

Informe final para la renovación de la acreditación del Graduado o Graduada en Turismo por la Universidad de Málaga

1. DATOS DEL TÍTULO

ID Ministerio	2501165
Denominación del Título	Graduado o Graduada en Turismo
Universidad	Universidad de Málaga
Centro	Facultad de Turismo
Rama de Conocimiento	Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad/es Participante/s	

2. ÁMBITO NORMATIVO

Este proceso se realiza de acuerdo con los estándares internacionales de calidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 27 del bis Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y según los criterios establecidos en la Guía para la renovación de la acreditación de los títulos universitarios de grado y máster de Andalucía, de la Dirección de Evaluación y Acreditación, de la Agencia Andaluza del Conocimiento, diciembre 2014.

La Agencia Andaluza del Conocimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 16/2007, de 3 de diciembre, Andaluza de Ciencia y Conocimiento, tiene atribuidas las competencias de evaluación y acreditación de las actividades universitarias.

La Comisión de renovación de la acreditación designada por la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento, es la competente para evaluar las solicitudes a propuesta de las universidades para la renovación de la acreditación de los títulos oficiales de Andalucía. El presente informe es emitido por dicha comisión formada por expertos en la materia que actúan en régimen de independencia y autonomía.

3. CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN

En este informe la Comisión realiza las siguientes valoraciones:

- Primero: Certifica y **constata** el cumplimiento de los criterios conforme a lo establecido en la Guía para la renovación de la acreditación de los títulos universitarios de grado y máster de Andalucía, de la Dirección de Evaluación y Acreditación, de la Agencia Andaluza del Conocimiento, diciembre 2014.
- Segundo: Realiza **recomendaciones**, que son aspectos que deben ser mejorados.
- Tercero: Señala aquellos criterios de **obligado cumplimiento** que a fecha de emisión del presente informe -se alcancen parcialmente-, pero sobre los que existe compromiso de cumplimiento por parte de la Universidad. Estos aspectos conllevan un plan de mejora cuya realización se comprobará a lo largo del seguimiento del curso siguiente.
- Cuarto: Especifica las **modificaciones** señaladas en el informe provisional que no han sido resueltas de forma satisfactoria y que motivan, en su caso, el informe desfavorable.

MOTIVACIÓN

3.0. INTRODUCCIÓN

Merece una mención especial la implicación de la Universidad de Málaga y de su Facultad de Turismo en el proceso de renovación de la acreditación de sus títulos.

La Comisión ha tenido a su disposición todas las evidencias necesarias y ha contado en todo momento con la colaboración y el apoyo de todos los colectivos implicados.

Entre los propósitos de la renovación de la acreditación de los Títulos Universitarios Oficiales, de acuerdo con las directrices de evaluación para la acreditación de títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado, además de aportar recomendaciones y/o sugerencias de mejora para el título que apoyen los procesos internos de mejora de calidad del programa formativo y su desarrollo destacan los siguientes:

Garantizar que la calidad de los resultados obtenidos en el desarrollo de las enseñanzas se corresponde con los compromisos adquiridos y verificados por el órgano de evaluación correspondiente.

Comprobar que el título ha tenido un proceso de seguimiento apropiado y que se ha utilizado la información cuantitativa y cualitativa disponible para analizar su desarrollo, generar y poner en marcha las propuestas de mejora pertinentes.

En esta línea, tras un análisis de las evidencias proporcionadas por la Universidad y revisadas durante la visita, se han identificado algunas ACCIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO que conllevan la propuesta de planes de mejora cuya realización se comprobará a lo largo del seguimiento del curso siguiente, tal como se detallan a continuación.

3.1. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

El principal medio de difusión del título es su página web, aunque también a nivel de Universidad se desarrollan diversas iniciativas enfocadas a mejorar su visibilidad e informar tanto a estudiantes potenciales como al público en general. Por ejemplo, las acciones de difusión y charlas coordinadas con la UMA, dirigidas a institutos de secundaria y bachillerato de la provincia de Málaga, la acción anual Destino UMA, las jornadas de puertas abiertas, etc.

La mejora experimentada por la web se debe al impulso que recibió en el curso 2011/2012, al integrarse en el gestor de contenidos de la universidad, de manera que pudiera tener un backoffice por privilegios repartidos entre los distintos gestores de la titulación, y con una interfaz para los usuarios homogénea con el resto de los centros y servicios de la universidad. También se valora muy favorablemente el esfuerzo de la Facultad del título para integrarse en las redes sociales; desde el curso 2013-2014 la Facultad de Turismo está presente en Twitter, Facebook y LinkedIn.

En la web de la Facultad de Turismo se puede encontrar información sobre el programa formativo del título y su desarrollo: memoria verificada, informes de seguimiento, de verificación y modificación y su publicación en BOE, plan de estudios, guías docentes, calendario, profesorado, recursos materiales, normativa de permanencia, procedimiento de gestión y evaluación del trabajo de fin de grado y de las prácticas externas, etc.

La citada web cuenta con un apartado dedicado a Calidad, en el que se puede encontrar la documentación más relevante del sistema: reglamento de la comisión de garantía de calidad, normativa del Sistema de Garantía de Calidad (Procesos, Manual), documentación del sistema (Política de Calidad, Políticas del Personal Académico y del PAS, Memorias de Calidad, Planes de Mejora, etc.), Autoinformes de Acreditación, etc. La titulación se compromete a incorporar información actualizada sobre todos los indicadores CURSA y de satisfacción, así como a proporcionar información sobre el grado de participación de las encuestas.

También se incluye un vínculo a los indicadores de resultados, rendimiento y satisfacción contemplados por el

sistema de calidad: graduación, abandono, eficiencia, duración media de estudios, cobertura de plazas, rendimiento, éxito, satisfacción de los estudiantes con la docencia, con las actividades de orientación, con las prácticas externas. Faltan con todo los datos relativos a la satisfacción de los alumnos en programas de movilidad, entranes y salientes, el porcentaje de acciones implantadas relacionadas con las quejas recibidas y algunas versiones de los indicadores CURSA.

Finalmente la página cuenta con un apartado para la presentación de sugerencias y quejas. Por consiguiente, se considera que la información más relevante del título está disponible para los principales grupos de interés.

3.2. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

El Sistema de Garantía de Calidad (SGC) del título, que es común para todas las titulaciones del centro, cuenta con la valoración positiva del diseño conforme a AUDIT por ANECA en 2009.

Contempla una serie de procedimientos que se han ido desarrollando durante la implantación del título tras un proceso de depuración y eliminación de indicadores siguiendo las indicaciones de mejora recibidas de ANECA.

En mayo de 2011 se acordó con la Unidad de Calidad de la Universidad de Málaga utilizar un sistema reducido a 35 indicadores, la medición de 6 de los cuales está a cargo de la facultad. Este proceso de simplificación reflexionado a partir de la experiencia se valora satisfactoriamente, siempre y cuando no deje fuera algún indicador exigible entre las evidencias de seguimiento y acreditación (algunas versiones de los indicadores CURSA o la satisfacción de los alumnos en los procesos de intercambio internacional).

También se valora de forma positiva la utilización de un gestor documental a través de la plataforma Isotools que contiene de manera estructurada la información necesaria para gestionar el SGC del título.

El SGC se gestiona a través de la actuación de la Comisión de Garantía de la Calidad del centro, dependiente de la comisión general de la UMA. Se reúne trimestralmente y anualmente elabora la memoria de calidad de la facultad, analizando la información de cada curso y proponiendo acciones de mejora en consecuencia. Se detecta, sin embargo, que la información sobre estas acciones dificulta su seguimiento y valoración.

Finalmente hay que destacar que la titulación se compromete a dotar de mayor sistematización a la presentación de los planes de mejora para facilitar su seguimiento y control, así como a reflejar en la web el histórico de medidas pendientes e implantadas (actualmente se publican las acciones de mejora curso a curso, pero no se hace hincapié informativo en el desarrollo evolutivo de estas).

3.3. DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO

El diseño de la titulación (perfil de competencias y estructura del currículum) está actualizado según los requisitos de la disciplina y responde al nivel formativo de Grado.

El plan de estudios se está desarrollando conforme a lo establecido en la memoria del título actualizada con las modificaciones aprobadas y oportunamente comunicadas el Consejo de Universidades relativas a:

Cambios en la secuencia temporal e impartición en inglés de algunas asignaturas

Cambios en el proceso de reconocimiento de estudios y créditos

Cambios en la gestión de la movilidad para resolver a los estudiantes el conflicto entre su estancia y su derecho a un examen efectivo y con garantías (para lo que fue necesaria la creación de una regulación propia de pruebas de evaluación)

El autoinforme de acreditación da cuenta sistemática de los cambios adoptados en la organización y desarrollo del programa formativo, así como de las modificaciones aprobadas e implantadas.

Se han atendido en general las recomendaciones del proceso de seguimiento y se considera que los avances en el desarrollo normativo del título y en los procesos de gestión burocrática y administrativa son adecuados a las necesidades de mejora percibidas por el título.

La información proporcionada en las guías docentes se ajusta a lo contemplado en la memoria actualizada del título y se refleja adecuadamente en la web del título.

Por lo que respecta a la coordinación del programa formativo se valora positivamente la acción *¿Curso Cero¿*, el *¿Programa Tutor¿* para alumnos extranjeros y la *¿Sala de Coordinación¿* disponible en el Campus Virtual. No obstante, la labor de coordinación desarrollada no queda del todo documentada y publicitada; solo tras la visita se han podido contrastar estas acciones.

La satisfacción de los estudiantes respecto al grado de cumplimiento de la planificación y con respecto a los sistemas de evaluación es elevada, situándose en el entorno de 4 sobre 5.

La página web detalla el protocolo establecido para la asignación y evaluación del trabajo de fin de grado. Se ha podido constatar que este protocolo funciona adecuadamente, en especial desde las adaptaciones de calendario programadas por los responsables del título a fin de mejorar los indicadores de rendimiento relacionados con el mismo. Cabe apuntar además que en las audiencias realizadas ha sido general la percepción positiva acerca del diseño y del desarrollo de los trabajos de fin de grado.

La página web detalla también el protocolo establecido para la gestión de las prácticas externas. Se valora de forma muy positiva la posibilidad de adaptación de las mismas a la temporalidad propia del sector económico implicado, así como la posibilidad del reconocimiento de créditos de prácticas no curriculares.

Se constata también la satisfacción generalizada entre estudiantes, profesores y tutores externos acerca del diseño y desarrollo de las prácticas externas. Incluso las diferentes audiencias directamente implicadas han dejado de manifiesto la capacidad de generación de ofertas de trabajo posteriores relacionadas con las prácticas externas.

3.4. PROFESORADO

El autoinforme de acreditación señala la favorable evolución experimentada en estos años por la plantilla de profesorado. De manera general los cambios en las figuras contractuales y el incremento de doctores han conferido en estos últimos años a la plantilla una mayor estabilidad y formación. Por su parte, la página web incorpora un vínculo al profesorado de la facultad que refleja que actualmente el 70% de la plantilla es doctor. El detalle de categorías académicas muestra que más del 25% es titular, si bien solo hay un catedrático y el porcentaje de profesores con un sexenio es del 14,3% y con 2 sexenios del 3,6%.

Se ha diseñado un sistema de selección del profesorado y de asignación de estudiantes para los trabajos de fin de grado que se muestran adecuado. Igualmente, el perfil del profesorado que supervisa éstos y las prácticas externas parece satisfactorio. La satisfacción general de los estudiantes corrobora esta apreciación. También la satisfacción del alumnado con la actividad docente es elevada, situándose por encima de 3,8 sobre 5.

No se aprecian carencias formativas por parte del profesorado y, en cualquier caso, el acceso a los programas de formación de profesorado de la Universidad es sencillo. Destaca la puesta en marcha por parte de la facultad de acciones de apoyo para los docentes que imparten asignaturas en lengua inglesa.

3.5. INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS

En la información aportada por el título y la visita realizada se constata que las actuaciones acometidas por la Facultad de Turismo a los largo de los últimos años ha permitido mejorar la adecuación de las infraestructuras y recursos disponibles a las exigencias de formación de los alumnos. En este sentido, no se aprecian carencias

esenciales que comprometan la viabilidad del título.

Por lo que respecta a la adecuación de los servicios de orientación académica y profesional disponibles hay que señalar que la satisfacción de los alumnos ha crecido notablemente en los dos últimos cursos académicos, alcanzando un valor de 3,47 en el curso 2013/2014. No obstante no se dispone de información singularizada por titulaciones.

El número de Personal de Administración y Servicios (PAS) adscrito al Centro ha registrado una leve reducción desde la implantación del título, pasando de 23 en 2010 a 19 en 2014. No se reflejan sin embargo carencias significativas como efecto de esta reducción, si bien existe una percepción generalizada acerca de la sobrecarga del PAS adscrito al centro, teniendo en cuenta el incremento de actividades que ha generado la implantación de máster y doctorado, cuya gestión también corresponde al centro. La titulación se compromete a valorar la correcta asignación de trabajo al PAS para evitar que pueda afectar negativamente a los servicios y a la atención al alumnado del centro.

Se constata que la capacidad de algunas aulas es insuficiente para la correcta impartición de algunas asignaturas con alto nivel de matrícula, lo que impide la impartición de nuevos grupos y dificulta la realización de algunos exámenes o el desdoblamiento de grupos de asignaturas optativas de alta demanda. Al ser esta una restricción fija en el medio plazo ha obligado a fijar límites de matrícula en algunas optativas. Sin embargo la titulación se compromete a adoptar algunas medidas que contribuirán a paliar el problema: a) solicitar el uso compartido de aulas con mayor capacidad y b) conectar mediante puertas correderas diversas aulas para la realización de exámenes de asignaturas con mayor volumen de matriculados.

3.6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

El diseño del plan de estudios es coherente. Todas las competencias se trabajan en alguna asignatura y las metodologías y actividades formativas y de evaluación previstas en las asignaturas resultan apropiadas y presentan coherencia con los objetivos y el perfil de formación del grado.

Las guías docentes se adecuan a la memoria de verificación actualizada y son objeto de control y revisión por parte de los responsables de la titulación.

Los sistemas de evaluación de las asignaturas abarcan un amplio espectro de tipos de pruebas, lo que se corresponde con la gran variedad de áreas de conocimiento a las que pertenecen. Se respetan los porcentajes mínimos de evaluación continua establecidos.

La evolución de los resultados globales del conjunto de las asignaturas del título es adecuada; se observa que el porcentaje de alumnos que superan las asignaturas que matriculan se sitúa por encima del 80% (curso 2013/2014).

Este porcentaje es superior en los cursos superiores del grado. La excepción en este sentido es el trabajo de fin de grado (TFG), cuyo porcentaje es de tan solo el 66%. La razón parece ser el requisito de exigencia establecido por el título: para poder proceder a la defensa del trabajo es preciso haber superado la totalidad de los créditos de la titulación. Se ha detectado que, a consecuencia de los periodos de matriculación establecidos, un número elevado de estudiantes matriculan el TFG sin prever que deben poseer todos los créditos superados para su lectura, lo que además obliga a un esfuerzo orientador extra por parte del coordinador del TFG.

Esta comisión ha detectado en las diversas audiencias una percepción general entre egresados, empleadores y tutores de prácticas de la necesidad de incrementar el nivel de lengua inglesa así como el de otros idiomas, a fin de conseguir una mejor integración de los graduados en el mercado laboral.

3.7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

Se dispone de un sistema para conocer el grado de satisfacción de los implicados en la titulación, si bien no se ha implementado en su totalidad. Se ha comprobado que la información obtenida ha fundamentado, no obstante, cambios y acciones de mejora.

La evolución de la satisfacción de los alumnos con la actividad docente en el título es claramente ascendente, alcanzando un valor de 4,04 sobre 5 en la encuesta del curso 2013/14. Igualmente, la encuesta a egresados del curso 2012/13 (última disponible) indicó una satisfacción de este colectivo de 4 sobre 5. No hay medición de la satisfacción del PAS. Tampoco se aportan datos respecto a la satisfacción de los empleadores y de los tutores de prácticas. No se aportan indicadores de ocupación e inserción laboral de los egresados, siendo esta una de las carencias significativas que hay que paliar.

No obstante hay que subrayar que es muy reducida la participación de los diversos colectivos en las encuestas de satisfacción, lo que merma su representatividad. Esta debilidad se agrava aún más los últimos cursos al haber optado por la aplicación on-line de las encuestas. A pesar de ser conscientes de las dificultades que presenta este aspecto, su capital importancia de cara a la obtención de información, evaluación y mejora del título, requiere, y por ello se recomienda, emprender o insistir en acciones que incrementen el grado de cumplimentación de las encuestas por parte de los diversos colectivos implicados en la titulación (alumnos, profesores, PAS, tutores de prácticas externas, egresados, empleadores).

En lo que respecta a los indicadores de rendimiento, los indicadores CURSA de los que se tiene información (falta la tasa de eficiencia) muestran un comportamiento muy favorable para la titulación, valorándose, en su conjunto, positivamente. En el curso 2013-14 la tasa de graduación ha ascendido al 77,27% y la tasa de abandono ha descendido al 18,18%. Aunque estos indicadores son mejorables, se aprecia una tendencia positiva en ambos.

El grado de cobertura de las plazas ofertadas, la disponibilidad de profesorado formado y estable, así como de recursos e infraestructuras mínimas adecuadas, permite sostener sin dificultades la viabilidad del título.

El Servicio de Calidad en colaboración con la titulación se propone realizar las acciones necesarias para disponer de todos los indicadores de rendimiento necesarios para el seguimiento y acreditación del título, así como disponer de todas las encuestas de satisfacción requeridas asegurando que el grado de participación garantice la representatividad.

Se mantienen como ACCIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO cuya realización se comprobará a lo largo del seguimiento del curso siguiente:

- 1) La implantación de todos los indicadores de rendimiento necesarios para el seguimiento y acreditación del título
- 2) La realización de todas las encuestas de satisfacción requeridas, asegurando que el grado de participación garantice la representatividad de las mismas.

4. CONCLUSIONES DEL INFORME

Atendiendo al autoinforme de renovación de la acreditación, a las evidencias analizadas, a las audiencias realizadas durante la visita a la Universidad, y transcurrido el plazo de alegaciones, la Comisión de renovación de la acreditación analizada las alegaciones, en su caso, emite este Informe final de evaluación.

Atendiendo al autoinforme presentado, a las evidencias analizadas y a las audiencias realizadas durante la visita a la Universidad, la Comisión de renovación de la acreditación emite este informe conteniendo las siguientes ACCIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO sobre las que existe compromiso de cumplimiento por parte de la Universidad y conllevan un plan de mejora cuya realización se comprobará a lo largo del seguimiento del curso siguiente:

- 1) La implantación de todos los indicadores de rendimiento necesarios para el seguimiento y acreditación del título



2) La realización de todas las encuestas de satisfacción requeridas, asegurando que el grado de participación garantice la representatividad de las mismas.

La Comisión de renovación de la acreditación resuelve emitir un informe favorable

En Córdoba, a 31 de julio de 2015

**Director General
Dirección de Evaluación y Acreditación**