



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de **Catalunya**

# **INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA DE LA CARRERA DE**

**LICENCIADO EN TURISMO IMPARTIDA POR EL  
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA SUR DE LA  
UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA**

**Autlán de la Grana, Jalisco, abril de 2008**

© **Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya**

Via Laietana, 28, 5a planta, 08003 Barcelona

Depósito legal: B-54.320-2008

Primera edición: noviembre 2008

Comité evaluador: Josep Oliveras Samitier, presidente del comité, Rafael Gutiérrez Niebla, vocal evaluador académico, Yéssica Limón Soltero, vocal evaluadora profesional y Josep Grifoll Saurí, vocal experto en garantía de la calidad.

## SUMARIO

<b>Presentación.....</b>	<b>4</b>
<b>Composición del comité externo.....</b>	<b>5</b>
<b>La carrera de Turismo.....</b>	<b>6</b>
<b>Dimensión 0: El proceso de evaluación interna .....</b>	<b>7</b>
<b>Dimensión 1: La posición estratégica de la titulación .....</b>	<b>8</b>
<b>Dimensión 2: La capacidad del sistema .....</b>	<b>9</b>
<b>Dimensión 3: El programa de formación .....</b>	<b>12</b>
<b>Dimensión 4: El desarrollo de la enseñanza .....</b>	<b>14</b>
<b>Dimensión 5: La calidad de los resultados .....</b>	<b>16</b>

## PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde a la fase de evaluación externa del proceso de acreditación internacional al que se somete la carrera de Turismo del Centro de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara, en Jalisco, México.

Para el desarrollo de este proceso de evaluación, los comités de evaluación interna y externa siguieron las indicaciones y el protocolo de evaluación de AQU Catalunya<sup>1</sup>, aunque con leves cambios de nomenclatura introducidos por el Comité Coordinador de la Evaluación Interna del CUCSUR con la conformidad de AQU Catalunya.

Es importante indicar que para iniciar el proceso de acreditación internacional, llevado a cabo entre el 3 y el 7 de marzo de 2008, AQU Catalunya solicitó que la carrera fuera acreditada previamente por parte de un organismo mexicano reconocido por el COPAES, el CONAET.

Las conclusiones que se presentan en este informe parten del análisis del informe de evaluación interna, y se basan en el proceso de visita externa, en el que el Comité se ha entrevistado con responsables del Comité de Evaluación Interna y de la carrera, con profesores, alumnos, egresados, empleadores y personal de administración y de servicios. Así mismo, el Comité también ha visitado las instalaciones que dan servicio a la carrera, y ha revisado evidencias referidas al profesorado, al desarrollo de la enseñanza y a los resultados.

---

<sup>1</sup> AQU CATALUNYA. *Guía de evaluación interna de enseñanzas universitarias*. Barcelona, 2004.

## COMPOSICIÓN DEL COMITÉ EXTERNO

**Josep Oliveras Samitier (presidente del Comité de Evaluación Externa, CEE).** Catedrático de Geografía de la Universitat Rovira i Virgili-URV (Tarragona, Cataluña), miembro de la Comisión de Evaluación de la Calidad de AQU Catalunya entre 2003 y 2005, vicerrector de Ordenación Académica y Calidad en la URV entre 1998 y 2002, y vicerrector de Docencia e Innovación Pedagógica en la URV entre 1994 y 1998.

**Rafael Gutiérrez Niebla (vocal académico del CEE).** Presidente del Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística A.C. (CONAET, organismo acreditador) y ex presidente del Consejo Técnico para la elaboración del Examen General para el Egreso de la Licenciatura en Turismo del CENEVAL entre 2003 y 2005.

**Yéssica Limón Soltero (vocal profesional del CEE).** Licenciada en Turismo por el CUCSUR, actualmente ocupa una jefatura en el ámbito de Arte, Cultura y Turismo en el Ayuntamiento de Autlán de Navarro, Jalisco, y forma parte del Consejo Regional Sierra Amula de Turismo como representante del municipio de Autlán.

**Josep Grifoll Saurí (vocal metodológico del CEE).** Economista. Responsable del Área de Evaluación de la Calidad de AQU Catalunya desde 2003. Desde ese mismo año, es miembro de equipos de evaluación internacional en proyectos Sócrates, de la Comisión Europea, destinados a la mejora de la calidad en la educación superior (licenciaturas y másters).

## LA CARRERA DE TURISMO

Se imparte en el Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara (UdG), y está vinculada al departamento de Estudios Turísticos. El programa de estudios, aprobado en 1996, fue modificado por última vez en 2001. Tiene una duración teórica de 4 años, organizados en 8 semestres, y se requiere un mínimo de 433 créditos para optar al título de graduado. De las asignaturas, 32 son de carácter obligatorio, 17 de carácter especializado y 9 de carácter optativo. La carrera, que tiene áreas de formación básica y de formación especializada, se encuentra en fase de reestructuración con objeto de configurar un perfil de formación basado en competencias.

Según datos del Centro, para el curso 2006-2007 se matricularon en la carrera 229 estudiantes (100 de nuevo ingreso), y en ese mismo curso el número de graduados fue 47.

El profesorado que presta docencia en los estudios proviene del departamento de Estudios Turísticos, aunque también existen materias impartidas por profesores de los departamentos de Ciencias Administrativas, Contaduría, Ingenierías, Estudios Jurídicos, Producción Agrícola, y Ecología y Recursos Naturales.

## **DIMENSIÓN 0: EL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA**

El proceso de evaluación interna ha producido un informe adecuado y suficiente para el diagnóstico de la calidad del programa de Licenciado en Turismo. El proceso debe calificarse de muy positivo.

Constatamos que el CEI ha tenido una buena composición y que ha efectuado un trabajo intenso.

### **Puntos fuertes**

- Se valora positivamente la participación de estudiantes y profesores en el proceso de autoevaluación.
- Se constata que el Centro ha puesto en práctica una difusión muy amplia de la evaluación interna y externa, que ha permitido dar a conocer el proceso a toda la comunidad. Se valora muy positivamente el apoyo institucional por parte de la Universidad al proceso de evaluación interna.
- Además, a partir de la política de evaluación suscitada en el ámbito nacional por el TLCAN, la UdG ha desarrollado una cultura sistematizada que incluye la evaluación interna; esto se ha visto reforzado por los procesos externos como el de los CIEES, el CONAET y ahora AQU Catalunya.

### **Puntos débiles**

- Algunos de los indicadores no han podido valorarse con precisión debido a la ausencia de evidencias. Por ejemplo, el indicador de inserción laboral de graduados se ha valorado negativamente por parte del comité interno por no disponer de resultados.

### **Propuestas de mejora**

- Implantar un sistema formal y medible que proporcione información e indicadores que posibiliten la redacción de un plan de seguimiento y de mejora que contribuya a una mejora de la evaluación permanente e integral.
- Implicar y consolidar la participación activa de docentes y alumnos en los procesos de calidad de la licenciatura.

## **DIMENSIÓN 1: LA POSICIÓN ESTRATÉGICA DE LA TITULACIÓN**

La posición estratégica de la carrera con relación al contexto interno de la Universidad se valoró como favorable. Se considera especialmente interesante el número de estudiantes que acceden como primera opción a la carrera con puntuación de acceso superior a 140.

Esta posición favorable se podría ver alterada si se ofrecen carreras en determinadas áreas que puedan considerarse afines al perfil del programa que se imparte actualmente.

La posición estratégica de la carrera con relación al contexto externo presenta una situación que combina fortalezas y debilidades.

### **Puntos fuertes**

- La interrelación entre profesores, estudiantes y equipo directivo del Centro es positiva.
- El Centro ofrece una titulación en Turismo que es única en la zona de la Costa Sur del Estado de Jalisco. La posición es favorable.
- La carrera contribuye a favorecer la formación de profesionales en un sector que tiene perspectivas de futuro.
- El Centro tiene la posibilidad de ejercer un liderazgo en desarrollo ecoturístico sostenible.

### **Puntos débiles**

- No se detecta una sistematización total de los acuerdos y de las estrategias que deben servir para la mejora continua de la calidad.
- El desarrollo turístico en la región se encuentra en una situación incipiente y el potencial demográfico de la zona limita la captación de estudiantes.
- La región no cuenta con organismos potentes de captación de turismo.

### **Propuestas de mejora**

- Establecer sistemas de seguimiento y de mejora de la calidad de la licenciatura.
- Fortalecer proyectos de investigación relacionados con el desarrollo de áreas de montaña y de comunidades indígenas.
- Establecer contactos con organismos públicos y privados para fortalecer la posición turística de la región.
- Promover convenios de prácticas y colaboración con emprendedores turísticos de la zona de la Costa Alegre.
- La titulación debería disponer de mecanismos permanentes de relación con los egresados.

## **DIMENSIÓN 2: LA CAPACIDAD DEL SISTEMA**

El perfil del alumnado de la titulación, en términos de formación, capacidad y dedicación al estudio se estima adecuado a los objetivos que persigue la licenciatura en Turismo.

El perfil, el volumen y la situación del profesorado de la carrera se consideran adecuados teniendo en cuenta la realidad socioeconómica de la región. En cuanto a los estándares internacionales de formación científica del profesorado, se considera que los niveles todavía no son suficientes, especialmente en lo que se refiere al número de doctores.

Las infraestructuras del Centro destinadas a la titulación de Turismo se consideran bastante adecuadas, pero con algunas deficiencias.

Las relaciones externas presentan debilidades importantes.

Se valora muy positivamente la política de planificación y de gestión de calidad impulsada por el Centro y secundada por los responsables y el profesorado de la licenciatura de Turismo.

### **Puntos fuertes**

- La motivación y la satisfacción mostradas por los estudiantes de Turismo durante la evaluación externa se consideran altas. Además, demuestran un gran interés por promover el turismo de la región.
- El profesorado demuestra un grado elevado de motivación e interés por la titulación.
- El profesorado está bien valorado por parte de los estudiantes y se resalta su disponibilidad y afán de cooperación en las actividades docentes de los alumnos.
- El profesorado dispone de cursos de capacitación técnica y pedagógica.
- Situación en un campus con dotación adecuada de servicios generales.
- Existencia de aulas equipadas con proyector, pizarra inteligente y conexión a Internet.
- El laboratorio de cálculo cuenta con programas actualizados.
- Los estudiantes disponen de un buen laboratorio de idiomas y de un taller de turismo alternativo.
- Se detecta un ligero incremento de la movilidad estudiantil.
- Existen relaciones de prácticas de los estudiantes en empresas del sector turístico de fuera de la región.
- El posicionamiento impulsor del Centro, que propicia la difusión de sistemas de planificación y de mejora de la calidad.
- La recogida y sistematización de la información, que permite tener conocimientos fiables sobre los alumnos y sobre los contenidos de la licenciatura en Turismo.
- Introducción de las nuevas tecnologías en el desarrollo de la enseñanza.

## Puntos débiles

- Ausencia de un curso de inducción propedéutico que vincule los estudios de Turismo con el bachillerato.
- Insuficiencia de conocimientos en idiomas extranjeros, sobre todo en inglés.
- La investigación tiene poca relevancia en la actividad normal del profesorado.
- Carencia de doctores que impulsen líneas de investigación de acuerdo con los parámetros internacionales de la actividad del profesor universitario.
- Movilidad estudiantil aún insuficiente.
- Bajo intercambio de profesorado entre universidades nacionales y extranjeras.
- Carencia de convenios de colaboración con universidades extranjeras.
- Limitado número de convenios con empresas e instituciones oficiales relacionadas con el turismo
- La carga del profesorado a tiempo completo es alta teniendo en cuenta la implantación de las tutorías.
- Biblioteca con dotación insuficiente de revistas y libros especializados para poder mantener una posición relevante en estudios turísticos. Falta de actualización del depósito de libros de la OMT.
- El equipamiento del taller de turismo alternativo tiene algunas deficiencias dotacionales, como la falta de un botiquín de emergencia, de un equipo para practicar actividades acuáticas, etc. Así mismo, debe revisarse la vida útil de los equipos.
- Se advierte cierta situación de deterioro en el equipamiento del Laboratorio de Alimentos y Bebidas (Panadería). Por ejemplo, el área de Panadería no se ha utilizado nunca.
- Se constata insuficiente socialización de la información con profesores y alumnos.
- Falta de una bolsa de trabajo propia del Centro que facilite la inserción laboral de los licenciados.

## Propuestas de mejora

- Informar a los estudiantes, presentes y futuros, de la importancia de adquirir conocimientos extracurriculares de idiomas extranjeros, especialmente de inglés.
- Implantar un programa de orientación vocacional en la escuela preparatoria y establecer un perfil de acceso recomendado para la titulación.
- Frente al cambio a un modelo basado en competencias, se cree necesario incrementar los cursos de capacitación y de actualización en este campo, así como la formación científica continuada del profesorado.
- Establecer un equilibrio en la plantilla de profesorado, con un grupo suficiente de profesores a tiempo completo que actúen como líderes científicos, así como de un grupo de profesores externos (profesores de asignatura) concedores del sector turístico.

- Incentivar la movilidad de profesores y la formación de doctores, especialmente entre los profesores más jóvenes, que sea coherente con los objetivos del programa de formación.
- Revisar las dotaciones de libros, revistas y documentos digitales especializados de la biblioteca.
- Solucionar las deficiencias del Laboratorio de Alimentos y Bebidas.
- Impulsar el conocimiento del Plan Maestro de Contingencias y Protección Civil entre los estudiantes y el personal docente.
- Impulsar el intercambio académico de profesores y de alumnos.
- Inclusión en el Plan de Mejora de la Titulación de un conjunto de acciones que impulsen las relaciones y los convenios con otras universidades nacionales y extranjeras con estudios de licenciatura en Turismo, e igualmente con empresas y grupos privados turísticos e instituciones oficiales de turismo.
- Introducir como obligatorias las prácticas de los alumnos en empresas e instituciones turísticas.
- Creación de una bolsa de trabajo de la licenciatura coordinada con una del Centro que cubra el área de influencia de Autlán y en especial sirva para fomentar la relación con los emprendedores de la Costa Alegre.
- Implementar estrategias de socialización de la información hacia el interior y el exterior de la institución.

## DIMENSIÓN 3: EL PROGRAMA DE FORMACIÓN

El programa de formación es adecuado a las necesidades de conocimientos teóricos y prácticos que deben tener los profesionales en Turismo en el contexto regional; no obstante, hay aspectos que deberían cambiarse si la licenciatura quiere ser un referente nacional e internacional.

### Puntos fuertes

- Los estudiantes conocen el perfil y la intención de implementar mejoras que permitan alcanzar niveles de excelencia docente e investigadora.
- Interés por parte de los profesores en introducir el nuevo plan de enseñanza basado en competencias.
- Plan de estudios flexible y con especializaciones.
- Existencia de una estrategia para la mejora del conocimiento en idiomas extranjeros.

### Puntos débiles

- Ausencia de un mecanismo sistematizado para recoger e incorporar sugerencias referentes a la mejora del perfil académico y profesional, especialmente por parte de los egresados y de los empleadores del sector turístico.
- No se ha concluido el nuevo plan de introducción del conocimiento a través de la formación competencial.
- No existe demasiado conocimiento de la situación profesional de los egresados.
- Carencia de una guía docente de la licenciatura.
- Deficiencias en el conocimiento de idiomas extranjeros, a pesar de los esfuerzos y de los medios destinados por el Centro.
- Ausencia de prácticas obligatorias en empresas del sector.
- No existe una especialización turística que sea un referente nacional (investigación + publicaciones).

### Propuestas de mejora

- Modificar el plan de estudios y sus contenidos en función de la introducción del aprendizaje por competencias y de las nuevas demandas del sector, incluido el conocimiento obligatorio de idiomas.
- Implementar un sistema que recoja de forma periódica las opiniones y las sugerencias de los egresados y de los empleadores en relación con el perfil, el plan de estudios y los programas de la titulación a fin de adecuarla a las exigencias del mercado internacional. Se

considera muy importante el incremento de las relaciones con egresados y, sobre todo, con los emprendedores turísticos de la Costa Alegre.

- Confección de un directorio de egresados.
- Utilizar las prácticas obligatorias como forma de relación permanente con los emprendedores regionales.
- Fomentar a través del programa de formación en Turismo el impulso del desarrollo regional.
- Analizar las posibilidades de una mayor especialización en turismo alternativo y ecoturismo.

## **DIMENSIÓN 4: EL DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

Se valora como adecuada y muy positiva la dedicación de los profesores a la mejora del desarrollo del programa de Turismo.

Se considera como adecuado el desarrollo de la enseñanza y de las metodologías docentes, aunque con alguna deficiencia.

Se valora como muy adecuado y positivo el desarrollo de la acción tutorial.

### **Puntos fuertes**

- Reducción en el número de alumnos por grupo, cosa que permitirá un mejor aprendizaje.
- Interés de los profesores por incrementar su formación permanente y su dedicación.
- Atención especial a los alumnos de primer ciclo para que superen las lagunas existentes en su formación de bachilleres.
- Conocimiento de las deficiencias de los alumnos en la adquisición de las habilidades básicas.
- Mejoría en los programas de conocimiento de idiomas. Se remarca la introducción de la metodología de Cambridge Editions.
- Introducción del Plan de Acción Tutorial.
- Utilización de las nuevas tecnologías en el desarrollo de la enseñanza.

### **Puntos débiles**

- Los alumnos no están suficientemente informados de la organización docente, cuestión que puede influir en la tasa de abandono.
- El nivel de exigencia en inglés y en francés debería ser el equivalente al de los niveles medios de referencia exigidos internacionalmente.
- Existen también ciertas deficiencias en el catálogo de libros y revistas puestos a disposición de los alumnos en la biblioteca.
- Los alumnos no tienen aún suficiente conocimiento de las ventajas de la acción tutorial para su formación integral.
- Algunos programas muestran carencias en los contenidos y en la bibliografía.
- La formación de los alumnos en investigación debería incrementarse, especialmente para la orientación en Desarrollo Turístico.

### **Propuestas de mejora**

- Implementar acciones para homogeneizar los conocimientos de los alumnos recién ingresados, como la posibilidad de establecer cursos propedéuticos.

- Conseguir una mayor difusión entre el alumnado de las características de la organización docente.
- Desarrollar un sistema progresivo de nivelación de la exigencia en el dominio de idiomas extranjeros.
- Revisar los programas, con especial atención a la renovación de los contenidos y de la bibliografía.
- Desarrollar un plan de trabajo que incremente la investigación en planificación y desarrollo turístico por parte de los alumnos de los últimos cursos de la orientación de Desarrollo Turístico.

## **DIMENSIÓN 5: LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS**

Las estrategias de evaluación de los resultados académicos se consideran adecuadas, aunque se deberán experimentar modificaciones al introducir el modelo de aprendizaje basado en competencias.

Los resultados académicos alcanzados en la carrera aún pueden mejorar, especialmente en lo referente a la reducción de la tasa de abandono en el primer curso.

No existe una estrategia respecto a la relación con los egresados y a la comprobación de los logros que han alcanzado.

### **Puntos fuertes**

- Interés de los docentes por participar en cursos de capacitación para mejorar la calidad de la docencia.
- Confección de una serie de indicadores que, aunque no sea completa, permite tener una visión de los resultados académicos alcanzados.

### **Puntos débiles**

- Ausencia de mecanismos que incorporen la opinión de alumnos y profesores en el diseño de estrategias para fortalecer la evaluación.
- Poca participación de los profesores en congresos y eventos que permitan la actualización de conocimientos en materia de turismo.
- Falta de un programa de prácticas obligatorias que permita una mayor profesionalización de los alumnos en el momento de conseguir la titulación.
- No se conoce la opinión de los egresados sobre la calidad de la formación recibida, ni tampoco sobre la situación profesional alcanzada.
- Aunque no hay suficientes evidencias, parece que el porcentaje de egresados que trabaja en el sector turístico es bajo.
- La diversidad de posibilidades de alcanzar la titulación (promedio, excelencia académica, exámenes del CENEVAL, tesis) puede implicar diferencias en los resultados obtenidos.

### **Propuestas de mejora**

- Implementación de mecanismos que incorporen la opinión de alumnos y profesores en el diseño de estrategias para la evaluación.
- Desarrollar un programa sistemático de actualización docente a través de la participación en reuniones y congresos que cuente con el apoyo económico de la Universidad. En este programa se deberán primar las necesidades de los profesores que realicen cursos de doctorado o estén elaborando su tesis.

- Implementar las prácticas obligatorias en empresas e instituciones y organismos que se ocupen del desarrollo turístico.
- Establecer mecanismos de publicidad de las competencias profesionales de los licenciados en Turismo que permitan una mayor incidencia para encontrar trabajo en el sector.
- Es necesario incrementar el número de tesis o proyectos de investigación de fin de carrera. Las tesis o proyectos de fin de carrera deberían ser obligatorios en la orientación de Desarrollo.