

EXPEDIENTE Nº: 2500839

FECHA: 10/03/2017

## INFORME FINAL

### EVALUACIÓN PARA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

<b>Denominación del Título</b>	GRADUADO O GRADUADA EN TURISMO POR LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
<b>Universidad (es)</b>	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
<b>Centro (s) donde se imparte</b>	
<b>Menciones/Especialidades que se imparten en el centro</b>	MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES TURÍSTICAS MENCIÓN EN AGENTES DE DESARROLLO TURÍSTICO MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN EN FORMACIÓN EN CIENCIAS DEL TRABAJO MENCIÓN EN FORMACIÓN EN PATRIMONIO CULTURAL MENCIÓN EN FINANZAS Y CONTABILIDAD
<b>Modalidad (es) en la se imparte el título en el centro. En su caso, modalidad en la que se imparten las distintas menciones/especialidades del título</b>	PRESENCIAL

ANECA conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en la modificación introducida por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del título universitario oficial arriba citado.

La evaluación del título llevada a cabo por la Comisión de Acreditación de ANECA de forma colegiada ha considerado tanto el informe emitido por los expertos externos que realizaron la visita a la universidad, como el resto de la información disponible del título.

Una vez otorgado el plazo de 20 días para la presentación de alegaciones a la propuesta de informe remitida a la universidad, dicha Comisión de Acreditación emite el siguiente informe final de renovación de la acreditación.

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

#### CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

Estándar:

El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y / o sus posteriores modificaciones.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

La implantación y el desarrollo del plan de estudios se han realizado en líneas generales conforme a lo establecido en la memoria verificada y a sus posteriores modificaciones (19 de mayo de 2014 y 16 de julio de 2015).

Las guías docentes contienen información completa. Se cuenta con un Plan de Acción Tutorial. El tamaño de los grupos es adecuado a las actividades formativas desarrolladas en las distintas asignaturas. Estas se imparten con una planificación temporal que permite al estudiante adquirir las competencias establecidas.

No hay un procedimiento para recoger información sobre el perfil de egreso y el tipo de actividades desarrolladas por los egresados del título, de modo que no se puede comprobar ni su actualización ni su adecuación.

El Grado dispone de mecanismos de coordinación docente y la carga de trabajo del estudiante en las distintas asignaturas que conforman el título es la adecuada.

El perfil de ingreso de los estudiantes se corresponde en líneas generales con el previsto en la memoria verificada. Sin embargo, uno de los puntos débiles del título, señalado por la propia Comisión de Calidad, es la tasa de abandono, que fue de un 29% en el curso 2014-2015, cuando en la memoria verificada se fijó en un 10%. A este respecto, las evidencias apuntadas por los estudiantes señalan que el título está focalizado en el ámbito de la Empresa, siendo muy cercano al Grado en Administración y Dirección de Empresas, con el que comparte muchas asignaturas; de modo que el personal académico específico de Turismo es muy escaso.

El procedimiento para la aplicación de las normativas académicas es el adecuado.

En el plan de mejoras presentado por la universidad tras la recepción del informe provisional de la acreditación, ésta se compromete a llevar cabo las siguientes tareas:

- 1.- Instar a la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la Universidad de Extremadura (UTEC-UEx) a realizar información sobre el perfil de egreso y el tipo de actividades desarrolladas por los egresados del título.
2. Llevar a cabo acciones propias de prospección y análisis (encuestas y reuniones periódicas con egresado y empleadores) para recoger información sobre el perfil de egreso y el tipo de actividades

desarrolladas por los egresados del Grado de Turismo.

3.- Llevar a cabo una reflexión conjunta, promovida por la Comisión de Calidad del Título (CCT), con profesores y estudiantes sobre las causas de las altas tasas de abandono. Para tal fin habrá una reunión específica a lo largo del curso 2016-2017.

4.- Analizar si el hecho de que algunas de las asignaturas específicas más técnicas, que presentan indicadores de resultados más bajos, dejen de estar en el primer cuatrimestre, o incluso en el primer curso, puede incidir en tales resultados. Si fuere así, se presentará ante la ANECA para su valoración una solicitud de la memoria verificada para modificar la secuenciación del plan de estudios por lo que respecta a tales asignaturas.

## CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Estándar:

La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

La página web del Grado en Turismo de la Universidad de Extremadura recoge, en líneas generales, información suficiente sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, tanto de seguimiento como de acreditación. El enlace «Datos de interés» recoge el impreso de solicitud de verificación de títulos oficiales, el Informe de verificación de 9 de julio de 2009 y la resolución de verificación por parte del Consejo de Universidades. Están disponibles los dos informes de seguimiento emitidos por ANECA el 20 de septiembre de 2012 y el 1 de marzo de 2015, así como los informes de modificación de 19 de mayo de 2014 y de 16 de julio de 2015.

En relación con la información pública de los distintos resultados del título, la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo aporta, dentro del enlace «Resultados de formación», los datos generales por sexo del número de matriculados y de demanda universitaria desde el curso 2009-2010 hasta el 2015-2016. También se aporta la satisfacción de los estudiantes y del PDI desde el curso 2012-2013 hasta el 2014-2015 y algunas de las principales tasas desde el curso 2009-2010 hasta el 2014-2015.

No se ha incluido un enlace a la Unidad de Atención del Estudiante de la Universidad de Extremadura, dentro de la Web del título, con información sobre los servicios de apoyo a estudiantes con necesidades específicas derivadas de discapacidad. La Web de la Facultad tampoco ha publicado un enlace a esta Unidad.

Las normativas de la universidad aplicables a los estudiantes del título (permanencia, transferencia y reconocimiento de créditos, normativa para la presentación y lectura del TFG, etc.) están disponibles en la Web del Grado.

Las guías docentes incluyen información adecuada sobre aspectos relevantes como profesorado, competencias, contenidos, actividades formativas, metodologías docentes, resultados de aprendizaje, sistemas de evaluación, bibliografía y horario de tutorías.

En el plan de mejoras presentado por la universidad tras la recepción del informe provisional de la acreditación, ésta se compromete a llevar cabo la siguiente tarea: ubicar en la Web del Centro el enlace «Unidad de atención del estudiante de la Universidad de Extremadura» en un lugar más visible y destacado.

### **CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)**

Estándar:

En este criterio se analiza si la institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación.

#### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

El Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) se encuentra formalmente establecido y en funcionamiento, lo que asegura el despliegue de la política y los objetivos de calidad. El SGIC cuenta con diferentes mecanismos de recogida y análisis de información que permiten conocer las distintas necesidades del título. Dispone, por ejemplo, de un procedimiento que gestiona la recogida de la información sobre el grado de satisfacción de los estudiantes y egresados en relación con el programa formativo, aunque en el caso de los egresados no está implementado. Asimismo, se ha iniciado el proceso de recogida de datos que permitan evaluar el grado de satisfacción del personal de administración y servicios (PAS) y del personal académico (PDI).

Por otra parte, se llevan a cabo acciones de mejora y de seguimiento anual del título y se elaboran «Memorias de calidad del centro y de los títulos».

## **DIMENSIÓN 2. RECURSOS**

### **CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO**

Estándar:

El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.

## VALORACIÓN DEL CRITERIO

El personal académico tiene la cualificación adecuada para impartir el título con un nivel suficiente de experiencia docente e investigadora. El porcentaje de doctores respecto a la plantilla total ha crecido durante el periodo evaluado 15 puntos porcentuales, representando en curso 2015-2016 el 37% de la misma. Sin embargo, el porcentaje de doctores fijado en la memoria verificada era del 50%. La ratio nº de estudiante/profesor ha pasado del 2,68 en el curso 2009-2010 al 3,37 en el curso 2013-2014.

Un número importante de los profesores ha participado en las actividades de formación docente y reciclaje, así como en proyectos de innovación educativa, realizadas desde el Servicio de Orientación y Formación Docente de la universidad.

## CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

Estándar:

El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

## VALORACIÓN DEL CRITERIO

El personal de apoyo disponible es suficiente y adecuado al título. Asimismo, los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, bibliotecas, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.

Se dispone de instrumentos suficientes para apoyar académicamente al estudiante durante su proceso de adquisición de aprendizaje. En este sentido, se ha desarrollado un Plan de Acción Tutorial para la atención al estudiante a lo largo de todo su periodo de formación.

También se cuenta con servicios de apoyo suficientes para facilitar la movilidad de los estudiantes así como su inserción laboral.

## DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

## CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estándar:

Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación.

### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

El personal de apoyo disponible es suficiente y adecuado al título. Asimismo, los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, bibliotecas, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.

Se dispone de instrumentos suficientes para apoyar académicamente al estudiante durante su proceso de adquisición de aprendizaje. En este sentido, se ha desarrollado un Plan de Acción Tutorial para la atención al estudiante a lo largo de todo su periodo de formación.

También se cuenta con servicios de apoyo suficientes para facilitar la movilidad de los estudiantes así como su inserción laboral.

## **CRITERIO 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO**

Estándar:

Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

El número de plazas de nuevo ingreso según la memoria, modificada el 9 de mayo de 2014, es de 110; estando fijado antes de la modificación en 140. En el Informe de Autoevaluación del centro se señala que en el curso 2013-2014 el número de plazas de nuevo ingreso en el título fue de 107.

Los indicadores académicos disponibles son escasos. La tasa de abandono del curso 2013-2014 se ha situado casi 14 puntos porcentuales por encima de la prevista en la memoria verificada (23,68 frente al 10%). Dicha tasa ha sido incluso más elevada (29%) en el curso 2014-2015, aunque ha disminuido ligeramente el curso 2015-2016 (25,3%). Igualmente la tasa de graduación se sitúa un poco menos de 15 puntos porcentuales por debajo de la comprometida en la memoria verificada (50,82% frente al 65%). Sin embargo, la tasa de eficiencia muestra una tendencia creciente situándose en el curso 2013-2014 en el 99,10% por encima del 80% previsto en la memoria verificada.

Entre todas las asignaturas del título, los peores resultados corresponden a «Matemáticas de las Operaciones Financieras», asignatura obligatoria de primer curso. Según las evidencias mostradas para el curso 2014-2015, la asignatura tiene una tasa de rendimiento del 39%, un porcentaje de no presentados del 19%, una tasa de éxito del 47% y un porcentaje de aprobados en primera matrícula sobre el total de matriculas en primera matrícula del 39%. El centro no aporta acciones de mejora para tratar de solucionar el problema. Asimismo, la tasa de rendimiento del TFG fue del 26% para el curso

2014-2015.

En las asignaturas obligatorias como «Investigación de Mercados» y «Dirección Comercial y Marketing Turístico» esta tasa es inferior al 60%. El centro tampoco aporta acciones de mejora al respecto.

El grado de satisfacción global de los estudiantes con el título arroja el siguiente resultado (sobre 10 y para el curso 2012-2013, el único del que se aporta información en este punto): 5,62.

El grado de satisfacción global del profesorado con el título arroja el siguiente resultado (sobre 10): 5,62 (2012-2013) y 6,95 (2015-2016).

No hay datos del grado de satisfacción ni de los egresados ni de los empleadores con el título. Ni tampoco se dispone de datos sobre la inserción laboral de los egresados.

En el plan de mejoras presentado por la universidad tras la recepción del informe provisional de la acreditación, ésta se compromete a llevar cabo las siguientes tareas:

1.- Analizar toda la información que existe en la Web del Centro sobre los indicadores académicos que hay disponibles en la misma y establecer un catálogo de puntos de información sobre indicadores y su contenido. Dicha tarea será llevada a cabo por una persona que el Centro pondrá a disposición de la Comisión de Calidad.

2.- Llevar a cabo una reflexión conjunta, promovida por la Comisión de Calidad del Título (CCT), con profesores y estudiantes sobre las causas de las altas tasas de abandono. Para tal fin habrá una reunión específica a lo largo del curso 2016-2017.

3.- Analizar si el hecho de que algunas de las asignaturas específicas más técnicas, que presentan indicadores de resultados más bajos, dejen de estar en el primer cuatrimestre, o incluso en el primer curso, puede incidir en tales resultados. Si fuere así, se presentará ante la ANECA para su valoración una solicitud de la memoria verificada para modificar la secuenciación del plan de estudios por lo que respecta a tales asignaturas.

4.- Realizar la Comisión de Calidad del Título (CCT), en colaboración con los representantes de los estudiantes, un análisis acerca de las causas que propician una baja tasa de graduación para tratar de mejorar dicha tasa. Para tal fin, se convocará a profesores y estudiantes a diversas reuniones. A este propósito, la UEX señala que desde la convocatoria de enero de 2017 el Centro ha adoptado la norma en virtud de la cual los estudiantes pueden defender su Trabajo Fin de Grado en la misma convocatoria en la que concluyen todas las materias.

5.- Presentar ante la ANECA para su valoración una solicitud de la memoria verificada para modificar la secuenciación del plan de estudios por lo que respecta a la asignatura «Matemáticas de las Operaciones Financieras», que pasaría de estar en el primer curso a figurar en el segundo curso. Asimismo, y en relación con esta asignatura, la CCT, en colaboración con un profesor especialista en la materia, va a llevar a cabo una estrategia de revisión metodológica de dicha asignatura.

6.- Mantener, a lo largo del curso 2016-2017, reuniones la CCT con los coordinadores y profesores de

las asignaturas «Investigación de mercados» y «Dirección Comercial y Marketing Turístico» para estudiar la estrategia más idónea que trate de mejorar la baja tasa de rendimiento de dichas asignaturas.

7. Implementar, en relación a la asignatura «Investigación de Mercados», el desarrollo de seminarios y de prácticas con el propósito de tratar de mejorar la baja de tasa de rendimiento a través de una adquisición más eficaz de las competencias específicas de la asignatura.

8.- Modificar las fechas de exámenes de la asignatura «Dirección Comercial y Marketing Turístico» con el fin de fijar tales exámenes en los primeros días de la convocatoria, ya que se ha observado que, cuando es así, mejoran los resultados académicos.

9. Mantener reuniones la CCT con profesores y estudiantes para analizar el grado de satisfacción global de los estudiantes y de los profesores con el título.

10.- Realizar encuestas, por parte de la CCT, entre los empleadores para conocer su grado de satisfacción con los egresados, así como con los estudiantes de 4º curso que hacen sus prácticas en empresas.

## MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión de Acreditación de ANECA emite un informe final de evaluación para la renovación de la acreditación en términos FAVORABLES

Por otro lado, se establecen las siguientes recomendaciones comprometidas en el plan de mejoras presentado por la universidad tras la recepción del informe provisional de renovación de la acreditación:

1.- Instar a la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la Universidad de Extremadura (UTECE-UEX) a obtener información sobre el perfil de egreso y el tipo de actividades desarrolladas por los egresados del título.

2. Llevar a cabo acciones propias de prospección y análisis (encuestas y reuniones periódicas con egresado y empleadores) para recoger información sobre el perfil de egreso y el tipo de actividades desarrolladas por los egresados del Grado de Turismo.

3.- Ubicar en la Web del Centro el enlace «Unidad de atención del estudiante de la



Universidad de Extremadura» en un lugar más visible y destacado.

4.- Analizar toda la información que existe en la Web del Centro sobre los indicadores académicos que hay disponibles en la misma y establecer un catálogo de puntos de información sobre indicadores y su contenido.

5.- Realizar la Comisión de Calidad del Título (CCT), en colaboración con los representantes de los estudiantes, un análisis acerca de las causas que propician una baja tasa de graduación para tratar de mejorar dicha tasa.

6.- Llevar a cabo una reflexión conjunta, promovida por la Comisión de Calidad del Título (CCT), con profesores y estudiantes sobre las causas que propician las altas tasas de abandono con el fin de tratar de mejorar los resultados de dicha tasa.

7.- Analizar si el hecho de que algunas de las asignaturas específicas más técnicas, que presentan indicadores de resultados más bajos, dejen de estar en el primer cuatrimestre, o incluso en el primer curso, puede incidir en tales resultados. Si fuere así, se presentará ante la ANECA para su valoración una solicitud de la memoria verificada para modificar la secuenciación del plan de estudios por lo que respecta a tales asignaturas.

8.- Presentar ante la ANECA para su valoración una solicitud de la memoria verificada para modificar la secuenciación del plan de estudios por lo que respecta a la asignatura «Matemáticas de las Operaciones Financieras», que pasaría de estar en el primer curso a figurar en el segundo curso. Asimismo, y en relación con esta asignatura, la CCT, en colaboración con un profesor especialista en la materia, va a llevar a cabo una estrategia de revisión metodológica de dicha asignatura.

9.- Mantener, a lo largo del curso 2016-2017, reuniones la CCT con los coordinadores y profesores de las asignaturas «Investigación de mercados» y «Dirección Comercial y Marketing Turístico» para estudiar la estrategia más idónea que trate de mejorar la baja tasa de rendimiento de dichas asignaturas.

10. Poner en marcha, en relación con la asignatura «Investigación de Mercados», la celebración de seminarios y de prácticas con el propósito de tratar de mejorar la baja de tasa de rendimiento a través de una adquisición más eficaz de las competencias específicas de la asignatura.

11.- Modificar las fechas de exámenes de la asignatura «Dirección Comercial y Marketing Turístico» con el fin de fijar tales exámenes en los primeros días de la convocatoria.

12. Mantener reuniones la CCT con profesores y estudiantes para analizar el grado de satisfacción global de los estudiantes y de los profesores con el título.

13.- Realizar encuestas, por parte de la CCT, entre los empleadores para conocer su grado de satisfacción con los egresados, así como con los estudiantes de 4º curso que hacen sus prácticas en empresas.

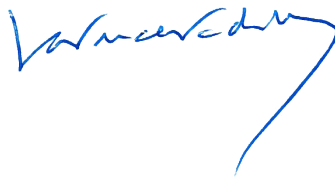
Por otro lado, se establecen las siguientes recomendaciones:

Poner en marcha mecanismos de información que permitan a los potenciales estudiantes del Grado conocer de antemano las características del programa formativo y el ámbito al que pertenece el título.

Incrementar el porcentaje de doctores del personal académico que imparte docencia en el Grado, con el propósito de ajustar dicho porcentaje a lo establecido en la memoria verificada.

El seguimiento de este título por parte de ANECA tendrá un carácter bienal.

En Madrid, a 10/03/2017:



El Director de ANECA