

## INFORME FINAL

# EVALUACIÓN PARA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

(segunda renovación de la acreditación)

Denominación del Título	GRADUADO O GRADUADA EN TURISMO POR LA UNIVERSIDAD DE MURCIA
Universidad (es)	UNIVERSIDAD DE MURCIA
Centro (s) donde se imparte	Facultad de Turismo
Menciones/Especialidades que se imparten en el centro	NO PROCEDE
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	PRESENCIAL/DISTANCIA

ANECA ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del Título oficial arriba citado, conforme a lo establecido en el Real Decreto 822/2021.

El proceso de evaluación ha incluido una visita de un panel de personas expertas externas a la universidad, cuyos miembros han elaborado unas conclusiones que, junto con la información disponible del título, ha sido analizado por la Comisión de Renovación de la Acreditación de ANECA que emitió un informe provisional de acreditación.

Una vez otorgado el plazo de 20 días para la presentación de alegaciones y/o plan de mejoras al informe provisional de renovación de la acreditación remitido a la universidad, dicha Comisión emite el siguiente informe final de renovación de la acreditación.

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

#### CRITERIO 1. DESARROLLO Y DESPLIEGUE DEL PLAN DE ESTUDIOS

Estándar:

El plan de estudios se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El título de Grado en Turismo por la Universidad de Murcia fue verificado en el año 2009. El título se sometió al proceso de renovación de la acreditación en el curso 2016-2017, obteniendo por parte de ANECA un Informe de Renovación de la Acreditación en términos favorables de fecha 06/04/2017.

El Grado de Turismo se imparte en la Facultad de Turismo, centro privado adscrito a la Universidad de Murcia desde 1997. Se imparte en la modalidad presencial desde el curso 2009-2010 y a distancia desde 2011. Asimismo, los Diplomados en Turismo tienen la posibilidad de completar el Grado a través de un curso de adaptación, al igual que los que obtuvieron el antiguo título de Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT).

El centro ha llevado a cabo un plan de acciones de mejora para resolver los puntos recomendados en el Informe de Primera Renovación de Acreditación emitido por ANECA. La audiencia del panel de expertos con el equipo directivo permitió poner de manifiesto que, en lo relativo a mejoras en la capacitación lingüística de los egresados, se han modificado los horarios de impartición, se ha establecido un control de asistencia, se ha facilitado más material en otros idiomas al estudiantado, se han aumentado los trabajos en grupo, y se ha mejorado la coordinación entre materias que atañen a distintos idiomas. Las audiencias del panel de expertos con profesores y equipo directivo han permitido comprobar que los cambios que atañen al orden de impartición de las materias del plan de estudios han sido adecuados, manteniendo las materias genéricas e introductorias en los primeros cursos, e impartiendo las materias más especializadas en cursos superiores. El equipo directivo concluye que en los próximos años se espera poder valorar los cambios efectuados que arrancaron en el curso 2020-2021.

El límite en el número de plazas de nuevo ingreso se vio modificado en el curso 2013-2014 atendiendo a las indicaciones del informe de seguimiento de ANECA (2012). El número de plazas de nuevo ingreso respeta las 300 plazas anuales de alumnos de primer curso y 140 para alumnos del curso de adaptación al Grado establecidas en la memoria verificada del título. La audiencia del panel de expertos con el equipo directivo detalla que se ofertan 150 plazas presenciales y 150 plazas para la modalidad on-line. El número de alumnos matriculados en primer curso ha sido de 80, 99, 89, 48, 44 y 45 en cada uno de los años comprendidos entre el curso 2015-2016 y el curso 2020-2021, y el número de alumnos de adaptación ha sido 23, 27, 16, 19, 10 y 52, respectivamente. El número de estudiantes admitidos en el curso de adaptación al Grado también ha estado durante todos los cursos por debajo del máximo de plazas recogidas por la memoria verificada (140 plazas por año).

En el Informe de Primera Renovación de la Acreditación de ANECA se indicaba que el título contaba con mecanismos de coordinación docente suficiente para evitar solapamientos y lagunas.

Del mismo modo, y como se desprende del Informe de Autoevaluación aportado por la Universidad de Murcia, a lo largo de estos años se ha llevado a cabo una coordinación del título vertical y horizontal, tanto en la modalidad presencial como a distancia, como puede apreciarse en las diferentes actas de coordinación que se adjuntan en las evidencias. Se aportan también conclusiones de la comisión de calidad. Las audiencias del panel de expertos con profesores y equipo directivo confirman la eficacia de los mecanismos de coordinación. Estas tareas de coordinación se desarrollan en tres momentos y en tres niveles: departamentos, cursos y título. Entre los meses de mayo y julio se tienen lugar las reuniones de coordinación de Departamentos, en las que se analizan los contenidos y modificaciones de cada asignatura. Durante el mes de junio se plantea la coordinación por cursos, a iniciativa del coordinador de cada curso. El objetivo es asegurar la coherencia entre seminarios, prácticas y distribución temporal del trabajo exigido al alumno, tanto a lo largo del tiempo como entre los grupos de docencia. Entre junio y julio se realiza la coordinación del título mediante reuniones del responsable del título con los directores de departamentos y coordinadores de curso, en las que se comparte la información que se ha obtenido de las reuniones anteriores y se elaboran los horarios y calendario de exámenes del siguiente curso. Todas estas reuniones están documentadas. Además de lo anterior, antes del comienzo del primer cuatrimestre vuelven a tener lugar reuniones de coordinación. Tal como indica el equipo directivo en la audiencia `también existe una coordinación informal pues se trata de un centro pequeño y existe un contacto estrecho entre los profesores´.

En las encuestas docentes se pregunta expresamente a los estudiantes por su satisfacción sobre la coordinación entre materias, en tanto que se evitan vacíos y duplicidades y a los profesores sobre la coordinación inter e intra-departamental para la programación docente y para la eliminación de vacíos y duplicidades. El nivel de satisfacción de los estudiantes con la coordinación entre materias es elevado, situándose por encima de 4 (en una escala de 1 a 5).

En relación con la admisión al Grado, tanto en la modalidad presencial como en la a distancia no se precisan condiciones o pruebas de acceso específicas, sino las generales de la Universidad de Murcia. Se aportan datos sobre el perfil de ingreso en todos los cursos.

Los profesores participantes en la audiencia con el panel de expertos destacaron la multidisciplinariedad de este título y la diversidad de los estudiantes, sin que esto suponga ninguna dificultad específica en el seguimiento de las distintas materias. Existen módulos cero que se imparten informalmente para cubrir las carencias detectadas, sobre todo en las materias que requieren de cierta base numérica.

La audiencia del panel de expertos con estudiantes y egresados confirma que en muy contadas ocasiones se ha puesto de manifiesto tal disparidad de conocimientos de partida en el aula y aun procediendo del Bachillerato de Humanidades, se puede seguir perfectamente el curso.

La memoria verificada del título indica que no se contemplan reconocimientos ni por títulos propios ni por enseñanzas superiores no universitarias, pudiéndose reconocer la experiencia laboral con un máximo de 36 créditos.

El reconocimiento de créditos realizado durante el periodo objeto de evaluación cumple con lo contemplado en la memoria verificada vigente del título. La audiencia del panel de expertos con estudiantes y egresados confirma que se reconocen créditos por actividades tales como ser delegado, realizar actividades deportivas o prácticas extracurriculares. Por su parte, la audiencia con el equipo de directivo explica que este reconocimiento de créditos se debe a la normativa de la Universidad de Murcia que permite reconocer créditos por otras actividades universitarias entre las que se citan las

anteriores actividades. En el curso académico 2022-2023 el Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia ha aumentado de 6 a 12 el número máximo de créditos susceptibles de reconocimiento por estos conceptos (6 serán por deporte, voluntariado... y otros 6 por cuestiones académicas). Se suelen reconocer con optativas y el alumnado reconoce tener suficiente información sobre ello.

## 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 información disponible en la página web del título es adecuada. La denominación del título se corresponde con la aprobada en la memoria verificada. La documentación oficial del título es fácilmente localizable y accesible.

Se encuentra publicada la última memoria verificada del título, el informe de renovación de la acreditación de ANECA (06/04/2017), así como su correspondiente resolución por el Consejo de Universidades. El título tras la acreditación ha presentado una modificación de la memoria aceptada por ANECA, la cual está publicada (27/07/2020). Se publica el informe de autoevaluación realizado para este proceso de renovación de la acreditación y se dispone de un enlace al buzón de sugerencias y reclamaciones para que los agentes implicados puedan hacer llegar cualquier comentario con relación al mismo. Se encuentra habilitado el enlace de la titulación en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

A través del enlace 'Calidad y resultados académicos' se accede al Sistema de Aseguramiento de Calidad del Centro. La universidad hace pública la información relativa al Manual de Calidad (junio 2020), así como la totalidad de los procesos y plan de contingencia. Se publican enlaces en el que se identifica tanto a la coordinadora de la titulación como de la composición de la comisión académica del título.

A través del enlace evidencias del Sistema de Aseguramiento de Calidad del Centro se accede al repositorio UNICA de la Universidad de Murcia, en el que se hallan depositados cuatro informes de seguimiento interno del título, actas y planes de mejora del título, entre otros documentos.

No se localiza en la página web del título los criterios de admisión. El enlace de admisión remite a información de pruebas de acceso de la universidad (bachillerato, mayores 25/45, titulado universitario). La información sobre permanencia y reconocimiento de créditos se facilita a nivel general de la Universidad de Murcia. Se publica información sobre servicios de apoyo a estudiantes con necesidades educativas específicas.

En el Informe de Primera Renovación de la Acreditación elaborado por ANECA se recomendó 'mostrar de manera adecuada la diferenciación según la modalidad docente (presencial y a distancia) de las

actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación en las guías docentes'. Para el curso de referencia 2020-2021 se constata que ya existen en las guías docentes apartados separados. La Web actual de la titulación muestra el detalle de las guías docentes distinguiéndose claramente la metodología de enseñanza y la evaluación para el grupo 1 y el grupo 2.

Los estudiantes tienen también acceso a la Web propia de la Facultad de Turismo donde, encuentran información detallada del plan de estudios, contenidos de las asignaturas, horarios y calendarios de examen, seminarios y actividades, archivos de ayuda (normas APA, mensajería, aulas virtuales, cronogramas, etc.

La audiencia del panel de expertos con el equipo directivo confirma el buen funcionamiento del plan de acción tutorial para que el alumno esté bien informado. Además, los responsables del título se reúnen personalmente con los alumnos de primer y de cuarto curso para recibir impresiones y sugerencias de mejora de primera mano. Los estudiantes y egresados, por su parte, confirman a este panel la idoneidad de la información disponible en tiempo y forma.

### CRITERIO 3. GARANTÍA DE CALIDAD, REVISIÓN Y MEJORA

Estándar:

La institución dispone de un Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua del título.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

La Facultad de Turismo de la Universidad de Murcia dispone de un SAIC aplicable a todas las titulaciones oficiales de las que el Centro es responsable, tanto de grado como de máster, entre las que se encuentra el Grado en Turismo. Este sistema se revisa periódicamente. La última revisión del SAIC, según el Manual del Sistema de Aseguramiento de Calidad de la Facultad de Turismo es del 24/06/2020 y que corresponde a la quinta revisión. Las tres últimas revisiones han incorporado el procedimiento de auditoría interna, la adaptación al nuevo modelo AUDIT y actualización de los miembros del equipo de gobierno. La última revisión completa corresponde al 14/03/2019.

La gestión de la calidad de la Facultad de Turismo y Relaciones Internacionales corresponde a:

- La Coordinadora de Calidad, que es también Vicedecana de Ordenación Académica, y que representa a la Decana en lo relativo al diseño, implantación y seguimiento del SAIC, propone a la Junta de Facultad la composición y funciones de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad y promueve acciones de mejora para atender a los resultados de las revisiones, análisis y evaluaciones realizados.
- La Comisión de Aseguramiento de Calidad (CAC), órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

La Coordinadora de Calidad está ayudada en sus funciones por los Coordinadores de Titulación y también se apoya en Comisiones de Titulación, que analizarán los temas específicos relativos a cada una de ellas.

La CAC de la Facultad de Turismo y Relaciones Internacionales cuenta representación del equipo directivo de la Facultad, representantes de profesorado, PAS, estudiantes, empleadores y la Unidad de Calidad de la Universidad de Murcia y se cuenta con un Manual de Calidad que recoge los diferentes procedimientos del Sistema.

La CAC de la Facultad de Turismo y Relaciones Internacionales se reúne periódicamente levantando acta de cada sesión. Se aportan como evidencias treinta actas de la CAC correspondientes a los años 2015 al 2021.

Se ha abordado el Plan de Mejoras comprometido en el anterior proceso de Renovación de la Acreditación y se ha realizado su seguimiento. Se analizan desde el curso 2015-2016 los principales indicadores de resultados académicos y se plantean propuestas y acciones de mejora. También se realizan informes de seguimiento de la inserción laboral a partir de los datos del Observatorio de Empleo del Servicio de Orientación y Empleo (COIE).

## DIMENSIÓN 2. RECURSOS

### CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

Estándar:

El personal académico que imparte docencia, así como el personal de apoyo, es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título, el número de estudiantes y los compromisos de dotación incluidos en la memoria del plan de estudios verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

Dado que el centro oferente, la Facultad de Turismo, es un centro de titularidad privada adscrito a la Universidad de Murcia, el profesorado de la titulación no se encuentra integrado en cuerpos de funcionarios y no le son de aplicación las correspondientes categorías administrativas. Se halla vinculado a través del Convenio Colectivo de Universidades Privadas, por lo que la contratación de profesorado en la Facultad de Turismo está supeditada a la concesión de la venia docendi por parte del Rector, previo informe de los departamentos interesados.

El informe de evaluación para la renovación de la acreditación emitido por ANECA con fecha 06/04/2017 indicó que el personal académico tenía la cualificación adecuada para impartir el título con un nivel suficiente de experiencia docente e investigadora. El centro ha ido incorporando desde entonces profesorado, en la mayoría de los casos con la categoría de Doctor, según lo comprometido en la memoria verificada. De esta manera, el porcentaje de doctores ha ido aumentando sostenidamente hasta llegar al 46% de la plantilla en el curso 2014-2015. Todo el profesorado tiene la venia docendi de la universidad para impartir docencia en la titulación. Parte del profesorado del centro compatibiliza su

tarea docente con el ejercicio profesional relacionado con las materias que imparte. La proporción de profesores doctores en cada uno de los seis cursos analizados (desde 2014-2015 hasta el curso 2020-2021) es de 50%, 46%, 52%, 50%, 50% y 43%, y la proporción de profesores doctores con algún tipo de acreditación (contratado doctor o ayudante doctor) es de 15%, 13%, 16%, 12%, 4% y 0. En el curso 2015-2016, la plantilla tiene una estabilidad (permanencia) del 96%, en 2016-2017 es del 87%, en 2017-2018, es del 100%, en 2018-2019 del 96%, en 2019-2020 del 88%, y por último en curso 2020-2021 del 92%.

El número de profesores se ha ido incrementando progresivamente desde la implantación del título en el curso 2009-2010 situándose en torno a 26 profesores. Se han cubierto con los perfiles adecuados las necesidades de profesorado derivadas de la modificación del plan de estudios aprobada por ANECA en julio de 2020.

La ratio estudiante/profesor para el curso 2015-2016 es de 14,7; curso 2016-2017 de 17,42; curso 2017-2018 de 16,28; curso 2018-2019 de 13,74; curso 2019-2020 de 12,15 y curso 2020-2021 de 14,22.

A lo largo del periodo considerado, el profesorado ha realizado numerosas actividades de formación consistentes en planes de innovación que ofrece y promueve el Centro de Formación y Desarrollo Profesional de la Universidad de Murcia, cursos organizados por otros organismos, participación en congresos, conferencias y mesas redondas, etc. En este sentido, el profesorado parece disponer de un notable apoyo institucional para la mejora de la calidad de su actividad docente tal y como queda constatado en las audiencias. Además, dado que la titulación se imparte en la modalidad presencial y a distancia, y que el profesorado que imparte ambas modalidades es el mismo (excepto en el caso del idioma inglés), han recibido cursos de formación específica sobre la plataforma virtual utilizada.

La Facultad de Turismo junto con el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, dependiente de la Comunidad Autónoma crearon en el 2019 una Cátedra de Innovación Turística, con la que se pretende contribuir a mejorar la investigación, difusión y la transferencia de conocimientos turísticos.

La dirección de los Trabajos Fin de Grado se distribuye entre todos los profesores del grado, participando todos ellos en la tutorización y evaluación. No obstante, hay profesores que dirigen más de quince TFGs en un mismo curso. El coordinador de TFG confirmó y justificó este hecho durante la audiencia con el panel de expertos en función del tamaño del centro, el mayor atractivo de determinadas materias para desarrollar el TFG o los compromisos voluntariamente asumidos por los docentes.

En las evidencias proporcionadas por la universidad, se puede consultar los currículums de los profesores, observándose que el apartado de líneas de investigación está vacío en buena parte de ellas. La audiencia del panel de expertos con profesores evidencia que, al tratarse de un centro adscrito, no tienen acceso a los grupos de investigación de la universidad, lo que explica su menor actividad en este aspecto. Para suplir estas carencias el equipo directivo está activando distintas líneas investigación.

La satisfacción de los estudiantes con la adecuación del profesorado con el título y las enseñanzas que imparte fue para el curso 2016-2017 de 3,86, de 4,02 para el curso 2018-2019 y del 3,97 para el curso 2020-2021 (todas ellas escalas de 1 a 5).

La satisfacción del profesorado con la titulación es de 3,4 (escala de 1 a 4) para el curso 2016-2017; 4,38 (escala de 1 a 5) para el curso 2018-2019; y para el curso 2020-2021 ha sido de 4,58 (escala de 1 a 5).

En resumen, el personal académico vinculado al título es suficiente y adecuado a sus características, al número de estudiantes y se ajusta a lo establecido en la memoria verificada, habiéndose producido una mejora en los últimos años en el nivel académico del personal vinculado al título.

## CRITERIO 5. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Estándar:

Los recursos materiales, infraestructuras y los servicios de apoyo puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, estudiantado matriculado y los resultados de aprendizaje previstos, conforme a los compromisos de dotación incluidos en la memoria verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

Los principales recursos materiales corresponden a los espacios donde se imparte la docencia, el equipamiento multimedia y los recursos bibliográficos. El Informe de Primera Renovación de la Acreditación elaborado por ANECA con fecha 06/04/2017 consideraba que las infraestructuras y medios materiales disponibles son correctos y acorde a lo plasmado en la primera memoria verificada. No obstante, se señalaba que no se disponía de infraestructuras específicas, como laboratorio de idiomas. Los estudiantes y egresados que participaron en la audiencia con el panel de expertos afirmaron que, aunque todavía no se disponga de un laboratorio como tal, las clases de idiomas se imparten de manera interactiva y no echan en falta laboratorio de idiomas. Así lo confirmó el equipo de dirección, indicando que las tendencias pedagógicas más recientes en aprendizaje de idiomas hacen uso de otras técnicas. Sin embargo, han puesto en marcha nuevas herramientas informáticas para la docencia de idiomas. Aunque el indicador de disponibilidad de bibliografía asociada al Grado en Turismo supera el 80%, los estudiantes y egresados echan en falta algunos recursos bibliográficos como revistas especializadas en turismo. No obstante, también reconocen que los profesores facilitan recursos adicionales para suplir estas carencias.

La Facultad de Turismo se ha trasladado a una nueva sede (en el curso 2020-2021). Se trata de un edificio de nueva construcción diseñado y ejecutado expresamente para este desempeño y que se encuentra en las inmediaciones de la anterior. Estas instalaciones quedan descritas en la web del título. Docentes, estudiantes y el resto del personal de apoyo tienen acceso tanto a los recursos digitales ofrecidos por la Universidad de Murcia como a los disponibles en el Aula Virtual propia basada en el gestor de contenidos educativos Moodle.

La satisfacción de los estudiantes con las instalaciones e infraestructuras y recursos materiales para el proceso formativo toma valores de 3,3 para el curso 2017-2018; 3,2 para el curso 2018-2019; 3,3 para el curso 2019-2020; 3,6 para el curso 2020-2021 (valoraciones entre 1 y 4). La respuesta del alumnado a la encuesta de satisfacción es reducida, situándose en torno al 20% de los estudiantes matriculados (68/346).

Los profesores puntúan este ítem con un 4,63 en el curso 2018-2019 y 4,29 en el curso 2020-2021 (valoraciones entre 1 y 5).



Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad se materializan, principalmente, en el plan de acción tutorial impulsado por el Vicedecanato de Alumnado, las actividades del departamento de prácticas y empleo y las realizadas por el coordinador de movilidad. Existe un coordinador de movilidad con el que colaboran dos tutores. Sus cometidos consisten en la atención a los estudiantes visitantes y a los estudiantes propios que participan en los programas de movilidad, así como el seguimiento de las relaciones institucionales y la gestión de los programas formativos de las universidades y centros con los que se desarrolla la movilidad.

En el Informe de Primera Renovación de la Acreditación elaborado por ANECA de abril de 2017 aconsejaba 'potenciar las acciones de movilidad'. Existe un enlace de la página web que presenta de modo completo y fácil de entender tales acciones. Las acciones de movilidad se dividen en movilidad para estudiantes (Programas SICUE/Séneca, Erasmus, Intercambio con Latinoamérica e ISEP), movilidad de prácticas, movilidad de profesorado y movilidad para el Personal de Administración y Servicio. El número de alumnos participantes ha pasado de 11 a 27 en el periodo objeto de evaluación, teniendo en cuenta las circunstancias por las que pasaron estos programas durante la pandemia. Como se recoge en líneas posteriores, la satisfacción de los estudiantes con la movilidad ha aumentado. Además, existen informes periódicos de movilidad para los diferentes cursos académicos. Aunque la audiencia del panel de expertos con alumnado y egresados confirmó que los servicios de movilidad son adecuados, los estudiantes participantes consideran que los destinos no son demasiado atractivos y sugieren incorporar destinos a puntos más estratégicos de Europa. La audiencia con el equipo directivo explica que llevan tiempo mejorando el número de plazas de movilidad ofertadas y que existe un contacto frecuente con el servicio de relaciones internacionales de la Universidad de Murcia. Más aún, desde el curso 2021-2022 se ha creado una figura nueva, el administrador internacional, que es una egresada encargada de dinamizar en redes sociales la movilidad.

El plan de acción tutorial consiste en un sistema de información, orientación y seguimiento académico con el objetivo primordial de atender las posibles necesidades específicas de refuerzo educativo. Las actividades llevadas a cabo en este plan se dividen en actuaciones de acogida, actuaciones de apoyo y seguimiento, y actuaciones de carácter formativo. La audiencia del panel de expertos con el equipo directivo evidencia su buen funcionamiento.

En lo relativo a prácticas, existe un departamento de prácticas y empleo en la Facultad de Turismo que, además de encargarse de la gestión de las prácticas curriculares y extracurriculares, parece realizar una importante labor de orientación profesional poniendo en marcha actividades formativas de gran aceptación entre los estudiantes, como muestran las cifras de participación durante el periodo que oscilan entre los 150 y los cerca de 200 estudiantes.

La satisfacción de los estudiantes con las actividades relacionadas con la atención y orientación a los estudiantes (programas de acogida, orientación profesional, apoyo al aprendizaje, etc.), la información recibida sobre movilidad y la planificación y coordinación de los programas de movilidad se sitúa al comienzo del periodo analizado en términos cercanos a los 3 puntos y finaliza el periodo con unos resultados de 3,76; 3,77 y 3,88 respectivamente para estas tres consultas (escala de 1 a 5). Adicionalmente, la valoración que realiza el alumnado de la orientación profesional durante sus estudios universitarios es de 3,5 (escala de 1 a 5).

La memoria verificada del Grado en Turismo incluye un total de 12 créditos en prácticas externas de carácter obligatorio. Todas las prácticas se coordinan documentalmente de manera centralizada en el COIE de la Universidad de Murcia. También existe la posibilidad de realizar prácticas extracurriculares.

El número de alumnos que realizan prácticas externas ha sido de 67 en el curso 2015-2016, 69 en el curso 2016-2017, 62 en el curso 2017-2018, 59 en el curso 2018-2019 y 55 en el curso 2019-2020, lo que está en consonancia con el número de alumnos que cumplen con el criterio necesario para acceder a estas prácticas de haber superado, al menos, el 50% de los créditos totales de la titulación.

El nivel satisfacción de los estudiantes con las prácticas está alrededor de 3,1 (en una escala de 1 a 4) y 3,4 (en una escala de 1 a 5), evidenciándose una tendencia al alza en esta valoración. El grado de satisfacción general, tanto de estudiantes como de los tutores de las empresas e instituciones, ronda el 4,5 alcanzando puntuaciones que llegan al 4,8 en alguno de los casos en una escala entre 1 y 5.

A pesar de lo reflejado en esta directriz, existen prácticas realizadas en el curso 2020-2021 en empresas no pertenecientes al sector del turismo. Los alumnos y egresados que participaron en la audiencia no plantearon objeciones a este punto dada la multidisciplinariedad del título y las restricciones durante el periodo álgido del COVID, especialmente en la industria turística. Concluyen que las prácticas han sido útiles en su formación y han alcanzado las competencias, a pesar de que las empresas hayan sido de sectores diversos.

## DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

### CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estándar:

Los resultados de aprendizaje alcanzados por las personas tituladas se ajustan a los previstos en el plan de estudios, en coherencia con el perfil de egreso, y se corresponden con el nivel del MECES del título.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El título cuenta con diferentes metodologías docentes distinguiendo el grupo que cursa el Grado en modalidad presencial, del grupo que lo cursa a distancia.

Las pruebas de evaluación se distribuyen a lo largo del curso para evitar desequilibrios en la carga de trabajo de los estudiantes. Las actividades formativas, las metodologías aplicadas y los sistemas de evaluación son adecuados para obtener los resultados de aprendizaje previstos.

En las audiencias con el panel de expertos se confirmó la existencia de una rúbrica de evaluación con indicaciones claras sobre los contenidos del TFG. El profesor otorga la calificación, salvo cuando el alumno desea obtener una calificación superior a 8, y en esos casos hay un acto de defensa pública. El nivel de satisfacción de los estudiantes con las metodologías docentes y con los sistemas de evaluación está en torno a 3,5 y 3,4, respectivamente (en una escala de 1 a 5).

Aunque los resultados de las asignaturas que componen el plan de estudios (en términos de número de alumnos presentados y número de aprobados) son razonables, las asignaturas de idiomas y la de 'Economía' presentan tasas de aprobados notablemente más bajas y tasas de suspensos más elevadas

que la media del curso en el que se imparten. En la audiencia del panel de expertos con los alumnos y egresados sugirieron dividir los grupos por nivel de conocimiento en alguna de estas materias como, por ejemplo, las asignaturas de idiomas. Los profesores explicaron que las mejoras docentes introducidas no siempre tienen su reflejo en mejoras de resultados.

La asignatura de TFG ha presentado tradicionalmente tasas de rendimiento y de éxito por debajo de la media pues su ejecución (y eventual defensa) coincidía con los exámenes finales. Esta incidencia está en vías de solución ya que, como se explica en la audiencia del panel de expertos con el equipo directivo, la Universidad de Murcia ha modificado la normativa y ha eliminado el requisito de tener todas las asignaturas de la carrera aprobadas para poder defender el TFG. Por este motivo, la tasa de no presentados al TFG se ha reducido considerablemente (26%) durante el curso 2021-2022. Otras iniciativas en esta misma dirección han sido la activación de foros para dinamizar la marcha del curso, y la firma de 'contratos de compromiso' entre estudiante y tutor para plasmar en un documento cómo debe desarrollarse óptimamente un TFG.

La satisfacción general de los estudiantes con la titulación en cada uno de los cursos ha sido de 3; 3,30; 3,39; 3,34, 3,54 y 3,73 en una escala de 1 a 4 en los dos primeros años y de 1 a 5 en los cuatro últimos. La satisfacción general de los profesores (bienio) con la titulación es de 3,40 en el curso 2016-2018; 4,38 en el curso 2018-2019 y 4,58 en el curso 2020-2021.

Los egresados se encuentran satisfechos con los resultados del aprendizaje. Se lleva a cabo un seguimiento de la inserción laboral de los egresados basándose en una encuesta bienal a los tres años de finalizar los estudios y sus resultados se publican en los correspondientes informes. Los egresados valoran con 3,5 (en una escala de 1 a 5) la organización del plan de estudios para la adquisición del perfil de egreso y con 3,1 la adquisición de los conocimientos y el desarrollo de habilidades y actitudes. Por otra parte, los empleadores y tutores de prácticas valoran bienalmente el nivel de conocimientos técnicos de la especialidad mostrado por los alumnos con las puntuaciones siguientes: 3,70 para los cursos 2015-2016 y 2016-2017 (en una escala de 1 a 4) y 4,40 para los cursos 2017-2018 y 2018-2019 (en una escala de 1 a 5).

## CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y EGRESO

Estándar:

Los indicadores de rendimiento del título, la trayectoria de las personas egresadas del programa formativo y el perfil de egreso son congruentes con los objetivos formativos y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

Los resultados de los diferentes indicadores de rendimiento del título son periódicamente recogidos y analizados por parte de la comisión de aseguramiento de la calidad, emitiendo los informes pertinentes

y promoviendo las acciones de mejora necesarias. Fruto de estos análisis existen propuestas de mejora formuladas por la propia universidad.

En cuanto a los resultados de las asignaturas, las tasas de rendimiento (cociente entre el número de créditos superados y el número de créditos en que se matricula un estudiante) de las asignaturas se encuentran entre 69% y 80% y las tasas de éxito (cociente entre el número de créditos superados y el número de créditos de los que se examina un estudiante) entre 83% y 92%.

La tasa de rendimiento del título va mejorando cada curso, salvo los efectos causados en el curso 2020-2021 por la pandemia, y también la tasa de éxito muestra una tendencia creciente. En general, existe un equilibrio en las tasas de rendimiento y de éxito entre asignaturas salvo en las materias de idiomas y el TFG, cuyos valores están por debajo de la media –como ya se ha indicado-. En este último caso la explicación de esa tasa de rendimiento, se encuentra en la elevada proporción de alumnos (42%) que se matriculan, pero no se presentan a la correspondiente convocatoria. Las acciones correctoras se han expuesto anteriormente.

También se han analizado y establecido acciones de mejora de la capacitación lingüística de los egresados. La Comisión Académica acordó (poner en marcha una serie de acciones de mejora recogidas en la evidencia consistentes en:

- Impartir esas asignaturas en las primeras franjas horarias para aprovechar la mayor concentración física y psíquica de los alumnos.
- Llevar a cabo un control de asistencia a las clases de esas asignaturas.
- Ofrecer recursos complementarios para aquellos alumnos que presenten carencias significativas en cuanto a los contenidos estructurales y funcionales de la asignatura. En este punto se recalca la importancia de las tutorías.
- Potenciar la integración de los alumnos en la clase por medio de trabajos en equipo.
- Implicar a los alumnos Erasmus para que faciliten, con sus experiencias en el extranjero, la participación y la motivación en clase del grupo inicial.
- Organizar seminarios para aprender a hablar en público, ya sea con recursos internos de la Facultad o buscando expertos en el exterior.

Por lo que se refiere a los resultados globales del título, la tasa de graduación (porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en cinco años) ha oscilado entre el 32% y 54% (en la memoria del título se preveía un 37%). La tasa de abandono ha oscilado entre 26% y 38%, siempre por encima del 16% previsto en la memoria verificada. Para tratar de corregir este hecho y mejorar el seguimiento de los alumnos se ha implantado un Plan de Acción Tutorial. Asimismo, la tasa de eficiencia (definida como el número de créditos necesarios para superar la titulación entre el número de créditos en que se matriculan los alumnos), estimada en la memoria en un 82%, se encuentra en todos los años por encima de ese valor, oscilando entre 88% y 93%.

En las audiencias del panel de expertos pudo constatarse que el grado de satisfacción de los estudiantes y egresados, del profesorado y de los empleadores es elevado. Los tutores de prácticas o en instituciones que han contratado egresados confirmaron que, en aquellos casos en los que el TFG se ha centrado en su empresa, la experiencia ha sido muy positiva y los estudiantes se sienten involucrados.

Los empleadores participantes en la audiencia confirmaron que los responsables del título mantienen contacto habitual con ellos para conocer sus requerimientos, afirmando que el seguimiento de los alumnos es más estrecho al que han observado en otros grados de los que también reciben alumnos. Los perfiles de egreso y el plan de estudios están actualizados y mantienen su relevancia en el

momento actual. El centro ofrece cursos diversos para mejorar el perfil de egreso. Se ha consultado a profesionales del sector turístico sobre el plan de estudios y los perfiles de los estudiantes en 2016 y 2020. Se les facilita acceso a las guías docentes para su revisión y actualización en función de las necesidades que puedan prever. En general, los asistentes a esas reuniones se muestran conformes con el plan de estudios y coinciden en la capacidad de la titulación para dotar a los alumnos de las competencias profesionales demandadas por el sector turístico y facilitar el acceso al empleo. Esta última apreciación queda corroborada por los altos índices de colocación de los egresados.

Los tutores de empresa/empleadores valoran la adecuación del perfil profesional a las funciones encomendadas con un 4,13 para el curso 2017-2018, de 4,33 para el curso 2018-2019 y de 4,53 para el curso 2019-2020 (valoraciones de 1 a 5). Los empleadores manifiestan un grado de satisfacción con el título de 3,7 (en una escala de 1 a 4) en el curso 2016-2017 y de 4,4 (en una escala de 1 a 5) en el curso 2018-2019. Muchos estudiantes han sido contratados tras finalizar sus prácticas. En la audiencia del panel de expertos con empleadores el panel comprobó su alta satisfacción con los alumnos que han realizado prácticas o que han sido contratados.

Los empleadores también sugirieron la conveniencia de incluir conocimientos más técnicos y herramientas de gestión aplicables a eventos, contenidos audiovisuales, informáticos, etc. Los participantes consideran que, aunque los alumnos poseen los conocimientos teóricos adecuados, es necesario un cambio de mentalidad en la realización de las prácticas. En esta misma línea, los alumnos y egresados que participaron en la correspondiente audiencia echaron en falta materias más aplicadas al mundo real y la realización de más prácticas.

El Observatorio de Empleo del COIE de la Universidad de Murcia lleva a cabo un seguimiento de la inserción laboral de los egresados basándose en una encuesta bienal a los tres años de finalizar los estudios, cuyos resultados se presentan en dos informes: uno publicado en 2019 con los egresados del curso 2015-2016 y 2016-2017, y otro publicado en 2021 con datos de los cursos 2017-2018 y 2018-2019.

De los informes publicados en 2019 y 2021 se desprende que el 54,9% y el 62,6% de los egresados accedió al primer empleo antes de finalizar sus estudios, respectivamente. El primer empleo de los egresados en Turismo es mayoritariamente por cuenta ajena en la empresa privada como administrativos, trabajadores de los servicios o desempeñando ocupaciones técnicas.

También se indica que el tiempo medio de acceso al primer empleo es inferior al medio año en más de la mitad de los casos. Los mencionados informes muestran tasas de inserción del 83% y del 71% respectivamente (estando este último número condicionado por la pandemia del COVID). Entre los egresados con empleo, más del 80% tienen un contrato a tiempo completo y el 46% de los contratos son indefinidos. Entre el 55% y el 75% de los egresados consideran que la categoría profesional es adecuada a su nivel de estudios y tan solo el 10,7% consideran que sea algo inferior.

Los egresados valoran con 4,2 y 3,3 (en una escala de 1 a 5) el ajuste entre el perfil formativo de la titulación y las características del empleo en cada uno de los informes, y con 3,3 y 3,7 (en la misma escala) su satisfacción con el puesto de trabajo. Entre la mitad y dos tercios de los egresados consideran que su trabajo está totalmente o bastante relacionado con sus estudios. Es de destacar que el grado de satisfacción general de los empleadores de prácticas con el trabajo realizado por los alumnos ha sido siempre superior a 4,5 (en una escala de 1 a 5).

---

## 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

Se establecen las siguientes recomendaciones:

- Continuar con la reflexión sobre la actualización de contenidos del título para mejorar el perfil de egreso, teniendo en cuenta la opinión de los empleadores, principalmente en una combinación adecuada entre teoría y práctica.

DIRECTORA

Pilar Paneque Salgado