

# INFORME DE SEGUIMIENTO INTERNO

GRADO Y MÁSTER UNIVERSITARIO

Nombre titulación	Grado en Turismo
Centro/Departamento	Facultad Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo
Responsable del Título	Estela Núñez Barriopedro Vicedecana de calidad, promoción y comunicación
Fecha de aprobación Comisión de Calidad y/o Junta de Centro	Aprobado el 13 de mayo de 2021 en Comisión de Calidad

**Curso 2019-20**



## Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
CRITERIO 1.- GESTIÓN DEL TÍTULO.....	4
CRITERIO 2.- INFORMACIÓN PÚBLICA.....	6
CRITERIO 3.- SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD (SGC).....	8
CRITERIO 4.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES .....	11
CRITERIO 5.- INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN .....	16
FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA TITULACIÓN .....	20
ANEXO1 - PLAN DE MEJORAS.....	23
ANEXO2 - RECOMENDACIONES EN LOS PROCESOS DE CALIDAD .....	27
ANEXO3 - MEDIDAS COVID-19 .....	30

## PRESENTACIÓN

**El presente Informe de Seguimiento de la titulación** es un análisis, que anualmente debe realizar la persona responsable de calidad de la titulación, en colaboración con el resto de los miembros de la comisión de calidad, con objeto de realizar una revisión global de la titulación tal y cómo estipula el RD1393/2007.

Para cada uno de los 5 criterios del Seguimiento, se adjuntan unas recomendaciones y evidencias (accesibles en Teams) para realizar un breve análisis. Recordad que hay que valorar el grado de cumplimiento con la siguiente escala:

- A: se cumple totalmente y, además, constituye uno de los puntos fuertes de la titulación
- B: se cumple totalmente.
- C: se cumple parcialmente y, por lo tanto, se han detectado áreas de mejora.
- D: no se cumple.

Finalmente, el informe concluye con un apartado en el que se deberán destacar las principales fortalezas y debilidades de la titulación y el establecimiento y seguimiento del Plan de Mejoras.

El anexo 2 únicamente lo tendrán que rellenar aquellos títulos que tengan recomendaciones en los informes finales de los procesos de verificación, modificación, seguimiento y/o renovación de la Acreditación.

Asimismo, este año, a consecuencia de la pandemia, todos los títulos que hayan realizado adaptaciones diferentes a las aprobadas por la institución deben rellenar el anexo 3.

## CRITERIO 1.- GESTIÓN DEL TÍTULO

**El plan de estudios se corresponde con el previsto en la Memoria de verificación y permite que los estudiantes alcancen los resultados de aprendizaje previstos.**

**La gestión académica y la coordinación docente del título permiten una planificación temporal y una dedicación del estudiante que aseguran la adquisición de los resultados de aprendizaje. Se aplica adecuadamente la normativa académica.**

Se debe analizar:

- Cumplimiento de la Memoria Verificada: Número de estudiantes, criterios de admisión y perfil de ingreso, estructura del plan de estudios, guías docentes, prácticas externas.
- Adecuación de los complementos de formación (si procede)
- La gestión académica y la coordinación docente del título permiten una planificación temporal y una dedicación del estudiante que aseguran la adquisición de los resultados de aprendizaje. Se aplica adecuadamente la normativa académica (reconocimiento de créditos, permanencia,...).

Datos y evidencias con las que completar el análisis del criterio:

TBL\_AM: Admisión y matrícula

TBL\_PI (Másteres): Perfil de ingreso

TBL\_RC: Reconocimiento de créditos

Otras propias del título (Ej. Actas comisión académica..)

### Breve análisis de los ítems indicados:

La admisión de los estudiantes de nuevo ingreso en el Grado en Turismo (TUR) se ajusta plenamente a los procedimientos y requisitos estándares de la UAH, que son públicos a través de la página web de la universidad.

Dentro de los sistemas de información previa a la matriculación de los futuros estudiantes, el Servicio de Comunicación, Información y Promoción de la UAH realiza una serie de actividades de promoción, para proporcionar información sobre la organización, el funcionamiento y las actividades de la UAH: Jornadas de Puertas Abiertas; Jornadas de equipos directivos y de orientación; Visitas a centros de secundaria; Asistencia a Ferias y salones del estudiante. La Facultad colabora en las visitas de las Jornadas de Puertas Abiertas, tanto en su campus de Guadalajara como de Alcalá, recibiendo a los alumnos y profesores de los centros de secundaria que acuden a estas visitas. El Coordinador de las Jornadas de Puertas Abiertas de la Facultad determina el tipo, formato y soporte de la información a proporcionar a los visitantes, y cuáles son las instalaciones de la Facultad a visitar (procedimiento recogido en la Instrucción de Trabajo de la Facultad IT-14 (Jornadas de puertas abiertas para centros de Enseñanza Secundaria). Asimismo, se organizan las Olimpiadas de Economía con el objeto de atraer a los mejores estudiantes.

Para los alumnos de nuevo ingreso, una vez han formalizado su matrícula, el equipo decanal de la Facultad organiza, en colaboración con los distintos servicios de la Universidad, unas Jornadas de Bienvenida antes de comenzar el curso (Instrucción de Trabajo IT-13 (Jornadas de Bienvenida para alumnos de nuevo ingreso)) en los campus de Guadalajara y Alcalá. En las Jornadas se proporciona a los estudiantes información general de las titulaciones que se considere de interés para los estudiantes de nuevo ingreso. En la página web de la Facultad se recoge en el apartado de Nuevos Alumnos la información sobre estas Jornadas de Bienvenida, así como otros datos: trípticos informativos; Olimpiadas de Economía, Talleres.

En el Grado en Turismo el número de preinscritos 601, ha aumentado considerablemente en el curso 2019-

20 respecto al año anterior, aunque situándose en la media de los años en los que se ha impartido la titulación. El porcentaje de alumnos preinscritos que elegían la titulación como primera opción también ha aumentado en este último año. Sobre las 75 plazas ofertadas, en el curso 2019-20 los alumnos matriculados son 79 alumnos (cuando el promedio de la titulación desde su creación es de 83 estudiantes), lo que supone una relación entre la demanda y la oferta que puede considerarse todavía adecuada. Entre los matriculados 68 estudiantes procedían de preinscripción, una cifra que se sitúa dentro de la oferta recogida en la (MV). La ocupación de la titulación es del 91%, ha aumentado respecto al año anterior y la preferencia de la titulación del 128% ha aumentado respecto al año anterior. La nota de corte sigue siendo baja, aunque se ha mejorado ligeramente en el curso 2019-20 (hasta 5,68) situándose algo por debajo de la media de la titulación.

Como mecanismo para garantizar la calidad de las enseñanzas impartidas la Facultad cuenta con una Comisión de Calidad y una Comisión de Docencia. La Comisión de Calidad se encarga de coordinar la actividad docente de las asignaturas de los diferentes departamentos implicados en el plan de estudios y de analizar y proponer soluciones, en primera instancia, a cuantos conflictos de intereses relacionados con la actividad docente puedan surgir entre docentes, departamentos o áreas de conocimiento y que excedan del ámbito departamental. En la Comisión de Docencia se aprueban todas las cuestiones que afectan a las actividades docentes de la Facultad: calendario de horarios de las asignaturas, modificaciones en la oferta docente, cambios en las guías docentes, criterios para el reparto de los TFGs y solicitudes de cambio de tutor de TFG, tramitación de las convalidaciones, cierre de actas, aprobación de premios extraordinarios a los estudiantes con mejor expediente, etc.

Al menos dos veces al año los coordinadores del grado mantienen reuniones de coordinación con profesores del grado y con las delegaciones de alumnos. Asimismo, Se realizan reuniones periódicas por parte de la Comisión de Calidad, formada por la coordinadora de calidad y los coordinadores de grado.

Se han diseñado unos Cronogramas en un Excel compartido en Drive, para que los profesores de cada una de las asignaturas que se imparten en cada cuatrimestre y en cada curso del grado indiquen las pruebas que realizan detallando el día exacto de forma que es visible a todo el profesorado las pruebas en otras asignaturas y mejorar así la carga de trabajo del alumno. Asimismo, se envía un correo a todo el profesorado facilitando los enlaces electrónicos a dicho Cronograma.

**Valoración**

A  B  C  D

## CRITERIO 2.- INFORMACIÓN PÚBLICA

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

Se debe analizar:

- La información pública es suficiente, accesible y coherente

### Breve análisis de los ítems indicados:

Indique la URL: <https://economicasempresarialesyturismo.uah.es/>

Como consecuencia del proceso general de reorganización de Centros y Facultades de la UAH y tras la fusión de centros en la actual Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo se rediseñó la página web para englobar toda la información referida a los títulos que se imparten actualmente en la Facultad, dentro del marco de los Planes de Mejoras aprobados. Este proceso ha supuesto, entre otros: una continua actualización de la información de la web; la ampliación de la información en la web de determinados procesos (TFG, Prácticas externas, movilidad, cambio de turno); una mejora del sistema de sugerencias y quejas.

Asimismo, mediante el Aula Virtual de la Facultad, se informa a todos los alumnos de todas las actividades que se van desarrollando en la Facultad y que pueden ser de su interés tales como seminarios, actos académicos, concursos para estudiantes, talleres entre otros.

En la página web de la Facultad está disponible la información sobre el título de Grado necesaria para los estudiantes potenciales y otros agentes de interés del sistema universitario: vías de acceso, admisión y matrícula al título, perfil de ingreso recomendado, estructura del plan de estudios, salidas profesionales y profesiones reguladas, y normativas de la Universidad.

El estudiante tiene acceso en la página web a la información sobre los horarios en los que se imparten las asignaturas, las aulas, el calendario de exámenes, y cuantos datos requiera para el correcto seguimiento del despliegue del Plan de estudios. Toda esta información se encuentra disponible en fechas anteriores a la realización de la matrícula por parte del alumno. De igual manera, las Guías docentes del título están a disposición del estudiante previamente a la matriculación, con la descripción de cada asignatura (competencias, temario, bibliografía, etc.), de las actividades formativas y de los sistemas de evaluación. Asimismo, también se encuentra publicada en la web toda la información relativa a la normativa sobre TFG, Prácticas Externas, Tutorías Personalizadas, Programas Internacionales y de Intercambio. Por último, están disponibles en la web los impresos de reclamaciones y sugerencias, cambio de turno o grupo, solicitud de renuncia a la evaluación continua, etc. Un ejemplo de buenas prácticas, es que en la página web de la Facultad aparece un apartado en el menú inicial para Nuevos Alumnos con información de actividades que se realizan en la Facultad previas al acceso o matriculación (Olimpiada de Economía, Talleres de Economía, Empresa y Turismo), datos básicos reflejados en trípticos informativos, y la información sobre las Jornadas de Bienvenida. Es especialmente interesante la actualización de la página con los apartados de “noticias” o “destacados” donde se informa a los alumnos de los cambios de horarios, fechas de exámenes, etc., así como los enlaces de la UAH con las redes sociales.

En la página web de la Facultad se hacen públicos todos los datos relevantes de su organización, incluyendo las actas de la Junta de Facultad y diferentes comisiones, así como las actividades académicas (Memorias Académicas). También está disponible toda la información relevante sobre trámites académicos y los servicios que ofrecen la UAH y la propia Facultad. La UAH cuenta con un Portal de la Transparencia con toda la información más importante de la Universidad, como signo de calidad de sus servicios, y que ha sido merecedor de diversos reconocimientos a través de distintos organismos.

En la página web de la Facultad se encuentra accesible la información sobre el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) donde figuran los responsables del mismo (reglamento, composición y actas de la Comisión de Calidad), la Política y Objetivos de Calidad del centro, el manual del SGIC y de Procesos de la UAH, las instrucciones de trabajo propias de la Facultad, los informes de seguimiento de las titulaciones, las encuestas de satisfacción, el Contrato Programa para el seguimiento y acreditación de las titulaciones y las Memorias Verifica.

**Valoración**

A     B     C     D

### CRITERIO 3.- SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD (SGC)

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

Se debe analizar:

- La comisión de calidad del título o del centro realiza al menos dos reuniones anualmente.
- Se analiza la información disponible del título para la toma de decisiones
- Se dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información y ésta se utiliza para mejorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje
- Gestión de las quejas y sugerencias
- Para títulos interuniversitarios, mecanismos de coordinación

Datos y evidencias con las que completar el análisis del criterio:

SI\_IF: Informes de Seguimiento interno

PM: Planes de mejora

Otras propias del título (Ej. Actas Comisión de Calidad)

#### Breve análisis de los ítems indicados:

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad constituye una prioridad del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Es por ello que, desde el año 2009 en que se inicia la implantación de los títulos de Grado, la UAH tiene diseñado un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) (su última modificación fue aprobada en Consejo de Gobierno de la UAH el 30 de octubre de 2015) en el que se establece el conjunto de estructuras responsables para evaluar y mejorar la calidad, los procedimientos para fijar objetivos (criterios/directrices de calidad), la manera en que se mide (indicadores) y los planes de trabajo en los que se apoya. Sobre la base de este SGIC genérico de la UAH, la Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo dispone de su SGIC adaptado a las características de sus titulaciones de Grado y a su propia organización interna. Los tres centros que se fusionaron en la actual Facultad tienen evaluados positivamente y certificados AUDIT de sus SGIC: Facultad Económicas y Empresariales (septiembre 2009), Escuela de Turismo (octubre 2010) y Escuela de Empresariales (octubre 2010). El SGIC de la actual Facultad viene recogido en la página web de la Facultad en el apartado de Garantía de Calidad. La fusión de centros y la aprobación de normativas y calendarios comunes de procedimientos administrativos, motivó que el SGIC de la Facultad se haya ido revisando y actualizado, especialmente en cuanto a los procesos de funcionamiento interno (Instrucciones de Trabajo) aprobada su última actualización en la Junta de Facultad el 11 de mayo de 2016.

La Comisión de Calidad es el órgano permanente al que se asigna como función principal el seguimiento y control del SGIC de la Facultad (Reglamento de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo de la UAH. Aprobado en Junta de Centro el 9 de diciembre de 2013, y actualizado en la del 8 de marzo de 2016). La Comisión de Garantía de la Calidad propone la Política y Objetivos de Calidad de la Facultad; asegura y evalúa la calidad de las actividades desarrolladas en la Facultad y realiza propuestas para mejorarlas; aprueba las Memorias de Calidad de los Grados que se imparten en la Facultad; aprueba los informes de renovación de acreditación de las titulaciones; y elabora los Planes de Mejoras de la Facultad. Para el cumplimiento de sus funciones, la Comisión está facultada para



solicitar audiencias y entrevistas con profesores y alumnos y para proponer medidas al Decanato y a la Junta de Facultad.

La Comisión está compuesta por el Decano o persona en quien delegue, que actúa como Presidente; el Coordinador de Calidad de la Facultad; los Coordinadores de todos y cada uno de los Grados impartidos en la Facultad; un representante del Personal de Administración y Servicios; y un representante de los alumnos. En los trabajos de la Comisión participará también un técnico del Área de Evaluación y Acreditación del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) siempre que sea necesario. El Secretario de la Comisión es nombrado por la Comisión de entre sus miembros, a propuesta de su Presidente. La Comisión se reúne en sesión ordinaria al menos dos veces por año académico. En caso de ser necesario, la Comisión puede reunirse de manera extraordinaria a petición de cualquiera de sus miembros. Para mejorar y reforzar la coordinación vertical y horizontal en la Facultad, siempre que sea necesario, el Coordinador de la Comisión de Calidad asistirá a las reuniones de la Comisión de Docencia, y el Coordinación de la Comisión de Docencia también podrá hacerlo en las que celebre la Comisión de Calidad.

Los procedimientos utilizados para obtener información de forma continua, los proporciona la UAH a través de la información que elabora el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) y el Servicio de Prácticas y Orientación Profesional (SPOP) sobre: la adecuación de la oferta y perfil de ingreso, los resultados del aprendizaje, las encuestas de satisfacción de los grupos de interés (estudiantes, egresados, profesorado, PAS, empleadores), los datos del perfil y actividades del profesorado, la información de las prácticas externas, y los programas de movilidad e inserción laboral de los alumnos.

El análisis de los resultados, con la información suministrada, se realiza mediante los Informes de seguimiento internos anuales de cada titulación que se elaboran dentro del SIGC de la Facultad como mecanismo de evaluación y mejora continua de la titulación. Sobre la base de este análisis el Decanato (a través del Coordinador de Calidad) puede promover y gestionar acciones directas de mejora (Planes de Mejora) sobre los resultados de aprendizaje, movilidad internacional, inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés, que deben ser desarrollados y aprobados por la Comisión de Calidad.

Por lo que respecta a los resultados de aprendizaje, se llevan a cabo reuniones periódicas entre Coordinadores de titulación con alumnos y profesores y, sobre las reflexiones compartidas (que están recogidas en las actas de estas reuniones), se acuerdan acciones de mejora.

En cuanto a las encuestas de satisfacción de los grupos de interés, sus resultados sirven para realizar valoraciones sobre el funcionamiento de las titulaciones y llevar a cabo las medidas oportunas. Asimismo, se han intensificado los esfuerzos para incentivar la participación en las encuestas a través de campañas de sensibilización.

En el caso de la movilidad internacional, se han adoptado medidas para promocionar la salida al extranjero de los estudiantes y profesores mediante reuniones explicativas sobre los programas de movilidad. También se han adoptado acciones para el fortalecimiento de la internacionalización de las titulaciones: implantación de programas/titulaciones bilingües; continuación con los programas de formación en idiomas en el profesorado (Learning to Teach); contratación de profesorado en régimen de profesor visitante, con amplios conocimientos de idiomas.

Finalmente, en cuanto a los resultados de la inserción laboral, se han introducido acciones en el sistema de organización y coordinación de prácticas externas para mejorar la atención al alumno durante sus prácticas y detectar los posibles problemas que puedan surgir. También se han incorporado medidas para el fomento de la empleabilidad (visitas y seminarios con empleadores, con representantes de organismos públicos que ofrecen empleo a nuestros estudiantes, y con antiguos alumnos de la Facultad) y para la mejora de la excelencia de los alumnos (Programa de Compromiso y Excelencia Académica del Alumnado). Igualmente, se han desarrollado mecanismos de tramitación de prácticas en el extranjero a los alumnos que cursen estudios tanto en español como en otros idiomas.

La introducción de estas medidas de mejora se ha ido aplicando también gracias a la participación de la Facultad en las convocatorias del Programa de Mejoras de las Titulaciones que convoca el Vicerrectorado de Estudios de Grado y Estudiantes de la UAH. Mediante estas convocatorias se pretende implementar medidas de mejora de las titulaciones de Grado, y que directamente están relacionadas con el SIGC implantado en las Facultades, a través de los Planes de Mejora. En la Facultad está establecido el procedimiento mediante la Instrucción de Trabajo IT-03 (Desarrollo de las acciones del Contrato Programa para la mejora de la calidad en la enseñanza).

El SIGC de la Facultad dispone de procedimientos para la recogida de información, análisis y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en diferentes aspectos. Así, junto con los datos recogidos en el Informe de Seguimiento Anual y el Plan de Mejoras que lo acompaña, las reflexiones que se llevan a cabo en las reuniones de la Comisión de Calidad y en las realizadas por la Coordinación del Grado (con los profesores y estudiantes) son sumamente importantes para valorar la marcha de la titulación.

De esta manera, se cuenta con sistemas que facilitan la evaluación de la satisfacción de los estudiantes y profesorado con el título, la evaluación y análisis de la actividad docente y la coordinación docente de las enseñanzas del título. Por lo tanto, a través de todos estos mecanismos del SIGC se facilita la revisión y mejora de los Planes de estudio, con la posibilidad de adoptar medidas derivadas de la evaluación y su seguimiento. La toma de estas decisiones se recoge en los Planes de Acciones de Mejora de la titulación. Anualmente se realiza la revisión de las acciones y recomendaciones propuestas del curso previo, manteniéndose las que no han podido ser ejecutadas y añadiéndose las que serán objeto de mejora para el curso siguiente. Por cada acción de mejora se señala su responsable, la prioridad, el curso en que se llevará a cabo y el estado en que se encuentra. Una vez aprobado, se hace público y el seguimiento de las acciones de mejora se establece desde el Coordinador de Calidad y la Comisión de Garantía de Calidad.

La publicación y difusión de los resultados de la calidad docente de la titulación son fácilmente accesibles en la web de la Facultad en el apartado de Garantía de Calidad donde se encuentra disponible: el Manual Genérico del SGC y de Procesos de la UAH, la Política y Objetivos de Calidad del centro; el reglamento, composición y actas de la Comisión de Calidad; las instrucciones de trabajo propias de la Facultad; los informes de seguimiento de las titulaciones; las encuestas de satisfacción; el contrato programa para el seguimiento y acreditación de las titulaciones; y las Memorias Verifica.

#### Valoración

A     B     C     D

#### CRITERIO 4.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

**El personal académico, de apoyo y los recursos materiales son suficientes y adecuados, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes y se corresponde con lo establecido en la Memoria de verificación.**

Se debe analizar:

- El PDI coincide con lo indicado en la Memoria del título y dispone de formación, experiencia y calidad docente adecuadas.
- El porcentaje de doctores cumple el RD 420/2015. (50% para grados; 70% para másteres)
- Para titulaciones semipresenciales o a distancia, formación del PDI en la materia.
- El personal de apoyo es suficiente y tiene la formación adecuada.
- Los recursos materiales son adecuados al número de alumnos y a las actividades formativas programadas en el título.
- En su caso, los títulos semipresenciales o a distancia disponen de las infraestructuras tecnológicas adecuadas.
- En su caso, los programas o acciones de movilidad ofertados para los estudiantes son adecuados y su alcance es suficiente.

Datos y evidencias con las que completar el análisis del criterio:

TBL\_EAD: Evaluación de la actividad docente

TBL\_PDI: Estructura de PDI

TBL\_FORIN: Formación e innovación docente

TBL\_MOV: Movilidad entrante y saliente de estudiantes

TBL\_TUT (Grados): Tutorías personalizadas y programa mentor, si lo hay.

Otras propias del título: (Ej. Estructura del personal externo a la UAH)

#### Breve análisis de los ítems indicados:

En el Grado en Turismo participan profesores de hasta 12 Departamentos distintos: Economía y Dirección de Empresas; Economía; Ciencias Jurídicas; Filología Moderna; Geología, Geografía y Medio Ambiente; Historia y Filosofía; Ciencias Biomédicas; Ciencias de la Vida; Arquitectura; Electrónica; Filología, Comunicación y Documentación; y Ciencias de la Computación, cuyos profesores imparten las asignaturas específicas que pertenecen a cada uno de ellos. La especialización y coordinación de todas las materias es signo de calidad del Grado en Turismo. El personal académico, junto con la información relevante de cada profesor, se encuentra publicado en el Entorno de Publicación Docente (EPD), al que se tiene acceso a través de la página web de cada Departamento de la UAH

En el Grado en Turismo en el curso 2019-20 el número total de profesores que imparten docencia asciende a 48. De dicho total, el 51,9% mantienen una relación contractual permanente con la UAH (el 43,8% de docentes que son profesorado funcionario), lo que representa una fortaleza para el Grado, de cara a la vinculación del profesorado con el título. Este grupo de profesores asume el 52,3% de los créditos ECTS impartidos en la titulación. La exclusividad en la dedicación es también alta, con un 75% del profesorado a tiempo completo, lo que supone una importante incidencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje. La proporción de asociados en Turismo es más baja (25%) que en otras titulaciones.

Respecto a la experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico, el 72,92% de los profesores, son doctores, por encima de la media de la Facultad. Asimismo, se computan hasta 38 sexenios

y 101 quinquenios concedidos. Otros datos en el año 2019-20: proporción de profesores participantes en el Programa de Formación del Profesorado: 45,8%; profesores que están en grupos de innovación docente: 47,9%; y profesores en Proyectos de Innovación: 20,8%. Finalmente, hay que indicar que dentro del Programa de Evaluación Docente del Profesorado (DOCENTIA) en el curso 2019-20 se presentaron 3 profesores, siendo el resultado Muy Favorable en los 3 casos.

Mención especial tienen los resultados que se obtienen en la Encuesta Docente que se realiza a los estudiantes para valorar al profesorado. El grado de satisfacción del desempeño de la actividad docente por parte de los profesores que los alumnos consideran en el Grado en Turismo en el curso 2019-20 es bastante elevado: un 8 (sobre 10 puntos).

En cuanto a la experiencia en docencia semipresencial o a distancia del personal académico, hay que indicar que en prácticamente todas las asignaturas del Grado la docencia es presencial (con la excepción de algunas asignaturas transversales) excepto en el periodo de pandemia, donde fue virtual síncrona a través de la Blackboard Collaborate. En cualquier caso, los profesores utilizan plataformas virtuales como "Mi Portal" y "Aula Virtual" donde se comparte material con los alumnos, se dispone de herramientas de comunicación, evaluación y seguimiento de los estudiantes.

El personal de apoyo de la Facultad implicado en el Grado en Turismo es suficiente y adecuado, con capacidad para colaborar en las tareas de soporte a la docencia. Tras la fusión de centros, el Decanato cuenta con un Decano/a; un/a Vicedecano/a Decano/a Adjunto/a del Campus de Guadalajara; cuatro Vicedecano/as; un/a Secretario/a; y un/a Vicesecretario/a. Dispone además de cuatro miembros del Personal Administrativo y de Servicios (PAS): dos en el Campus de Guadalajara, y los otros dos en el de Alcalá. La Facultad cuenta también en su Campus de Guadalajara (compartido con el resto de titulaciones del Edificio Multidepartamental) con una Administración-Gerencia, para gestionar y controlar los centros de costes de los proyectos de investigación, y un Registro General en la propia Facultad. Igualmente, se dispone del personal de Conserjería (con funciones de información, control y soporte de los medios materiales), personal de biblioteca (que gestiona el préstamo bibliográfico y colabora en la organización e impartición de cursos formativos al profesorado y a los estudiantes), reprografía y servicios de apoyo técnico en las aulas informáticas.

Finalmente, las titulaciones cuentan con dos Coordinadores de titulación y un Coordinador de prácticas. Del mismo modo, los responsables de otras áreas (Calidad, Docencia, Relaciones Internacionales, Tutorías personalizadas, TFG) colaboran en el correcto funcionamiento del título.

Dentro del ámbito de las actividades formativas del PDI, el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la UAH desarrolla servicios específicos encaminados a la promoción de la innovación docente y al asesoramiento pedagógico. La UAH también pone en práctica un Programa de Formación del PAS a través del Servicio de Planificación y Gestión. La UAH cuenta con una plataforma de idiomas disponible a través del Aula Virtual y con una Oficina del British Council, que imparte cursos de inglés a todos los colectivos: PDI, PAS y alumnos. Por otro lado, el servicio de Biblioteca del Edificio Multidepartamental y la Biblioteca-CRAI pone a disposición de la comunidad universitaria formación y apoyo específico en el uso de bases de datos y búsqueda bibliográfica.

El Servicio de Prácticas y Orientación Profesional (SPOP) es el organismo encargado dentro de la UAH de orientar, asesorar y acompañar a los estudiantes y egresados de la Universidad en su desarrollo personal,

académico y profesional mediante acciones de información, orientación e intermediación. Los resultados de sus labores se recogen en diversos informes y memorias anuales.

La Facultad también realiza actividades de apoyo para desarrollar las necesidades formativas de los estudiantes. Estas actividades están recogidas y detalladas en las Memorias de la Actividad Académica de cada curso. Por un lado, mediante la aplicación del Programa de Tutorías Personalizadas, que está destinado a proporcionar a los estudiantes la orientación académica necesaria para que desarrollen un aprendizaje autónomo y exitoso. A cada uno de los estudiantes de nuevo ingreso se le asigna un tutor (un profesor de la titulación), cuya función consiste en orientar al estudiante y realizar un seguimiento académico del mismo, de acuerdo con el protocolo que establece el centro (en el caso de la Facultad se sigue la Instrucción de Trabajo IT-08 de la Facultad (Tutorías Personalizadas).

En el curso 2019-20, se ha contado con 4 tutores para 73 tutorando con un promedio de 24,3 alumnos por tutor.

Asimismo, la Facultad también organiza reuniones con los alumnos para informarles sobre el proceso de acceso a las Prácticas Externas y la elaboración de los TFG. Por otro lado, se organizan actividades complementarias relacionadas con el sector turístico que se realizan en o fuera de la Facultad (congresos, jornadas, seminarios, cursos, conferencias), así como otro tipo de actividades institucionales (visitas a FITUR, Organización Mundial del Turismo, Instituto de Estudios Turísticos, Recorrido Histórico-Artístico por Madrid). Finalmente, la creación del Programa de Compromiso y Excelencia Académica del Alumnado, que comenzó a partir del curso 2015-16 está permitiendo una mayor presencia de los alumnos en las actividades complementarias, al incentivar el compromiso de los estudiantes mediante la participación en este grupo de Compromiso y Excelencia.

En el caso de las medidas para favorecer la inserción laboral de los estudiantes, el (SPOP) desarrolla su Programa de Orientación Laboral y Profesional, intentando dotar a los alumnos de las habilidades y competencias necesarias en la búsqueda de empleo, la superación de los procesos de selección y el desarrollo profesional.

La Facultad también realiza anualmente acciones de empleabilidad (detalladas en las Memorias de la Actividad Académica de cada curso), dentro de las actuaciones de los Planes de Mejora. Así, en el marco de las jornadas y actividades de carácter académico que se organizan en la Facultad, se realizan visitas y seminarios de orientación laboral con empleadores, con representantes de organismos públicos que ofrecen empleo a nuestros estudiantes, y con antiguos alumnos de la Facultad. En el ámbito del sector y estudios turísticos son habituales estas sesiones informativas con las empresas e instituciones con las que el Grado en Turismo cuenta con acuerdos de prácticas o colaboración. También el Grado ha desarrollado iniciativas para la creación de plataformas para la empleabilidad de alumnos y egresados a través de redes sociales (Grupo LinkedIn Turismo Networking UAH).

Respecto de los programas o acciones de movilidad, la titulación de Turismo cuenta con estructuras de apoyo y orientación a los estudiantes. Con el fin de organizar la movilidad de manera eficiente, garantizando la calidad de los programas de intercambio, la UAH tiene centralizados los criterios y orientaciones generales, así como la gestión del proceso de movilidad. Al mismo tiempo, en un intento por lograr una mayor cercanía al estudiante, la UAH dispone de un Coordinador de Movilidad internacional (programas Erasmus, y de la Red

Campus-Europea) y un Coordinador de Movilidad nacional (Programa SICUE) para cada una de las titulaciones y una Oficina Erasmus en cada uno de los centros de la UAH (incluido el Edificio Multidepartamental en la que se imparte la titulación). Los estudiantes pueden dirigirse al Coordinador, o acudir a esta oficina, con el fin de recabar información sobre los programas de intercambio existentes, los procedimientos de selección, y la cumplimentación y gestión de las solicitudes de intercambio. En la página web de la Facultad se detalla toda la información relativa a la gestión en el Campus de Guadalajara de los programas internacionales y de intercambio.

Los estudios del Grado en Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo se imparten en el Edificio Multidepartamental del Campus de Guadalajara. En este edificio, la Facultad cuenta con medios materiales e infraestructuras, cuyo equipamiento se adecua al tamaño medio y características de los grupos de estudio, a las necesidades de organización docente del título y a las actividades formativas programadas. La accesibilidad general del edificio es muy buena, contando con ascensor adaptado y fácil acceso a las aulas y biblioteca (en silla de ruedas). Asimismo, los estudiantes que presentan alguna discapacidad son apoyados y asesorados por la Unidad de integración y coordinación de políticas de discapacidad de la UAH. En todo el Edificio se dispone de acceso libre a wifi.

**Aulas:** Se cuenta con 16 Aulas con diferentes capacidades para grupos reducidos de prácticas o grupos grandes de teoría (de 16 a 155 plazas). Todas estas aulas disponen de cañón, PC y altavoces, 4 de ellas cuentan con DVD, 3 con micrófono, 5 con amplificador, 4 con video y 1 con TV. 2 de las aulas tienen dos puestos adaptados a personas con movilidad reducida. La reserva de las aulas se realiza siguiendo el procedimiento establecido en la Instrucción de Trabajo de la Facultad IT-12 (Gestión de espacios: Aplicación de Reserva y Asignación de Aulas). Existe un impreso de solicitud de reserva de aulas en la página web de la Facultad.

**Aulas de informática:** El edificio cuenta con dos aulas, con 46 ordenadores.

**Laboratorio de idiomas:** Dispone de 35 puestos informáticos, con programas de aprendizaje de idiomas en CD-ROM, de inglés, francés y alemán (Talk to me, Diccionario inglés, francés, alemán, portugués e italiano, etc.). También cuenta con vídeos y películas en versión original en inglés, francés y alemán.

**Salas de Juntas:** 1 Sala de reuniones con capacidad para 40 personas, 1 con capacidad para 25 personas y 1 para 8 personas, todas adaptadas a personas con movilidad reducida. **Salón de Actos:** con capacidad para 223 personas y con rampa de acceso al escenario para personas con movilidad reducida.

**Bibliotecas:** La Biblioteca del Edificio Multidepartamental cuenta con una de Sala de lectura con 108 puestos en una misma planta. Está equipada con ordenadores para uso individual y dispone de portátiles para préstamo. Destaca por contar con unas infraestructuras adaptadas para el acceso a usuarios con discapacidad. El fondo bibliográfico está formado por unos 8.600 volúmenes y 139 títulos de revistas especializadas, de las que 82 están en curso. Cubre las materias correspondientes a los estudios de Administración y Dirección de Empresas, Turismo, Ciencias y Tecnologías de la Edificación y Enfermería. La Biblioteca dispone también de una serie de recursos especiales, como Bibliografías recomendadas, Cursos Especializados de Formación, y Guías temáticas. En concreto, se dispone de una guía temática de Turismo elaborada por los bibliotecarios en la que se ofrece una selección de recursos, materiales, herramientas y sitios web para facilitar el acceso y uso de la información relevante en los estudios del Grado en Turismo.

La UAH dispone de un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación en Alcalá de Henares (Biblioteca-CRAI) que tiene reconocido el distintivo de calidad de Excelencia Europea 400+. La Biblioteca-CRAI cuenta con: 1.200 puestos distribuidos en 5 plantas, salas de lectura con zonas de descanso (sala de estudio 24 horas con 152 puestos), 16 salas de trabajo en grupo y 4 de trabajo individual, 1 sala para usuarios con discapacidad y otra para visionado de microformas, 5 salas multimedia y 1 sala multiconferencia, 200 ordenadores para uso individual, portátiles para préstamo. El fondo bibliográfico está formado por más de 200.000 volúmenes de monografías, revistas, trabajos de fin de carrera, material audiovisual, de las áreas temáticas de Arquitectura, Derecho, Economía y Empresa, Filología hispánica e inglesa, Historia, Humanidades y Ciencias sociales en general.

**Otras instalaciones y servicios:** *Centro de información* (ofrece información general sobre los servicios, eventos y actividades de la Universidad de Alcalá); *Oficina de Relaciones Internacionales* (atiende tanto a los alumnos propios de la Facultad como a los alumnos procedentes de universidades extranjeras); *Reprografía*; *Cafetería*.

Como ya se indicó anteriormente la docencia en el Grado en Turismo tiene carácter presencial, con la única excepción de algunas asignaturas transversales. En cualquier caso, los profesores utilizan plataformas virtuales como "Mi Portal" y "Aula Virtual" donde se comparte material con los alumnos, se dispone de herramientas de comunicación, evaluación y seguimiento de los estudiantes.

**Valoración**

A     B     C     D



## CRITERIO 5.- INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

Los resultados del programa formativo son adecuados para el desarrollo del plan de estudios y coherentes con las previsiones realizadas en la Memoria del título.

Se debe analizar:

- Evolución de la tasa de rendimiento
- Evolución de la tasa de abandono
- Evolución de las tasas de graduación
- Resultados de asignaturas, etc.
- La satisfacción de los grupos de interés
- Indicadores de inserción laboral

Datos y evidencias con las que completar el análisis del criterio:

TBL\_RAS: Resultados de asignaturas

TBL\_TAS: Resultados-Tasas

TBL\_ES: Encuestas de satisfacción

Otras propias del título

### Breve análisis de los ítems indicados:

En la Memoria de Verificación (MV) del título, se establecieron los siguientes resultados previstos del aprendizaje, tomando como criterio orientativo los valores obtenidos en los últimos cursos académicos en la extinta Diplomatura en Turismo: una **tasa de eficiencia** igual o superior al **85%**, una **tasa de graduación** igual o superior al **60%** (considerando alumnos que cursen el Grado a tiempo completo), y una **tasa de éxito** del **88%**.

En el Grado en Turismo la **tasa de rendimiento** (créditos aprobados / matriculados) es elevada, un **85,1%** en 2019-20, estando en la media del título. Esta cifra es algo superior al promedio de las titulaciones de la Facultad. La **tasa de éxito** (créditos superados / presentados) es elevada, un **91,5%** en 2019-20 y también destaca el valor de la **tasa de evaluación** (créditos presentados / matriculados), que alcanza el **93%**. Dichos ratios aumentan respecto a los niveles de años previos.

La **tasa de eficiencia** (créditos teóricos en los que deberían haberse matriculado el alumno para superar el título / créditos realmente matriculados) presenta igualmente valores elevados, del **87,6%** en el curso 2019-20, habiendo disminuido ligeramente respecto al curso anterior. La **tasa de graduación** (estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto o en un año más / estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte) alcanza en el curso 2019-20 el **47,8%**, disminuyendo respecto al curso previo. En el caso de la **tasa de abandono** (estudiantes no titulados que no se han matriculado en el último curso teórico del estudio ni en el curso posterior / estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte) los resultados muestran en el año 2019-20 un aumento considerable hasta el **44,2%**. Explicar cuáles son los factores de estas cifras de abandono, es algo complicado de identificar. Entre las posibles causas podría estar relacionado el nivel de acceso con una nota de corte reducida, la baja entrada de alumnos en primera opción, el impacto de la crisis económica en la capacidad de seguir matriculado, la pandemia, o incluso por otras cuestiones ajenas a la propia UAH (competencia de otras universidades más cercanas a Madrid). En cualquier



caso, intentar reducir los niveles de abandono es uno de los objetivos que se ha ido planteando en los Planes de mejora de la titulación.

Aunque no hay asignaturas que destaquen por sus bajas tasas de rendimiento, las que están por debajo de la media son: Contabilidad I (42,11%); Contabilidad II (56,6%). Algunos de estos datos coinciden con asignaturas que se imparten en el primer curso, más difíciles para los alumnos por su baja preparación cuantitativa.

Debido a la creciente importancia que en las actuales enseñanzas universitarias tiene el conocimiento del grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés, desde la (UTC) se han desarrollado diversas encuestas. Sobre los resultados de éstas se pueden aplicar las medidas de mejora que se concretan en los Planes de Mejora, especialmente encaminadas a incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes y a aumentar la participación en las encuestas. Para mejorar la participación en algunas de las encuestas de satisfacción de profesores y alumnos desde el curso 2015-16 se han rediseñado para hacerlas más reducidas y facilitar su cumplimentación, junto a una política de concienciación sobre la importancia de obtener datos fiables.

**Encuesta de Satisfacción de los estudiantes con la docencia (Encuesta Docente):** su objetivo es conocer el grado de satisfacción de los alumnos con la docencia de cada asignatura; se realiza cuatrimestralmente conforme va finalizando la docencia de las asignaturas. La calificación media que los estudiantes otorgan a la docencia en la titulación de Turismo en el curso 2019-20 es de 8 (sobre un máximo de 10 puntos), aproximadamente el mismo nivel que en los dos cursos anteriores y superior a años previos, situándose algo por encima de la media de la Facultad, y un poco por debajo de la UAH. El 18,1% del total de los alumnos contestan la encuesta, bajando respecto a cursos anteriores, y siendo la titulación con mayor grado de respuesta de la Facultad y algo por encima de la media de la UAH. Los aspectos mejor valorados de la encuesta son: el ajuste de los contenidos impartidos (8,3) y la evaluación (8,3) con lo previsto en la Guía Docente y el respeto hacia los/las estudiantes (8,3). No hay ningún aspecto que se valore por debajo de 7 puntos.

**Encuesta de Satisfacción de Estudiantes con la titulación:** desde el curso 2016-17 se encuesta se realiza al final del curso a alumnos de 3º (antes se hacía a los de 2º y 4º curso). La calificación media del grado de satisfacción de los alumnos con la titulación de Turismo en el curso 2019-20 es de 5,27 sobre 10 puntos, mejorando los resultados de años previos, algo por debajo de la media de la Facultad. El 23,9% de los alumnos responden la encuesta, un porcentaje que ha mejorado respecto a los cursos anteriores, situándose por encima del promedio de todos los cursos. No obstante, está por encima de la media de la tasa de respuesta de la Facultad. Parece que han respondido los alumnos especialmente insatisfechos, puesto que como se indicó previamente, la calificación media de la opinión de los alumnos sobre la docencia era superior. El nivel general de satisfacción con la titulación es 5,36, bajando un poco respecto al curso previo. Lo mejor valorado es la claridad y accesibilidad a la información del título en la web (7,75) y la atención al estudiante (6). Lo peor valorado el proceso de enseñanza-aprendizaje: metodologías docentes, actividades formativas, métodos de evaluación (3,91).

**Encuesta de Satisfacción del PDI con la titulación:** se realiza con periodicidad anual al final de cada curso al Personal Docente e Investigador. Teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción realizada al personal que

ha impartido docencia en el Grado en Turismo en el curso 2019-20, éste se manifiesta globalmente satisfecho con la titulación (7,89 sobre 10 puntos), manteniéndose respecto a cursos previos, situándose por encima de la media de la Facultad. El 51,6% del total de los profesores responden la encuesta, manteniéndose la tasa de respuesta respecto a los cursos previos, siendo una de las más altas de la Facultad. El nivel general de satisfacción con la titulación es 8,06, subiendo ligeramente respecto a otros años. Los profesores están algo más satisfechos con la organización de la enseñanza (8,35) y la coherencia de la planificación de las enseñanzas para adquirir competencias (8,48), los recursos informáticos, tecnológicos y recursos web (8,13). El resto de las variables obtienen buenas valoraciones.

**Encuesta de Satisfacción al PAS con la titulación:** se realiza con periodicidad bienal al finalizar el curso académico al Personal Administrativo y de Servicios. En el curso 2019-20, éste se manifiesta globalmente satisfecho con la titulación (7,62 sobre 10 puntos), mejorando ligeramente respecto a cursos previos. El nivel general de satisfacción con la titulación es 7,43, disminuyendo ligeramente respecto a cursos previos. Lo que más valoran son la comunicación con otras unidades administrativas que trabajan en su misma área de actividad (8,05). No hay ningún aspecto valorado por debajo de 7 puntos.

**Encuesta de satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas:** se realiza anualmente entre los alumnos que han finalizado su periodo de prácticas. En general la satisfacción con las prácticas del Grado en Turismo es muy alta porque la Facultad se relaciona con empresas que llevan muchos cursos colaborando con nosotros a través de la antigua Diplomatura de Turismo y a las que se ha fidelizado, y se sigue fidelizando, mediante actividades organizadas de forma conjunta. El grado de satisfacción de los alumnos con las prácticas en el curso 2019-20 es de 7,84 (sobre un máximo de 10 puntos). Destaca, que ha mejorado considerablemente la representatividad de las encuestas: 79,2%. El nivel general de satisfacción de los estudiantes con las prácticas alcanza la puntuación de 7,5. Valoran muy positivamente: el apoyo recibido por la empresa (8,4), la integración en la empresa (8,5), la atención prestada por el tutor externo (8,1). No hay ninguna valoración por debajo de 7 puntos.

**Encuesta de los tutores externos de prácticas en empresas.** Esta encuesta es cumplimentada por todos los tutores externos de prácticas que han tenido alumnos que han disfrutado de un periodo de prácticas en empresas, una vez finalizado su periodo de prácticas. En el análisis de los datos a partir de las encuestas realizadas en el curso 2019-20 a los tutores de alumnos que participaron en prácticas en empresa, la calificación global indica que los tutores externos están muy satisfechos (8,35 sobre 10 puntos) ha aumentado respecto al curso anterior. Un 50% de los tutores encuestados respondieron a encuesta, con una satisfacción global con la labor desempeñada por el estudiante de 8,9. Las mejores valoraciones fueron la disposición y actitud del estudiante ante el trabajo (9), la adecuación del perfil del estudiante a las tareas asignadas (8,4) y los procedimientos de gestión y la comunicación con la Universidad de Alcalá (8,5). No hay valoraciones por debajo de 7,5.

**Encuesta de Movilidad del alumnado:** esta encuesta es cumplimentada por todos los alumnos que han disfrutado de un periodo de movilidad en el extranjero, una vez finalizada la estancia. En el análisis de los datos a partir de las encuestas realizadas en el curso 2019-20 a alumnos que participaron en programas de movilidad, un 62,5% de los alumnos encuestados respondieron a encuesta, con una satisfacción global con el Programa Erasmus de 9,8. Las mejores valoraciones fueron la Facilidad de acceso a medios informáticos y

bibliotecas en la universidad de acogida (8,8) y la labor del coordinador/a Erasmus de la universidad de acogida (8,8).

**Encuesta de satisfacción de los egresados sobre inserción laboral.** Esta encuesta es cumplimentada por todos los alumnos que han finalizado sus estudios en 2018. Un 27,8% de los alumnos encuestados respondieron a encuesta mejorando la tasa de respuesta respecto cursos anteriores.

En el análisis de los datos a partir de las encuestas realizadas en el curso 2018-19 a alumnos egresados el porcentaje de inserción laboral es de 86,4% empleados. Los canales de inserción más utilizados son Internet y envío espontaneo de CV. Entre los alumnos desempleados, las razones por las que no han encontrado empleo son por seguir formándose en España (100%). En cuanto a la calidad de la inserción, el 36,8% tiene contrato indefinido, el 42,1% temporal, el 5,3% autónomo y el 15,8% beca remunerada. La mayoría trabajan a tiempo completo (89,5%), en grandes empresas de más de 500 trabajadores (66,7%) y en multinacionales (63,2%)

La satisfacción global del estudiante egresado es de (3,53 de 5). Específicamente en escala de 1 a 5 puntos, la satisfacción general con la UAH es 3,82, con el estudio 3,68, con el prestigio de la UAH 3,95, con los recursos y medios 3,5, con las actividades complementarias 2,91, con la oferta de formación de postgrado 2,7 y con la orientación profesional 2,35. En cuanto al desarrollo profesional, la valoración global es bastante buena (3,99 de 5) Lo más valorado es el trabajo en equipo (4,46) y la recopilación y procesamiento de información (4,23), y no hay valoraciones por debajo de 3,5. Entre las competencias la que presenta mayor necesidad de mejora es Habilidades de negociación (3,15) y el pensamiento estratégico e innovador (3,08 de 5).

**Valoración**

A

B

C

D

## FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA TITULACIÓN

Indique las principales fortalezas y debilidades de la titulación, basadas en el análisis anterior.

Las valoraciones A siempre se corresponderán con fortalezas y la D con debilidades. La valoración C implica que hay ciertas áreas de mejora y por lo tanto alguna debilidad. En las valoraciones B se cumple todo lo necesario, pero es posible que haya algún aspecto destacable como fortaleza o alguna mejora posible.

Este resumen le servirá para decidir las acciones del Plan de Mejoras

### FORTALEZAS

#### Información en web

Posee información de datos académicos, créditos, contenidos, metodología, calendario, organización, procedimientos, etc. Especialmente destacable la actualización de la página de "actualidad" donde se informa a los alumnos de los cambios de horarios, fechas de exámenes, etc. Disponible en la web los impresos de reclamaciones, cambio de turno/grupo, etc. Con la fusión de centros se hizo una web nueva, que se continúa actualizando y mejorando.

Asimismo, mediante el Aula Virtual de la Facultad, se informa a todos los alumnos de todas las actividades que se van desarrollando en la Facultad.

#### Sistema de Garantía de Calidad

Unificación del SGIC de la FCEET tras la fusión de centros. Actualización de los procedimientos (instrucciones de trabajo propias del centro) con criterios de eficacia, dada la experiencia que ya se tiene. Toda la información de SGC está disponible en la web y todos los agentes (alumnos, PDI y PAS) han recibido información sobre el funcionamiento del SGC.

#### Adecuación de la oferta

El número de matriculado en TUR es aun adecuado según las plazas ofrecidas.

#### Resultados del aprendizaje

La valoración global de los resultados de aprendizaje es positiva. Las tasas de rendimiento, éxito, evaluación, eficiencia elevadas.

#### Satisfacción de los grupos de interés

Nivel de satisfacción elevado 8, de los estudiantes en las encuestas docentes especialmente, con el ajuste de los contenidos impartidos y la evaluación con lo previsto en la Guía Docente.

La valoración de la titulación por parte de los alumnos es de satisfecha. Destaca la valoración otorgada a la claridad y accesibilidad a la información del título en la web, la atención al estudiante.

El profesorado se manifiesta bastante satisfecho. Está especialmente contentos con la coherencia de la planificación de las enseñanzas para adquirir competencias, los mecanismos de coordinación del curso y la titulación, la organización de la enseñanzas.

La satisfacción del PAS con la titulación es notable. Lo más valorado es la capacitación profesional, las relaciones con el profesorado de la titulación, y la adecuación del puesto de trabajo para las tareas encomendadas

#### Reclamaciones y sugerencias

Al ser un centro pequeño, la comunicación entre el Decanato de la Facultad y los alumnos es muy fluida, lo que facilita la solución de las quejas y reclamaciones.

#### Profesorado y docencia

Existe una importante vinculación con el título dado que cerca de la mitad de los profesores mantienen una relación contractual permanente. La exclusividad en la dedicación es también elevada, lo que incide positivamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Además, el porcentaje de doctores es muy alto.

Hay una importante proporción de profesores que participan en actividades de investigación o innovación docente.

#### **TFGs**

Amplia información a través de la elaboración de guías para el alumno y tutor.

#### **Prácticas**

Prácticas obligatorias, calificadas generalmente muy positivamente: alumnos muy contentos con las empresas y con su introducción en el medio laboral.

Alta tasa de respuesta

Buena coordinación entre los agentes que participan en las prácticas (alumnos, tutor universidad y tutor empresa).

#### **Orientación e Inserción laboral**

Se cuenta con un programa de tutorías personalizadas para orientar académicamente a los alumnos. Reuniones para acceso a las prácticas y elaboración TFG. Se realizan visitas y seminarios para orientación laboral con empleadores.

El porcentaje de inserción laboral es muy alto y la satisfacción global del estudiante egresado es bastante buena.

#### **Movilidad**

Satisfacción global notable con el Programa Erasmus.

El nivel de satisfacción de los alumnos es elevado.

Ha mejorado considerablemente la tasa de respuesta

#### **DEBILIDADES**

##### **Información en web**

Algún desajuste en la actualización de la Web al estar en continuo proceso de cambio.

##### **Adecuación de la oferta**

La nota de corte sigue siendo baja 5,68

La ocupación de la titulación es del 91%, ha mejorado respecto al año anterior y la preferencia de la titulación del 128% ha mejorado respecto al año anterior

##### **Resultados del aprendizaje**

Hay pocas asignaturas por debajo de la tasa de rendimiento y aquellas con tasas más bajas son asignaturas más difíciles para los alumnos por su baja preparación cuantitativa

Satisfacción de los grupos de interés

La participación de los alumnos y profesores en las encuestas de valoración de la titulación ha mejorado pero se puede seguir insistiendo en acciones para mejorarla.

Alta tasa de abandono. Lo peor valorado en la titulación el proceso de enseñanza-aprendizaje: metodologías docentes, actividades formativas, métodos de evaluación (3,91). Esto puede ser debido a la pandemia al tener que pasar de una docencia presencial a virtual a través de la Blackboard Collaborate.

##### **Reclamaciones y sugerencias**

Aunque en esta titulación suelen existir pocas reclamaciones, probablemente puede estar relacionado con que el alumno no tiene buena percepción del procedimiento.

Profesorado y docencia

Existe un cierto estancamiento y envejecimiento en los últimos años de la plantilla.

### ANEXO1 - PLAN DE MEJORAS

Para poder hacer un correcto seguimiento se deberán incluir tanto las acciones de mejora nuevas, como las del plan de mejora anterior e indicar su estado de cumplimiento.

Aquellos títulos que hayan tenido que presentar un Plan de Mejoras para obtener un informe favorable en la renovación de la acreditación deberán indicar aquí el cumplimiento del mismo.

CÓDIGO (número- año)	MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	INDICADOR (que evidencia su cumplimiento)	ESTADO (Sin iniciar-En proceso- Finalizada)
1-2017	Mejoras en el funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad	Equipo Decanal Responsable Calidad del Centro	1-9-2017	Ver documento adjunto	En proceso
2-2017	Mejora y mantenimiento de la página web del centro	Equipo Decanal Responsable Calidad del Centro	1-9-2017	Ver documento adjunto	En proceso
3-2017	Mejoras en la movilidad e internacionalización de los estudiantes y titulaciones	Equipo Decanal Responsable Calidad del Centro	1-9-2017	Ver documento adjunto	En proceso
4-2017	Mejora en instalaciones y equipaciones para la formación de los alumnos y necesidades de la Facultad	Equipo Decanal Responsable Calidad del Centro	1-9-2017	Ver documento adjunto	En proceso
5-2017	Fomento de la empleabilidad y excelencia de los alumnos	Equipo Decanal Responsable Calidad del Centro	1-9-2017	Ver documento adjunto	En proceso
6-2017	Promoción y difusión de los estudios de la Facultad	Equipo Decanal Responsable Calidad del Centro	1-9-2017	Ver documento adjunto	En proceso

Añadir tantas filas como sean necesarias

OBJETIVOS	ACCIONES	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADORES SEGUIMIENTO
<p>1. Mejoras en el funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad</p>	<p>1.2. Reuniones periódicas de la Comisión de Calidad con Coordinadores de Grado</p> <p>1.3. Mejoras en el procedimiento: elaboración oferta docente, establecimiento de horarios / calendario de exámenes, tutorización TFG.</p> <p>1.4. Charlas de sensibilización de la importancia del SGC para la acreditación de las titulaciones</p>	<p>Equipo decanal</p> <p>Responsable Calidad del Centro</p>	<p>Programa de Gestión Académica:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menores solapamientos en Guías Docentes</li> <li>- Niveles de satisfacción alumnos y profesores</li> <li>- Entrega de evidencias por parte de Coordinadores (reuniones con alumnos y profesores)</li> <li>- Cursos de tutorización de TFG</li> <li>- Implantación Programa de Gestión Académica</li> </ul>
<p>2. Mejora y mantenimiento de la página web del centro</p>	<p>2.1. Actualización y ampliación documentación existente para cubrir dudas de los alumnos y facilitar su acceso a la información.</p> <p>2.2. Extensión de la información a través del uso de redes sociales y aula virtual de la UAH.</p>	<p>Equipo decanal</p> <p>Responsable Calidad del Centro</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevos documentos colgados en la web</li> <li>- Facebook Facultad actualizado</li> <li>- Lanzamiento y dinamización de Twitter, Instagram, LinkedIn</li> <li>- Lanzamiento y dinamización de la App Blackboard para comunicar al móvil del alumnado de grado y posgrado todas las actividades de la facultad</li> </ul>



<p>3. Mejoras en la movilidad e internacionalización de los estudiantes y titulaciones</p>	<p>3.1. Reuniones explicativas de los programas de movilidad</p> <p>3.2. Cursos de formación en idiomas en el profesorado</p> <p>3.3. Adquisición de material bibliográfico, audiovisual o de otro tipo para el desarrollo de contenidos en idiomas,</p>	<p>Equipo decanal</p> <p>Responsable Calidad del Centro</p>	<p>Jornadas de Internacionalización de la FCEET:</p> <p>Material con contenido en idiomas</p>	<p>- Niveles de satisfacción alumnos y profesores</p> <p>- Implantación del inglés en nuevas asignaturas y programas así como asignaturas en English Friendly</p>
<p>4. Mejora en instalaciones y equipaciones para la formación de los alumnos y necesidades de la Facultad</p>	<p>4.1. Mejora y actualización de hardware/software en aulas.</p> <p>4.2. Mejora y actualización de hardware en Decanato.</p>	<p>Equipo decanal</p> <p>Responsable Calidad del Centro</p>	<p>Compra hardware/software y bases de datos:</p>	<p>- Niveles de satisfacción alumnos y profesores</p>
<p>5. Fomento de la empleabilidad y excelencia de los alumnos</p>	<p>5.1. Mejoras en la coordinación del sistema de prácticas de los alumnos</p> <p>5.2. Visitas y seminarios con empleadores.</p> <p>5.3. Visitas de representantes de organismos públicos que ofrecen empleo a nuestros estudiantes.</p> <p>5.4. Visitas y seminarios con antiguos alumnos de la Facultad</p> <p>5.5. Creación de grupos de actividades: club financieros, club de bolsa.....</p>	<p>Equipo decanal</p> <p>Responsable Calidad del Centro</p>	<p>Programa de Compromiso y Excelencia Académica del Alumnado (seminarios, conferencias, grupos de actividades, foros de empleo):</p>	<p>- Implantación Programa de Compromiso y Excelencia Académica del Alumnado</p>
<p>6. Promoción y difusión de los estudios de la Facultad</p>	<p>6.1. Olimpiada de Economía</p>	<p>Equipo decanal</p>	<p>Inscripción y desarrollo Olimpiada de Economía</p>	<p>- Indicadores de perfil de ingreso</p> <p>- Indicadores de resultados</p>

	<p>6.2. Conferencias y Jornadas para profesores de centros de Secundaria.</p> <p>6.3. Visitas a centros de secundaria (Bachillerato de excelencia).</p> <p>6.4. Visitas de centros de secundaria</p> <p>6.5. Open Day de la Facultad</p> <p>6.6. Realización de talleres dirigidos a estudiantes de 4º ESO, 1º y 2º de Bachillerato</p> <p>6.7. Programa ESO+Empresa con alumnos de 4ª de ESO</p>	<p>Responsable Calidad del Centro</p>		<p>- Realización prueba Olimpiada de Economía (organización fase local y participación fase nacional)</p>
--	---	---	--	---

## ANEXO2 - RECOMENDACIONES EN LOS PROCESOS DE CALIDAD

Revise los informes finales de verificación, modificación, seguimiento y acreditación. Analice si hubiera recomendaciones e indique las acciones que se han emprendido

### TÍTULOS CON SEGUIMIENTO ESPECIAL

Este apartado es fundamental para aquellos títulos que tengan Recomendaciones de Especial Seguimiento o Modificaciones Necesarias. En algunos casos se ha tenido que presentar un Plan de Mejoras para recibir un informe favorable. En este apartado debéis indicar estas Recomendaciones o Modificaciones y las acciones emprendidas para resolverlas.

Datos y evidencias con las que completar el análisis del criterio:

VE\_IF: Informe final de verificación

MO\_IF: Informe final de modificación (si procede)

SO\_IF: Informe final de seguimiento ordinario (si procede)

SE\_IF: Informe final de seguimiento especial (si procede)

RA\_IF: Informe final de renovación de la acreditación (si procede)

RA\_PM: Plan de Mejoras presentado para la renovación de la acreditación (si procede)

### Breve análisis de los ítems indicados:

Desde la acreditación del Grado en Turismo en el curso 2009-10, el Plan de Estudios se ha implantado paulatinamente hasta el egreso de la primera promoción de Graduados en Turismo en el curso 2012-13. Las competencias y objetivos del título corresponden con lo establecido inicialmente en la Memoria de Verificación (MV). Los resultados de los Informes de Seguimiento anuales, del Informe final de Evaluación del Seguimiento de la Implantación del Título elaborado por la ACAP en 2012, de la revisión de las Guías Docentes, y de la puesta en marcha de Programas de Mejoras por parte de la Facultad han permitido actualizar y mejorar el Plan de estudios de la titulación. Como resultado de estas actuaciones de mejora, el Grado en Turismo ha obtenido una progresiva mejora en sus rendimientos académicos hasta alcanzar en el curso 2019-20 una tasa de rendimiento del 85,1%, una tasa de éxito del 87,9% y una tasa de evaluación del 93%, conforme a la previsión de la (MV).

Debe destacarse que todo este proceso de mejora se ha realizado al mismo tiempo que se producía la unificación de centros de la UAH, fusionándose las sedes de la Facultad en Alcalá y Guadalajara (Facultad de Turismo, Escuela Universitaria de Estudios Empresariales y Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales) en la actual Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo.

Respecto a la única recomendación concreta recogida en el informe de evaluación de la (MV) (23 de abril de 2009) relativa a la conveniencia de concretar el peso destinado a los distintos sistemas de evaluación en la calificación final, conforme a las competencias especificadas, dicha recomendación se ha ido incorporando en las Guías docentes de las diferentes asignaturas de la titulación. Durante el curso 2010-11 se solicitó una primera modificación de la (MV) mediante la solicitud de un curso de adaptación de la Diplomatura al Grado, que fue aprobada por ANECA (31 de enero de 2011). Posteriormente, el 15 de julio de 2013 la ANECA aprobó la mención de tres itinerarios en el Grado en Turismo: Mención en Gestión de la Empresa Turística, Mención en Planificación Turística, y Mención en Estudios Turísticos Internacionales. Finalmente, el Informe de

Evaluación del Seguimiento de la Implantación del Título de la ACAP del 2012 mostró solo una advertencia (ya subsanada, con la incorporación de un estudiante a la Comisión de Docencia y Calidad) y muchas buenas prácticas, además de algunas recomendaciones que se han ido implantando. Por tanto, puede concluirse que la valoración global del cumplimiento del proyecto establecido en la (MV) y sus posteriores modificaciones ha sido positiva y completa, cumpliendo con los criterios reflejados en la misma.

Respecto a las recomendaciones que venían recogidas en el apartado sobre la información pública de la titulación del Informe final de Evaluación del Seguimiento de la Implantación del Grado en Turismo de la ACAP del año 2012, se han seguido las siguientes actuaciones:

Por un lado, con relación a mejorar la accesibilidad al número máximo y mínimo de créditos de los que puede matricularse un estudiante a tiempo completo y a tiempo parcial, se ha incluido en la página web de la titulación, en el apartado de Presentación, un cuadro con esa información, y en el apartado de Trámites Académicos, se recoge información relativa al número de créditos a matricular (<http://www.uah.es/export/sites/uah/es/admision-y-ayudas/.galleries/Descargas-Matricula/numero-creditos.pdf>) siguiendo la “Normativa de matrícula y régimen de permanencia de los estudios de Grado de la UAH” aprobada en Consejo de Gobierno de la UAH del 16 de julio de 2009 (modificada el 21 de marzo de 2013 y nuevamente modificada el 22 de junio de 2017) (<https://www.uah.es/export/sites/uah/es/conoce-la-uah/organizacion-y-gobierno/.galleries/Galeria-Secretaria-General/Normativa-matricula-regimen-permanencia-estudios-Grado.pdf>). Según está normativa la UAH no establece el número mínimo de créditos de matrícula para estudiantes a tiempo parcial, si bien éstos deberán tener en cuenta lo establecido en el artículo 5.1 respecto al número máximo de años de permanencia en los estudios de Grado.

En el caso de la recomendación para adaptar la normativa sobre transferencia y reconocimiento de créditos a lo dispuesto en el R.D. 1618/2011, de 14 de noviembre sobre reconocimiento de enseñanzas en la Educación Superior, se ha realizado y se recoge en la Normativa Reguladora del Sistema de Reconocimiento y Transferencia de Créditos en los estudios de Grado, aprobada por el Consejo de Gobierno de la UAH el 30 de mayo de 2012 (<https://www.uah.es/export/sites/uah/es/conoce-la-uah/organizacion-y-gobierno/.galleries/Galeria-Secretaria-General/Normativa-Sistema-Reconocimiento-Transferencia-creditos-Grado.pdf>).

Respecto a las prácticas externas se ha seguido la recomendación del informe, aportando en la página web de la Titulación, dentro de la sección de Estudiantes, un apartado donde se puede consultar toda la información relativa a estas prácticas.

Finalmente, en cuanto a los programas de movilidad, también se ha seguido la recomendación del Informe y se ha incluido dentro de la sección de Estudiantes, un apartado dedicado a los programas de movilidad y los convenios de los que se pueden beneficiar los alumnos.

Conforme a lo establecido en el artículo 27bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, la Fundación para el

Conocimiento Madri+d procedió a evaluar la propuesta de renovación de acreditación del plan de estudios del Grado en Turismo en el año 2016. La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con los criterios y directrices establecidos en la Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster de la Fundación y teniendo en cuenta la evaluación externa realizada por el Panel de expertos que visitó la universidad el 2 de diciembre de 2016 y el Informe provisional emitido por el Comité de rama. El 10 de mayo de 2017 la agencia evaluadora emitió el informe de renovación de la acreditación del Grado en Turismo con un resultado de FAVORABLE, con algunas recomendaciones: reducir el número de alumnos de nuevo ingreso en el Grado de Turismo para atender las demandas del Doble Grado (TURADE) o bien solicitar una modificación de la memoria; adoptar medidas organizativas que contribuyan a reducir la tasa de abandono y a corregir la tendencia negativa observada en la duración media de estudios; hacer un seguimiento de la tasa de graduación para confirmar que el incremento de la duración media de los estudios es solo fruto de la desaparición de los estudiantes del curso de adaptación, y sigue mejorando, o si hay otras causas sobre las que actuar.

Las recomendaciones del informe emitido por la agencia de evaluación y la necesidad de introducir cambios y actualizaciones para racionalizar el Grado hicieron necesario realizar una modificación del título. De esta manera, en la Junta de Facultad del 7 de noviembre de 2017 se constituyó una Comisión de Modificación de Memorias de Verificación de los Títulos de Grado de la Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo para elaborar y aprobar las propuestas de modificaciones en las memorias de verificación de las titulaciones de Grado de la Facultad. Las propuestas de modificación fueron aprobadas en Junta de Facultad el 16 de marzo de 2018. El 8 de junio de 2018 el Consejo de Gobierno de la Universidad de Alcalá aprobó las modificaciones solicitadas en el Grado. Entre las propuestas de modificación se incluía ampliar el número de alumnos de nuevo ingreso en el Grado en Turismo para incluir a los alumnos del Doble Grado (TURADE)

Con fecha 28 de diciembre de 2018 la Agencia Evaluadora Madri+d emitió una propuesta de informe desfavorable a la solicitud de modificación al considerar que se modificaban todos los criterios de la memoria del título, lo que exigía un procedimiento de verificación de un nuevo título. Por tanto, la Facultad presentó una nueva memoria de verificación del título, aprobada en Comisión Permanente de Centro el 11 de febrero de 2019.

Posteriormente, el 19 de diciembre de 2019, recibimos los Informes de Evaluación Favorables de la solicitud de Verificación emitidos por la Fundación Madri+d

### ANEXO3 - MEDIDAS COVID-19

#### Describe las acciones emprendidas en la titulación como resultado de las Medidas de adaptación a la actividad académica producida por el COVID-19

Como consecuencia de la pandemia ocasionada por la aparición de COVID-19, la UAH se ha visto obligada a tener que adoptar medidas docentes extraordinarias para seguir garantizando la calidad de los títulos. La institución diseñó un plan de actuación (doc1) al que todos los títulos se adaptaron. Por este motivo, en este apartado solo se deben indicar las adaptaciones propias y/o diferentes a las indicadas por la institución.

Se debe incorporar:

- Adaptaciones adicionales establecidas por los responsables académicos o los centros que complementen las aprobadas en el plan de actuación de la UAH. En los siguientes niveles:
- Guías Docentes
- Actividades Formativas Teóricas
- Actividades Formativas Prácticas
- Prácticas Externas
- Sistemas de Evaluación
- Dirección y defensa de TFG / TFM
- Formación del profesorado

Datos y evidencias con las que completar el análisis del criterio:

Doc1. Medidas de adaptación de la actividad académica en la universidad de Alcalá a la situación creada por el covid-19

Más información (Formación PDI, guías docencia online, web COVID)

Otras propias del título

#### Breve análisis de los ítems indicados:

¿Se han cumplido Medidas de adaptación de la actividad académica en la universidad de Alcalá a la situación creada por el covid-19?

Si se han cumplido todas las medidas.

En caso contrario, indicar el motivo y las medidas adoptadas.