



**INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON EL PROGRAMA FORMATIVO
CURSO 2015/2016
TITULACIÓN: Grado en Turismo (207G)**

Comisión de Calidad 24/10/2017

El informe de satisfacción de los alumnos con el programa formativo del curso 2015/2016 del Grado en Turismo (GT) tiene como objeto el análisis de la satisfacción de los alumnos con el programa.

La información es recogida mediante encuesta distribuidas en las aulas, por los profesores responsables de las asignaturas seleccionadas. La encuesta se estructura en 6 apartados divididos a su vez en varios ítems:

- Atención al alumnado.
- Plan de estudios y su estructura.
- Organización de la enseñanza.
- Procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Recursos humanos.
- Aspectos generales del estudiante.

Se han obtenido 85 respuestas entre los alumnos del Grado en Turismo para una población de 100 alumnos, lo que supone un 85% de porcentaje de respuesta.

En este curso académico, hay que tener en cuenta que se añadieron en el curso 2013/2014 dos nuevas preguntas:

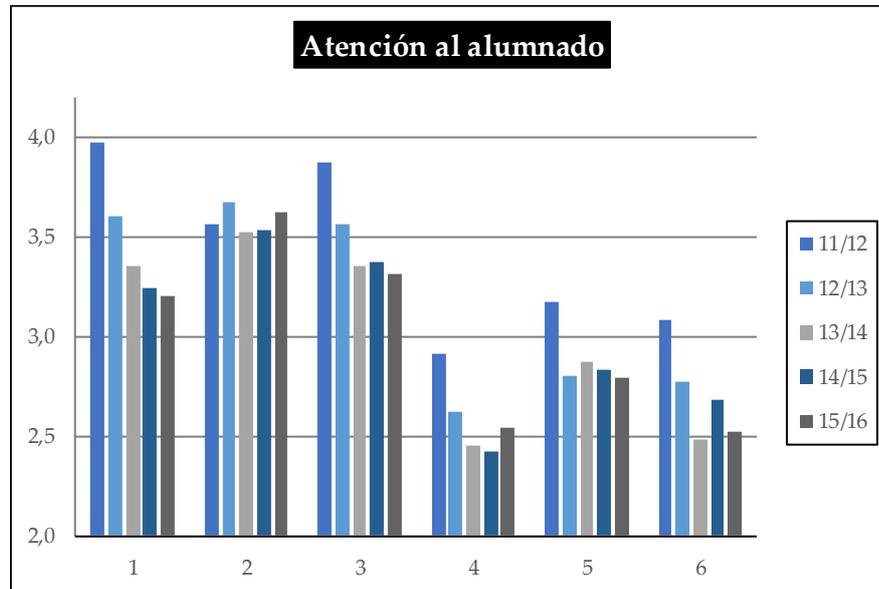
- Adecuación de los cursos de formación para facilitar el aprendizaje en el título.
- Satisfacción con los recursos materiales.

El resto de cuestiones planteadas en la encuesta es idéntica. Para comparar datos en serie histórica, se ha respetado la codificación existente en los cursos 11/12 y 12/13. Por tanto, las dos preguntas anteriores se analizarán de forma aislada (20n y 26n).

Del análisis de los resultados de las encuestas se observa que:

1. ATENCIÓN AL ALUMNADO

1. Información disponible en la página web de la UR.
2. Trámites de matrícula y gestión del expediente.
3. Actividades de apoyo al estudio (acceso a biblioteca y salas de estudio, campus virtual, gestión de becas, etc.).
4. Actividades de orientación profesional y laboral.
5. Formación integral (actividades de extensión universitaria, culturales, deportivas, etc.).
6. Canales para la realización de quejas y sugerencias.



Del análisis de los resultados de las encuestas y a pesar de los esfuerzos realizados por parte de la Vicerrectora de Estudiantes y Empleo y la Facultad de Ciencias Empresariales, se observa que:

- Los tres primeros ítems obtienen en el GT resultados muy satisfactorios, aunque ligeramente inferiores a cursos pasados.
- Los tres últimos ítems obtienen en el GT resultados ligeramente negativos. Se proponen las siguientes acciones de mejora:

AM1: Volver a comunicar al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo los resultados obtenidos para que intensifiquen dichas actividades en el GT. Aunque ya se ha venido realizando en cursos anteriores, se intensificará la demanda específica para el GT.

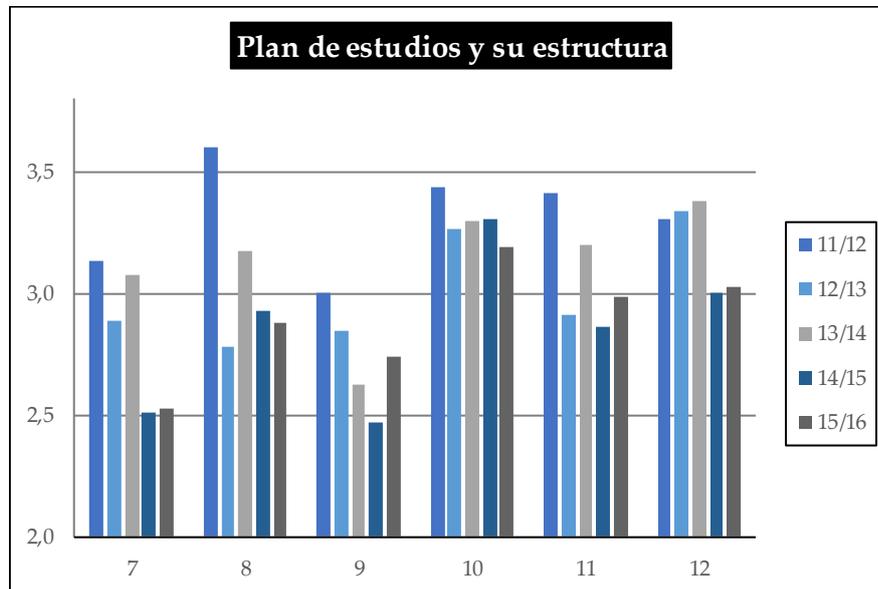
AM2: Programar, tal y como se ha venido realizando en este curso, más actividades dirigidas al GT. De la misma manera, se solicitará a los servicios implicados una mayor información dirigida al GT.

AM3: Los resultados bajos bien pudiesen deberse al desconocimiento por parte de los alumnos del sistema SQRF existente. Está misma cuestión se detectó en el curso 2014/2015, donde se programó una charla informativa que, entre otros temas, informaba de estos canales, dentro del Programa de Tutorización de la FCE. Se volverá a insistir, aunque en la Jornada de Bienvenida, los alumnos de 1º Curso califican también de muy interesante la información suministrada a este respecto.

2. PLANES DE ESTUDIOS Y SU ESTRUCTURA

7. Pertinencia y contenido de las asignaturas del plan de estudios.
8. Número y adecuación de las asignaturas optativas (no conteste si no puede cursar estas asignaturas).
9. Distribución y secuencia de las asignaturas en el plan de estudios.
10. Duración temporal de las asignaturas (semestrales, anuales).
11. Adecuación del número de horas teóricas presenciales, horas prácticas presenciales y horas de trabajo autónomo.

12. Cumplimiento de los objetivos propuestos por el programa formativo.

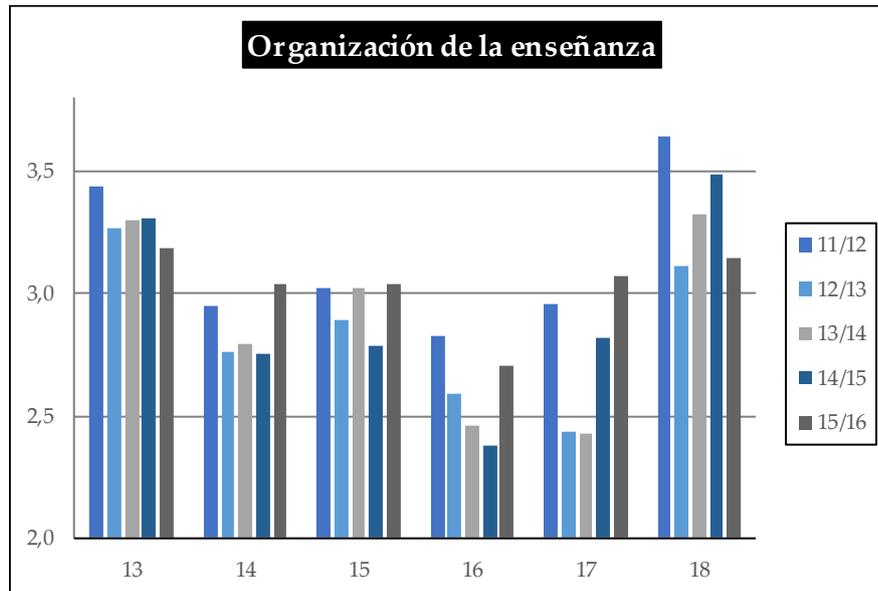


Del análisis de los resultados de las encuestas se observa que:

- Tanto la duración temporal de las asignaturas como el cumplimiento de los objetivos propuestos por el programa formativo, son valorados satisfactoriamente por los alumnos.
- Nuevamente, a la vista de los resultados de los ítems 7, 8 y 9, es necesario abrir un proceso de reflexión acerca de la composición, distribución y secuenciación del Plan de Estudios del GT (AM4).

3. ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA

13. Duración temporal de las asignaturas (semestrales, anuales).
14. Duración de las prácticas externas.
15. Coordinación entre el profesorado de una misma asignatura.
16. Coordinación entre el profesorado de distintas asignaturas.
17. Distribución de los exámenes en el calendario académico.
18. Información recibida en la guía docente.



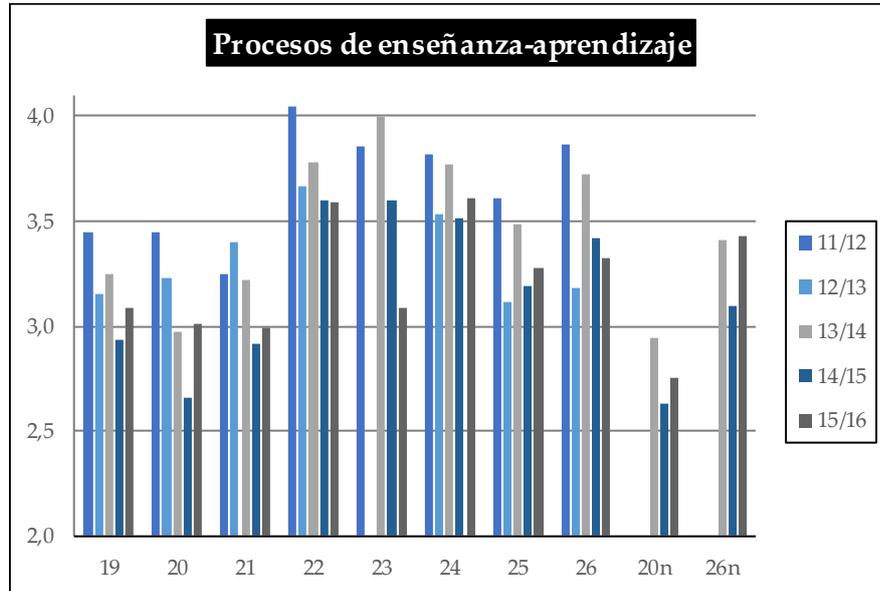
Del análisis de los resultados de las encuestas se observa que, a pesar de la implantación de los mecanismos de coordinación vertical, los alumnos valoran negativamente este ítem. Aunque se ha informado debidamente a los alumnos de su existencia y objetivos dentro del Programa de Tutorización de la FCE, los alumnos parecen desconocer estos mecanismos de coordinación. Se insistirá otra vez.

4. PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

19. Adecuación de los métodos docentes utilizados en las clases de teoría – práctica.
20. Material disponible para las prácticas en la UR.
21. Procedimientos y criterios de evaluación.
22. Utilidad de las tutorías (conteste sólo si ha asistido a las mismas).
23. Satisfacción específica con la tutorización de los trabajos fin de grado (TFG).
24. Contenidos del aula virtual.
25. Bibliografía y material de estudio recomendados.
26. Bibliografía y material de estudio disponibles en la UR.

20n Adecuación de los cursos de formación para facilitar el aprendizaje en el título (NUEVA).

26n Satisfacción con los recursos materiales (NUEVA).



Del análisis de los resultados de las encuestas se observa que todos los ítems son valorados satisfactoriamente por los alumnos.

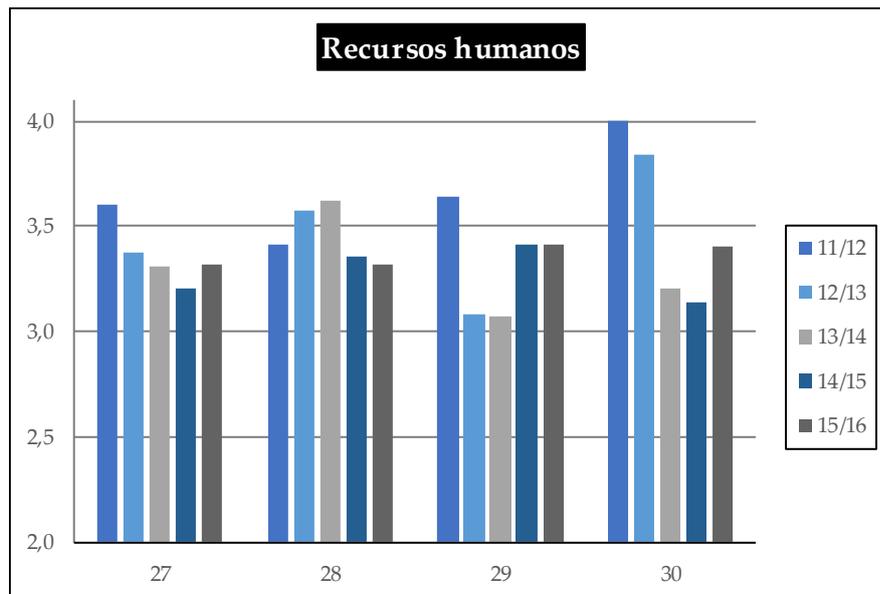
5. RECURSOS HUMANOS

27 Profesorado del programa formativo.

28 Personal de administración y servicios (Biblioteca, Oficina del Estudiante, Secretarías de Decanato o Dirección, Laboratorios. y Talleres, Conserjería, etc.).

29 Equipo de Gobierno del Centro (conteste sólo en caso de conocerlo).

30 Director de estudios del programa formativo (idem anterior).

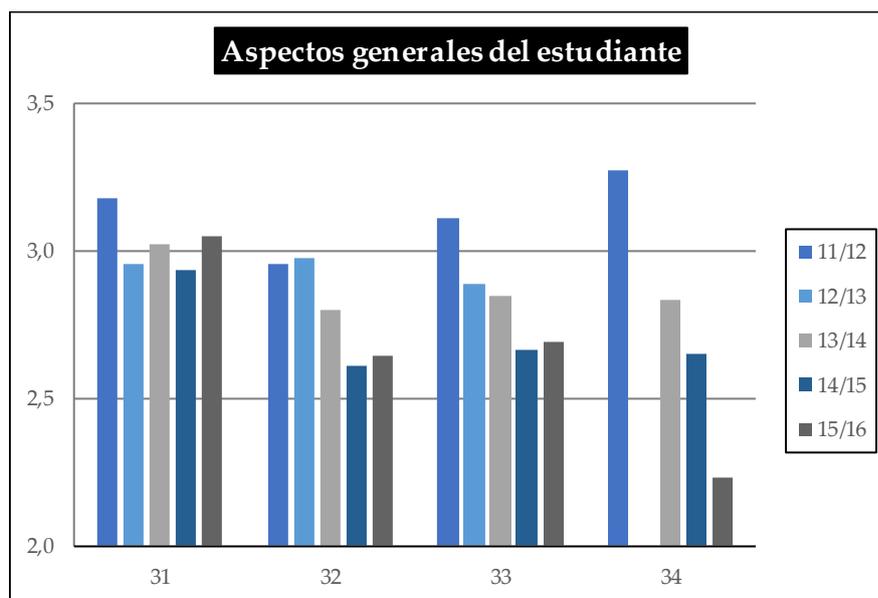


Del análisis de los resultados de las encuestas se observa que:

- Todos los ítems anteriores son valorados satisfactoriamente por los alumnos, siendo destacable la valoración que obtiene el Director de Estudios del GT y el equipo Decanal en su conjunto.

6. ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIANTE

- 31 Grado de preparación inicial para abordar estos estudios.
- 32 Cumplimiento de las expectativas iniciales respecto al programa formativo.
- 33 Satisfacción general con los estudios cursados.
- 34 Grado de preparación para la incorporación al trabajo finalizados los estudios (contestar únicamente en caso de pertenecer al último curso).



Del análisis de los resultados de las encuestas se observa que:

- Salvo en el primero, todos los ítems anteriores son valorados de forma ligeramente negativa. Estos resultados reflejan, nuevamente, el sentir general de los alumnos del Grado en Turismo sobre:

- 1) la necesidad de incorporar un mayor número de asignaturas con contenido más específico del ámbito turístico, en detrimento de asignaturas básicas de rama de conocimiento, o en su defecto, la adecuación y adaptación de dichas asignaturas básicas al sector turístico.
- 2) introducir el aprendizaje de un nuevo idioma: alemán, etc.
- 3) modificar la temporalización de las asignaturas para anticipar aquellas específicas del Grado.
- 4) contar con un grupo único para el Grado en Turismo.

7. SUGERENCIAS

Bloque 1 Atención al alumnado

- Poner taquillas para los alumnos. Mejor atención al alumnado.
- Deberían organizarse más actividades culturales.
- Ofrecer más material para el estudio (apuntes, etc.)
- Reuniones con los delegados individuales.

- Informar adecuadamente de que se trata de un grado de gestión de empresas turísticas y no turismo como tal. (prácticamente empresariales).
- Mayor consideración de las quejas formuladas por el alumno. Mayores vías de comunicación para quejas y sugerencias.
- Tener más en cuenta las quejas o sugerencias del alumno.
- Más vías de comunicación para depositar las quejas.
- Organizar actividades propias y exclusivas al Grado de Turismo.
- Más idiomas, menos asignaturas comunes con GADE y más específicas de turismo.
- Tener más asignaturas propias desde 1º o 2º.
- La plataforma para enviar quejas es confusa
- Destacar que creo que el diseño de la página web de la Universidad es un poco complicado y resulta fácil perderse en ella. La información es completa, pero es difícil encontrar lo que buscas. Podría mejorar su estructura.
- Sería beneficioso una mayor implicación de la Universidad con el sector turístico, podría resultar ventajoso para el alumnado poder participar más activamente con empresas públicas y privadas del sector turístico.
- Las actividades de orientación profesional y laboral no existen.
- Se debería ofrecer más información sobre todos los programas de movilidad de estudiantes y sobretodo aumentar las ofertas de plazas.
- Actividades de orientación profesional y laboral: la única actividad era a nivel generan de toda la Universidad, era un curso para ayudar a la creación del CV y preparación para entrevistas laborales.

Bloque 2 Plan de estudios y su estructura

- Deberíamos tener asignaturas más orientadas al turismo
- Asignaturas orientadas específicamente al grado.
- Asignaturas más relacionadas con el grado en cuestión
- Las asignaturas que cursamos de primero y segundo no tienen nada que ver con nuestra titulación. Hay asignaturas como Contabilidad e Historia del Arte que deberían ser anuales. Tenemos muchas asignaturas de GADE. Mientras que casi no tenemos asignaturas de Arte, Historia, asignaturas sobre cultura. ESTAMOS EN TURISMO NO EN GADE.
- Más asignaturas sobre turismo, por ejemplo, más tipos de idioma menos Derecho.
- Los estudios deberían estar más enfocados al grado, en este caso, deberían tener un enfoque más turístico.

- Muchas de las asignaturas no tienen que ver nada con el grado de turismo.
- Mejor adecuación de las asignaturas al grado y menos horas de teoría y más prácticas.
- Integrar más asignaturas relacionadas con el patrimonio, el arte, geografía o idiomas (mejorar el nivel de francés y añadir otro idioma optativo).
- Más idiomas y mejor nivel. Más asignaturas de Historia (de España, Mundial, del Arte...). Mayor calidad de las asignaturas y de menor vinculación con GADE. Clases con profesorado especializado en Turismo.
- Mayor variedad de países para realizar Erasmus. Más idiomas y mejorar y adecuar el nivel. Clases con profesorado más específico sobre Turismo.
- Igualdad en las oportunidades para todos los grados (igualdad en elección de los destinos de Erasmus). Especialización más temprana (1º y 2º de Turismo son sólo GADE). Más idiomas.
- Clases prácticas no todas las semanas y espaciarlas más, a fin de reducir horas en Universidad para dedicarlas al trabajo en casa.
- Hace falta asignaturas más específicas y más idiomas
- Asignaturas como contabilidad deberían estar en niveles superiores, necesitamos más idiomas.
- Menos asignaturas comunes y más específicas más optativas y más idiomas
- Alemán o italiano como asignaturas curriculares
- Quitar el plan de estudios asignaturas de relleno
- Sería necesario rediseñar el plan de estudios y adecuarlo al mercado actual
- Los dos primeros años es aceptable dar asignaturas de GADE, incluso estaría de acuerdo con dar más asignaturas, pero los dos últimos años debería estar centrado en Turismo.
- Comprendo que durante los 2 primeros cursos las asignaturas sean variadas, ya que está muy bien familiarizarse con distintas ramas para tener conocimientos generales; pero creo que se tarda demasiado en cursar asignaturas propiamente ambientadas al estudio turístico. Deberían enseñar más cosas del sector y no esperar hasta el último año. Me gustaría que las prácticas durasen más tiempo.
- Plan de estudios mal elaborado, insuficiente e incoherente. Precisa una renovación para adaptarse a la realidad laboral. Algunos conocimientos básicos se tratan superficialmente. Se adecua más al grado de ADE que a un grado propiamente turístico.
- Más asignaturas específicas de turismo como por ejemplo más idiomas y menos asignaturas de otros planes de estudios que pueden cuadrar en nuestro plan.
- Incluir asignaturas propias del sector turístico y quitar las que están de relleno. Deberíamos estudiar inglés hasta el último curso y además de francés se deberían estudiar más idiomas. Faltan asignaturas de Geografía política y culturales.
- Hasta el 3º curso no tuvimos asignaturas específicas de turismo. En 3º y 4º por fin ves algo relacionado con turismo. Entiendo que necesitamos una base, pero lo más útil de la carrera han sido los dos últimos años.

Bloque 3 Organización de la enseñanza

- En Fundamentos de Marketing tuvimos dos profesoras, las cuales no tenían ningún tipo de organización. NUESTRA CARRERA ES UN DESASTRE.
- Mala adecuación entre profesores de una misma asignatura.
- Mayor variedad de establecimientos para prácticas. Adecuar las prácticas del grado.
- Mayor variedad de empresas para hacer prácticas.
- Prácticas externas a lo largo de los 4 años de carrera. Mejora en el nivel de idiomas impartidos.
- Mayor duración de prácticas externas, empezar en 3º.
- Ampliar la duración de las prácticas curriculares
- Exámenes antes de navidad, empezando antes el curso.
- Debería haber prácticas obligatorias curriculares
- Prácticas sin asignaturas pendientes y remuneradas.
- Hemos tenido muchos problemas a lo largo de la carrera con la coordinación de los horarios de las distintas asignaturas, sobre todo cuando teníamos clases de idiomas que se impartían en la facultad de Filologías. Además, había días que teníamos muchas asignaturas separadas y teníamos dos horas sueltas hasta la siguiente clase.
- El seguimiento de la guía docente es ocasiones es irrelevante o se hace caso omiso del el. La variedad de asignaturas y su diferencia en muchos casos, hace imposible la coordinación. El trabajo autónomo del estudiante es utilizado en ocasiones para liberar de carga docente la asignatura.
- Se deberían hacer más prácticas obligatorias ya que aprendes más ahí que en muchas de las asignaturas.
- Los exámenes pueden distribuir más amplio o sea entre dos exámenes tiene más tiempo a repasar.
- Respecto a los periodos de examen, son pocos días para tantos exámenes. Deberían repartirse, por ejemplo, la mitad unos días antes de Navidad y a la vuelta la otra mitad.
- Las prácticas son lo más útil para aprender y sólo tenemos 300 horas. Se podrían hacer más prácticas en diferentes lugares (hoteles, agencias de viajes, bodegas ...), así sabríamos lo que nos gusta y salimos preparados para un amplio mercado. Los exámenes acaban muy tarde, por ejemplo, si hay alguien que quiera hacer prácticas extracurriculares en el extranjero no puede empezar hasta julio.

Bloque 4 Procesos de enseñanza-aprendizaje

- En cuanto al TFG, me gustaría recalcar las pésimas facilidades que se le dan al alumno. Ausencias de plazos de elección del trabajo, asignación al alumno de trabajos al azar, negativa de parte de profesores a la realización de trabajos entre otras cosas.
- En las prácticas no usamos ningún conocimiento adquirido en la carrera (hablo como recepcionista).

- Deberían actualizar los libros de la biblioteca ya que hay algunos demasiados antiguos y la información está anticuada. Creo que deberían implantarse más clases con ordenadores, trabajar con sistemas informáticos más modernos. En mi caso, me gustaría que hubiera más involucración del tutor con la realidad del TFG.
- Muchos de los materiales requieren de solicitud, que en ocasiones acarrea costes. Los recursos materiales escasos, o están obsoletos. Los criterios de evaluación del plan de estudios están planteados sobre indicadores difusos que en ocasiones no reflejan los conocimientos.
- Ajustar plazo de selección de tutor para el TFG. En mi caso tuve que hacerlo con quien me fue asignado y encima esa persona fue despedida de modo que mi tutora actual y yo defendemos un tema que ninguno ha elegido.
- Hay asignaturas adecuadas, pero otras que son nada más que teoría (por ejemplo: gestión de alojamientos (4º) es pura teoría y podría enseñarnos, por ejemplo, a utilizar programas de reserva), y asignaturas en las que debes hacer muchas prácticas para que luego lo más valorado sea el examen. Y TFG, nos quedamos sin profesor para proponer ideas.

Bloque 5 Recursos humanos

- Oficina del estudiante: hacer su trabajo sin ganas, parece que lo único que quieren es cobrar, sin ayudar. VERGÜENZA.
- Teresa Cobo, profesora de Derecho Privado de la Empresa, un auténtico desastre de profesora, además de ser una asignatura difícil, la profesora no da el contenido en clase, teniendo que hacerlo por nuestra cuenta en clase.
- La atención de las secretarías del decanato es pésima
- Realmente he tenido muy buenos profesores que se merecen mi respeto y admiración pero también existen otros que nos dejan un poco insatisfechos a la hora de explicar los contenidos de las asignaturas. Tienen conocimientos, pero las clases no se explican con claridad.
- Pese a que el profesorado esté capacitado académicamente, carece de cierta experiencia laboral, muy útil para el grado. El director del grado muestra la implicación justa en muchas ocasiones.
- Profesores más preparados, especialmente en idiomas. Personal de administración más amable, especialmente el personal de Biblioteca.
- Oficina del Estudiante con más tiempo de abierto.
- Hay profesores que no conocen ni la materia que imparten, simplemente se limitan a leer información en lugar de enseñar. Y personal de administración, varias veces no me han sido de ayuda.

Bloque 6 Aspectos generales del programa formativo

- Muchas asignaturas con contenido de bachillerato. Venimos a estudiar Turismo, no a repasar lo estudiado.
- Cuando entré en la Universidad, no recibí nada información sobre abordar, y empecé las

clases.

- Intentar adecuar más las asignaturas, porque hay asignaturas que no tienen nada que ver con nuestra carrera (Estadística, O.P. Financiera, Derecho...) NO SIRVEN PARA NADA.
- Adecuar los contenidos de las asignaturas con el Grado en Turismo.
- Tenemos asignaturas que no tienen nada que ver con nuestra carrera.
- Me gustaría poder dar asignaturas relacionada con el grado al que me he matriculado.
- Falta convenios con otras Universidades para el programa Erasmus. Faltan prácticas y faltan idiomas.
- Más prácticas en empresa.
- En mi opinión son pocas las asignaturas que nos ayudan para el mundo laboral
- Hoteles, Agencias de Viajes y Bodegas son pocas empresas, aprendemos demasiada teoría de GADE que luego no nos sirve en dichas organizaciones.
- Creo que he adquirido conocimientos suficientes para desenvolverme en mi sector, aunque me hubiera gustado aprender muchos más idiomas o, por lo menos, profundizar más en los idiomas más básicos: inglés y francés.
- Las expectativas respecto a este grado eran muchos mayores. La preparación frente al mundo laboral es casi inexistente, se carece de conocimientos fundamentales (programas de gestión, por ejemplo) y aquellos que se adquieren son generales y pobres. Esto hace necesario cursar un máster, pero el escaso nivel de preparación dificulta también la consecución de este objetivo.
- Debido al nº de prácticas curriculares no creo que tengamos la preparación suficiente. Deberían incluirse más actividades a nuestros futuros trabajos.
- Respecto a la preparación para el mundo laboral, me parece indispensable dedicar tiempo a este tema. No sabemos hacer currículums, ni cartas de motivación, ni dónde buscar trabajo.
- Los únicos cursos útiles 3º y 4º, y no del todo. Estoy considerando realizar un Máster porque no considero que este grado haya completado mi formación. Y ahora en prácticas veo que necesito más para estar bien preparada y ser una buena profesional.