



**Título: GRADO EN COMERCIO Y MARKETING, GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, GRADO EN TRABAJO SOCIAL Y GRADO EN TURISMO**

**Curso: 2013-2014**

**Fecha: 23/01/2015**

## 1. Evaluación y mejora de la Calidad de la Enseñanza.

### GRADO EN COMERCIO Y MARKETING

Rendimiento Académico	10/11	11/12	12/13	13/14	Objetivo Memoria Verifica	Observación
Tasa de Rendimiento <sup>1</sup>	58,8	62,5	69,7	72,2	--	Tendencia positiva
Tasa de Éxito <sup>2</sup>	69,6	71,9	81,4	82,3	≥80	Tendencia positiva. Se supera el objetivo establecido.
Tasa de Expectativa <sup>3</sup>	84,4	87,0	85,7	87,7	--	Tasa superior a las del resto de años. Se recupera la tendencia positiva
Tasa de Graduación <sup>4</sup>					≥15	Son necesarias dos cohortes de egresados para su cálculo.
Tasa de Abandono <sup>5</sup>			22,2	28,2	15≤	No se alcanza el objetivo establecido.
Tasa de Eficiencia <sup>6</sup>				96,6	≥45	Se cumple el objetivo establecido en la Memoria.

***Nota: Esta propuesta se ha unificado para tener un solo informe y de esta forma facilitar la cumplimentación y seguimiento por la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos.***

<sup>1</sup> *Tasa de Rendimiento*: relación porcentual entre el número total de créditos superados y el número total de créditos matriculados por la totalidad de los estudiantes, excluidos aquellos que provienen de otra universidad o institución de educación superior con un programa de movilidad.

<sup>2</sup> *Tasa de Éxito*: relación porcentual entre el número total de créditos superados y el número total de créditos presentados a pruebas de evaluación por la totalidad de los estudiantes, excluidos aquellos que provienen de otra universidad o institución de educación superior con un programa de movilidad.

<sup>3</sup> *Tasa de Expectativa*: relación porcentual entre el número total de créditos presentados a pruebas de evaluación y el número total de créditos matriculados por la totalidad de los estudiantes, excluidos aquellos que provienen de otra universidad o institución de educación superior con un programa de movilidad.

<sup>4</sup> *Tasa de Graduación*: relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes al título y el total de los estudiantes de dicha cohorte.

<sup>5</sup> *Tasa de Abandono*: relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en el título en el curso académico X, que no se han matriculado en dicho título en los cursos X+1 y X+2, y el número total de estudiantes de dicha cohorte de nuevo ingreso. De acuerdo a esta definición, el resultado en 2013/2014 corresponde a la cohorte de entrada en el curso académico 2011/2012.

<sup>6</sup> *Tasa de Eficiencia*: relación porcentual entre el número total de créditos en los que debieron haberse matriculado los estudiantes de una cohorte de egreso para superar el título y el total de créditos en los que efectivamente se han matriculado. Se excluye a los estudiantes que en su día accedieron al título con créditos reconocidos.



	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14	Observaciones
<b>Encuesta General de la Enseñanza en Red (Estudiantes)</b>						
Respuesta estudiantes a los cuestionarios sobre la actividad docente.		64	970	748	992	Se consigue aumentar la participación de los estudiantes en la Encuesta General de la Enseñanza.
Valoración general media de los estudiantes sobre la actividad docente.		7,29	6,44	7,16	7,2	En el curso académico 2013/2014 se modificó el cuestionario y se obtienen valores medios de satisfacción por asignatura y del profesorado en la asignatura: Satisfacción con las asignaturas de la Titulación: 7,1 Satisfacción con el profesorado de la Titulación: 7,5
<b>Encuesta General de la Enseñanza en Red (Profesorado)</b>						
Respuesta del profesorado a los cuestionarios sobre la actividad docente.		13	61	39	63	Se consigue aumentar la participación del profesorado.
Valoración general media del profesorado sobre la actividad docente.		6,50	7,62	7,82	7,1	Buena valoración. Ligero descenso con respecto a los cursos académicos 11/12 y 12/13.



## GRADO EN TRABAJO SOCIAL

Rendimiento Académico	10/11	11/12	12/13	13/14	Objetivo Memoria Verifica	Observación
Tasa de Rendimiento	68,3	71,2	78,2	79,1	43,4	Tendencia positiva. Se supera el objetivo.
Tasa de Éxito	76,8	82,0	84,4	87,1	66,2	Tendencia positiva. Se supera el objetivo.
Tasa de Expectativa	89,0	86,8	92,6	90,8	65,6	Desciende levemente con respecto al curso anterior, superior al 90%. Se supera el objetivo.
Tasa de Graduación					$\geq 17,5$	Se necesitan dos cohortes de egresados para su cálculo.
Tasa de Abandono			16,9	23,1	$10 \leq$	No se supera el objetivo. Tendencia negativa.
Tasa de Eficiencia				98,6	$\geq 45$	Se supera el objetivo

	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14	Observaciones
<b>Encuesta General de la Enseñanza en Red (Estudiantes)</b>						
Respuesta estudiantes a los cuestionarios sobre la actividad docente.	--	67	632	203	212	Se observa un ligero incremento en el número de encuestas realizadas. Muestra poco representativa.
Valoración general media de los estudiantes sobre la actividad docente.	--	7,62	6,55	6,85	6,3	En el curso académico 2013/2014 se modificó el cuestionario y se obtienen valores medios de satisfacción por asignatura y del profesorado en la asignatura: Satisfacción con las asignaturas de la Titulación: 6,3 Satisfacción con el profesorado de la Titulación: 6,5
<b>Encuesta General de la Enseñanza en Red (Profesorado)</b>						
Respuesta del profesorado a los cuestionarios sobre la actividad docente.	--	16	42	21	32	Se consigue aumentar la participación del profesorado.
Valoración general media del profesorado sobre la actividad docente.	--	7,19	7,07	7,78	7,4	Buena valoración. Ligero descenso con respecto al curso académico 12/13.



## GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Rendimiento Académico	10/11	11/12	12/13	13/14	Objetivo Memoria Verifica	Observación
Tasa de Rendimiento	89,1	80,8	82,0	84,5	--	Tendencia positiva.
Tasa de Éxito	94,2	86,9	93,5	92,0	--	Ligero descenso, pero superior al 90%.
Tasa de Expectativa	94,5	92,9	87,7	91,8	--	Mejora significativa. Vuelve a ser una tasa superior al 90%.
Tasa de Graduación					≥15	Se necesitan dos cohortes de egresados para su cálculo.
Tasa de Abandono			9,1	8,3	10≤	Se cumple el objetivo y se mejora con respecto al curso 12/13.
Tasa de Eficiencia				99,6	≥50	Tasa próxima al 100%.

	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14	Observaciones
<b>Encuesta General de la Enseñanza en Red (Estudiantes)</b>						
Respuesta estudiantes a los cuestionarios sobre la actividad docente.	--	14	135	141	247	Se consigue aumentar de forma significativa la participación.
Valoración general media de los estudiantes sobre la actividad docente.	--	8,32	7,10	7,32	7,4	En el curso académico 2013/2014 se modificó el cuestionario y se obtienen valores medios de satisfacción por asignatura y del profesorado en la asignatura: Satisfacción con las asignaturas de la Titulación: 7,5 Satisfacción con el profesorado de la Titulación: 7,2
<b>Encuesta General de la Enseñanza en Red (Profesorado)</b>						
Respuesta del profesorado a los cuestionarios sobre la actividad docente.	--	13	42	23	30	Aumenta la participación del profesorado.
Valoración general media del profesorado sobre la actividad docente.	--	6,50	7,79	7,64	7,9	Aumenta la satisfacción media del profesorado.



## GRADO EN TURISMO

Rendimiento Académico	10/11	11/12	12/13	13/14	Objetivo Memoria Verifica	Observación
Tasa de Rendimiento	49,2	68,7	73,8	74,1	--	Tendencia positiva.
Tasa de Éxito	60,3	78,1	81,1	82,4	--	Tendencia positiva.
Tasa de Expectativa	81,6	88,0	91,0	89,9	--	Se mantiene entorno al 90%.
Tasa de Graduación					≥50	Se necesitan dos cohortes de egresados para su cálculo.
Tasa de Abandono			35,3	22,2	10≤	No se supera el objetivo. Se consigue mejorar la tasa de abandono significativamente con respecto al curso 12/13.
Tasa de Eficiencia				96,6	≥50	Se supera el objetivo. Tasa próxima al 100%.

	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14	Observaciones
<b>Encuesta General de la Enseñanza en Red (Estudiantes)</b>						
Respuesta estudiantes a los cuestionarios sobre la actividad docente.	--	36	283	345	306	Disminuye el número de encuestas realizadas por el alumnado.
Valoración general media de los estudiantes sobre la actividad docente.	--	7,44	6,84	6,78	6,8	En el curso académico 2013/2014 se modificó el cuestionario y se obtienen valores medios de satisfacción por asignatura y del profesorado en la asignatura: Satisfacción con las asignaturas de la Titulación: 6,7 Satisfacción con el profesorado de la Titulación: 7,2
<b>Encuesta General de la Enseñanza en Red (Profesorado)</b>						
Respuesta del profesorado a los cuestionarios sobre la actividad docente.	--	29	65	26	50	Aumenta la participación del profesorado con respecto a los cursos 12/13 y 10/11.
Valoración general media del profesorado sobre la actividad docente.	--	7,50	7,62	7,44	7,9	Buena valoración, ligero incremento valoración media.



## **VALORACIÓN:**

La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos, en la reunión mantenida el viernes 23 de enero de 2015, ha analizado el desarrollo y los resultados académicos de los Grados en Comercio y Marketing, Gestión y Administración Pública, Trabajo Social y Turismo.

En la reunión de la Comisión de Calidad se han analizado los estudios de Rendimiento Académico (curso académico 2013/14) y satisfacción de estudiantes y profesorado (Encuesta General de la Enseñanza en red – EGE red) preparados por la UTCaI, en los que se van incorporando mejoras progresivas a medida que se dispone de más información sobre la implantación de los Grados.

Como en los informes de los cursos académicos anteriores, la Comisión de Calidad ha decidido recoger el análisis de los indicadores de resultados académicos en un único informe de seguimiento, aplicable a la totalidad de los Grados que se imparten.

En términos generales se observa que se están cumpliendo los objetivos marcados en las memorias de verificación de las tasas de rendimiento, éxito, expectativa y eficiencia en el Grado en Comercio y Marketing, el Grado en Trabajo Social, el Grado en Gestión y Administración Pública y Grado en Turismo.

Si analizamos los diferentes Grados por curso, podemos observar que a medida que avanzamos de curso los resultados mejoran de forma evidente.

En cuanto a la tasa de abandono solamente se cumple el objetivo marcado en la memoria de verificación del Grado en Gestión y Administración Pública. Después de haber analizado los informes de rendimiento académico y observar el número de alumnos que no han superado el número mínimo de 12 créditos aprobados, podemos concluir que, con carácter general, la normativa de permanencia de la Universidad tiene y tendrá un impacto negativo en este indicador, al implicar un abandono forzoso de los estudiantes.

A continuación se procede a analizar con más detalle los resultados de los diferentes grados.

### **Grado en Comercio y Marketing**

Se observa una evolución positiva en la mayoría de los indicadores de rendimiento académico.

En términos generales se observa que los cursos superiores tienen unos mejores resultados.

La tasa de rendimiento de las asignaturas del primer curso es de 51,1%, en segundo curso es 80,5%, en tercero 89%, y en cuarto 94,4%. Esto supone una importante diferencia de al menos 29 puntos entre primero y el resto de cursos.

Si analizamos en detalle las asignaturas impartidas en primero, se observa una mejoría y una tendencia positiva de las tasas en la asignatura “Derecho Civil Patrimonial” después de haber introducido cambios en la estructura de la asignatura y haber realizado el reparto de horas presenciales.

Se debe de prestar especial atención a la tendencia negativa de las tasas de rendimiento en las asignaturas “Economía de la Empresa”, “Introducción a la Contabilidad”, “Introducción a la Macroeconomía”, “Economía Mundial” e “Introducción a la Macroeconomía”. En algunos casos estas tasas pueden verse afectadas por cambios de profesores o contenidos en las asignaturas.

En las asignaturas de segundo curso se observan unas tasas más elevadas, así como en las de tercer y cuarto curso.

En los Informes de rendimiento también se refleja la diferencia de resultados entre los alumnos con un régimen de dedicación parcial y completa, estos últimos tienen unas tasas de rendimiento, éxito y expectativa superiores para este grado.



Respecto a la satisfacción del alumnado, aumenta la participación y se mantiene la satisfacción media en los valores de cursos académicos anteriores, al igual que la del personal docente.

### **Grado en Gestión y Administración Pública**

Se mejora la tasa de rendimiento del grado con respecto a cursos académicos anteriores.

La tasa de rendimiento de las asignaturas del primer curso es de 51,0%, en segundo curso es 93,5%, en tercero 95,7%, y en cuarto 98,9%. Esto supone una importante diferencia de al menos 42 puntos entre primero y el resto de cursos. El número de alumnos en los grupos de las asignaturas de primer curso es muy elevado en comparación a lo que ocurre en cursos posteriores. Al ser comunes la mayor parte de las asignaturas de primer curso, los estudiantes del grado comparten grupo con los estudiantes de otros grados.

Si nos fijamos en la Tasa de Rendimiento de Nuevo Ingreso (TRNI) que es la relación porcentual entre el número total de créditos superados y el número total de créditos matriculados por los estudiantes de nuevo ingreso, observamos que el curso académico 2013-2014 es del 48,3%, muy inferior a los de los cursos académicos anteriores.

Se observa un importante descenso de las tasas de rendimiento en las asignaturas de primer curso “Introducción a la Economía” e “Introducción a la Contabilidad”.

En el resto de cursos se mejoran en prácticamente la totalidad de las asignaturas.

En cuanto a la diferencia de resultados entre los alumnos con un régimen de dedicación parcial y completa, los alumnos con un régimen a tiempo completo tienen mejores tasas de rendimiento y expectativa, pero sin embargo tienen una tasa de éxito ligeramente inferior.

Respecto a la satisfacción se consigue aumentar de forma significativa la participación del alumnado y el profesorado, además la satisfacción media aumenta con respecto a cursos académicos anteriores.

### **Grado en Turismo**

Se mejoran las tasas de rendimiento y éxito con respecto a cursos académicos anteriores.

La tasa de rendimiento de las asignaturas en primer curso es de 62,3%, en segundo curso es 69,6%, en tercero 84,3%, y en cuarto 94,3%.

Si analizamos en detalle las asignaturas impartidas en primero podemos observar que “Introducción a la Economía” y “Introducción a la Contabilidad” son las únicas asignaturas por debajo del 50 %

En segundo sucede lo mismo en la asignatura “Microeconomía Aplicada al Turismo”.

En tercero y cuarto no encontramos ninguna asignatura con un descenso relevante en sus tasas.

En cuanto a la diferencia de resultados en los alumnos en función de su régimen de dedicación, se observan unas tasas considerablemente inferiores en los alumnos con un régimen de dedicación a tiempo parcial.

Respecto a la satisfacción se consigue aumentar de forma significativa la participación del profesorado, además la satisfacción media del alumnado y profesorado se mantiene en los valores de cursos académicos anteriores.

### **Grado en Trabajo Social**

Se mejoran las tasas de rendimiento y éxito con respecto a cursos académicos anteriores alcanzado valores más elevados que los registrados por Rama y por el total de Grados de la Universidad.

La tasa de rendimiento de las asignaturas en primer curso es de 62,5%, en segundo curso es 84,3%, en tercero 84,6%, y en cuarto 86,4%. Esto supone una importante diferencia de al menos 21 puntos entre primero y el resto de cursos.



Si analizamos en detalle las asignaturas impartidas en primero, se observa una mejoría y una tendencia positiva de las tasas en la asignatura “Introducción a la Economía” después de haber introducido cambios en la estructura de la asignatura y haber realizado el reparto de horas presenciales. Se detecta un importante descenso en la tasa de rendimiento de la asignatura de primero “Derechos Humanos” que puede ser provocada por la rotación del personal docente que imparte esa asignatura.

En las asignaturas de segundo curso se consigue aumentar la tasa de rendimiento en la mayoría de las asignaturas.

En tercero destaca un descenso muy acusado en las tasas de rendimiento de “Trabajo Social Con Grupos” que puede ser causada por un cambio de personal docente en la impartición de dicha asignatura.

En cuarto llama la atención el “Trabajo de Fin de Grado” el cual tiene una tasa de rendimiento del 49,4%.

En cuanto a la diferencia de resultados entre los alumnos con un régimen de dedicación parcial y completa, los alumnos con un régimen a tiempo completo tienen mejores tasas de rendimiento y expectativa, pero sin embargo tienen una tasa de éxito ligeramente inferior.

Respecto a la satisfacción del alumnado, aumenta la participación y se mantiene la satisfacción media en los valores de cursos académicos anteriores, al igual que la del personal docente.





## 2. Evaluación y mejora de la Calidad de las prácticas externas.

Prácticas Externas	12/13	13/14	Observaciones
Respuesta de los estudiantes a los cuestionarios sobre las prácticas externas	--	112	Los resultados de las encuestas no se desglosan por Grado, se refieren a la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos.
Valoración general media de los estudiantes sobre las prácticas externas	--	4,48	Escala de 1 – 5.

### VALORACIÓN:

La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos, en la reunión celebrada el día 23/01/2015, ha analizado el informe de prácticas externas. A continuación se adjunta un resumen de los resultados obtenidos más relevantes:

Las prácticas en empresa de la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos obtienen una valoración global media de 4,48 puntos en una escala del 1 al 5. Todos los ítems de la encuesta tienen una puntuación media por encima de los 4 puntos.

El respeto de los jefes y compañeros de trabajo, la preocupación por dar solución a los problemas y dudas y los espacios físicos son los aspectos mejor valorados.

En el caso opuesto, que la empresa haya tenido en cuenta los puntos de vista de los estudiantes y que la empresa haya explicado lo que se esperaba del estudiante son los aspectos peor valorados por los estudiantes que han respondido a la encuesta.

Existen 19 encuestas en las que el estudiante ha respondido con la puntuación máxima (5 puntos) a todos los ítems del cuestionario.

En total, se han recogido 42 sugerencias, la mayoría de las cuáles se pueden interpretar como felicitaciones por la utilidad y experiencia profesional adquirida en el programa de prácticas.

Un estudiante que ha realizado las prácticas en la empresa Job4 Projects está en general muy descontento con el desarrollo de las prácticas, otorgando la mínima puntuación (1 punto) en 9 de los 10 ítems del cuestionario.

Se recomienda añadir un campo en el cuestionario donde el estudiante pueda escribir el Grado que está cursando y de esta forma el informe de resultados se podría desglosar por tipo de estudio.



### 3. Evaluación y mejora de la Calidad de los programas de movilidad nacional e internacional.

Movilidad	12/13	13/14	Observaciones
Respuesta de los estudiantes de la Universidad de Oviedo a los cuestionarios sobre los programas de movilidad (ERASMUS)	23	31	Aumenta significativamente el número de respuestas.
Valoración general media de los estudiantes de la Universidad de Oviedo sobre programas de movilidad (ERASMUS)	4,4	4,7	Escala de 1 – 5. Mejora la valoración que se acerca al máximo.
Respuesta de los estudiantes extranjeros a los cuestionarios de los programas de movilidad (ERASMUS)	--	--	Los cuestionarios se cumplimentan por Centro por lo que no es posible dar un dato por Titulación, aunque tampoco hay encuestas para el Centro en el que se imparte este Grado.
Valoración general media de los estudiantes extranjeros sobre programas de movilidad (ERASMUS)	--	--	Escala de 1 – 5.
Respuesta de los estudiantes de la Universidad de Oviedo que realizan prácticas en empresas extranjeras (ERASMUS prácticas)	1	2	
Valoración general media de los estudiantes de la Universidad de Oviedo que realizan prácticas en empresas extranjeras (ERASMUS prácticas)	4	4,5	Escala de 1 – 5. Mejora la valoración.
Respuesta de los estudiantes de la Universidad de Oviedo a los cuestionarios sobre los programas de movilidad nacional (SICUE)	--	--	
Valoración general media de los estudiantes de la Universidad de Oviedo sobre programas de movilidad nacional (SICUE)	--	--	

#### VALORACIÓN:

La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos, en la reunión celebrada el día 23/01/2015, ha analizado el informe final del estudiante ERASMUS 2013/2014 del Grado en Comercio y Marketing y del Grado en Turismo.

#### **Grado en Comercio y Marketing**

La evaluación global de la estancia ERASMUS por los alumnos de la Universidad de Oviedo que cursan estudios en Universidades extranjeras se mantiene en puntuaciones muy elevadas, superando el valor medio de todas las titulaciones de la Universidad.

Respecto a las sugerencias para mejorar el funcionamiento del programa ERASMUS, principalmente hacen referencia a la financiación, y a aumentar la información proporcionada al estudiante con respecto a la documentación y trámites necesarios.

#### **Grado en Turismo**

La evaluación global de la estancia ERASMUS por los alumnos de la Universidad de Oviedo que cursan estudios en Universidades extranjeras, se mantiene en puntuaciones elevadas, un punto por debajo del valor medio de todas las titulaciones de la Universidad.

Respecto a las sugerencias para mejorar el funcionamiento del programa ERASMUS, principalmente hacen referencia a la financiación, y a proporcionar más información en ambas instituciones, tanto en origen como acogida, en lo relativo a convalidaciones y asignaturas.



#### **4. Evaluación y mejora de la inserción laboral de los egresados y la satisfacción con la formación recibida.**

##### **Grado en Comercio y Marketing**

<b>Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida</b>	<b>Resultado 13/14</b>	<b>Observaciones</b>
Respuesta de los estudiantes al cuestionario de inserción laboral y satisfacción con la formación recibida.	42,1%	16 de 38
% De inserción laboral de los egresados de la Universidad de Oviedo	68,7%	11 de 16
Valoración general media de los estudiantes sobre la satisfacción con la formación recibida.	6,33	—

##### **Grado en Gestión y Administración Pública**

<b>Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida</b>	<b>Resultado 13/14</b>	<b>Observaciones</b>
Respuesta de los estudiantes al cuestionario de inserción laboral y satisfacción con la formación recibida.	50%	6 de 12
% De inserción laboral de los egresados de la Universidad de Oviedo	66,7%	4 de 6
Valoración general media de los estudiantes sobre la satisfacción con la formación recibida.	8,00	—

##### **Grado en Turismo**

<b>Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida</b>	<b>Resultado 13/14</b>	<b>Observaciones</b>
Respuesta de los estudiantes al cuestionario de inserción laboral y satisfacción con la formación recibida.	44,4%	8 de 18
% De inserción laboral de los egresados de la Universidad de Oviedo	12,5%	1 de 8
Valoración general media de los estudiantes sobre la satisfacción con la formación recibida.	7,00	—

## Grado en Trabajo Social

Inserción laboral y satisfacción con la formación recibida	Resultado 13/14	Observaciones
Respuesta de los estudiantes al cuestionario de inserción laboral y satisfacción con la formación recibida.	45,9%	17 de 37
% De inserción laboral de los egresados de la Universidad de Oviedo	41,2%	7 de 17
Valoración general media de los estudiantes sobre la satisfacción con la formación recibida.	7,18	—

### VALORACIÓN:

Estos son los resultados de la encuesta a los egresados de Grado (R-SGIC-UO-26) según lo establecido en el procedimiento de gestión de la orientación profesional y seguimiento de egresados PD-SGIC-UO-1.2.4.

Se ha conseguido una participación de al menos el 40 % en todos los grados.

### 5. Evaluación de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y atención a las sugerencias y reclamaciones.

Encuestas de satisfacción Estudiantes	Resultado	Observaciones
Respuesta de los estudiantes a los cuestionarios de satisfacción.	--	
Satisfacción general media de los estudiantes.	--	

Encuestas de satisfacción Personal Docente e Investigador (PDI)	Resultado	Observaciones
Respuesta del PDI a los cuestionarios de satisfacción.	--	
Satisfacción general media del PDI.	--	

Encuestas de satisfacción Personal de Administración y Servicios (PAS)	Resultado	Observaciones
Respuesta del PAS a los cuestionarios de satisfacción.	--	
Satisfacción general media del PAS.	--	



### **VALORACIÓN:**

En la página web de la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos se ha habilitado un formulario para la recogida de quejas y sugerencias de los grupos de interés:

<http://jovellanos.uniovi.es/contacto>

Además se dispone de un buzón físico para la recogida de quejas y sugerencias en el centro.

## **6. Evaluación y mejora de las competencias y resultados de aprendizaje.**

### **VALORACIÓN:**

La asignatura Trabajo Fin de Grado, que está orientada a la evaluación de las competencias asociadas al grado, obtiene los siguientes resultados:

#### **Grado en Comercio y Marketing,**

Presenta una tasa de éxito del 97,7%, con una calificación numérica media de los estudiantes que lo superaron de 8,5.

#### **Grado en Trabajo Social**

Presenta una tasa de éxito del 95,1%, con una calificación numérica media de los estudiantes que lo superaron de 8,1.

#### **Grado en Gestión y Administración Pública**

Presenta una tasa de éxito del 100%, con una calificación numérica media de los estudiantes que lo superaron de 8,1.

#### **Grado en Turismo**

Presenta una tasa de éxito del 95,5%, con una calificación numérica media de los estudiantes que lo superaron de 7,7.



## 7. Evaluación y mejora de la Calidad de los recursos humanos.

### Grado en Comercio y Marketing

PROFESORADO / CURSO ACADÉMICO	Curso 2009-2010	Curso 2010-2011	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013	Curso 2013-2014	Enlace a Información complementaria
<b>Total de profesores del título</b>	0	39	58	72	88	
<b>Catedráticos de Universidad (CU)</b>	0	1	3	3	4	
Nº créditos impartidos Catedráticos de Universidad (CU)	0	5	18,4	22,5	31	
<b>Catedráticos de Escuela Universitaria (CEU)</b>	0	2	4	6	5	
Nº créditos impartidos Catedráticos de Escuela Universitaria (CEU)	0	24	43,4	57,1	61	
<b>Profesores Titulares de Universidad (TU)</b>	0	13	20	23	33	
Nº créditos impartidos Profesores Titulares de Universidad (TU)	0	95,5	170,75	216,55	301,35	
<b>Titulares de Escuela Universitaria (TEU)</b>	0	7	13	14	19	
Nº créditos impartidos Titulares de Escuela Universitaria (TEU)	0	74,55	98,95	123,05	179,85	
<b>Profesores Contratados Doctor (PCD)</b>	0	4	4	9	13	
Nº créditos impartidos Profesores Contratados Doctor (PCD)	0	28,9	46,8	91,8	98,4	
<b>Profesores Ayudantes Doctor (PAD)</b>	0	1	4	5	4	
Nº créditos impartidos Profesores Ayudantes Doctor (PAD)	0	8,75	43,75	35,45	31,45	
<b>Profesores Colaborador (PC)</b>	0	2	2	4	5	
Nº créditos impartidos Profesores Colaborador (PC)	0	10,5	24,1	33,1	33,45	
<b>Profesores Asociados</b>	0	8	6	6	5	
Nº créditos impartidos Profesores Asociados	0	68,75	29	41,35	42,5	
<b>Profesores Ayudantes</b>	0	0	1	0	0	
Nº créditos impartidos Profesores Ayudantes	0	0	4	0	0	
<b>Otras figuras</b>	0	1	1	2	0	
Nº créditos impartidos Otras figuras	0	4	6	1	0	
<b>Nº de profesores acreditados por ANECA o alguna de las agencias de Evaluación de las CC.AA., que no correspondan a funcionarios de carrera de los cuerpos docentes universitarios de universidades públicas</b>	0	0	0	0	0	
<b>Nº total de Doctores</b>	0	25	41	50	65	
<b>Nº total de sexenios del profesorado en la Oferta Formativa</b>	0	18	29	33	43	
<b>Nº total de quinquenios del profesorado en la Oferta Formativa</b>	0	68	146	190	245	

### Grado en Trabajo Social

PROFESORADO / CURSO ACADÉMICO	Curso 2009-2010	Curso 2010-2011	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013	Curso 2013-2014	Enlace a Información complementaria
<b>Total de profesores del título</b>	0	35	39	42	53	
<b>Catedráticos de Universidad (CU)</b>	0	1	3	2	2	
Nº créditos impartidos Catedráticos de Universidad (CU)	0	5	17,8	21,35	18,95	
<b>Profesores Titulares de Universidad (TU)</b>	0	10	6	7	13	
Nº créditos impartidos Profesores Titulares de Universidad (TU)	0	65,05	45,6	38,75	89,65	
<b>Titulares de Escuela Universitaria (TEU)</b>	0	5	5	5	6	
Nº créditos impartidos Titulares de Escuela Universitaria (TEU)	0	41,4	62,75	61,15	81,1	
<b>Profesores Contratados Doctor (PCD)</b>	0	2	6	5	8	
Nº créditos impartidos Profesores Contratados Doctor (PCD)	0	25,5	50,6	36,05	45,48	
<b>Profesores Ayudantes Doctor (PAD)</b>	0	2	4	7	4	
Nº créditos impartidos Profesores Ayudantes Doctor (PAD)	0	12,15	52,35	62,75	50,7	
<b>Profesores Colaborador (PC)</b>	0	4	4	7	6	
Nº créditos impartidos Profesores Colaborador (PC)	0	45,65	68,1	125,4	148,33	
<b>Profesores Asociados</b>	0	8	7	5	4	
Nº créditos impartidos Profesores Asociados	0	47,95	27,9	23,75	21,93	
<b>Otras figuras</b>	0	3	4	4	10	
Nº créditos impartidos Otras figuras	0	12,95	11,45	16,15	25,6	
<b>Nº de profesores acreditados por ANECA o alguna de las agencias de Evaluación de las CC.AA., que no correspondan a funcionarios de carrera de los cuerpos docentes universitarios de universidades públicas</b>	0	0	0	0	0	
<b>Nº total de Doctores</b>	0	19	24	24	32	
<b>Nº total de sexenios del profesorado en la Oferta Formativa</b>	0	18	17	17	24	
<b>Nº total de quinquenios del profesorado en la Oferta Formativa</b>	0	53	62	65	90	



## Grado en Turismo

PROFESORADO / CURSO ACADÉMICO	Curso 2009-2010	Curso 2010-2011	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013	Curso 2013-2014	Enlace a Información complementaria
<b>Total de profesores del título</b>	0	47	59	68	81	
<b>Catedráticos de Universidad (CU)</b>	0	1	2	2	4	
Nº créditos impartidos Catedráticos de Universidad (CU)	0	5	9,1	10,4	16,2	
<b>Catedráticos de Escuela Universitaria (CEU)</b>	0	1	2	2	1	
Nº créditos impartidos Catedráticos de Escuela Universitaria (CEU)	0	8,75	18	21,7	7	
<b>Profesores Titulares de Universidad (TU)</b>	0	15	15	25	27	
Nº créditos impartidos Profesores Titulares de Universidad (TU)	0	112,05	115,2	181,9	216,05	
<b>Titulares de Escuela Universitaria (TEU)</b>	0	9	15	16	20	
Nº créditos impartidos Titulares de Escuela Universitaria (TEU)	0	84,8	126,25	151,35	196,06	
<b>Profesores Contratados Doctor (PCD)</b>	0	4	4	6	10	
Nº créditos impartidos Profesores Contratados Doctor (PCD)	0	33,75	35,95	28,85	84,9	
<b>Profesores Ayudantes Doctor (PAD)</b>	0	3	6	6	5	
Nº créditos impartidos Profesores Ayudantes Doctor (PAD)	0	19	60,55	40,75	41,25	
<b>Profesores Colaborador (PC)</b>	0	2	1	3	4	
Nº créditos impartidos Profesores Colaborador (PC)	0	11	7,95	20,75	17,7	
<b>Profesores Asociados</b>	0	10	11	5	6	
Nº créditos impartidos Profesores Asociados	0	78,85	53,7	57,8	58,2	
<b>Profesores Ayudantes</b>	0	0	1	1	0	
Nº créditos impartidos Profesores Ayudantes	0	0	4	7	0	
<b>Otras figuras</b>	0	2	2	2	4	
Nº créditos impartidos Otras figuras	0	7	2	7	12	
<b>Nº de profesores acreditados por ANECA o alguna de las agencias de Evaluación de las CC.AA., que no correspondan a funcionarios de carrera de los cuerpos docentes universitarios de universidades públicas</b>	0	0	0	0	0	
<b>Nº total de Doctores</b>	0	30	41	47	56	
<b>Nº total de sexenios del profesorado en la Oferta Formativa</b>	0	19	16	26	35	
<b>Nº total de quinquenios del profesorado en la Oferta Formativa</b>	0	76	136	190	215	

### VALORACIÓN:

En términos globales, el personal docente con el que cuentan las titulaciones ha ido en aumento desde el inicio de su impartición, como consecuencia de haber ido necesitando más profesores según comenzaban los cursos superiores.

El colectivo docente más numeroso del título y de mayor peso en la docencia durante todos los cursos académicos es el de Profesores Titulares.

De igual modo, cabe destacar que la mayoría del cuerpo docente del título posee como máxima titulación académica la categoría de doctor. Asimismo, precisar que el número de sexenios de investigación obtenidos por el profesorado ha ido en aumento, especialmente en el último curso académico. Sucede lo mismo con los quinquenios de docencia, los cuales han experimentado una fuerte subida durante los dos últimos años.

### 8. Evaluación y mejora de la Calidad de los recursos materiales.

#### VALORACIÓN:

No se dispone de información al respecto.



## 9. Puntos fuertes.

Ref.	Buena práctica
1	El porcentaje de alumnos en primera matrícula es superior en todos los grados al porcentaje medio de los grados pertenecientes a la misma rama y a todos los grados de la Universidad de Oviedo.
1	La tasa de éxito en el Grado en Comercio y Marketing (82,3%) supera el objetivo del 80% establecido en la memoria Verifica.
1	Las tasas de rendimiento, éxito y expectativa sufren un pronunciado incremento a medida que se avanza de curso en todos los Grados.
1	Las tasas de eficiencia superan claramente el objetivo establecido en la memoria Verifica en todos los Grados.
1	Aumento de la participación y de la satisfacción media en la Encuesta General de la Enseñanza.
3	Buena gestión de las prácticas en la que aumenta la satisfacción reflejada en las encuestas
3	Aumenta la satisfacción refleja en las cuestionarios sobre los programas de movilidad (ERASMUS)
1	Se ha implantado un plan de acción tutorial que persigue orientar de forma más eficaz a los estudiantes.

*Ref. Referencia al epígrafe de este informe al que hace referencia la buena práctica.*

## 10. Puntos débiles.

Ref.	Debilidad	Causa	Valoración
1	Las tasas de abandono en el Grado en Comercio y Marketing (28,2%), en el Grado en Trabajo Social (23,1%) y en el Grado en Turismo (22,2%) no alcanzan el objetivo propuesto en la Memoria Verifica de la ANECA.	Los estudiantes acceden al Grado sin la percepción de que son estudios Universitarios. Los indicadores de rendimiento académico son bajos los dos primeros Cursos ya que éstos incluyen materias más generales y teóricas. A medida que estos Cursos transcurren, y las asignaturas son más específicas y prácticas estos indicadores se recuperan.	PRIORITARIA
1	Los resultados de rendimiento académico en primer y segundo curso de	Las asignaturas comunes de primer curso tienen docencia compartida en la	PRIORITARIA





Ref.	Debilidad	Causa	Valoración
	los Grados impartidos se podrían mejorar.	mayoría de los Grados. En general, no se imparten contenidos específicos por Grado.	
1	La participación en la cumplimentación de la Encuesta General de la Enseñanza sigue siendo baja por parte del alumnado.  Esta baja participación también se produce en el caso de profesorado.	No se ha prestado apoyo a los estudiantes para realizar la Encuesta General de la Enseñanza. Este hecho tiene un impacto directo sobre el índice de participación.	PRIORITARIA
1	Número de alumnos por grupo muy elevado en algunas asignaturas.	No se han aumentado el número de grupos de estas asignaturas.	PRIORITARIA

*Valoración en función de la prioridad, impacto y/o facilidad de resolución.*

*Ref. Referencia al epígrafe de este informe al que hace referencia el punto débil.*

## **11. Seguimiento de recomendaciones y acciones de mejora de informes de seguimiento anteriores.**

RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA	ESTADO
1. Aumentar la participación en la Encuesta General de la Enseñanza.	REALIZADA
2. Organizar una reunión o entrevista con los estudiantes de la primera promoción de los Grados para tener una visión más general de cómo han ido las cosas. Sería organizada para recabar información sobre las inquietudes, solapamientos, coordinación, etc. Sería una reunión enfocada a buscar soluciones de forma general en el Grado.	REALIZADA
3. Aumentar la participación en la encuesta realizada por los estudiantes acogidos en el programa de movilidad ERASMUS.	REALIZADA
4. Completar el informe ERASMUS con las estadísticas generales de participación en el programa ERASMUS de la Universidad de Oviedo.	REALIZADA
5. Valorar el porcentaje máximo de evaluación continua en algunas asignaturas como "Creación de empresas" que tienen un sistema de evaluación establecido en el que no se necesitaría examen final y abrir este proceso a otras asignaturas.	PENDIENTE  (Se realizará de acuerdo al criterio cuarto de la Instrucción del Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica, de fecha 2 de Febrero de 2015, por la que se establecen criterios sobre la elaboración y modificación de las Guías Docentes de las asignaturas.)

## 12. Seguimiento de recomendaciones y acciones de mejora de informes de verificación y modificación ANECA.

### GRADO EN COMERCIO Y MARKETING

RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA	ESTADO
La experiencia investigadora en algunos departamentos es insuficiente. Se recomienda que se aporte un plan de mejora de la producción científica en los departamentos y centro implicados en el título.	--

### GRADO EN TRABAJO SOCIAL

RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA	ESTADO
Se recomienda explicar las similitudes existentes entre los referentes externos aportados y la propuesta de título. Se alude como referentes externos al libro blanco y a la Red temática EUSW, que recoge las coincidencias en los estudios de trabajo social de diversos países europeos pero se deberían señalar las similitudes existentes entre los referentes externos y la propuesta del Título.	--
Los objetivos contenidos en el libro blanco constituyen un marco orientador para establecer el perfil del grado por cada una de las universidades. En consecuencia puede ser oportuno reformular algunos de ellos para diferenciarlos de las competencias del título con la finalidad de mejorar la estructura de éste. De igual manera, y en el mismo sentido, se deberían reformular algunas competencias específicas tal y como se señaló en el informe preliminar. Esta recomendación será objeto de especial seguimiento.	--
Se recomienda que se indiquen los convenios de movilidad firmados que sean de aplicación para el título propuesto, con expresión de este dato en la memoria.	En la memoria de verificación publicada se hace referencia a los convenios de movilidad Sicue-Séneca y a los de movilidad Erasmus y Convenio. Se listan las Universidades nacionales y extranjeras con las que existen acuerdos.
Se recomienda aportar en la memoria información respecto a planificación, evaluación, asignación de créditos y reconocimiento curricular de las acciones de movilidad. No es suficiente remitir a un enlace web.	En el apdo. de planificación y gestión de la movilidad de estudiantes propios y de acogida de la memoria de verificación no se aporta la información que se menciona en la recomendación sobre la evaluación y reconocimiento curricular de las acciones de movilidad.



<b>RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>ESTADO</b>
Es conveniente, y por tanto se recomienda que una vez que esté aprobada la guía docente, se incorpore a la memoria de verificación toda la información relativa a los sistemas de evaluación, actividades formativas y organización temporal de las mismas en cada materia. Esta recomendación será objeto de especial seguimiento.	--
En el módulo de prácticas y trabajo final de grado se debería especificar el porcentaje que supone la valoración del profesional y del tutor. No es adecuado que el criterio no esté establecido y pueda variar año a año sino que debería estar fijado.	No se ha realizado.
Se recomienda que se incorpore en la memoria los perfiles académicos de un número suficiente de profesores que demuestre que la universidad posee profesorado cualificado para el grado en cuestión. No se trata de que se establezca el profesorado concreto, sino que se fije que existe profesorado adecuado y suficiente para impartir el grado.	--



## **GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

<b>RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>ESTADO</b>
Se recomienda seleccionar realmente las competencias que se van a desarrollar. Se han declarado un número excesivo tanto de competencias generales como de específicas. No se trata de recoger todas las competencias listadas en el Libro Blanco o consensuadas en la Conferencia Interuniversitaria de Gestión y Administración Pública, sino de seleccionar aquellas en la que la universidad se concentrará en la formación de los estudiantes. Se debería, pues, una vez implantado el grado, analizar la gestión de estas competencias para comprobar su efectiva adquisición por los estudiantes.	--
Se recomienda que el sistema de evaluación sea específico por materias y que figuren los criterios en las guías del alumno para cada una de las asignaturas. Esta recomendación será de especial seguimiento.	--
Se argumenta que las enseñanzas en CC. Política corren a cargo del área de Sociología. Se recomienda que la Universidad incorpore a profesores de esta área de conocimiento.	--
Se recomienda que se realicen estudios y planes de mejora con el fin de incrementar las tasas de graduación.	Los informes de seguimiento por curso académico recogen las acciones de mejora y su planificación. El estado de las mejoras iniciadas se analiza en las reuniones de la Comisión de Calidad.

## **GRADO EN TURISMO**

<b>RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>ESTADO</b>
Se sugiere acercar más la planificación de las enseñanzas en ambas propuestas (centro propio y adscrito) sobre todo si, como se indica, hay una coincidencia de contenidos mayor aún de la que se observa directamente de la comparación de las asignaturas.	--



### 13. Seguimiento de recomendaciones y acciones de mejora de informes de seguimiento ANECA.

#### GRADO EN COMERCIO Y MARKETING

RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA	ESTADO
Se recomienda unificar los contenidos referentes al grado de manera que el estudiante acceda a una única página desde cualquiera de los enlaces, bien desde el centro bien desde la universidad.	La información de Calidad del Grado accesible desde la página web del Centro vincula a la publicada en la página web de la UTCal de la Universidad. Se ha centralizado la información para evitar inconsistencias.
En la página Web propia de la “Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales” se denomina el título como “Grado en Comercio en Marketing”. Se debería subsanar este error.	No se ha realizado.
Se recomienda que la información relevante, como la existencia de dos menciones asociadas al título, aparezca en un lugar destacado del título, no en textos largos que contienen mucha información.	Las menciones están indicadas en la ficha resumen del Grado.
Se recomienda incorporar información relativa a los servicios ofrecidos a estudiantes con necesidades educativas específicas.	Se ha añadido un enlace a la oficina de atención a personas con necesidades específicas ONEO.
Se debería incluir en la página Web del título la resolución en el BOE del grado.	Se comprueba que esta recomendación ha sido implementada.
En la ficha de información completa de título, en el apartado de “presentación del título” se debería indicar que el centro propio está ubicado en la ciudad de Gijón, aunque sí se menciona en la ficha resumen.	En la página web del Grado en el apdo. de datos generales se adjunta un enlace a la página web de la Facultad. En la cabecera de esta página se indica la dirección postal de la Facultad.
En la presentación de título sólo aparece el castellano como idioma de impartición, cuando en la memoria de verificación se indican también inglés, francés, alemán e italiano. No obstante los idiomas de impartición son castellano e inglés puesto que las otras lenguas son optativas entre ellas.	Se comprueba que esta recomendación ha sido implementada.
Se recomienda, asimismo, que la información como el apoyo que da la Universidad a personas con necesidades educativas específicas y cómo influye esta situación u otras análogas en las normas de permanencia aparezca, a través de un enlace, en la página principal del título.	En la página web de ONEO se adjunta un catálogo de servicios (medidas de apoyo al estudiante con discapacidad y necesidades educativas específicas).
En el perfil de egreso se echa en falta la alusión a las vías académicas como potencial salida: docencia e investigación.	Se comprueba que esta recomendación ha sido implementada.
Se recomienda incluir en la página Web, como parte de la información pública del título, algunos indicadores generales sobre el mismo: número de plazas ofertadas, calendario de implantación y disponibles como: número de estudiantes matriculados, tasa de éxito,... e información	La información comentada está incluida en el apdo. de Sistema de Calidad.



RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA	ESTADO
complementaria útil para los futuros estudiantes, además de recogerse en el apartado de calidad, donde el acceso es menos visible.	
Se recomienda que la resolución del BOE se incluya también en el apartado de la Documentación oficial del título.	Se comprueba que esta recomendación ha sido implementada.
Cuando se accede a la información de extinción del título aparece también “adaptación al grado”, que puede confundirse con el curso de adaptación al grado que existe en este título. Se debería, por tanto, aclarar que este enlace pretende mostrar la equivalencia de las asignaturas del Grado con los estudios de la diplomatura en Ciencias Empresariales. Además el enlace que da acceso al curso de adaptación desde el apartado de “acceso y admisión” está vacío.	Se comprueba que esta recomendación ha sido implementada.
Es aconsejable que la normativa de permanencia se encuentre comentada de manera simplificada y adaptada al grado, sin detrimento de que la normativa completa se encuentre disponible. Lo que se ofrece es un enlace al Boletín Oficial del Principado de Asturias (BOPA).	Desde la página web del Grado se enlaza a los trámites que hay que realizar en este caso, pero no se ha publicado un resumen de la normativa.
Se recomienda mejorar la velocidad de acceso a la guía docente y a sus componentes: horario y aulas.	--
En relación con el contenido de las guías docentes, sería conveniente mejorar el plano de las aulas donde se imparte cada asignatura porque éste resulta poco intuitivo, así como mejorar la visualización de los horarios, ya que es lenta y poco operativa.	--
Igualmente, se recomienda ofrecer en la página Web del título información sobre las opciones de movilidad que tiene el estudiante. Lo mismo ocurre con las prácticas externas.	En la página web del Grado en el apdo. de Características del Centro se han añadido tres epígrafes que hacen referencia a: instalaciones y servicios, movilidad y relaciones internacionales y prácticas, empleo y plan de acción tutorial.
La información sobre el profesorado es insuficiente y se sugiere incluir en las guías docentes un enlace a la página Web del profesor o ampliar la información sobre las características académicas más relevantes del mismo.	No se ha realizado.
El alumno, a través de las guías docentes, tiene acceso a los horarios y aulas de cada asignatura. Sin embargo, no se encuentra ni un horario global por curso en el que el alumno vea la distribución de las asignaturas, ni el calendario de exámenes en el que se detallen los días, horas y aulas para la realización de cada examen.	Los horarios y el calendario de exámenes se pueden consultar en la página web de la Facultad.
En la página Web donde se encuentran publicadas las guías docentes, en la tabla de presentación de asignaturas se recomienda sustituir “Acción” por “Guía docente” o que sencillamente exista un enlace al clicar sobre el nombre de la asignatura.	--
Por otro lado, menos del 3% de los alumnos y del 7% de los profesores han realizado la encuesta del Centro. Se recomienda introducir modificaciones en este procedimiento para conseguir que un mayor número de alumnos participe en la evaluación. En cualquier caso no se deberían considerar los resultados de estas encuestas como fortalezas.	El análisis de la baja tasa de respuesta a la encuesta en red se realiza en las reuniones de la Comisión de Calidad. Los documentos que evidencian las razones comentadas son las actas



RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA	ESTADO
	de reunión de la Comisión de Calidad y los informes de seguimiento por curso académico.
Se debería incluir en la web un buzón de sugerencias/reclamaciones e información sobre los responsables de atenderlas.	En la página web de la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos se ha habilitado un buzón de sugerencias / reclamaciones en su apartado de contacto: <a href="http://jovellanos.uniovi.es/contacto">http://jovellanos.uniovi.es/contacto</a>
Hay que resaltar que la universidad ha admitido a más estudiantes de los solicitados porque estaba establecida una entrada de 120 estudiantes más 40 en el curso de adaptación y han ingresado en 142 estudiantes en 2010 y 192 en 2011, mientras que en los cursos de adaptación han matriculado 37 en 2010 y 40 en 2011.	Esta información se analiza en las reuniones de la Comisión de Calidad.

## GRADO EN TRABAJO SOCIAL

RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA	ESTADO
Se debería mejorar el acceso para que la información buscada se proporcione de forma más directa, sin tener que acceder previamente a la información que resulte común para toda la universidad. Se recomienda que estén adecuadamente identificados los enlaces desde la propia titulación. Asimismo, es muy conveniente unificar las vías de acceso a la información, ya que según el itinerario de búsqueda se llega a diferente información, como sucede, por ejemplo, en la documentación oficial del título.	La información de Calidad del Grado accesible desde la página web del Centro vincula a la publicada en la página web de la UTCal de la Universidad. Se ha centralizado la información para evitar inconsistencias.
No se localiza en la página de presentación del título, ni explorando sus enlaces, información dirigida a los estudiantes con necesidades educativas específicas, que debería publicarse.	Se ha añadido un enlace a la oficina de atención a personas con necesidades específicas ONEO.
Las competencias del título se encuentran disponibles, aunque con muchas referencias al Libro Blanco del Grado, lo que puede llevar a confusión acerca a la función de dicho libro.	Las competencias del Grado se publican en la guía docente (aplicación informática SIES), no se detectan las referencias al libro blanco que se mencionan en la recomendación.
La normativa de permanencia cuesta encontrarla dentro la normativa general de la Universidad. No hay un enlace en la página de presentación del título que lleve a dicha normativa, por lo que se recomienda un acceso más directo.	Desde la página web del Grado se enlaza a los trámites que hay que realizar en ambos casos (normativa y reconocimiento), pero no se ha publicado un resumen de las normativas mencionadas.
A la normativa de reconocimiento y transferencia de créditos se accede a través de una pestaña en una página sobre información general del grado, y se llega a la información a través de un enlace al Boletín Oficial. Se incluye la normativa completa. Se recomienda un acceso más directo e incluir un resumen de los aspectos más relevantes de la normativa para los estudiantes.	



RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA	ESTADO
<p>En la página del Grado hay un enlace a la memoria de verificación y al Boletín Oficial, pero no existe enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) ni al informe de evaluación emitido por ANECA por lo que se recomienda incluirlos.</p>	<p>Se comprueba que esta recomendación ha sido implementada.</p>
<p>Se debería recoger la información de forma clara sobre el número de convocatorias del plan a extinguir y los procedimientos para que el estudiante pueda continuar sus estudios en el nuevo plan de grado, de una forma resumida e inteligible para el estudiante.</p>	<p>En el apdo. de información adicional en la página web del Grado, se describe el proceso de extinción del plan de estudios.</p>
<p>Se deberían incluir las actas de la Comisión de calidad, aportar evidencias del funcionamiento del sistema e información más específica para este grado así como las estrategias de mejora que derivan de estos análisis, de forma más detallada para el título.</p>	<p>En la página web del Centro se publica un resumen de las actas de cada reunión de la Comisión de Calidad.</p>
<p>Aunque en el Informe de evaluación emitido por ANECA existen varias recomendaciones, algunas de especial seguimiento, no existe ninguna respuesta al respecto.</p>	<p>El análisis de las recomendaciones efectuadas en los informes de la ANECA se lleva a cabo en los informes de seguimiento por curso académico.</p>
<p>No se han encontrado evidencias de que se haya analizado la evolución de los indicadores, únicamente se reproduce en el Informe Anual las cifras del curso 2010/2011, primer año en el que se implantó el Grado. No se incluye el cuadro del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU).</p>	<p>--</p>
<p>En cuanto a la evolución del número de estudiantes de nuevo ingreso, se indican exclusivamente los matriculados en los años 2010 y 2011, algo inferiores este año al número ofertado, 89 sobre 100. No hay análisis sobre estos datos.</p>	<p>Esta información se analiza en las reuniones de la Comisión de Calidad.</p>





## GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

B. RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA	ESTADO
Es necesario pasar por cuatro enlaces hasta que se accede a la información del título. Se recomienda presentar la información de forma más directa.	Se ha modificado la estructura de la página web del Grado para acceder a la información de forma más directa.
No se encuentra, la información sobre los servicios de apoyo y asesoramiento a estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad.	Se ha añadido un enlace a la oficina de atención a personas con necesidades específicas ONEO.
Las competencias del título se encuentran disponibles. Se recomienda, al igual que en los casos anteriores que el acceso a las competencias sea directo desde la página de presentación.	Las competencias se pueden consultar en la guía docente (aplicación informática SIES), apdo. de asignaturas, horarios, profesores, guías docentes y competencias del título. No hay un acceso directo desde la página de presentación.
En el apartado de perfil de egreso se aportan las salidas profesionales pero no las vías académicas.	Como perfil profesional se establece la docencia y/o investigación.
La normativa de permanencia se encuentra disponible. En el enlace que da acceso a la normativa de permanencia figura la normativa completa, y un resumen de la misma, sin embargo el resumen es una explicación de los objetivos de esta norma, que no alude a los aspectos más importantes para los estudiantes por lo que se recomienda modificar este resumen e incluir en el mismo información que pueda resultar más útil al estudiante.	Desde la página web del Grado se enlaza a los trámites que hay que realizar en este caso, pero no se ha publicado un resumen de la normativa.
En referencia a la documentación oficial del título, se incluye la memoria de verificación y el informe de evaluación emitido por ANECA. Pero falta el enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos del plan de estudios y su inclusión en el BOE. Asimismo, el enlace "memoria" no funciona.	Se comprueba que esta recomendación ha sido implementada.
En cuanto al despliegue del plan de estudios, se encuentra toda la información requerida. Sin embargo, sería bueno priorizar la distribución de la información en coherencia con el interés que tiene para el estudiante, por ejemplo el enlace a los horarios se encuentra al final del todo.	Los horarios y el calendario de exámenes se pueden consultar en la página web de la Facultad.
Los enlaces de acceso a la información del plan de estudios están disponibles en la parte de abajo de la página, después de una gran cantidad de texto, sería conveniente destacarlos en un lugar más visible y accesible.	Desde la página web del Grado se enlaza al apdo. de asignaturas, horarios, profesores, guías docentes y competencias del título.
En cuanto a la extinción del plan antiguo, se aporta el curso de adaptación con las guías docentes de las asignaturas, si bien sería interesante incluir la normativa y la tabla de adaptaciones en el mismo apartado porque esta información está pero se encuentra accediendo por otro enlace. Asimismo, Se debería recoger de forma clara, resumida e inteligible para el estudiante la información sobre el número de convocatorias del plan a extinguir y los procedimientos para que el estudiante pueda continuar sus estudios en el nuevo plan de grado.	En el apdo. de información adicional se encuentra la información sobre el proceso de extinción del plan de estudios y la tabla de adaptación al Grado.
El número de estudiantes de nuevo ingreso fue de 27 en 2010 y 26 en 2011. El de los cursos de adaptación de 33 y 40 respectivamente. El Plan preveía 80 matriculados. Es llamativo que el número de estudiantes diste	Esta información se analiza en las reuniones de la Comisión de Calidad.



<b>B. RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>ESTADO</b>
notablemente de la previsión realizada en la memoria de verificación. Se recomienda realizar una reflexión para valorar las razones por las que apenas se alcanza un tercio de lo previsto y, en su caso, poner en marcha un plan de mejora.	

## GRADO EN TURISMO

<b>RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>ESTADO</b>
Se recomienda unificar los contenidos referentes a cada centro de manera que el estudiante acceda a una única página desde cualquiera de los enlaces, bien desde el centro bien desde la universidad.	--
Se observa información contradictoria en cuanto a la distribución de los créditos, dependiendo de cuál sea el acceso. Así, si se accede por el listado de grados de la universidad a la llamada "ficha resumen" o si se accede a la página del grado desde los centros se observa una información diferente a la de la memoria de verificación. Sin embargo, si se accede por el listado de grados de la universidad a la llamada "ficha completa" la información es correcta.	--
Se aconseja incluir un breve párrafo de descripción general del título más allá de la información ofrecida a través del enlace al punto 5 de la memoria de verificación.	
Debe figurar, como idioma de impartición, además del castellano, el inglés, puesto que todos los estudiantes deberían cursar asignaturas obligatorias en este idioma.	Se comprueba que esta recomendación ha sido implementada.
Se recomienda aportar información relativa a los servicios de apoyo y asesoramiento para estudiantes con necesidades educativas específicas. Asimismo, sería conveniente que, en este enlace, se recogiera información sobre cómo influye esta situación y otras análogas en las normas de permanencia.	Se ha añadido un enlace a la oficina de atención a personas con necesidades específicas ONEO. En la página web de ONEO se adjunta un catálogo de servicios (medidas de apoyo al estudiante con discapacidad y necesidades educativas específicas).
Para los dos centros – propio y adscrito – es aconsejable que la normativa de permanencia se encuentre comentada de manera simplificada y adaptada al grado, sin detrimento de que la normativa completa se encuentre disponible. Lo que se ofrece es un enlace al Boletín Oficial del Principado de Asturias (BOPA).	Desde la página web del Grado se enlaza a los trámites que hay que realizar en este caso, pero no se ha publicado un resumen de la normativa.
Según lo recogido en la memoria de verificación, las competencias del título difieren en función del centro de impartición – propio y adscrito –. Sin embargo, en el apartado de competencias de la página Web de ambos centros se muestran indistintamente todas las competencias, tanto las del centro propio como las del adscrito. Se recomienda corregir este aspecto con objeto de no confundir al estudiante.	Las competencias se pueden consultar en la guía docente (aplicación informática SIES), apdo. de asignaturas, horarios, profesores, guías docentes y competencias del título. No hay un acceso directo desde la página de presentación.
Hay un apartado específico dedicado al Plan de Estudios con información de asignaturas por cursos. Se debería incorporar al menos la denominación, carácter y créditos de las asignaturas de los cuatro cursos, aunque todavía no estén implantadas, de cara a que el estudiante disponga	Se comprueba que esta recomendación ha sido implementada.



RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA	ESTADO
de la máxima información posible para la toma de decisiones. Esta información debería incorporarse tanto para el centro propio como para el adscrito.	
Se recomienda que haya un enlace directo al curso de adaptación. Ahora mismo solo se puede acceder a esta información desde la ficha resumen del título. También se ha observado que hay un enlace al Curso de Adaptación desde el apartado de “Acceso y Admisión” en la página principal del título aunque está vacío de contenido. Esto ocurre tanto para el centro propio como para el adscrito.	Al curso de adaptación se accede a través de la página web de la Facultad (apdo. información académica, Grado en Turismo).
Se recomienda que en la página Web del título exista un enlace a las acciones de movilidad relacionadas con el título.	En la página web del Grado, en el apdo. Características del Centro, hay un breve resumen de la movilidad y relaciones internacionales.
Se recomienda incluir en la página web, como parte de la información pública del título, algunos indicadores generales sobre el mismo: número de plazas ofertadas, calendario de implantación y disponibles como: número de estudiantes matriculados, tasa de éxito,..., e información complementaria útil para los futuros estudiantes, además de recogerse en el apartado de Calidad donde el acceso es menos visible.	La información comentada se incluye en el apdo. de Sistema de Calidad de la página web del Centro.
Se recomienda que el enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) dirija directamente a la información del Grado y no a la página principal del mismo. Asimismo, se recomienda incluir el enlace al BOE en el apartado de Documentación del Título.	Se comprueba que esta recomendación ha sido implementada.
<p>Con las guías docentes, sería conveniente realizar las siguientes mejoras en ambos centros: propio y adscrito:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar la velocidad de acceso a las guías docentes y a sus componentes: horario y aulas.</li> <li>2. Incluir las guías docentes de las asignaturas de 3º y 4º con, al menos, la información que se recoge en la memoria de verificación.</li> <li>3. Se recomienda que dentro del apartado “Plan de estudios, asignaturas, horarios” la columna denominada “Acción” sea modificada por “Guía docente”. Otra opción es establecer un enlace que permita acceder a esa guía al pulsar sobre el nombre de cada asignatura.</li> <li>4. Proporcionar en las guías docentes un enlace a la página Web del profesor o ampliar la información sobre las características académicas más relevantes del mismo, aunque la información sobre el profesorado sea suficiente.</li> <li>5. Homogeneizar la información sobre todas las asignaturas, ya que, hay alguna asignatura cuya guía docente está prácticamente vacía, por ejemplo: en “Derecho Turístico Privado”.</li> <li>6. Mejorar la presentación de las tablas del cronograma de la asignatura y el plano de las aulas donde se imparte cada asignatura, ya que, éste resulta poco intuitivo.</li> </ol>	--
<p>Con relación al despliegue del plan de estudios para los dos centros: propio y adscrito se presentan las siguientes sugerencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incluir un horario global por curso en el que el estudiante vea la distribución de las asignaturas así como las aulas de impartición.</li> </ol>	El calendario de horarios y exámenes está publicado en la página web de la Facultad.



<b>RECOMENDACIONES / ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>ESTADO</b>
2. Aportar un calendario de exámenes de todas las asignaturas.	
En la tabla de indicadores y el informe anual se muestra que las tasas de rendimiento de dos de las asignaturas de primero están por debajo del 40%: Derecho Civil y Patrimonial, 23%; Introducción a la Economía, 32%. En el informe anual se recoge este hecho así como el desarrollo de las medidas correctoras a adoptar. Se recomienda que se haga seguimiento del tema.	El seguimiento de las acciones de mejora aprobadas en el informe de seguimiento se realiza en las reuniones de la Comisión de Calidad.
Menos de un 2% de los alumnos ha realizado la encuesta del centro sobre la valoración de la titulación. Parece que la encuesta se hace en línea. En el informe anual se recoge este hecho así como el desarrollo de las medidas correctoras a adoptar. Se recomienda que se haga seguimiento del tema con objeto de conseguir que un mayor número de alumnos participe en la evaluación.	--
Además, se recomienda seguir con especial atención los procesos en relación con: 1) los programas de formación y evaluación del profesorado ya contratado en relación con la docencia y la investigación 2) puesta en marcha de la gestión y desarrollo de los Trabajos Fin de Grado (TFG) y de las prácticas externas en el título, 3) puesta en marcha de convenios con otras universidades para que el estudiante pueda realizar programas de movilidad.	--
Se aprecia una disminución del 30% en la matrícula. Se recomienda que se reflexione sobre este aspecto dentro del sistema interno de garantía de calidad.	El análisis de estos aspectos se lleva a cabo en las reuniones de la Comisión de Calidad.



#### 14. Acciones de mejora.

Nº	Ref.	Acción	Responsable Ejecución	Período temporal	Recursos necesarios	Indicador seguimiento
1	1	Aumentar la tasa de respuesta de los estudiantes a la EGE en red mediante el apoyo presencial del técnico en calidad asignado a la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos: planificar el proceso de encuesta, dar soporte técnico en la Facultad, acompañar a los estudiantes a las aulas de informática y explicar el proceso de la encuesta.	UTCAL	Curso académico 2014/2015	UTCAL	Nº de visitas del técnico. % respuesta a la EGE en red (Estudiantes).
2	3	Aumentar la participación en la encuesta realizada por los estudiantes acogidos en el programa de movilidad ERASMUS.	Coordinador de movilidad	Curso académico 2014/2015	--	Nº de encuestas realizadas.
3	1	Mantener reuniones con los alumnos que están finalizando los estudios en los grados impartidos en la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos	Coordinador	Curso académico 2014/2015	--	Nº de reuniones. Nº de alumnos asistentes.
4	1	Reunión con los coordinadores de las asignaturas de los Grados que hayan obtenido resultados muy bajos	Presidenta de la Comisión de Calidad	Curso académico 2014/2015	--	Nº de alumnos asistentes.
5	1	Mejorar la información facilitada a los posibles futuros estudiantes en las jornadas de difusión para conseguir una percepción más real de en qué consiste el Grado que se disponen a estudiar	Vicedecano de Calidad	Curso académico 2014/2015	--	Nº de alumnos interesados.

**Ref. Referencia al epígrafe de este informe al que hace referencia la acción de mejora.**