaven la superació dels crèdits matriculats per la qual cosa, un alumne podia fer una estada d'un any a una universitat estrangera sense superar cap assignatura.

Per tot el dit, els nous requisits necessaris per aconseguir el Recorregut Curricular Internacional, seran els següents:

1. Haver superat un mínim de 30 crèdits ECTS d'assignatures del Grau en Turisme de la UIB en anglès (no s'inclouen les assignatures específiques de llengua anglesa)
2. Satisfer almenys un dels dos següents requisits:
 - Haver realitzat una estada d'un curs acadèmic a una universitat estrangera, superant un mínim de 48 ECTS (estudiant en una llengua estrangera)
 - Haver realitzat una estada d'un semestre acadèmic a una universitat estrangera (estudiant en una llengua estrangera) superant un mínim de 24 ECTS, i superar 24 crèdits ECTS addicionals d'assignatures del Grau en Turisme de la UIB en anglès
3. Realitzar el Treball Fi de Grau en anglès
4. Realitzar el Practicum I i Practicum II fent un ús intensiu d'una llengua estrangera, o superar 18 crèdits ECTS addicionals d'assignatures del Grau en Turisme de la UIB en anglès

Per altra banda, la CGQ destaca l'augment d'assignatures d'idiomes que els alumnes han pogut cursar aquest curs gràcies a la proposta d'oferir l'idioma que l'alumne no ha elegit com obligatori a la carrera com assignatura optativa (ACCIÓ DE MILLORA 19 REALITZADA).



D'acord amb les enquestes de satisfacció de l'alumnat amb la titulació aquesta, la possibilitat d'estudiar més idiomes, és una de les principals demandes dels alumnes per millorar la seva satisfacció amb el grau.

2.2 PERSONAL ACADÈMIC

2.2.1 Estructura del personal acadèmic

	2013-14
Relació estudiats/professors	7,7

Taula 21. Font: AGORA

Després d'analitzar les dades sobre el personal acadèmic actuals i comparant-les amb les de la darrera modificació del Pla d'estudis del 2012, la CGQ destaca la millora substancial a l'estructura del professorat que garanteix l'aposta per la qualitat i l'excel·lència dels estudis de Turisme. Per una banda, el percentatge del professorat que són doctors ha passat del 33% al 57%. Per una altra banda, s'ha reduït el nombre d'associats, passant 42,6% al 36,5% actual.

2.2.2 Resultats globals de l'avaluació, la promoció i el reconeixement del professorat del títol

Curs	SEMESTRE	Mitjana del títol	Mitjana del centre	Mitjana de la UIB
2010-11	1r semestre	6,42	6,42	6,90
	2n semestre	6,62	6,62	6,83
2011-12	1r semestre	5,95	5,95	6,79
	2n semestre	6,48	6,48	6,87
	Total	6,23	6,23	6,82
2012-13	1r semestre	6,55	6,55	6,72
	2n semestre	6,44	6,44	6,70
2013-14	1r semestre	6,92	6,92	6,89
	2n semestre	6,08	6,08	6,74

Taula 22. Font: Enquesta d'opinió de l'alumnat sobre la tasca docent del professorat de la UIB
Nota: Valoracions realitzades en una escala de 0 a 10.

Grau de satisfacció dels alumnes amb el personal acadèmic	2010-11	2011-12	2012-13
Coordinació entre el professorat	2,32	2,27	2,25
Esforç del professorat per fomentar la participació de l'alumnat a classe	2,43	2,58	2,72
Estructura i claredat expositiva del professorat	2,51	2,60	2,63
Interès i preocupació del professorat per l'aprenentatge	2,34	2,45	2,57

Taula 23. Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis
Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

Per al curs 2013-14 es va canviar el formulari de l'enquesta de satisfacció dels alumnes. Els ítems relatius a aquest apartats són els següents:



Grau de satisfacció dels alumnes amb l'organització / la planificació del programa formatiu	2013-14
Acompliment del professorat	2,65
Estructura de les sessions i claredat expositiva	2,74
Interès i preocupació del professorat per l'aprenentatge	2,50
Tutoria i orientació acadèmica	2,50
Grau de seguiment que fa el professorat de la guia docent	2,78

Taula 23 (modif.). Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis
Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

Actuacions realitzades, anàlisi de resultats obtinguts i, si escau, propostes d'actuació i modificacions a la titulació

La CGQ valora positivament que els resultats de l'avaluació del professorat hagi millorat respecte a l'any anterior. Per primera vegada, i durant el primer semestre, la valoració es troba lleugerament per damunt de la mitjana de la UIB.

Les accions realitzades en el si del consell d'estudis per tal de millorar la coordinació entre les assignatures (ACCIÓ DE MILLORA 22 REALITZADA) ha permès millorar aquest aspecte, com es pot deduir de la taula 11, a l'apartat 2.1.4. No obstant això, tant el professorat com de l'alumnat, continua pensant que es podria millorar la coordinació entre qualque assignatures i professors especialment durant els primers cursos. La CGQ considera que la idea de l'equip deganal de fer reunions distintes amb els distintes departaments podria ser una bona mesura per tal de tractar en més detall aquesta qüestió. (PROPOSTA DE MILLORA 8).

2.3 RESULTATS DE LES ACTIVITATS DE MOBILITAT

Actuacions realitzades, anàlisi de resultats obtinguts i, si escau, propostes d'actuació i modificacions a la titulació

Recollida i anàlisi d'informació. S'ha recollit i analitzat la informació proporcionada pel coordinador de mobilitat, pel Servei de Relacions Internacionals i per el SEQUA.

Durant aquest curs acadèmic a la Facultat de Turisme hi ha hagut 92 alumnes d'intercanvi, un nombre molt elevat si es té en compte que el nombre d'alumnes de nou ingrés cada any és 146. L'ampliació i consolidació del Recorregut Internacional ha permès que la titulació de turisme s'hagi convertit en una de les titulació amb el nombre més gran d'intercanvis de la UIB. Els nombre d'intercanvis de la titulació de Turisme varen representar, el curs 2013-14, el 14,44% de tots els intercanvis de la UIB (enfrent el 12,48% del curs anterior).



La CGQ destaca l'elevat grau de satisfacció dels estudiants de la UIB amb la seva estada a l'estranger. L'extracte de les enquestes de valoració dels alumnes de mobilitat mostra que la valoració global d'aquesta estada es d'un 3,44 (escala d'1 a 4, on 1 indica "gens satisfet" i 4 "molt satisfet") i que valoren la utilitat de l'estada a la carrera amb un 3,26. Cal destacar que, pràcticament, tots els ítems valorats a l'enquesta estan per damunt de 3, el que reflecteix els esforços i la implicació dels tutors Erasmus i de l'equip deganal per tal de garantir la màxima qualitat dels intercanvis. La valoració més baixa és d'un 2,88 i es correspon al suport del coordinador durant l'estada (la valoració del suport del coordinador abans de l'estada és d'un 3,33). Encara que la valoració és positiva, la CGQ pensa que això pot esser per les dificultats del tutor de la UIB per tenir al seu abast tota la informació que necessita l'alumne quan està a la universitat estrangera. Per la qual cosa, la CGQ proposa estudiar qualche mecanisme per tal de millorar aquesta informació.

Així mateix, es realitzaren 4 visites docents durant el curs 2013-2014 en el marc del conveni ERASMUS de mobilitat del professorat, concretament a Leopold-Franzens-Universität Innsbruck (Àustria), Matej Bel University (Eslovàquia), Università di Corsica (Itàlia), Groupe Ecole Supérieure de Commerce de Troyes (França). Aquestes visites són molt positives per afavorir l'intercanvi d'estudiants entre les institucions implicades.

- Presa de decisions. Respecte a les accions realitzades (ACCIÓ DE MILLORA 20 REALITZADA) cal destacar:

- La signatura d'un Programa de Doble Grau que permetrà als estudiants obtenir dues titulacions, el Grau en Turisme atorgat per la Universitat de les Illes Balears, i el Grau en Gestió Turística i de Viatges atorgat per la Universitat de Ciències Aplicades de Worms (Alemanya).

- L'organització del II curs de *Risk Management in the Tourism Industry* dins del marc d'un *Erasmus Intensive Programme* amb l'objectiu de continuar amb els esforços d'internacionalització dels estudis. Han participat 49 estudiants (10 de la UIB, 20 de la Saxion University d'Holanda i 19 de la Copenhagen Business University de Dinamarca).

La CGQ qualifica aquestes accions com molt positives i proposa les següents accions de millora:

Propostes de millora

- Millorar la coordinació i informació disponible pels alumnes d'intercanvi (PROPOSTA DE MILLORA 9)

- Millorar l'accés a la mobilitat internacional dels estudiants amb escassos recursos econòmics



(PROPOSTA DE MILLORA 14)

2.4 RESULTATS DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES

Grau de satisfacció dels alumnes amb les pràctiques externes	2013-14
Planificació i organització de les pràctiques externes	2,66
Suport i relació amb el tutor acadèmic de la UIB	2,78
Suport i relació amb el tutor de l'empresa o institució	2,78
Resultats d'aprenentatge o competències adquirides	2,90

Taula 24. Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis

Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

Grau de satisfacció del professorat amb les pràctiques externes	2013-14
Planificació i organització	El nombre de respostes aconseguïdes no ha permès obtenir un valor fiable per a aquests ítems
Relació/coordinació amb l'alumnat	
Suport i relació amb el tutor de l'empresa o institució	
Resultats d'aprenentatge o competències adquirides	

Taula 25. Font: Enquesta de satisfacció i detecció de necessitats del personal docent i investigador

Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens assolides» i el 4 «totalment assolides»

Actuacions realitzades, anàlisi de resultats obtinguts i, si escau, propostes d'actuació i modificacions a la titulació

Anàlisi dels resultats obtinguts. S'ha recollit i analitzat la informació proporcionada pel coordinador de les pràctiques (informes de l'ocupador, informes del coordinador, nombre de matriculats ...). El nombre d'alumnes matriculats ha estat de 51 i tots, a excepció d'un alumne, varen cobrir el seu període de pràctiques (400 hores). El 35% varen fer més hores de les establertes i el 65% varen fer les hores establertes. Un 55% dels alumnes varen desenvolupar les seves pràctiques a cadenes hoteleres, un 27,5% a empreses d'intermediació turística, un 6% a institucions públiques i un 11,5% a altres tipus d'entitats (immobiliàries, empreses de lloguer de cotxes i camps de golf).

La CGQ valora molt positivament aquestes dades i l'assoliment de quasi el 100% en la



realització de les pràctiques de tots els alumnes matriculats d'aquesta matèria.

També resulten molt satisfactòries les valoracions de les pràctiques, tant per part dels tutors, com per part dels alumnes. La nota mitjana de la valoració efectuada pels tutors de les empreses que varen acollir als alumnes ha estat d'un 9,18. Si afegim la valoració de la coordinadora (d'acord amb les memòries presentades per l'alumne i les tutories realitzades), la nota final mitjana es situa al voltat del 9,23, la qual cosa evidencia uns resultats molt satisfactoris i millors que en cursos anteriors. La valoració efectuada pels alumnes sobre les seves pràctiques se situa en un 8,8.

La CGQ també valora positivament l'esforç realitzat per aconseguir la internacionalització de les pràctiques. Tres alumnes varen tenir la possibilitat de fer les seves pràctiques a Mèxic a través de les beques de la Càtedra Melià d'Estudis Turístics i altres vuit a Dominicana i Xina gràcies a convenis d'intercanvi amb universitats (ACCIÓ DE MILLORA 21 REALITZADA). Així mateix, deu alumnes *incoming* d'intercanvi (una alumna italiana, tres alumnes xineses i sis dominicans) varen poder realitzar les seves pràctiques a la UIB.

Presa de decisions.

- Firma de 15 nous convenis amb empreses del sector turístic per a la realització de les pràctiques
- La realització de reunions per part del coordinador de pràctiques per informar els alumnes amb suficient antelació sobre les distintes opcions per fer les pràctiques (a l'estranger, remunerades, no remunerades...)
- Convocatòria de 3 beques per realitzar pràctiques formatives a hotels de la cadena Meliá Hotels International a Mèxic

2.5 RESULTATS DE LA INSERCIÓ LABORAL DE LES PERSONES TITULADES I DE LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA FORMACIÓ REBUDA

Actuacions realitzades, anàlisi de resultats obtinguts i, si escau, propostes d'actuació i modificacions a la titulació

S'ha analitzat si les pràctiques dels alumnes augmenten la probabilitat d'inserció d'aquests a l'empresa, mitjançant la introducció, al qüestionari d'avaluació del tutor/empresa, d'una qüestió referent a la possibilitat de contractació de l'alumne en pràctiques. En un 20% dels casos, les empreses han esmentat que oferiran un contracte a l'alumne, i en un 15% dels casos, que



consideraran la candidatura de l'alumne tot d'una que tinguin una vacant a l'empresa.

2.6 TREBALL DE FI DE GRAU/MÀSTER

Grau de satisfacció dels alumnes amb el TFG/TFM	2013-14
Suport i relació amb el tutor del TFG/TFM	2,69
Accessibilitat a la informació i als recursos existents	2,61
Relació entre els crèdits teòrics i la càrrega real de treball	2,37
Resultats d'aprenentatge o competències adquirides	2,68

Taula 26. Font: Enquesta de satisfacció dels alumnes de grau amb el seu pla d'estudis

Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens satisfet» i el 4 «molt satisfet»

Grau de satisfacció del professorat amb el TFG/TFM	2013-14
Relació/coordinació amb l'alumnat	El nombre de respostes aconseguides no ha permès obtenir un valor fiable per a aquest ítem
Accessibilitat a la informació i als recursos existents	
Resultats d'aprenentatge o competències adquirides	

Taula 27. Font: Enquesta de satisfacció i detecció de necessitats del personal docent i investigador

Nota: Ítems valorats en una escala d'1 a 4 en la qual l'1 implica «gens assolides» i el 4 «totalment assolides»

Actuacions realitzades, anàlisi de resultats obtinguts i, si escau, propostes d'actuació i modificacions a la titulació

Recollida i anàlisi d'informació.

S'ha recollit i analitzat la informació proporcionada pel coordinador del Treball Fi de Grau. Durant aquest curs acadèmic s'han matriculat 82 alumnes del TFG. Aquesta xifra suposa un augment molt considerable, del 71%, en el nombre d'alumnes matriculats al TFG, respecte a l'any acadèmic anterior.

Varen aprovar uns 58 alumnes, el qual suposa el 71% aproximadament dels alumnes matriculats. No obstant això, la taxa d'èxit de l'assignatura, que es calcula en termes de crèdits superats envers crèdits presentats, va ésser del 85,3%. La idiosincràsia d'aquesta assignatura fan que aquestes dades siguin molt positives, en opinió de la CGQ.

La CGQ considera que un dels aspectes a analitzar és la valoració no molt bona que fan els alumnes entre la relació entre els crèdits teòrics i la càrrega real de treball.



Presa de decisions. Respecte a les accions realitzades cal destacar:

- L'organització de sessions formatives (d'assistència voluntària) per part de la Facultat de Turisme i del Servei de Biblioteca i Documentació de la UIB sobre l'ús de les bases de dades, sobre com citar la bibliografia i sobre el plagi per tal de donar suport als alumnes i tutors. Tota la documentació i les diapositives de les sessions s'han posat a disposició dels alumnes a la pàgina web de Campus Extens de l'assignatura.

- D'acord amb l'objectiu d'excel·lència que persegueix la Facultat de Turisme, aquesta es va oferir a esser la primera prova pilot en l'aplicació del programari anti-plagi Turnitin a la UIB, concretament a la convocatòria de juny dels TFG de Turisme. Els resultats van ser molt satisfactoris. La mitjana dels percentatges de coincidències va ser sols d'un 14%. A més, pràcticament, la totalitat dels TFG que presenten un percentatge superior és deu a una incorrecta citació bibliogràfica.

- La realització de reunions per part del coordinador del TFG per informar els alumnes, amb suficient antelació, sobre les característiques d'aquesta assignatura i el seu desenvolupament.

La CGQ qualifica aquestes accions com molt positives i proposa les següents accions de millora:

Propostes de millora

- Demanar als tutors dels TFG:

- L'assessorament adequat als alumnes sobre les qüestions referents a la bibliografia
- No exigir una càrrega de treball superior als crèdits teòrics de l'assignatura
(PROPOSTA DE MILLORA 12)

- Modificar la guia docent del TFG de manera que siguin obligatòries determinades activitats (PROPOSTA DE MILLORA 13) com:

- L'assistència a les sessions formatives organitzades per la Facultat de Turisme i del Servei de Biblioteca i Documentació de la UIB, donada la baixa assistència quan han estat voluntàries
- L'assistència a les tutories que el tutor consideri necessària per fer un seguiment adequat del treball.



3 REVISIÓ DE LES RECOMANACIONS I MODIFICACIONS

3.0 ACCIONS DERIVADES DE LES RECOMANACIONS DELS INFORMES DE SEGUIMENT DE L'AQUIB (SI ESCAU)

Data	25/07/2014	AVALUADOR	AQUIB
Recomanacions			
Revisió de la informació pública disponible			
<ol style="list-style-type: none">1. Generalizar la incorporació de un breve Curriculum Vitae de la totalitat del profesorado que impartirà docència.2. En el apartado de Guía Docente especificar el edificio o facultad en el cual se encuentra el despacho para realizar tutorías.3. Incluir información sobre la inserción laboral en cuanto sea posible.4. Revisar y ajustar la oferta del número de plazas, de acuerdo con la Memoria de Verificación del título.			
Informació derivada del SGIQ i indicadors			
<i>Subsanación obligatoria</i> <ol style="list-style-type: none">1. No se analiza la oferta de plazas. La Memoria de Verificación especifica una oferta de 100 plazas, en la web se publica una oferta de 146, y en el informe de seguimiento se indica que el acceso en el curso 2012-13 ha sido de 177 alumnos. Se debería justificar que los recursos de personal e infraestructuras son suficientes para atender este número de alumnos, especialmente cuando se hacen comentarios referidos al "elevado número" por aula. En cualquier caso, debería procederse a efectuar la modificación correspondiente en el Plan de Estudios. <i>Recomendaciones para la mejora</i> <ol style="list-style-type: none">1. Implantar todos los procesos relacionados con la evaluación del profesorado, analizar de manera más individualizada los resultados obtenidos y diseñar acciones de mejora orientadas a solucionar posibles problemas.2. Recoger y analizar información sobre la satisfacción de los alumnos que han participado en las prácticas externas.3. Recoger y analizar información sobre la satisfacción de los alumnos que han participado en las acciones de movilidad.4. Aunque todavía no es posible realizar un análisis del abandono total, convendría estudiar la evolución del primer y segundo curso.5. Debería argumentarse la razón por la que no se utiliza el sistema Docentia de evaluación del profesorado.			
Accions dutes a terme davant les recomanacions i modificacions			
<ol style="list-style-type: none">1. El número de plazas de nuevo ingreso sigue siendo superior al estipulado en la Memoria de Verificación. Esto ya se señaló en el informe de seguimiento 2010-2011 y no se ha puesto solución ni se ha explicado o justificado la situación actual.5. En relación con las Guías docentes:<ul style="list-style-type: none">- Aparecen todas las guías docentes del grado.- Sigue habiendo falta de información con respecto a las tutorías (no todas especifican el horario de tutoría y algunas no señalan en qué edificio se realizan).6. Está pendiente todavía la incorporación de forma general del breve curriculum del profesorado.			
Algunas de las modificaciones propuestas en fecha 18/09/2012 de carácter general no se pueden comprobar porque determinados enlaces de la página web, no se encuentran operativos o bien porque no es una información accesible desde la web o en el informe (por ejemplo, la recomendación de carácter general 1b o 1c). La recomendación relativa a incluir la			



assignatura de Ruso I y Ruso II (3r curso, 1r y 2º semestre) no se ve reflejada en la tabla de horarios que figura en la página web de la titulación.

Accions derivades

- ACCIO DE MILLORA 12 REALITZADA. Comunicació formal a tot el professorat que imparteix docència en el grau de la necessitat d'introduir a la web el seu breu Curriculum Vitae. Elaboració, per part de l'equip deganal, i difusió entre els professors, d'un tutorial per ajudar-los.
- ACCIO DE MILLORA 11 REALITZADA. S'ha aconseguit que totes les guies docents, cronogrames, etc. estiguin disponibles a la web. També s'ha demanat en reiterades ocasions, que els professors revisin les competències de les seves guies i especifiquin el despatx i edifici on fan les tutories
- PROPOSTA DE MODIFICACIÓ DEL PLA D'ESTUDIS per tal de mostrant per separat les places ofertes per cada centre (UIB i centres adscrits) i evitar les possibles confusions en les places ofertades tal com s'explica a l'apartat 2.0.1. Així, la Facultat de Turisme de la UIB, tal com recull la pàgina web, ofereix 146 places de nou ingrés.
- COMUNICACIÓ AL SERVEI D'ALUMNES DE LA UIB de la necessitat de que el procés d'assignació de places sigui el més ajustat possible per tal d'evitar desviacions entre les places ofertades a la Memòria de Verificació i els alumnes de nou ingrés matriculats. A l'apartat 2.0.1. s'explica el motiu que dificulta que les xifres siguin exactament les mateixes.
- AL·LEGACIÓ DEL RESPONSABLE DE QUALITAT A LA AQUIB per tal d'informar que les assignatures de Rus I i Rus II no formen part del pla d'estudis de la Facultat de Turisme de la UIB, per tant, no es contemplen en els horaris de la pàgina web del Grau de Turisme de la UIB
- PUBLICACIÓ A LA WEB DE LA FACULTAT de la modificació del pla d'estudis de 18/09/2012.

3.1 MODIFICACIONS INTRODUÏDES AL PLA D'ESTUDIS

Aquesta modificació va ser avaluada per l'AQUIB en el seu informe de seguiment de 25/07/2014. Veure punt anterior.



Data	18/09/2012	AVALUADOR	ANECA
MODIFICACIÓ		VALORACIÓ	
<p><i>Se solicitan una serie de modificaciones generales que afectan a los tres centros que imparten el título de grado en Turismo: Escuela Universitaria de Turismo de la UIB (centro propio), Escuela Universitaria de Turismo Felipe Moreno (centro adscrito) y Escuela Universitaria de Turismo del Consejo Insular de Ibiza (centro adscrito); así como una serie de modificaciones específicas para cada centro:</i></p> <p>1) <i>De forma general:</i></p> <ul style="list-style-type: none">a) <i>reconocer créditos por títulos propios y experiencia laboral, un máximo de 36 créditos entre ambos conceptos, de acuerdo con el Real decreto 861/2010;</i>b) <i>que las menciones cursadas por el alumno puedan aparecer reflejadas en el título expedido, de acuerdo con el Real decreto 861/2010;</i>c) <i>con el objeto de flexibilizar la carga de trabajo del alumno, que tanto las prácticas externas como el trabajo fin de grado se puedan realizar a lo largo de todo el curso académico, no restringiéndose a un semestre concreto.</i> <p>2) <i>de forma específica por centros:</i></p> <ul style="list-style-type: none">a) <i>La Escuela Universitaria de Turismo de la UIB:</i><ul style="list-style-type: none">- <i>ha cambiado su denominación convirtiéndose en Facultad de Turismo de la UIB,</i>- <i>El cambio de semestre de algunas asignaturas de cuarto curso, con la intención de que la carga lectiva del alumnado esté equilibrada entre los dos semestres;</i>- <i>la inclusión del Recorrido Curricular Internacional para aquel alumnado que cumpla una serie de requisitos relacionados fundamentalmente con la realización de asignaturas en inglés y estancias en el extranjero, información que aparecerá en el Suplemento Europeo al Título;</i>b) <i>La Escuela Universitaria de Turismo Felipe Moreno solicita el cambio de semestre y curso de una serie de asignaturas;</i>c) <i>La Escuela Universitaria de Turismo del Consejo Insular de Ibiza solicita la incorporación de una asignatura optativa de Italiano.</i>		<p>“Una vez examinada la solicitud de modificaciones la Comisión de Evaluación emite un informe de evaluación FAVORABLE”</p>	
RECOMANACIONS		ACCIÓ DERIVADA	
CRITERIO 5: PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS			
<p><i>“Se recomienda llevar a cabo lo establecido por la universidad en relación con que: “Con objeto de minimizar los efectos de los cambios propuestos en la planificación docente sobre los estudiantes que comiencen el tercer curso la universidad señala que habilitará la apertura de un</i></p>		<p>Correspon a l’Escola Universitària Felipe Moreno</p>	



grupo de Francés I, Alemán I y Ruso I que excepcionalmente y en una única ocasión se impartirá durante el primer semestre del curso. De esta forma, los estudiantes afectados no verán incrementados los créditos cursados por semestre y no entrarán en conflicto de temporalización con las asignaturas de Francés II, Alemán II y Ruso II situadas en el segundo semestre del tercer curso.”

4 SISTEMA DE GARANTIA INTERN DE QUALITAT


4.0 REFLEXIÓ SOBRE LA NECESSITAT D'EFECTUAR MODIFICACIONS AL SGIQ DERIVADES DE LA IMPLANTACIÓ DE LA TITULACIÓ

Amb l'objectiu d'afavorir la millora contínua de la titulació i de garantir un nivell de qualitat que en faciliti l'acreditació, és imprescindible implantar i mantenir el Sistema de Garantia Intern de Qualitat (SGIQ) inclòs a les memòries dels plans d'estudis verificats.

L'experiència d'anys anteriors ens ha fet arribar a la conclusió que havíem de canviar la durada dels plans de millora i fer-los bianuals. El pla de millores dels títols oficials 2015-16 es nodreix de dues fonts:

- a) Els informes d'avaluació i seguiment (IAS) realitzats per les comissions de garantia de qualitat (CGQ) de les titulacions oficials.
- b) Els informes definitius de seguiment extern elaborats per l'Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears (AQUIB)

El pla de millores té la finalitat de superar les debilitats detectades i de planificar les accions de millora i la seva execució. Algunes d'aquestes actuacions corresponen a les facultats o els centres i, bona part, són responsabilitat de la UIB.

 Universitat de les Illes Balears	INFORME ANUAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ GRAU DE TURISME	Codi: GTUR-IAS-13_14
		Versió: 3
		Pàg.: 30 de 32

5 PLANIFICACIÓ D'ACCIONS DE MILLORA

Objectiu de millora	Tasques a desenvolupar	Responsables de la tasca	Data d'inici Data de finalització	Indicador de seguiment	Beneficis esperats
1. Millora del Recorregut Internacional en anglès	1. Augmentar el nombre d'assignatures ofertes en anglès a l'horari d'horabaixa	Equip deganal	Curs 2014-15	Realització de les accions	-Augmentar l'excel·lència i qualitat dels estudis de Turisme - Millorar la satisfacció de l'alumnat i del professorat
2. Complementar la formació acadèmica del alumnes mitjançant l'aplicació de les principals innovacions tecnològiques i software de gestió turística	2. Augmentar les empreses de clúster TURISTEC que col·laboren en l'impartició de les classes practiques	Equip deganal	Curs 2014-15	Realització de les accions	- Completar la formació acadèmica del estudiants amb la pràctica i aplicació de les noves tecnologies i del software utilitzat per les principals empreses turístiques
3. Millorar la climatització de l'edifici	3. Demanar i transmetre als òrgans competents la necessitat d'arreglar els equips de climatització del edifici Arxiduc Lluís Salvador	Equip deganal Vicerectorat Econòmic i d'infraestructures	Curs 2014-15	Realització de les accions	Millorar i adequar les instal·lacions de l'edifici Arxiduc Lluís Salvador
4. Disposar d'una aula d'informàtica per els estudiants de Turisme	4. Realitzar les accions adients per tal de habilitar una aula d'informàtica a l'edifici Arxiduc Lluís Salvador per els alumnes del grau de turisme	Equip deganal Vicerectorat Econòmic i d'infraestructures Rectorat CTI	Curs 2014-15	Habilitació d'un aula d'informàtica	Millorar i adequar les instal·lacions de l'edifici Arxiduc Lluís Salvador
5. Incorporar a les aules material informàtic propi	5. Instal·lar ordenadors fixes a les aules	Equip deganal CTI	Curs 2014-15	Realització de les accions	Millorar la qualitat de la docència
6. Millorar els serveis de Wi-Fi i el servei de reprografia	6.1. Tractar de millorar la red Wi-Fi a tot l'edifici Arxiduc Lluís Salvador 6.2. Analitzar amb l'empresa concessionària del servei de reprografia els problemes amb al servei	Equip deganal CTI	Curs 2014-15	Creació de noves assignatures optatives	Millorar els serveis de les instal·lacions de l'edifici Arxiduc Lluís Salvador



7. Desenvolupament d'una normativa específica de frau a la Facultat de Turisme	7. Aprovació d'una normativa per tal d'evitar el frau en l'avaluació degut als nombrosos tipus d'activitats avaluable (treballs, pràctiques, exàmens, exercicis...)	Equip deganal Junta de la Facultat de Turisme	Curs 2014-15	Realització de les accions	Augmentar l'excel·lència i qualitat dels estudis de Turisme
8. Millorar la coordinació entre assignatures i professors	8. Reunions entre l'equip deganal i els diferents departaments que donen docència en el grau	Equip deganal	Curs 2014-15	Realització de les accions	Millorar la qualitat dels estudis de Turisme
9. Millorar la informació i assessorament dels alumnes d'intercanvi	9. Cercar mecanismes (xarxes socials...) per tal de recopilar informació, coordinar i orientar de manera més efectiva als estudiants d'intercanvi.	Equip deganal	Curs 2014-15	Realització de les accions	Millorar la internalització de la Facultat i la satisfacció de l'alumnat d'intercanvi
10. Millorar la transparència de la Facultat	10. Publicar, a la pàgina web de la Facultat, el seu pressupost mostrant les diferents partides	Equip deganal	Curs 2014-15	Realització de les accions	Millorar la informació pública de la Facultat
11. Millorar la formació dels estudiants respecte l'elaboració de treballs	11. Organització de sessions formatives impartides pel Servei de Biblioteca i Documentació de la UIB sobre l'ús de les bases de dades, com citar la bibliografia i el plag, d'obligada assistència, per els alumnes de primer curs.	Equip deganal Servei de Biblioteca i Documentació	Curs 2014-15	Realització de les accions	Millorar les activitats formatives
12. Millorar la valoració del TFG	12. Analitzar amb els tutors el grau si el grau d'exigència és l'adequat	Equip deganal	Curs 2014-15	Realització de les accions	Millorar el grau de satisfacció del TFG
13. Millorar la taxa d'èxit del TFG	13. Obligar als alumnes a realitzar determinades activitats necessàries per la correcta realització del TFG (assistència a les tutories previstes per el tutor i a les sessions formatives sobre l'ús de la bibliografia i bases de dades).	Equip deganal Servei de Biblioteca i Documentació	Curs 2014-15	Realització de les accions	Millorar la taxa d'aprovat del TFG
14. Millorar l'accés a la mobilitat internacional dels estudiants amb escassos recursos econòmics	13. Creació de qualche tipus d'ajuda per fomentar la mobilitat entre els estudiants amb dificultats econòmiques	Equip deganal	Curs 2014-15	Realització de les accions	Millorar l'accés a la mobilitat internacional
15. Millorar la informació pública disponible de les titulacions de la UIB	15.1. Millora de les guies docents 15.2 Incloure el lloc i l'horari de les tutories a les guies docents 15.3 Continuar amb la incorporació d'un breu curriculum vitae del professorat	VR de Docència, VR de Títols i Tecnologia VR d'Investigació i Postgrau	Cursos 2014-15 i 2015-16	Realització de les accions	Millorar la informació pública disponible de la titulació
16. Augmentar la transparència i la rendició de comptes als grups d'interès	16.1. Publicació dels informes de seguiment i el pla de millores 16.2 Recollir i publicar la informació sobre la inserció laboral dels titulats	VR de Títols i de Tecnologia i delegat del Rector VR d'Alumnes	Cursos 2014-15 i 2015-16	Realització de les accions	Augmentar la transparència i la rendició de comptes als grups d'interès



17. Implantació del Sistema de Garantia Intern de Qualitat	17.1. Mantenir actualitzada la composició de la CGQ, la data de les reunions realitzades i un breu resum dels acords presos 17.2. Promoure la participació en el SGIQ	Equips deganals i directius, direcció CEP, direcció EDUIB Responsables de qualitat del títol	Cursos 2014-15 i 2015-16	Realització de les accions	Millorar el Sistema de Garantia Intern de Qualitat
18. Organització i gestió dels títols	18.1. Definir un quadre de comandament per a la presa de decisions acadèmiques. 18.2. Donar eines d'Administració electrònica per facilitar la gestió i l'accés de la informació relativa al SGIQ dels títols 18.3. Millorar el model d'IAS i les eines de recollida d'informació	VR de Títols i Tecnologia	Cursos 2014-15 i 2015-16	Realització de les accions	Millorar l'organització i gestió del títol
19. Personal de suport, recursos materials i serveis	5.1. Millorar el suport administratiu dels títols	VR de Títols i Tecnologia i Gerència	Cursos 2014-15 i 2015-16	Realització de les accions	Millorar el suport administratiu del títol