

Informe autoevaluación: 2500029 - Grado en Turismo

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	2500029
Denominación Título:	Grado en Turismo
Fecha de verificación inicial:	28-05-2008
Fecha de última modificación aprobada de la memoria:	-
Universidad responsable:	Universidad Carlos III de Madrid
Universidades participantes:	-
Centro en el que se imparte:	Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas. Sección Colmenarejo
Nº de créditos:	240
Idioma:	Español
Modalidad:	Presencial

INTRODUCCIÓN.- La redacción de este apartado se realizará conforme a las indicaciones señaladas en la Guía de evaluación para la renovación de la acreditación: :

El grado en Turismo se imparte en la Facultad de Ciencias Sociales en el Campus de Getafe. Este grado proporciona a los estudiantes la formación necesaria para que sean capaces de desempeñar cualquier tipo de función en el ámbito de la administración y dirección de empresas, o en organismos dedicados a actividades turísticas, así como de gestionar los territorios y destinos turísticos, y definir políticas y planes turísticos. Este grado, por tanto, se caracteriza por aportar un conocimiento interdisciplinar, integrando, interrelacionando e intercomunicando las diferentes disciplinas implicadas (economía, empresa, derecho, geografía, sociología, historia e historia del arte, urbanismo, informática, literatura) para transmitir al alumno una concepción global del turismo. Se imparte en modalidad presencial y en español en el Campus de Getafe.

El grado se verificó en 2008, pasó por seguimiento en 2012 y acreditación posterior en 2016. A raíz de esta última acreditación con informe favorable, pero con recomendaciones, se decidió elaborar un plan de estudios nuevo que diera respuesta a tales recomendaciones, así como a las exigencias actuales del sector turístico.

En este sentido, el plan de estudios de 2017, revisó la estructura de módulos y materias del Grado, proponiéndose finalmente cuatro módulos: formación básica, formación específica, formación complementaria y TFG.

- En el módulo de formación básica se mantienen las materias y asignaturas transversales, por un lado, técnicas de expresión oral y escrita; cursos de humanidades; técnicas de búsqueda y recuperación de información; y se incluye una nueva asignatura de habilidades profesionales avanzadas, y por otro lado, la formación multidisciplinar de materias vinculadas a la rama de ciencias sociales: economía, derecho, estadística, empresa, etc.

- En el módulo de formación específica, se incluyen las dos materias (que antes eran denominadas como módulos): Creación, administración y gestión de empresas turísticas y Análisis, planificación y gestión de recursos y espacios turísticos; e incluye, asimismo, las optativas que versan sobre conocimientos especializados y avanzados relacionados con ambas materias.

- El módulo de formación complementaria está formado por dos materias: Idiomas y Aplicaciones informáticas y gestión de información. Ambas materias fueron fuertemente recomendadas por los evaluadores externos en el informe de acreditación de 2016. Así ambas han sido potenciadas. En particular, se ha dado un protagonismo importante a los idiomas en la modificación planteada. De esta manera, se incorporan como obligatorios 24 ECTS de idiomas (12 ECTS de Francés y 12 ECTS de Alemán), y 6 ECTS de lengua

extranjera aplicada al turismo, de carácter optativo. A todos los estudiantes se les exige acreditar un B2 en inglés. Con ello, tomamos en consideración la recomendación 2 del Criterio 1 realizada por los evaluadores, pero en lugar de centrarnos en el inglés, tomamos en cuenta las sugerencias y peticiones de los estudiantes de aquel momento y apostamos por una formación fuerte en idiomas de tal manera que los egresados del grado en turismo del plan nuevo al finalizar sus estudios cuenten con no sólo inglés, sino también Francés y Alemán al ser ofrecidos como formación obligatoria en 4 cuatrimestres.

- Finalmente, se ha creado el módulo de TFG por su singularidad.

Respecto al Criterio 1, aunque no en forma de recomendaciones, los evaluadores realizaron observaciones en relación a "la oferta de optatividad", la cual consideraron "de facto limitada, dado lo reducido del grupo y la exigencia de un mínimo de alumnos inscritos para que las asignaturas optativas se puedan impartir, lo que dificulta la realización de los dos itinerarios de la titulación". A raíz de dicha observación, en el plan de estudios nuevo (2017) se consideró oportuno eliminar los itinerarios; en su lugar con el objetivo de dotar de mayor flexibilidad al plan y favorecer al estudiante, y teniendo en cuenta las observaciones realizadas por los evaluadores externos en 2016, las asignaturas optativas, dejaron de estar asignadas a un determinado curso y cuatrimestre. En su lugar, se ofrecen asignaturas optativas para el primer semestre y para el segundo semestre. El alumno podrá cursarlas tanto en tercero como en cuarto curso. Los ECTS de carácter optativo, que debe cursar el estudiante aumentan pasando de 36 ECTS a 42 ECTS. En tercer curso, tendrá que cursar 12 ECTS y en cuarto curso, tendrá que cursar 30 ECTS. Para ello, se ha preparado una oferta atractiva y ampliada de 93 ECTS. En esta oferta de optativas, además, se ha de destacar la incorporación de asignaturas que forman al alumno para afrontar los retos de la sociedad actual como son: "Diseño de servicios turísticos para las culturas asiáticas", "Negocios online de servicios turísticos", "Marketing digital y redes sociales para productos turísticos", "Modelos de negocio y design thinking para servicios turísticos" y "Estrategias de turismo colaborativo", entre otras.

En el criterio 1 en la acreditación de 2016, los evaluadores realizaron una observación adicional en relación los intercambios Erasmus. En concreto, indicaron "Respecto a los intercambios Erasmus, se ha constatado que son escasos o no ajustados al programa del grado para los out-going, y además identifican dificultades administrativas tanto en origen como en destino, especialmente en lo que tiene que ver con el reconocimiento de créditos a posteriori. Se considera importante potenciar este ámbito, dado que la experiencia internacional es muy necesaria en este Grado, si bien desde los responsables del título indican que se quedan plazas OUT sin cubrir". Este ha sido un tema que se ha fortalecido y al que se ha prestado especial atención estos años, mejorando considerablemente. En el apartado "PROGRAMAS DE MOVILIDAD" de la Memoria Académica de Titulación 2019-2020 del grado en Turismo (D.11.8), se puede observar la positiva evolución de los datos. Se pasa de 2017 solo un 5,6 % de los titulados tenían movilidad, a 2019 en el que el 25 % de los titulados han realizado movilidad internacional. Si atendemos a los datos del curso 2020/21, nos encontramos que siguen mejorándose el porcentaje de alumnos titulados que han realizado movilidad, así se evidencia en EOS21 (D.7.1) que el 33 % de los titulados en 2020 cuentan con movilidad (y eso a pesar de la irrupción en 2020 de la pandemia). Resaltar también que, además, de la movilidad internacional, a petición de los estudiantes en Comisión Académica del curso 20/21 (Acta de 24 septiembre 2021, D.11.7) en nuestro proceso de mejora continua, se ha incorporado la oferta de movilidad nacional para el curso 22/23.

Además de las modificaciones que dieron lugar al nuevo plan de estudios de 2017, es relevante señalar que en el curso 16/17 se empezó a impartir el grado en turismo en el Campus de Getafe, iniciándose un proceso de extinción de su impartición en el Campus de Colmenarejo. Así en 2016/17 en Colmenarejo solo se impartía los cursos de 2º a 4º, y así sucesivamente hasta dejarse de impartir en dicho Campus (17/18: 3º y 4º; 18/19: 4º).

Un hito importante en el Grado de Turismo en Getafe es que se implantó el primer curso en 16/17 con el plan de estudios de 2008, y en el curso 2017/18 se ofertó en primer curso el nuevo plan de estudios verificado el 4 mayo de 2017. La implantación del nuevo plan de estudios más atractivo y competitivo produjo un trasvase de estudiantes del plan de estudios de 2008 (en extinción) al nuevo plan de estudios de 2017. Ello tuvo dos consecuencias directas en la organización y desarrollo del Grado en Turismo: (i) que en el curso 17/18 convivieran los alumnos de nuevo ingreso con los del plan en extinción (2008) en algunas asignaturas de primer curso (básicamente las que eran diferentes a las del plan en extinción, véase por ejemplo Francés I y II, Alemán I y II), duplicándose los grupos de docencia para una adecuada organización y desarrollo de la docencia; (ii) la primera promoción de egresados en Getafe fue con el plan de estudios de 2008, en el curso 19/20 con tan solo 4 alumnos (véase con el análisis de los datos disponibles en la evidencia D.4.2 de Tasa de abandono y graduación), dado que el resto se matriculó en el plan de estudios nuevo (verificado 2017); ello ha tenido sus implicaciones sobre la actual tasa de graduación. Como se recoge en las memorias académicas del Grado del curso 17/18 y 18/19, las tasas de abandono y graduación estaban siendo influenciadas estos años por la extinción del plan antiguo que incrementaba el abandono de los estudiantes en la titulación extinta y apenas quedan alumnos en tercer y cuarto curso, por lo que habrá que esperar dos cursos académicos para que los alumnos del plan nuevo lleguen a graduarse. Y así ha sido como hemos podido observar con los últimos datos disponibles en los que la tasa de abandono en el curso 20/21 es del 15 %, respetando, por tanto, lo previsto en la Memoria Verifica. En el caso de la tasa de graduación, se debe tener en cuenta como se explica en el Criterio 7 que la

primera promoción de egresados del nuevo plan de estudios de 2017 ha sido en el curso 20/21.

La Memoria de Verificación actual recoge las mejoras sugeridas en el anterior proceso de acreditación, en el curso 2015/16, dando lugar al plan de estudios verificado en 2017, así como las modificaciones solicitadas por la Fundación para el Conocimiento Madrid+d, y la modificación efectuada en el título en 2019, en el que se adaptó el grado a la normativa reguladora de la organización y evaluación del Trabajo Fin de Estudios (TFG), en el que se recibió informe de evaluación favorable por la Fundación para el Conocimiento Madrid+d (28/01/2020).

En este contexto en el que el Grado en Turismo en su plan de estudios verificado en 2017, acaba de culminar su primera promoción de egresados en julio de 2021, se ha realizado el proceso de reflexión llevado a cabo en este proceso de solicitud de la renovación de la acreditación, que ha permitido constatar que el Plan de estudios definido en la Memoria de Verificación del Grado se ha cumplido satisfactoriamente en la implantación del título, siendo plenamente conforme a la memoria de verificación aprobada en 2017. Además, el proceso de reflexión y realización del autoinforme, han evidenciado que en este período 2017-2022 el grado en Turismo ha sufrido una transformación muy positiva en las diferentes dimensiones de evaluación como se explica en los diferentes criterios del autoinforme realizado para esta acreditación. Este proceso de reflexión a su vez nos motiva a seguir trabajando en la mejora continua del título en aras a seguir contribuyendo a los resultados de aprendizaje y a la competitividad de nuestros egresados.

En lo relativo a la información pública y la transparencia, a través de la web se ofrece una información útil, completa y detallada de las competencias del grado, del programa, su profesorado, el sistema interno de garantía de calidad (SIGC) y otros datos relevantes sobre la titulación para los grupos interesados en el grado (perfil del egresado, competencias a desarrollar, plan de estudios, cronogramas, horarios, etc). La web es accesible desde cualquier dispositivo electrónico y también hay disponible una App para el móvil.

Al respecto en la acreditación de 2016 se recibieron dos recomendaciones, dirigidas ambas tal como se explica en el criterio 2. En relación con la primera de las recomendaciones realizadas por el panel en el último proceso de acreditación, "1.- Es necesario cumplir la observación del informe de seguimiento de 2012 con respecto al idioma de impartición del título", es necesario indicar que en la memoria de verificación en 2017 se indican las asignaturas que la Universidad podría impartir en inglés en el momento en que tomara la decisión de ofertar este grado en modalidad bilingüe. De esta forma, la Universidad estaría en disposición de ofertar parte del Grado en inglés sin necesidad de afrontar un proceso de modificación que, como consecuencia de los distintos procesos y plazos que lo conforman, se demora demasiado en el tiempo y nos dificulta actuar con la celeridad necesaria. Por lo tanto, se considera oportuno tener el Grado verificado en inglés a pesar de que, de momento, no se haya ofertado en dicho idioma. En cualquier caso, y atendiendo a los principios de información y transparencia, en la página web del Grado en Turismo nunca se ha indicado que fuera posible cursarlo en inglés, por lo que no es posible que se haya producido ningún malentendido con los estudiantes o futuros estudiantes.

Respecto a la segunda recomendación, "2.- Se recomienda aclarar la falta de publicidad de guías docentes relativas a asignaturas no impartidas", actualmente todas las guías docentes tienen contenido, se imparte la asignatura o no. Además, se ha incorporado una observación, al pie del programa de estudios, que indica que puede que no todas las optativas se impartan, remitiendo a la Secretaría Virtual para más información.

En lo relativo a la coordinación docente, no se recibieron recomendaciones. Ahora bien, si corresponde destacar que en el Consejo de Dirección ampliado del 28 de enero de 2015, se aprobó la "Guía coordinación" en la que se estableció que fuera la propia Comisión Académica y el director de la titulación, en primera instancia, y los propios coordinadores de las asignaturas, en segunda instancia, los que se ocuparan de la coordinación tanto horizontal como vertical de la titulación. La Vicedecana del Grado se encarga de establecer y velar por que los mecanismos y procedimientos de la coordinación se realicen de forma adecuada para garantizar la adquisición de los resultados de aprendizaje. Los resultados de las encuestas de evaluación de la docencia resaltan la buena coordinación existente en el Grado. Así, en la encuesta realizada a los profesores por cuatrimestre, la pregunta "Sobre la coordinación entre profesores de la asignatura" ha obtenido un valor medio de 4,69 sobre 5; este dato es indicativo de una coordinación plena entre los profesores que imparten cada asignatura. Además del papel activo desempeñado por la Dirección del Grado, la Comisión Académica de Calidad y los coordinadores de cada asignatura, existen las figuras del coordinador de prácticas externas y el

coordinador del trabajo fin de grado (TFG).

Respecto a Personal Académico (Criterio 4), se recibió la siguiente recomendación: "1.- Se recomienda incrementar el número de doctores y de profesores acreditados que imparten docencia en este título conforme se dispone en la Memoria verificada y dar una mayor estabilidad al profesorado". Tal como se explica extensamente y con detalle en el Criterio 4.2, si comparamos el curso 20/21 con la situación del curso 16/17, la mejora es muy significativa y muy positiva, ya que en el curso 16/17 no había ningún Catedrático impartiendo clases en el Grado en Turismo (frente a los 10 Catedráticos que imparten docencia en el 20/21); y el porcentaje de Titulares ha pasado del 11,8 % en el curso 16/17 al 28,3 % en el 20/21. Y en cuanto a personal doctor en el curso 16/17 solo el 39,3 % del profesorado implicado en la formación del Grado en Turismo era doctor, cifra que se ha pasado a ser un 68,5 %. Por tanto, se ha pasado de una situación deficiente en 2016, a una situación excelente en el que se cumple sobradamente con las exigencias establecidas en la normativa aplicable. Por último, en relación a la recomendación de "dar una mayor estabilidad al profesorado", los datos evidencian el proceso de estabilización del profesorado implementado en los últimos años. Además de la evolución positiva en relación a Catedráticos y Titulares, destaca como en el curso 16/17 el 73 % del profesorado que impartía docencia en el Grado eran profesores Asociados (véase memoria de titulación del curso 16/17, D.11.8), cifra que se ha reducido considerablemente hasta el 39,1 % de profesores Asociados que imparten docencia en el Grado en el curso 20/21 (D.5.2.).

En conclusión, son evidentes las significativas mejoras en la estructura del personal académico en el período 2016-2020; dando cumplimiento de forma excelente con la recomendación recibida en la acreditación de 2016.

En la actualidad, la titulación cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo del proyecto. En particular, destaca un claustro compuesto por un profesorado, en su mayoría doctores (el 68,5 % en el curso 20/21), de elevada cualificación docente e investigadora (criterio 4). Además, se puede destacar que el resto de docentes que no tienen el grado de doctor han sido elegidos por su experiencia profesional y reputación en sus diferentes áreas de especialización. Con la distribución en las categorías de profesorado se alcanza el equilibrio entre el rigor académico y el enfoque aplicado necesario en un programa de estas características. Es destacable el compromiso con la mejora e innovación docente, la buena coordinación entre el claustro, así como su compromiso con la formación continua mediante la realización de cursos de formación que contribuyen en su docencia e investigación (Criterio 4).

El Grado cuenta, además, con personal de apoyo suficiente y unos adecuados medios materiales y servicios a disposición de los estudiantes (criterio 5 y niveles de satisfacción de los respectivos grupos de interés: Criterio 7.2). Desde el inicio de su implantación, el compromiso de los responsables del título con el aseguramiento de la calidad de la titulación ha permitido un seguimiento del programa y su mejora continua para garantizar el funcionamiento óptimo del programa y que los estudiantes alcanzaran los resultados del aprendizaje previstos.

Respecto a los resultados de aprendizaje (Criterio 6) en la acreditación de 2016 se recibieron dos recomendaciones: "1.- Se recomienda incrementar la oferta de programas informáticos específicos de gestión turística" y "2.- Se recomienda una mayor adecuación de la teoría a la práctica turística". La primera recomendación se dirigió incorporando en el plan de estudios la materia "Aplicaciones informáticas y gestión de información" en el módulo de formación complementaria (en el que se incluyen asignaturas como "Sistemas informáticos en el sector turístico"); y la segunda recomendación fue aplicada de forma generalizada en el plan de estudios tal como se explica al inicio de esta introducción. Por un lado, se reenfocaron la mayoría de las asignaturas (por ejemplo "Geografía del mundo actual" pasó a ser "Geografía del turismo y tendencias del turismo actual", "Espacios y recursos turísticos" es sustituida por "Recursos territoriales turísticos" e "Historia Contemporánea" pasa a ser "Historia Contemporánea y turismo", "Dirección Estratégica de la empresa" pasa a ser "Dirección Estratégica para empresas turísticas", igual que "Operaciones y procesos" que pasa a ser aplicada al sector turístico, lo mismo que "Marketing" que en la nueva propuesta es "Marketing turístico". Algunas asignaturas han sido mejoradas como es el caso de "Investigación de mercados" que pasa a incorporar fuentes de información turística y "Técnicas de comunicación y relaciones públicas" que incorpora temas de patrocinios, impartándose ambas como obligatorias. Debe destacarse, además, como novedad relevante en el plan de estudios la incorporación de asignaturas que son habitualmente impartidas en programas de turismo de reconocido prestigio por diversos ranking nacionales e internacionales y que se introducen como asignaturas de carácter obligatorio: "Creación de empresas turísticas", "Sistemas informáticos en el sector turístico" y "Gestión de la calidad de los servicios turísticos y atención al cliente". Asimismo, se ha de destacar la incorporación de

asignaturas específicas de Turismo que forman al alumno para afrontar los retos de la sociedad actual como son: "Diseño de servicios turísticos para las culturas asiáticas", "Negocios online de servicios turísticos", "Marketing digital y redes sociales para productos turísticos", "Modelos de negocio y design thinking para servicios turísticos" y "Estrategias de turismo colaborativo". Con todo ello, se considera que se han dirigido de forma adecuada las recomendaciones recibidas en 2016.

La valoración global del Grado por parte del alumnado es muy positiva, cumpliendo todos los objetivos de aprendizaje, así como las expectativas de los alumnos (Criterios 6 y 7). En términos generales, las buenas valoraciones del profesorado por parte del alumnado evidencian los elevados niveles de satisfacción del Grado. La valoración media de satisfacción con las asignaturas y el profesorado de la titulación es de 3,55 y 3,77 (sobre 5), respectivamente (D.6.1). Es destacable, además, que estos datos de satisfacción están basados en encuestas con una elevada participación de los estudiantes (supera el 56,64% en el curso 20/21). La satisfacción incluso es mayor cuando se pregunta a los egresados, quiénes en el último dato disponible valoran su satisfacción general con el grado con un 4,3 (sobre 5) (D.10.1).

Los resultados logrados con el Grado son altamente satisfactorios y permiten alcanzar los objetivos de aprendizaje e indicadores de rendimiento definidos en la Memoria Verifica. Por resumir sólo algunos datos, cabe destacar las elevadas tasas de rendimiento (superiores a 90 % de aprobados sobre matriculados), así como las elevadas tasas de eficiencia (del 95,7% para 2020) y una tasa de abandono del 15% para el curso 20/21. Todos los indicadores de resultados cumplen satisfactoriamente los valores previstos en la Memoria Verifica. Los TFGs, defendidos con éxito, también constituyen un buen indicador del logro de los resultados de aprendizaje.

Corresponde destacar, además, los excelentes datos de inserción laboral de los egresados, que viene demostrada por el hecho de que el Grado cuenta con una tasa de inserción laboral del 100% (ver criterio 7.3).

En los diferentes cursos académicos se han ido implementando las mejoras sugeridas por estudiantes, profesores y empleadores, que se han recogido por vías formales (como las Comisiones académicas) o informales (gracias a reuniones y demás información de los distintos grupos de interés). El principio siempre es de mejora continua; se han desarrollado acciones de mejora en áreas donde se han mostrado debilidades y cada curso permite incorporar sugerencias y actualizaciones en cuestiones de interés. Como ejemplos de algunas de estas mejoras se puede citar el acceso a estadísticas de la Organización Mundial del Turismo (solicitado en Comisión Académica del primer cuatrimestre de 2017/18 y conseguida la suscripción al Factbook del OMT como se recoge en la Comisión Académica de 2018/19 - primer cuatrimestre); la organización de la asistencia en grupo de los estudiantes del Grado en Turismo a FITUR (solicitada en Comisión Académica del curso 17/18, y organizada por tanto desde el curso 18/19, con la excepción desde que irrumpió la pandemia); las mejoras en asignaturas como la de Estadística, Francés y Alemán (en los diferentes cursos, conseguidas en los cursos 17/18, 19/20 y la última en curso 20/21); o la última mejora planteada en la Comisión Académica del curso 20/21 (Acta de 24/9/21) respecto a la movilidad nacional del programa SICUE, conseguida ya de cara al curso 22/23. En suma, podemos afirmar que tenemos mecanismos de coordinación y procesos de calidad que nos permiten trabajar por la mejora continua, y que en consecuencia actualmente se cuenta con un programa muy competitivo, sobre el que seguiremos trabajando.

Además de lo descrito hasta ahora, se resumen a continuación otras fortalezas del Grado en Turismo:

Desde febrero de 2017, se cuenta con la prestigiosa acreditación internacional de la AACSB, un organismo internacional que reconoce a los mejores centros educativos del mundo por su calidad docente en grado, posgrado y doctorado, y su investigación en las áreas de administración de empresa, contabilidad, finanzas y marketing. El Grado ha estado inmerso en el proceso de acreditación siguiendo todos los procedimientos establecidos y recopilando los diferentes indicadores de resultados de aprendizaje requeridos por la AACSB.

Prácticas curriculares para las que se dispone de una amplia y diversa cartera de colaboradores en continua expansión, que permite ofrecer un elevado número de prácticas en empresas para los estudiantes (EOSy y EOS7).

Diversidad en la procedencia internacional y oferta de programas de movilidad que aporta una riqueza de conocimientos y culturas a los estudiantes del Grado en Turismo, fundamental para su formación, contribuyendo al éxito en la consecución de los objetivos del programa.

Programa integrado en un entorno como la UC3M que promueve el emprendimiento y donde pueden encontrarse numerosos recursos adicionales (Parque científico con el Vivero de empresas; actividades; talleres; jornadas; charlas; asociación de emprendedores UC3M, etc). Véase *Emprende UC3M*: <https://www.uc3m.es/emprendimiento/emprende>

Al respecto destacar que la UC3M ha conseguido la acreditación dual ACEEU en las categorías de "Universidad Emprendedora" y "Universidad Comprometida", que otorga el Accreditation Council for Entrepreneurial and Engaged Universities (ACEEU, en sus siglas en inglés), organismo de referencia internacional en el reconocimiento del compromiso y el espíritu emprendedor de las universidades. La UC3M es la primera universidad en Europa en conseguir esta acreditación dual y la segunda en el mundo.

Respecto a la UC3M, también cabe señalar que figura en diversos ranking nacionales e internacionales, ocupando buenas posiciones. Destacamos al respecto que es la segunda universidad española en el U-Ranking de 2018; está entre las 50 mejores universidades de Europa por la calidad de su docencia, según el Times Higher Education Europe Teaching 2019; y se coloca entre las 150 mejores universidades del mundo, según el QS Graduate Employability Ranking de 2020. La UC3M fue una de las 5 primeras universidades de España seleccionada para ser Campus de Excelencia Internacional. Además, en la convocatoria de 2019 de la Comisión Europea, que tenía como fin seleccionar los mejores consorcios de universidades europeas la UC3M fue seleccionada para formar parte de la alianza YUFE (Young Universities for the Future of Europe), siendo UC3M quien la lideraba.

En conclusión, podemos afirmar que el Grado en Turismo es un programa muy competitivo. Así lo acreditan los resultados alcanzados, la satisfacción de los distintos grupos de interés y la elevada demanda nacional e internacional. El programa atrae a estudiantes con perfil egresado adecuado y cada vez más exigente (con notas de corte y media de acceso más elevadas). La satisfacción con las competencias adquiridas indica el alineamiento entre el perfil de egreso real y el perfil de egreso previsto en la memoria de verificación. Cuenta para ello con un claustro de profesores diversos que respeta el equilibrio teórico-práctico necesario para el desarrollo de las competencias definidas en el programa; y unos colaboradores innovadores y competitivos que permiten a los egresados contar con el conocimiento y las herramientas útiles para incorporarse al mercado laboral o desarrollar iniciativas emprendedoras con éxito.

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA DISCIPLINA Y SE HA IMPLANTADO CONFORME A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA MEMORIA VERIFICADA Y/O SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.

1.1. La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y se aplica adecuadamente la normativa académica.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: La Memoria Verifica fue modificada en 2017 para ejecutar las distintas recomendaciones y

modificaciones sugeridas por la Fundación Madri+d en la acreditación del Grado del año 2016, entre las que se destacan:

1. Las dos materias que conforman el módulo de formación complementaria: Idiomas y Aplicaciones informáticas y gestión de información. Ambas materias fueron fuertemente recomendadas por los evaluadores externos en 2016. Así que siguiendo sus recomendaciones ambas han sido potenciadas. En particular, se ha dado un protagonismo especial a los idiomas en la modificación planteada. De esta manera, se incorporan como obligatorios 24 ECTS de idiomas (12 ECTS de Francés y 12 ECTS de Alemán), y 6 ECTS de lengua extranjera aplicada al turismo, de carácter optativo. Además, todos los alumnos tienen que acreditar un nivel B2 de Inglés.

2. Se modifican asignaturas que pasan a especializarse en el sector turístico y se incorporan otras cruciales en el panorama actual como la creación de empresas turísticas, gestión de la calidad y atención al cliente, etc. Además, se incorporan optativas que complementan la formación del estudiante en áreas de máximo interés y creciente protagonismo en la sociedad y la economía como los Negocios online, Marketing digital y redes sociales, Turismo colaborativo, Diseño de servicios turísticos para las culturas asiáticas, Modelos de negocio y design thinking, Turismo sostenible, etc.

3. Se eliminan los itinerarios de la titulación y se mejora la oferta de optativas, tanto en cuanto a las asignaturas - como se comentaba en el punto anterior- como en la configuración de la oferta, ya que las optativas dejaron de estar asignadas a un determinado curso, pudiendo ser cursadas tanto en tercero como en cuarto curso. Además, se incluyeron dos asignaturas de habilidades profesionales de 3 ECTS para cumplir con una de las recomendaciones dadas por sistemas internacionales del seguimiento de la calidad como EUR-ACE.

El nuevo plan del grado en Turismo se implantó por primera vez en 2017/18 de manera progresiva curso a curso. La segunda modificación fue en 2019 y permitió adaptar el grado a la normativa reguladora de la organización y evaluación del TFG. En ambas modificaciones se recibieron informes de evaluación favorables por la Fundación para el Conocimiento Madrid+d (en 04/05/2017 y 28/01/2020).

El nuevo plan de estudios cubre con éxito la cada vez más exigente demanda de los turistas internacionales y forma a profesionales competitivos con iniciativas propias y capacidad emprendedora en un entorno global cada vez más digital y sostenible.

La implantación y organización del plan de estudios del Grado en Turismo se ha realizado conforme a su Memoria Verifica y sus contenidos y metodologías son coherentes con el perfil de competencias y objetivos definidos en la citada Memoria. Esto queda evidenciado en el programa de estudios, y en los programas de las asignaturas (EOS1). Los Trabajos Fin de Grado y la evaluación de los mismos aseguran la adquisición de las competencias y la consecución de los resultados previstos (D.3.1). La adecuación del nivel de la asignatura y el cumplimiento de los objetivos del programa son evaluados en las encuestas sobre satisfacción de la calidad docente (D.6.1, EOS16, EOS35).

El programa de la titulación es accesible a través de la página web de la UC3M: <https://www.uc3m.es/grado/turismo#programa>

La configuración del plan de estudios y las actividades formativas definidas en cada una de ellas han permitido que los estudiantes adquieran los resultados de aprendizaje previstos como indican los indicadores de rendimiento y satisfacción del programa, respecto al que destaca su elevada tasa de eficiencia (95,7 %) (criterio 7) (D4.1; D4.2). Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción docente (D6.1) sobre adecuación del nivel de las asignaturas y el cumplimiento de objetivos del programa nos indican que ambos aspectos están bien valorados por los estudiantes. Otro de los aspectos destacables es la también positiva valoración de los estudiantes con el resultado global con las asignaturas, con una valoración media de 3,55 sobre 5 en el curso 20/21. Asimismo, de las encuestas de los profesores se desprende que el ritmo de las clases es el adecuado para el aprendizaje y que el porcentaje del cronograma impartido se sitúa en término medio en 97% (D.6.2). Con estos dos indicadores, podemos concluir que la organización del programa es coherente con el perfil de competencias y objetivos planteados.

El Plan de Estudios del Grado se desarrolla en cada asignatura a través de la Guía Docente o Ficha Reina, accesible a través de la página web de la Universidad, en el programa del Grado con enlace a cada asignatura, donde se recogen además las actividades formativas, la información relevante para los estudiantes como el tipo de asignatura, ECTS, curso, cuatrimestre, competencias, descripción de contenidos, metodología, bibliografía y sistema de evaluación. A modo de ejemplo, se indica la dirección web de la ficha reina de la asignatura de Creación de empresas turísticas:

<https://aplicaciones.uc3m.es/cpa/generaFicha?est=209&plan=381&asig=17600&idioma=1>

En dicho enlace, además de la información descrita (accesible a los alumnos también en formato pdf) los estudiantes también disponen de detalle de los horarios, grupos y profesores de la asignatura en la misma ficha reina.

El tamaño medio del grupo es reducido (con 23 alumnos en el curso 20/21 - D.12.3), es, por tanto, muy adecuado para el proceso de aprendizaje favoreciendo la adquisición de las capacidades, habilidades y destrezas definidas en la titulación. Esta configuración de grupos reducidos favorece el desarrollo de metodologías docentes adecuadas. Se considera, por lo tanto, que el tamaño del grupo es adecuado, permitiendo la personalización del aprendizaje y la adquisición de capacidades y habilidades definidas en el programa, así como poner en marcha las actividades formativas previstas en cada una de las asignaturas. Con todo ello, se facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.

Las Prácticas Externas son curriculares (EOS6 y EOS7), por tanto, el 100 % de los estudiantes realizan prácticas externas en

empresas (D.8.2.). La idoneidad de las Prácticas Externas asignadas a la titulación es validada por la Dirección del Grado y el seguimiento continuo y la calificación final es realizada por un Tutor de Prácticas que realiza el seguimiento directo del alumno y asegurara la idoneidad del trabajo en consonancia con las competencias y resultados de aprendizaje definidos en la titulación. El procedimiento de prácticas externas se realiza junto con el Servicio de Orientación Empleo (E&O)
<https://www.fundacion.uc3m.es/orientacion-empleo/>

La oferta de prácticas es amplia y diversa y crece en cada edición, véase la relación de empresas en las que los estudiantes hicieron sus prácticas en el curso 20/21 (D.8.1). Los datos de satisfacción de las prácticas del curso 2020/21 muestran un elevado grado de satisfacción de los alumnos con las prácticas realizadas con un valor medio de 4,38 (sobre 5); el papel del tutor empresarial fue valorado con un 4,19 (sobre 5) (D.8.3). Asimismo, el 84,6 % del alumnado encuestado en el curso 2020/21 opina que las prácticas externas han aumentado sus posibilidades de encontrar trabajo.

Las normativas académicas de la UC3M están accesibles a los estudiantes en la página web de la Universidad a través del apartado Normativa (<https://www.uc3m.es/ss/Satellite/UC3MInstitucional/es/ListadoHijas/1371206706082>) y en la página web del Título, en los apartados temáticos correspondientes.

La universidad dispone de normativas básicas que están accesibles a los estudiantes en la página web de la Universidad y su aplicación se realiza de acuerdo con lo indicado en la Memoria de Verificación:

2. Normativa sobre permanencia, dispensa de convocatoria y matrícula aprobada por el Consejo de Gobierno el 7 de febrero 2008 y modificada el 30 de junio de 2016: <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/23303>

3. Normativa reguladora de los procesos de reconocimiento, convalidación y transferencia de créditos aprobada por Consejo de Gobierno el 25 de febrero de 2010: <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/15768>

4. Normativa para la organización de los trabajos de Fin de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/31084>

5. Formación complementaria en los estudios: <http://hdl.handle.net/10016/22393>

La normativa sobre reconocimiento y transferencia de créditos, de acuerdo con el RD 1393/2007 y sus modificaciones y reconoce la formación básica de rama en los términos establecidos en las citadas normas, valorando la similitud de competencias y conocimientos asociados a la asignatura que se reconoce en relación con la del plan de estudios -véase relación de ECTS reconocidos (EOS5; D.2.1, D.2.2). La normativa fomenta un análisis conjunto del expediente del estudiante a la hora de determinar la adquisición de competencias y conocimientos requeridos. (D2.1; D2.2, EOS5). La aplicación de estas normativas ha tenido un efecto favorable sobre los resultados alcanzados por los estudiantes como indican los resultados de indicadores de rendimiento, abandono, graduación y eficiencia. (Criterio 7) (D.4.1, D.4.2). Se considera que el procedimiento de reconocimiento es fiable y garantiza la adquisición de las competencias y los conocimientos requeridos.

En conclusión, la implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y posteriores modificaciones. La aplicación de la normativa ha facilitado el logro de los objetivos de la titulación. En consecuencia y de acuerdo con la valoración descriptiva realizada y las evidencias e indicadores aportados se considera que la directriz alcanza una evaluación de A.

1.2. El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical) entre las diferentes materias/asignaturas que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: La UC3M tiene implantados mecanismos de coordinación docente a lo largo de todo el proceso de enseñanza y aprendizaje, en los que intervienen distintos estamentos docentes de acuerdo con sus responsabilidades (EOS2). Estas figuras están reconocidas institucionalmente en los Estatutos de la Universidad y sus normas de desarrollo. En el Consejo de Dirección Ampliado del 28 Enero 2015, se aprobó la "Guía de coordinación docente de la titulaciones UC3M" que tiene por objeto clarificar el papel de las figuras académicas responsables de la docencia en la UC3M: Director de Titulación, Coordinador Horizontal de Asignatura (en el caso de que exista), Coordinador de Asignatura, Profesor de Grupo Magistral y Profesor de Grupo Reducido. Además, el Grado en Turismo cuenta con un coordinador de prácticas y un coordinador de TFG.

La Vicedecana del Grado de Turismo es la responsable académica del mismo. Se responsabiliza de asegurar la adecuación de los contenidos de los programas de las asignaturas del título a los compromisos adquiridos en la memoria de verificación del mismo; velar por la coordinación docente del título tanto verticalmente, entre los distintos cursos del mismo, como horizontalmente, entre las diferentes asignaturas de un mismo curso. En el ejercicio de sus competencias y responsabilidades académicas es asesorada y auxiliada por una Comisión Académica (CA) (D.11.6; D.11.7). La CA es el órgano responsable de la Garantía de Calidad de la Titulación. Entre sus funciones se encuentran: el establecer y velar que los mecanismos y procedimientos de la coordinación vertical y horizontal se realicen de forma adecuada; el seguimiento de los objetivos del Plan de Estudios; propuestas, implantación y seguimiento de acciones de mejora del programa; desarrollar SGIC en el marco de la titulación, e implicar a las autoridades académicas en la mejora permanente del Título. El funcionamiento interno de las Comisiones Académicas de Titulación queda definido en el SGIC por el proceso denominado "Formalización de las Comisiones Académicas de

Titulación", aprobado por el Comité de Calidad (EOS13, EOS14 y EOS15).

En cuanto a las figuras de coordinadores del Grado se explican cada una de ellas a continuación:

El Coordinador Horizontal de Asignatura es responsable de la coordinación de una misma asignatura que se imparta en más de una titulación. Debe asegurar que el programa impartido en todas las titulaciones sea el mismo, y de que su contenido sea consistente con el que aparece en la memoria de verificación de cada titulación.

El Coordinador de asignatura es responsable de elaborar el programa de la asignatura y de la coordinación horizontal de la misma cuando hay más de un grupo. También es el responsable de la gestión de la "Ficha Reina" y del cronograma. Rinde cuentas a los Vicedecanos de Titulación y a la Comisión Académica. En caso de no existir un Coordinador Horizontal de Asignatura, el coordinador de la asignatura asume todas las funciones de éste. Se encarga de actualizar la información pública de la asignatura a través de la ficha REINA, de regular el proceso de evaluación, y asegurar que tanto éste como el programa impartido sea consistente con el que aparece en la memoria de verificación del título, y que sea el mismo en todos los grupos existentes. El Profesor de Grupo Agregado debe asumir los criterios en cuanto a los contenidos del programa y al proceso de evaluación establecidos por el coordinador de la asignatura y se encarga de coordinar la docencia entre su grupo agregado y los grupos reducidos. El Profesor de Grupo Reducido debe seguir las instrucciones del profesor de su grupo agregado para sincronizar de forma adecuada la marcha de ambos grupos. Es el responsable de llevar a cabo la evaluación continua.

El coordinador de la asignatura de Prácticas Externas Curriculares en Empresa es el encargado de la validación previa de todas las prácticas y en coordinación con el O&E que realiza el proceso de selección y asignación, con el servicio de administración que controla el proceso de matriculación y con el director del Grado que asegura que la calidad del trabajo a desarrollar se ajusta a las competencias y resultados de aprendizaje que deben adquirir los alumnos, armoniza todo el proceso y asegura el perfecto engranaje y, realización, seguimiento y evaluación de las prácticas (EOS6 y EOS7). La normativa sobre el funcionamiento y evaluación de la asignatura de prácticas está disponible en la ficha REINA de la asignatura

<https://aplicaciones.uc3m.es/cpa/generaFicha?est=209&plan=381&asig=17605&idioma=1>.

Finalmente, el grado en Turismo cuenta con un coordinador de TFG, tal como se contempla en el Reglamento de organización de la asignatura Trabajo Fin de Grado (TFG) para los Grados de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la UC3M, aprobado por la Junta de Facultad el 20/10/ 2011, y modificado el 8/5/2013, 14/6/2014 y el 25/9/2020 (EOS26 y EO27; D.9.2). El coordinador de TFG se encarga de asistir a la Vicedecana del Grado en sus funciones de organización y coordinación de esta asignatura, y especialmente, se encarga de velar por la correcta planificación y ejecución de los TFG por parte de los alumnos.

La labor de los coordinadores es supervisada por la Vicedecana del Grado. Con anterioridad al inicio de cada curso la Vicedecana revisa las fichas y los cronogramas de todas las asignaturas. Se cuenta, por tanto, con mecanismos adecuados para velar que los mecanismos y procedimientos de la coordinación vertical y horizontal se realicen de forma adecuada de cara a garantizar la adquisición de los resultados de aprendizaje.

Los mecanismos de coordinación docente se desarrollan conforme los procesos del SGIC "Planificación del Aprendizaje D.2.3.00" y "Desarrollo del Aprendizaje D.2.4.00" y sus respectivos procedimientos "Planificación y coordinación de actividades de aprendizaje-Guías docentes y Cronogramas D.2.3.01" (D.11.1, EOS13, EOS14 y EOS15).

En las encuestas sobre satisfacción de la calidad docente, se evalúa la satisfacción del grado de coordinación en cada asignatura tanto por parte de los estudiantes como del profesorado. En el curso 2020-21 la valoración media de la satisfacción de los estudiantes fue de 3,54 sobre 5 (D.6.1), y la del profesorado fue de 4,69 sobre 5 (D.6.2). Estos resultados indican que los mecanismos de coordinación docente están funcionando adecuadamente.

Otro aspecto importante en las encuestas realizadas a los estudiantes es la adecuación de la carga de trabajo que suponen las asignaturas. En el curso 2020-21, en la pregunta "Estime el número de horas de trabajo semanales, excluidas clases, que ha dedicado a la asignatura", la valoración media fue de 2,61 sobre 5, lo cual indica que la carga de trabajo de las distintas asignaturas del Grado resulta adecuada (D.6.1). A estos buenos indicadores se llega tras un proceso en el que algunos departamentos han debido introducir mejoras de coordinación, al habersele sido solicitado por la Comisión Académica, tal y como se refleja en las actas de los últimos cursos académicos de dicha Comisión (véase, al respecto, la evidencia adicional EOS2 sobre criterios de coordinación docente, así como las propias actas de las Comisiones Académicas del período 2017-2021).

Asimismo, como consecuencia del análisis de datos y de la información y recomendaciones de representantes de alumnos y de profesores en las Comisiones Académicas (D.11.6; D.11.7), estamos en un continuo proceso de mejora evaluando y trabajando por la calidad de la docencia de las asignaturas, así como otras cuestiones que contribuyen a la adquisición de los resultados de aprendizaje (como el acceso a base de datos especializadas Factbook de la OMT solicitada en C.A. de 4-3-18, y conseguida en 18/19, Acta C.A. de 15-3-19); o la asistencia a FITUR organizada por la Vicedecana, solicitada en C.A. de 17/18 (Acta 3-4-18) y conseguida en 18/19, tal como destacaron los alumnos como fortaleza en CA de 19/20 (Acta de 28-2-20).

Se relatan a continuación algunos ejemplos adicionales recogidos en las Comisiones Académicas más recientes (véase más en EOS2).

En la C.A. del curso 20/21 (Acta: 24-9-2021, D.11.7), se propuso por parte de los representantes de los estudiantes la

conveniencia de acceder a la movilidad nacional en el grado en Turismo a través del programa SICUE. Esta propuesta de mejora se ha conseguido unos meses después en el actual curso 21/22 y ya para el próximo curso 22/23 los estudiantes cuentan con 2 plazas de movilidad nacional para cursar el Grado en Turismo en la Universidad de Islas Baleares.

https://www.uc3m.es/secretaria-virtual/media/secretaria-virtual/doc/archivo/doc_sicue_oferta-plazas/impreso-e_-acuerdos-bilaterales-2022_23-uc3m.pdf

En C.A. de del curso 19/20 (Acta 6-11-2020, D.11.7), se recoge la mejora en la docencia de las asignaturas de Francés, como resultado de la coordinación entre la Vicedecana con los profesores responsables de la asignatura a raíz del análisis de datos y comentarios de los alumnos en la C.A. del 2º Cuat. De 18/19 (Acta 17-9-19).

El Grado en Turismo, por tanto, tiene implantados mecanismos de coordinación docente a lo largo de todo el proceso de enseñanza que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, y una mejora continua de las actividades formativas de sus estudiantes asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje. Además de lo indicado en la directriz 1.2 merece especial mención desde el punto de vista del aseguramiento de la calidad las matrices de evaluación del Trabajo Fin de Grado (D.9.2), que constituye un mecanismo de coordinación y aseguramiento de adquisición de competencias, especialmente en las competencias transversales.

De acuerdo con la valoración descriptiva realizada y las evidencias e indicadores aportados se considera que la directriz alcanza una evaluación de A.

1.3. Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: En la admisión de estudiantes se aplica lo establecido en la normativa vigente, en concreto el Real Decreto 412/2014 y el Acuerdo de las Universidades Públicas de Madrid para la admisión de estudiantes en estudios de Grado. En <https://www.uc3m.es/grado/admision> la UC3M se proporciona información sobre los requisitos a cumplir en cada una de las diferentes vías de acceso disponibles.

Los criterios de admisión del Grado en Turismo aseguran que los estudiantes tengan el nivel de conocimientos y habilidades necesario para el correcto seguimiento del programa. Permite que los estudiantes consigan las competencias definidas en la memoria de verificación en el tiempo previsto. Además, estos criterios son coherentes con el perfil de ingreso publicado, y su aplicación resulta en un alumnado con los conocimientos de partida adecuados y motivado.

A continuación, se realizan las siguientes consideraciones sobre los datos de acceso, admisión y matrícula en el curso 2020/21, los cuales se presentan en las evidencias D.1.1 y D.1.2.

- El número de plazas disponibles se hace público a través de la misma web, en el curso 20/21 se ofertaron 40 plazas, lo que respeta el previsto en la Memoria Verifica, dado que las plazas previstas en la memoria de verificación son 80.
- Los alumnos matriculados de nuevo ingreso en el curso 20/21 han sido 40, lo cual indica que la oferta está ajustada a la demanda existente.
- La demanda en primera opción ha sido superior a la oferta en todos los cursos académicos de implantación del Grado. Las solicitudes en primera opción han representado el 120% de las plazas ofertadas en el curso 20/21. El programa cuenta, por tanto, con una tasa de cobertura final sobre las plazas ofertadas por la Comunidad de Madrid del 100%.
- Otro aspecto destacable del Grado es la procedencia de los alumnos. El porcentaje de matriculados de nuevo ingreso nacionales en el curso 20/21 fue de 67,5 % (53,1% de la Comunidad de Madrid, 14,4% de fuera de Madrid), el porcentaje de extranjeros procedentes de la Unión Europea fue de 11,9% y el de extranjeros no pertenecientes a la Unión Europea fue del 20,6%.

Corresponde destacar en cuanto al acceso y la demanda la excelente evolución en la nota de corte y la nota media de acceso. La adecuación de la oferta a la demanda del nuevo plan de estudios ha permitido que la nota de corte y la nota media de acceso hayan crecido considerablemente en estos primeros cuatro años de implantación del actual plan de estudios. Así la nota media de acceso en el curso 2016/17 (primer año de implantación del actual plan de estudios) era de 7,568 (véase Datos de acceso de la Memoria de Titulación en D.11.8), y en el curso 2020/21 la nota de media de acceso ha sido de 10,474 (D.1.1). Se observa por tanto un crecimiento de casi 3 puntos en la nota media de acceso. Dato muy bueno.

Además, estas notas garantizan que los estudiantes que acceden al Grado tienen muy buen perfil y se pueda, con ello, cumplir los objetivos establecidos en la memoria de verificación. A lo anterior hay que sumar la amplia demanda de estos estudios en primera opción, que ha sido superior a la oferta en todos los cursos académicos de implantación (D.1.1 y Memorias de Titulación

D.11.8).

Los resultados alcanzados por los estudiantes cumplen con los objetivos planteados en la memoria, con una tasa de eficiencia media del 96,7%, muy superior al compromiso de la Memoria Verifica que es del 85%. Además, destaca que en media en el periodo 2017-2020 la tasa de eficiencia ha sido de 91,7%. (D.4.1).

La tasa de abandono al finalizar el tercer año desde el inicio de los estudios ha sido de 15% (con sólo un 10% de abandono forzoso), si tenemos en cuenta el último dato disponible (año de cohorte de 2016). Por tanto, está dentro del umbral previsto en la memoria Verifica (25%). Destaca, además, la drástica reducción de la misma como reflejo de la extinción del previo plan de estudios (D.4.2). Estas tasas nos indican que los criterios de admisión y el perfil de ingreso son adecuados (D3.1; D4.1; D4.2).

Lo expuesto nos permite concluir que: (i) el perfil de ingreso de los estudiantes se considera adecuado para los estudios del Grado en Turismo en la UC3M, lo que ha contribuido a alcanzar excelentes resultados académicos (D.3.1); (ii) La aplicación de los criterios de admisión permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios. Su aplicación configura un alumnado con los conocimientos de partida adecuados y una excelente motivación como demuestran los indicadores; (iii) la aplicación de estos criterios permite respetar el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.

Finalmente indicar que el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la UC3M define los procedimientos de acceso a través de los procesos D2.2.01.00.AA00 Admisión.

De acuerdo con la valoración descriptiva realiza y las evidencias e indicadores aportados se considera que la directriz alcanza una evaluación de A.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Los indicadores y evidencias utilizadas en la elaboración de este criterio están contenidas en el documento de evidencias, aportado a la aplicación SICAM junto a este Autoinforme.

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE MECANISMOS PARA COMUNICAR DE MANERA ADECUADA A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA Y DE LOS PROCESOS QUE GARANTIZAN SU CALIDAD.

2.1. La universidad pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La página del Grado, <https://www.uc3m.es/grado/turismo>, es fácilmente accesible desde la web general de la Universidad, en el apartado "estudios", y ofrece toda la información sobre la titulación. La organización y adecuación de la información publicada, los contenidos en un lenguaje claro y su fácil accesibilidad permiten a los futuros y actuales estudiantes, padres, profesores y empleadores fundamentar la toma de decisiones sobre datos clave y actualizados. Todas las páginas sobre los estudios de Grado se ofrecen en español e inglés (<https://www.uc3m.es/bachelor-degree/tourism>), y se actualizan constantemente.

En relación con la primera de las recomendaciones realizadas por el panel en el último proceso de acreditación, "1.- Es necesario cumplir la observación del informe de seguimiento de 2012 con respecto al idioma de impartición del título", es necesario indicar que en la memoria de verificación se indicaron, en su momento, las asignaturas que la Universidad podría impartir en inglés en el momento en que tomara la decisión de ofertar este grado en modalidad bilingüe. De esta forma, la Universidad estaría en disposición de ofertar parte del Grado en inglés sin necesidad de afrontar un proceso de modificación que, como consecuencia de los distintos procesos y plazos que lo conforman, se demora demasiado en el tiempo y nos dificulta actuar con la celeridad necesaria. Por lo tanto, se considera oportuno tener el Grado verificado en inglés a pesar de que, de momento, no se haya ofertado en dicho idioma.

En cualquier caso, y atendiendo a los principios de información y transparencia, en la página web del Grado en Turismo nunca se ha indicado que fuera posible cursarlo en inglés, por lo que no es posible que se haya producido ningún malentendido con los estudiantes o futuros estudiantes.

Respecto a la segunda recomendación, "2.- Se recomienda aclarar la falta de publicidad de guías docentes relativas a asignaturas no impartidas", actualmente todas las guías docentes tienen contenido, se imparta la asignatura o no. Además, se ha incorporado una observación, al pie del programa de estudios, que indica que puede que no todas las optativas se impartan, remitiendo a la Secretaría Virtual para más información.

A continuación, se presenta un breve resumen de los contenidos que se ofrecen:

PÁGINA WEB DEL GRADO

- Descripción del título: su denominación, campus, centro responsable de su impartición, créditos ECTS totales e idioma de impartición.
- Presentación: con una breve descripción del título, de las opciones de empleabilidad y prácticas y las acreditaciones y rankings internacionales.
- Planificación de la enseñanza: su programa, con el nombre de las asignaturas, su carácter (básica, optativa, etc.), créditos ECTS y su guía docente.
- Facilidades para la movilidad: relación de universidades extranjeras (europeas y no europeas) con acuerdos de movilidad para la titulación.
- Perfiles de ingreso y egreso: muestra la información del perfil más conveniente que deberían tener los estudiantes de este Grado, y las competencias y conocimientos que tendrán al final de sus estudios, así como las principales salidas laborales. En este apartado se enlazan, además, las diferentes vías de admisión en la titulación. También se muestran aquí las competencias y resultados del aprendizaje del título.
- Horarios y calendarios académicos, con indicación de las aulas y fechas en que se imparte cada sesión, y las fechas de los exámenes de las convocatorias ordinaria y extraordinaria.
- Características de calidad del Grado, como el año de implantación, la oferta de plazas o la inscripción en el RUCT. Además, se incluyen informes con los principales indicadores de calidad y de inserción laboral.
- Profesorado del Grado y enlace a su C.V., donde se indica la relación de asignaturas, los profesores que imparten cada una, su categoría académica y un enlace a su curriculum vitae. Además, la guía docente complementa esta información en el apartado "Horarios, Grupos y Profesores" donde los estudiantes pueden consultar el profesor de cada grupo.
- Información sobre el sistema de seguimiento de la calidad (SGIC, memorias de verificación, etc.)

Además de esta información, desde el menú superior de la página web del Grado se accede al resto de contenidos relevantes sobre los estudios, como los de admisión de estudiantes, los procesos de matrícula, la normativa académica o las ventajas que diferencian a la UC3M de otras universidades.

Respecto a las principales normativas académicas de aplicación a los estudiantes de Grado, existe una página que incluye una explicación gráfica para facilitar su comprensión. Esta página se encuentra en <https://www.uc3m.es/grado/informacion-practica/normativa-academica>, y en ella se muestra la información más relevante de las normas de evaluación continua, permanencia, dispensa de convocatoria y matrícula. También incluye un enlace al repositorio de normativa académica de estudios de Grado (<https://www.uc3m.es/ss/Satellite/UC3MInstitucional/es/ListadoNormativas/1371206706530/>), en el que se encuentran publicadas todas las normas académicas aplicables. Algunas de ellas están relacionadas con el reconocimiento y convalidación de créditos, acceso para mayores de 25, 40 y 45 años, reconocimiento de créditos optativos y/o créditos de humanidades, exámenes, Prácticas Externas y Trabajo Fin de Grado, tutorías, etc.

SECRETARÍA VIRTUAL (INTRANET)

Por otro lado, existe la "Secretaría Virtual", un grupo de páginas dirigidas específicamente a los estudiantes del centro, con información sobre todos los trámites administrativos que puedan afectarles, acceso a su expediente, consulta de nota media, etc. La "Secretaría Virtual" se encuentra en el campus virtual (Moodle) de la UC3M, "Aula Global", junto a las asignaturas que cada estudiante está cursando, de forma que es fácilmente accesible. En la evidencia D.12.4 se muestra el índice de la Secretaría.

GUÍAS DOCENTES

Desde la página web de la titulación, los estudiantes tienen acceso, siempre antes de realizar su matrícula, a la información que les permite una organización de los estudios, a través de las guías docentes de las asignaturas, o "Fichas Reina", que se encuentran publicadas en cada asignatura del apartado "Programa".

Las guías docentes cuentan con distintos contenidos, que muestran los objetivos, el programa, las actividades formativas y de evaluación, o la bibliografía. Además, incluyen un enlace para consultar los resultados del aprendizaje y las competencias que se vinculan a la asignatura en cuestión, tal y como se reflejó en la memoria de verificación. Dentro del apartado de los sistemas de

evaluación se puede consultar un documento con la relación de pruebas de evaluación continua, y su distribución a lo largo del cuatrimestre. Por último, en la parte superior de la página existe un enlace al listado de grupos existentes, con indicación de los profesores/as de teoría (grupo magistral) y práctica (grupo reducido), el horario de las sesiones y el aula en que se imparte.

Respecto al procedimiento para su actualización, cada año a lo largo del mes de junio, y siempre antes de la apertura del periodo de matriculación del siguiente curso, se publican todas las guías docentes, con la información actualizada para el curso siguiente. El coordinador de la asignatura es el responsable de actualizar la ficha y de comprobar que cada profesor ha incluido la planificación semanal en Aula Global (el "campus virtual" de la asignatura). Después, el Vicedecano de la titulación, como responsable académico del Grado y, por tanto, de la coordinación horizontal, revisará la información publicada para detectar si existe alguna semana del cuatrimestre en la que la carga de trabajo del estudiante y sus asignaturas de ese periodo sea sensiblemente mayor que en las demás. En caso de que se detecte esta situación, el Vicedecano realizará los ajustes necesarios, junto con los coordinadores de las materias, antes de la publicación de las fichas de asignatura. Desde el Vicerrectorado de Estudios y el Servicio de Grado se impulsa y apoya el procedimiento de revisión, actualización e introducción de la información de las guías o fichas docentes para que la información del programa esté disponible con la antelación suficiente.

OTRAS PÁGINAS INFORMATIVAS

La información relativa al Trabajo Fin de Grado se realiza desde la Ficha Reina de esta asignatura (<https://aplicaciones.uc3m.es/cpa/generaFicha?est=209&plan=381&asig=13076&idioma=1>). Su normativa está publicada en <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/31084>.

La información sobre las prácticas en empresas se encuentra también en la Ficha de la asignatura (<https://aplicaciones.uc3m.es/cpa/generaFicha?est=209&plan=381&asig=17605&idioma=1>), así como en la página web de Secretaría Virtual (<https://www.uc3m.es/ss/Satellite/SecretariaVirtual/es/TextoMixta/1371211391392/>) y del Servicio de Orientación y Empleo (O&E) (<https://www.fundacion.uc3m.es/orientacion-empleo/>).

La web también recoge información sobre Becas y Ayudas, donde se da información sobre becas y ayudas propias del título como las generales para los estudios de Grado. El estudiante puede obtener información actualizada sobre las oportunidades de financiación disponibles, convocatorias, aplicaciones para hacer su solicitud, así como toda la información adicional de interés: <https://www.uc3m.es/grado/informacion-practica/becas-ayudas>

Se considera que la página web de la Universidad presenta buenos niveles de accesibilidad a la información pública analizada en el proceso de seguimiento, así como una buena estructuración de los contenidos publicados.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Página web de la titulación:

<https://www.uc3m.es/grado/turismo>

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.

3.1. El SGIC dispone de un órgano responsable que analiza la información disponible del título para la toma de decisiones en el diseño, seguimiento, acreditación y mejora continua.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El Grado en Turismo cuenta con un Sistema de Garantía Interna de Calidad, cuyo diseño se encuentra certificado en febrero de 2009 por el programa AUDIT de ANECA (D11.1-D11.3):

<https://www.uc3m.es/grado/turismo#calidad>

<https://www.uc3m.es/calidad/sistema-garantia-interna-calidad>

El SGIC del título constituye una herramienta imprescindible para la generación y análisis de indicadores, la definición de acciones de mejora y la orientación hacia la mejora continua y excelencia del título. Sus procesos son los definidos en el SGIC-UC3M como indica la Memoria Verifica. La Directora del programa, junto con la Comisión Académica (CAA) es la responsable del

despliegue del SGIC. Otros estamentos implicados en la calidad de la Titulación son la Vicedecana de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas como responsable de la calidad del centro y el Comité de Calidad de la UC3M, máximo órgano en materia de calidad de la UC3M presidido por la Vicerrectora de Estudios. Las figuras, órganos y documentos que intervienen en la garantía de calidad de la titulación se describen detalladamente en la evidencia (D11.2).

La CCAA del título está constituida por la Directora de la Titulación y tres profesores con docencia en el título, un representante de estudiantes y un representante del Personal de Administración (D11.6). En las sesiones se puede invitar a coordinadores y profesores de asignaturas. En sus sesiones cuatrimestrales se realiza el seguimiento interno del título. En la primera, que se celebra entre los meses de febrero o marzo, se analiza el acceso, los resultados de las asignaturas y la satisfacción del 1º cuatrimestre, y en la segunda, que se celebra en julio, se analizan los resultados de las asignaturas y la satisfacción del 2º cuatrimestre (D11.7). En cada reunión se levanta el Acta de la Comisión Académica cuyo formato y contenidos mínimos están definidos en el SGIC-UC3M. Esto permite que el seguimiento anual que la UC3M realiza a cada una de sus titulaciones se haga sobre aspectos comunes en todos los programas y esté basado en criterios de mejora continua y en la búsqueda de la excelencia. La CCAA del Grado celebra regularmente 2 reuniones al año. Las actas de las Comisiones Académicas (D.11.7) son divulgadas a toda la comunidad universitaria mediante su publicación en el portal de calidad de la página web de la UC3M. (EOS13, EOS14, EOS15)

Desde su implantación las CCAA han tratado asuntos como:

(i) la mejora docente de algunas asignaturas y son ello del nivel de satisfacción de los estudiantes con la calidad de la docencia de la misma. Por ejemplo, en los últimos años ha ocurrido con Estadística o Francés. En la Comisión Académica (C.A.) de 16/17 (Acta 21/9/17) se fijó como acción de mejora "mejorar los resultados y la valoración de Estadística I", y como se recoge en la C.A. del 2º cuatr. del 17/18, en el seguimiento de las acciones de mejora realizadas durante el curso anterior, "Se habló con la coordinadora de la asignatura de Estadística. La asignatura equivalente en el plan actual ha obtenido un 4,25 sobre 5" en la encuesta sobre satisfacción con la docencia de la asignatura. De igual manera, se actuó con la asignatura de Francés que como se recoge en el Acta de 17/9/2019 de la CA del 2º Cuatr. del 18/19, en la que se identifica baja valoración de la satisfacción de Francés IV, y se identifica como debilidad la no utilización en las asignaturas de Francés de un manual que permita el mejor seguimiento de la asignatura. Estas circunstancias fueron tratadas por la Vicedecana con la coordinadora responsable de la asignatura, y tras la implementación de las medidas oportunas, la mejora en dicha asignatura fue destacada como fortaleza por los estudiantes en la Comisión Académica del 2º Cuatr. de 18/20 (Acta de 6/11/2020).

(ii) la mejora de la oferta de movilidad: recogida como debilidad en la C.A. del 2º cuatr. de 18/19 (Acta 17/9/19) y se mejoró considerablemente en futuros cursos; de igual forma, se reclamó la conveniencia de ofertar plazas de movilidad nacional a través del programa SICUE por los estudiantes en la C. A. del 2º Cuatr. de 20/21 (Acta 24/9/2021) y ya se ha dado respuesta positiva a la solicitud y cuentan con 2 plazas SICUE en el Grado en Turismo de la Universidad de las Islas Baleares para el curso 22/23 (https://www.uc3m.es/secretaria-virtual/media/secretaria-virtual/doc/archivo/doc_sicue_oferta-plazas/impreso-e_-acuerdos-bilaterales-2022_23-uc3m.pdf)

(iii) otros recursos o actividades que mejoran los resultados de aprendizaje. Por ejemplo, conseguir acceso a bases de datos especializadas de turismo, propuesta planteada en la CA del 1º cuatr. del 17/18, se consideraba que la imposibilidad de acceder a las estadísticas de la Organización Mundial del Turismo limitaba el trabajo del estudiante (Acta 3/4/18). La Vicedecana gestionó con los servicios de biblioteca la suscripción al Factbook de la Organización Mundial del Turismo, tal como se recoge en el seguimiento de las propuestas de mejora de la C.A. del 1º cuatr. de 18/19 (Acta 15/3/2019); igualmente con la gestión de la asistencia a FITUR, solicitada en la CA del cuatr. 1 del 17/18 (Acta de 3/4/2018) y conseguida como se recoge en la C.A. del cuatr. 1 del 19/20 (Acta 28/2/20). (D.11.7).

Anualmente el Director elabora al final del curso la Memoria Académica del Título donde se analiza la calidad del título mediante el estudio del acceso, los resultados del aprendizaje, la satisfacción de alumnos y docentes, y recoge los temas tratados y analizados en la CCAA. El Plan de Mejora recoge las propuestas de mejora de la Titulación, que de considerarse prioritarias son incorporadas en el Plan de Mejoras Anual de la UC3M. La Memoria Académica y el Plan de Mejoras constituyen la herramienta de apoyo a la toma de decisiones sobre la mejora del programa (D11.8-D11.11).

En la sesión del Comité de Calidad del 25 de junio de 2015 fue aprobado el proceso de seguimiento de las acciones de mejora. La revisión del SGIC se realiza anualmente por el Comité de Calidad de la Universidad mediante la Memoria del SGIC-UC3M, que también elabora y coordina el Plan de Mejora Anual (D11.10).

<https://www.uc3m.es/calidad/comite-calidad>

Los procesos del SGIC-UC3M garantizan que el sistema de toma de decisiones funcione bajo el principio de subsidiariedad, en donde cada figura toma decisiones de acuerdo al alcance de la responsabilidad asignada y en base a las reflexiones y al análisis de datos que se realiza en las reuniones y documentos que integran el sistema de calidad del título. Entre los procedimientos que permiten la eficacia del SGIC cabe destacar el funcionamiento de las CCAA, las Memorias de Titulación y los procesos de participación de los grupos de interés. Los procesos del SGIC-UC3M relacionados son principalmente los de la directriz de garantía de calidad de los programas formativos.

El SGIC cuenta con procesos para obtención sistemática y fiable de datos e indicadores necesarios para la mejora continua de la

titulación. Anualmente se calculan, desde la base de datos institucional, indicadores y datos de la universidad desagregados a nivel de centro, titulación, asignatura y grupo. El calendario de publicación es:

o Acceso y matrícula: diciembre.

o Resultados de asignaturas (tasa de rendimiento, éxito y evaluación) y satisfacción: febrero, junio y julio.

o Tasas abandono, eficiencia y graduación: noviembre.

o Prácticas externas, movilidad, inserción laboral y otros datos: marzo.

Los indicadores son publicados periódicamente en el portal de calidad (<https://www.uc3m.es/calidad/calidad-empleabilidad-titulos>) y son la base del análisis de la CCAA y de la Memoria de Titulación. El proceso relacionado en el SGIC-UC3M con este apartado es D.2.5.00.00.AA00 Resultados del aprendizaje.

El SGIC-UC3M cuenta con procedimiento de recogida de información sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés. A nivel de titulación, se realizan por cuatrimestre la "Encuesta de Satisfacción con la Docencia de los Estudiantes" y la "Encuesta de Satisfacción de la Docencia Impartida por los Profesores". Estos datos son analizados cada cuatrimestre por la CCAA y permite la orientación constante a las necesidades de los grupos de interés. El proceso relacionado en el SGIC-UC3M con este apartado es D.2.5.04.00.AA00 Evaluación de la docencia-Encuestas (D6.1-D6.6).

Los estudios de inserción laboral y la satisfacción de los egresados con la titulación son realizados de manera sistemática por el Servicio de Orientación y Empleo de la Fundación Carlos III (O&E) cada dos años. Se ha realizado el estudio para los titulados de la promoción de 2018 (D10.1). El proceso del SGIC-UC3M relacionado es Análisis de la inserción laboral D.5.02.00AA11.

El SGIC-UC3M dispone de procesos que garantizan la evaluación de la coordinación docente y procesos sobre la medición y análisis de la consecución de sus resultados de aprendizaje mediante evaluación. Además, dispone proceso de diseño de titulaciones: de procesos de quejas y sugerencias al que se accede desde la página principal de la universidad y de la página de la titulación:

<https://www.uc3m.es/grado/turismo#sistemadegarantiainternadecalidad> <https://www.uc3m.es/calidad/quejas-sugerencias>

El SGIC de la titulación se considera implantado, se revisa periódicamente y es acorde con la Memoria Verifica. Sus procesos, la información generada, el análisis de los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés han permitido la localización de los puntos débiles en cada momento y la formulación de las propuestas de mejora. La composición de la CCAA con representación de todos los grupos de interés y la frecuencia de sus reuniones garantizan el análisis de los resultados del título y su mejora continua. La Memoria constituye el seguimiento anual de la Titulación. Por todo ello, esta directriz alcanza la evaluación de B al cumplir los requisitos del protocolo de la Fundación Madrimasd.

3.2. El SGIC implementado, para la gestión eficiente del título, dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información objetiva y suficiente y de sus resultados y que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El SIGC de la Titulación cuenta con la implantación de procedimientos y registros para la recogida de información sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés, que se mide en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor satisfacción y 5 la máxima (D6.1-D6.6):

- Satisfacción de docencia a estudiantes (D6.1)
- Satisfacción de profesorado sobre docencia (D6.2)
- Satisfacción general de los estudiantes con los servicios(D6.3)
- Satisfacción sobre servicios a profesorado (D6.4)
- Satisfacción sobre servicios a personal de administración (D6.5)
- Estudios de Inserción laboral (D10.1)

Los datos de satisfacción sobre la calidad docente son analizados cada cuatrimestre por la CCAA y son presentados en el Comité de Calidad. El Director de Titulación invita a la CCAA a los coordinadores de las asignaturas que hubieran obtenido un valor bajo de satisfacción para analizar las causas. En las actas de las sesiones de las CCAA y en la Memoria Académica se realiza un análisis de los resultados obtenidos en los tres últimos cursos académicos (D11.7, D11.8)). Los resultados de todos los estudios de satisfacción se encuentran publicados en el portal de calidad de la UC3M.

La UC3M cuenta con mecanismos de evaluación de la calidad docente del profesorado que imparte docencia en la titulación, a través del programa DOCENTIA (<https://www.uc3m.es/pdi/docentia>). Los procesos implicados en la evaluación docente son las encuestas de evaluación de la docencia de los estudiantes. Los procesos del SGIC-UC3M relacionados son D.2.5.04.00.AA00 Evaluación de la docencia-Encuestas.

El análisis y evaluación de los resultados de la titulación y aspectos de la coordinación docente se realizan cada cuatrimestre por la CCAA y anualmente por el Director del título a través de la Memoria Académica (ver Criterio 1). La evaluación del TFG mediante rúbrica permite la evaluación de los resultados de aprendizaje de la titulación. Por otro lado, las tasas de inserción

laboral y la valoración con las competencias adquiridas de los egresados recogidas en el estudio de inserción laboral, permiten conocer el logro de las competencias del programa. Toda esta información es analizada en la CCAA (Criterios 1 y 6). Los procesos del SGIC-UC3M relacionados son D.2.5.00.00.AA00 Resultados del aprendizaje; D.5.1.00.00.AA11.- Análisis y utilización de Resultados, D.2.3.01.00.AA00.- Planificación y coordinación de actividades de aprendizaje - Guías docentes y Cronogramas. La universidad, a través del Servicio de Orientación y Empleo de la Fundación Carlos III (O&E), realiza el estudio de inserción laboral y de satisfacción de los egresados (D10.1). La información recoge, además del indicador de inserción laboral, la satisfacción de los egresados con el plan de estudios, con las asignaturas y con las competencias adquiridas.

El SGIC-UC3M cuenta con procesos de evaluación, seguimiento, revisión y mejora del plan estudios, así como de suspensión de titulaciones. Todos ellos son recogidos en el SGIC-UC3M en su Directriz 2. "Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes".

La publicación y difusión de los resultados del título, las actas de su CCAA y la Memoria, son publicadas en el portal de calidad de la universidad. Los procesos del SGIC implicados en la publicación y difusión de los resultados de la calidad docente son D.6.1.00.00.AA13.- Información pública sobre titulaciones y G.1.4.00.00.AA10.- Rendición de cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de los programas formativos (Memoria Académica).

Como mejoras realizadas al sistema de recogida de información de los grupos de interés, cabe destacar que en el año 2014, se realizó la revisión de las preguntas de la encuesta docente a los estudiantes (Actas de Comité. nº 109 junio 2013). Además, para mejorar el índice de participación en las encuestas docentes y aumentar la significación estadística de los datos obtenidos, se ha realizado entre otras acciones la ampliación del horario de acceso a la encuesta, y el desarrollo de app para móviles. El proceso relacionado en el SGIC-UC3M con este apartado es D.2.5.04.00.AA00 Evaluación de la docencia-Encuestas (D6.1-D6.2).

El proceso de renovación de la acreditación se desarrolla en el marco y con la información generada por SGIC-UC3M y es coordinado por el director del título. La universidad realiza el seguimiento anual del programa a través de la Memoria del título. Los mecanismos del SGIC-UC3M y la información que proporciona son imprescindibles para el seguimiento del programa, su revisión, así como para el proceso Renovación de la Acreditación. La directriz es evaluada con una B, al encontrarse implantados los procesos del SGIC-UC3M que garantizan la evaluación y la toma de decisiones en todos los aspectos del proceso de enseñanza- aprendizaje del título.

VALORACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC):

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Los indicadores y evidencias utilizadas en la elaboración de este criterio están contenidas en el documento UC3M_GTUR_EVIDENCIAS, aportado a la aplicación SICAM junto a este Autoinforme.

DIMENSIÓN 2. Recursos

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

EL PERSONAL ACADÉMICO QUE IMPARTE DOCENCIA ES SUFICIENTE Y ADECUADO, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO Y EL NÚMERO DE ESTUDIANTES.

4.1. El personal académico del título es suficiente y reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Durante el Curso 2020-21 impartieron docencia en el Grado de Turismo un total de 92 profesores de los cuales el 68,5 % son doctores, los cuales imparten el 50,2 % de los créditos del título. El 60,9 % es profesorado estable. Respecto a las categorías, el título ha realizado una apuesta fuerte por una mayor participación de Catedráticos y Titulares en la impartición de docencia, como se ha venido reflejando en las memorias de la titulación en el período 2016-2021. El esfuerzo conjunto de la Dirección del Grado en Turismo y los departamentos participantes en la docencia se ha visto reflejado en un incremento considerable de profesorado estable en la docencia del Grado. Así en el curso 20/21, de los docentes que imparten docencia en el título: el 10,9 % son Catedráticos, el 28,3 % son Titulares, el 13% Visitantes, el 5,4 % Ayudante doctor, y el 39,1 % son profesores asociados (D.5.2; D.5.4). Esta estructura se considera muy adecuada a los objetivos del Grado de Turismo, y a su proceso de enseñanza-aprendizaje, en el que se hace imprescindible la participación en la docencia de profesionales del sector turístico (especialistas en turismo asiático, museología, patrimonio cultural, protocolo y eventos, etc.). Hay que destacar que el perfil docente del profesor asociado viene determinado por su experiencia en el mundo profesional de la titulación. De acuerdo a la normativa de la UC3M, los profesores asociados en el momento de su contratación, deben desarrollar una actividad profesional relacionada con la titulación con una experiencia profesional de al menos 3 años.

Cabe destacar, además, que la estructura del personal académico ha mejorado muy significativamente si comparamos tanto los

porcentajes del profesorado estable y los de profesores doctores con los de la última acreditación del Título en 2016 (véanse los datos descritos en el apartado 4.2 de este autoinforme)

El profesorado tiene un alto nivel de especialización en las materias propias del Grado. Acorde con las competencias a desarrollar por los estudiantes y la configuración del programa académico para conseguirlas definidas en la memoria de verificación, la docencia impartida por los departamentos relacionados con las materias de economía y empresa representan más del 44 % de los créditos impartidos en el curso 20/21 (los profesores de estos tópicos están adscritos al departamento de economía de la empresa (34,2 %) y al área de organización de empresas del departamento de Ingeniería Mecánica (7,3 %)), el 38,9 % en media es impartido por departamentos de Humanidades (el 14 % del departamento de Filosofía, Lenguaje y literatura; y el 24,9 % corresponden al de Historia, Geografía y Arte), el resto, alternativamente (en función de las optativas finalmente impartidas en cada curso), se corresponden el curso 20/21 a los departamentos de derecho (8,3%, de los cuales 5,2 % derecho privado, y 3,1 % a derecho público), de informática (2,1 %), ciencias sociales y análisis social (2,1%), el departamento de estadística (3,1 %) y el departamento de biblioteconomía y documentación (1%) (D.5.1).

La cualificación de los profesores, tanto docente como investigadora, es adecuada al nivel académico del Grado, así como a la naturaleza y competencias definidas en la memoria de verificación. En el curso 2020-21, el profesorado permanente contaba con 192 quinquenios y 110 sexenios (D.5.2). Los profesores del Grado han publicado un total de 64 trabajos en revistas JCR; 194 incluidas en otros índices y 330 publicaciones de libros o monografías -estas dos últimas categorías son relevantes para el profesorado de derecho o humanidades cuyas publicaciones no se incluyen en JCR (D.5.3). Estos datos muestran una intensa actividad investigadora de los profesores que soporta el desarrollo de la titulación asegurando una enseñanza de calidad y acreditan una excelente capacidad docente e investigadora del profesorado del Grado en Turismo.

La experiencia profesional docente e investigadora de los profesores queda acreditada, por tanto, por el número de quinquenios docentes, sexenios de investigación y por la importante actividad investigadora. Es destacable, además, el compromiso por la mejora continua de la calidad docente por parte del profesorado en el Grado en Turismo, quienes en el período 2016 a 2020 han asistido a un total de 244 cursos de formación (D.5.3), y han desarrollado e implementado 11 proyectos de innovación docente (D.12.5). El profesorado, por tanto, aprovecha los recursos y actividades que la UC3M pone a su disposición para la mejora continua en la calidad de la docencia, recogidos en su plan de formación anual, las convocatorias de innovación docente junto con la plataforma de apoyo a la actividad docente del profesorado: <https://www.uc3m.es/pdi/formacion-pdi>.

Además, para el desarrollo de los proyectos de innovación los profesores cuentan con la Unidad de Tecnología Educativa e Innovación que apoya e impulsa metodologías innovadoras basadas en las nuevas tecnologías y fomenta la excelencia docente. <https://www.uc3m.es/ss/Satellite/UC3MDigital/es/TextoMixta/1371225150849/>

Todo ello permite dotar a los contenidos de las diferentes asignaturas de un programa actualizado, innovador y que prepara a los alumnos para una adecuada inserción laboral.

El prestigioso ranking QS 2021 sitúa a la UC3M: entre las 50 mejores universidades del mundo en Economía y Econometría; en el "Top100" en Derecho y en Finanzas y Contabilidad. Según el WUR 2020 by Business and Economics del THE, la UC3M está entre las 250 mejores universidades internacionales en Administración y Dirección de Empresas, Contabilidad, Finanzas y Economía.

Destaca también la inclusión del Grado de Turismo en la prestigiosa acreditación internacional AACSB. Los estudios de empresa de la UC3M cuentan con la prestigiosa acreditación internacional de calidad de la agencia Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB); y desde el curso 20/21 el Grado en Turismo con su primera promoción está incluido en esta prestigiosa acreditación, con lo que cuenta con los procesos de garantía y calidad exigidos por la AACSB, lo que le dota de una posición muy competitiva.

Respecto a las Prácticas Externas el tipo de profesorado que realiza el seguimiento y evaluación de los estudiantes garantiza la adecuación de las prácticas al Grado de Turismo y los resultados de aprendizaje objetivo. Una evidencia de ello es la elevada satisfacción de los estudiantes con las prácticas realizadas, que en el curso 20/21 ha obtenido una valoración en media de 4,38 (sobre 5). Con respecto al tutor empresarial y al tutor académico se obtienen también valoración muy positivas con un 4,19 (sobre 5) y un 3,96 (sobre 5), respectivamente (D.8.3).

Los profesores tutores de los Trabajos Fin de Grado (TFG) tienen igualmente la cualificación necesaria para la orientación y seguimiento de los estudiantes. Existe, además, un coordinador de la asignatura TFG, para la comunicación con alumnos, profesores y departamentos y soporte al proceso de seguimiento y defensa. Este coordinador vela porque los TFG estén constituidos por profesores de los distintos departamentos que participan en la docencia de la titulación, asegurando que el tribunal es competente para la evaluación del trabajo presentado.

La universidad participa en el programa DOCENTIA, y su modelo de evaluación docente DOCENTIA-UC3M certificado por ACAP-ANECA en el año 2009, habiéndose incorporado al programa las recomendaciones realizadas por Fundación Madri+d-ANECA en sus informes de seguimiento. La universidad desarrolló un piloto que afectó a 172 profesores doctores, siendo voluntaria la participación. (D.11.12 - EOS17). Una vez validada la fase piloto, en el año 2019 se presentó una modificación de este programa que recibió un informe favorable. Desde este año se ha implantado este programa, y se ha sistematizado su despliegue anual, ya con carácter obligatorio para todo el profesorado estable de la universidad. En su última convocatoria el 19% de los profesores recibieron una evaluación excelente y el 73% muy favorable. En consecuencia, el profesorado del Grado reúne la experiencia profesional, docente e investigadora adecuada a las competencias definidas, y su actividad docente es satisfactoria.

Adicionalmente, corresponde destacar que la universidad tiene establecido un sistema de convocatorias de incentivos orientados a mejorar la calidad docente de sus profesores a través de las convocatorias de los "Complementos retributivos por la actividad docente e investigadora" que se celebran cada dos años.

Además, la UC3M cuenta con convocatorias de intercambio a los profesores tanto para estancias de nuestros profesores en centros de prestigio internacionales como de estancias de profesores de otros centros en nuestra universidad. Además, las Cátedras de Excelencia apoyadas por el Banco Santander permiten atraer a profesores de reconocido prestigio, con estancias de 6 meses o un año en nuestra universidad con el consiguiente impulso a la investigación de los departamentos en los que se integran. Estos intercambios redundan en el enriquecimiento que nuestros profesores obtienen del contacto con profesores de otros grupos de reconocido prestigio internacional. Información sobre los programas de movilidad para profesores.

https://www.uc3m.es/ss/Satellite/UC3MInstitucional/es/PortadaMiniSiteA/1371224077923/Catedras_de_Excelencia

Por todo ello se considera que el personal académico de esta titulación reúne la experiencia profesional, docente e investigadora adecuada a las competencias definidas en el Grado en Turismo, y su actividad docente es satisfactoria para impartir docencia en el Grado y alcanzar el nivel de competencias definido.

De acuerdo a la valoración descriptiva realizada y las evidencias e indicadores aportados se considera que la directriz alcanza una evaluación de A.

4.2. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título respecto a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado y está realizando actuaciones dirigidas a dar cumplimiento a los requisitos previstos en la normativa vigente en relación con el personal docente e investigador.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: La UC3M ha hecho efectivos los compromisos sin que haya sido necesario aumentar la plantilla ni la cualificación docente por haber sido considerada en todo momento adecuada por la fundación Madrimas+d y ANECA.

En cuanto a las recomendaciones realizadas en el informe de verificación de 2016 respecto al criterio 4, se indicó: "Se recomienda incrementar el número de doctores y de profesores acreditados que imparten docencia en este título conforme dispone la Memoria verificada y dar una mayor estabilidad al profesorado."

Como se ha evidenciado en el punto 4.1, se ha producido una fuerte transformación en la estructura del personal académico que participa en el Grado de Turismo.

En la Memoria de Titulación del Grado en Turismo del curso 2016/17 (D.11.8) impartida en el Campus de Getafe (primer curso en el que se implantó el actual plan de estudios conforme a la Memoria Verificada aprobada en 2017), en el punto 4 relativo a Recursos Humanos, se destacó y llamó la atención "sobre el elevado porcentaje de asociados que imparten clase en la titulación. Los departamentos deberían cambiar su política de asignación de profesorado a esta titulación y asignar a un mayor número de profesores doctores. No es recomendable que:

- El 73 % de los profesores sean asociados.

- Tan solo el 39,3% de los profesores implicados en la formación de los estudiantes de turismo sean doctores.

Destaca, además, no solo los bajos porcentajes de profesorado permanente (con un 0 % de Catedráticos; un 11,8 % de profesores Titulares y el 5,1 % de profesores visitantes) sino la tendencia a que éstos se vean reducidos en los últimos cursos. Así se observa que el porcentaje de créditos impartidos por Catedráticos ha pasado de un 1,1 % en 2015/16 a un 0% en el curso 2016/17;..." .

Si comparamos el curso 20/21 con la situación del curso 16/17, la mejora es muy significativa y muy positiva, ya que en el curso 16/17 no había ningún Catedrático impartiendo clases en el Grado en Turismo (frente a los 10 Catedráticos que imparten docencia en el 20/21); y el porcentaje de Titulares ha pasado del 11,8 % en el curso 16/17 al 28,3 % en el 20/21. Y en cuanto a personal doctor en el curso 16/17 solo el 39,3 % del profesorado implicado en la formación del Grado en Turismo era doctor, cifra que se ha pasado a ser un 68,5 %. Por tanto, se ha pasado de una situación deficiente en 2016, a una situación excelente en el

que se cumple sobradamente con las exigencias establecidas en la normativa aplicable.

Por último, en relación a la recomendación de "dar una mayor estabilidad al profesorado", los datos evidencian el proceso de estabilización del profesorado implementado en los últimos años. Además de la evolución positiva en relación a Catedráticos y Titulares, destaca como en el curso 16/17 el 73 % del profesorado que impartía docencia en el Grado eran profesores Asociados (véase memoria de titulación del curso 16/17, D.11.8), cifra que se ha reducido considerablemente hasta el 39,1 % de profesores Asociados que imparten docencia en el Grado en el curso 20/21 (D.5.2.).

En conclusión, son evidentes las significativas mejoras en la estructura del personal académico en el período 2016-2020; dando cumplimiento de forma excelente con la recomendación recibida en la acreditación de 2016.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Los indicadores y evidencias utilizadas en la elaboración de este criterio están contenidas en el documento de evidencias, aportado a la aplicación SICAM junto a este Autoinforme.

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

EL PERSONAL DE APOYO, LOS RECURSOS MATERIALES Y LOS SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL DESARROLLO DEL TÍTULO SON LOS ADECUADOS EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA, MODALIDAD DEL TÍTULO, NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS Y COMPETENCIAS A ADQUIRIR POR LOS MISMOS.

5.1. El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y los servicios de orientación académica y profesional soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado laboral.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El Grado en Turismo es gestionado administrativamente por el personal de la Oficina de Estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Getafe. Sus profesionales prestan apoyo a los procedimientos académicos y administrativos de las titulaciones del centro, mantienen la organización de horarios y aulas, y atienden directamente a los estudiantes para solucionar sus dudas, orientarles cuando es necesario y atender sus peticiones relacionadas con la matrícula u otros temas de gestión de su expediente.

Durante el año 2019, la Oficina de Estudiantes llevó a cabo un proceso de reorganización para mejorar la atención al alumnado, creando la figura del "gestor personal", esto es, una persona a quien los estudiantes de una titulación concreta pueden dirigirse directamente para resolver dudas, iniciar trámites y gestiones y solucionar las posibles incidencias que puedan haber ocurrido con su expediente. El gestor o gestora atiende por teléfono, correo electrónico o en persona sin cita previa, y, en los casos que lo requieren, se reúne con el estudiante, para facilitarle toda la información y orientación necesaria para tomar la decisión correcta respecto a la elección de asignaturas, matrícula o cualquier otro trámite relacionado con el expediente académico.

Todo el personal de administración cuenta con una dilatada experiencia en la gestión administrativa de Grados y de los principales procesos académicos que afectan a los estudiantes, y están en contacto directo con el resto de personal del Centro y la dirección del título, para coordinar acciones y trabajos.

La Oficina de estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas cuenta con un total de 17 personas funcionarias con una relación laboral estable.

Por otro lado, entre los servicios centrales que, por su dedicación transversal, prestan apoyo a los programas de Grado, destacan:

1. Servicio de Apoyo a la Docencia y Gestión del Grado, con una dotación de 20 personas.
2. Servicio de Biblioteca, con 83 personas.
3. Servicio de Informática y Comunicaciones, compuesto por 40 personas.
4. Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación (SERIC), donde trabajan 14 personas.
5. Centro de Orientación a Estudiantes: 21 personas.
6. Servicio de Orientación & Empleo, dependiente de la Fundación Universidad Carlos III: 16 personas.

7. Servicio de Deporte, Actividades y Participación: 9 personas (sin incluir a las que trabajan en los centros deportivos, propiedad de la Universidad y gestionados por una empresa externa).

8. Oficina Técnica: 46 personas.

El personal de estos servicios posee un perfil de formación académica adecuado para desempeñar su puesto, y un 46 % de los puestos tienen como requisito disponer de titulación universitaria o de técnico superior, de acuerdo con los datos facilitados por el Servicio de Recursos Humanos. La mayor parte de ellos son funcionarios, aunque tanto éstos como el personal laboral están ligados a la Universidad por una relación estable y permanente con carácter general, lo que facilita la profesionalización del servicio que prestan.

El personal dispone de un plan de formación anual coordinado por el Servicio de Recursos humanos que permite la actualización de conocimientos y habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones (programas informáticos, normativa y seguridad en el trabajo, idiomas, etc.): <https://www.uc3m.es/pas/formacion-pas>

ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL

El Apoyo y orientación personal y académica es coordinado por Vicerrectorado de Estudios y por el Vicerrectorado de Estudiantes (www.uc3m.es/orientacion), impulsando las medidas relativas a la orientación académica con el fin de contribuir a la mejora en el aprendizaje, principalmente el de las competencias transversales. En este marco, conviene destacar el Programa Compañeros (tutoría entre iguales), que tiene como objetivo integrar al alumno nuevo en la UC3M, el Programa Ecuador, para detectar y ofrecer apoyo y orientación a los alumnos en riesgo de fracaso académico, o el Programa de Integración de Estudiantes con Discapacidad (Ver EOS21, en D.12.1).

También se realizan actividades para facilitar la incorporación a la vida universitaria del alumnado de nuevo ingreso. En las Jornadas de Bienvenida, que se realizan cada año al inicio del curso, se instalan carpas en las que los distintos servicios de la Universidad se presentan ante los nuevos estudiantes y sus familias, se proponen visitas a las instalaciones del campus, y se le ofrece la información que puedan necesitar. Además, se realizan charlas diferenciadas para cada titulación en las que participan los responsables académicos de la titulación y de los principales servicios universitarios, así como otras de motivación y con consejos sobre técnicas de estudio. Más información en <https://www.uc3m.es/orientacion/bienvenida> .

Otro de los servicios que ofrece el Centro de Orientación de la UC3M es la asistencia psicológica y psicopedagógica, prestada por cinco psicólogos/as que atienden a los estudiantes que lo solicitan, de forma on line o presencial, y la orientación vocacional. La información sobre el programa está en <https://www.uc3m.es/orientacion/psicologica-psicopedagogica>.

Como se ha visto con anterioridad, el apoyo y orientación sobre el expediente y situaciones académicas del estudiante recae fundamentalmente en la Oficina de Estudiantes, en la figura del Gestor personal. En dicha labor puede involucrarse también la dirección académica del Grado, aunque lo habitual es que reserve esta labor a aspectos académicos generales de la titulación.

En todo caso, la orientación profesional se realiza a través de dicha dirección académica del Grado y de la Fundación UC3M y, en particular, de su Servicio de Orientación y Empleo (O&E). En éste se desarrollan medidas para facilitar la inserción laboral y el desarrollo profesional de los estudiantes, mediante charlas, talleres y actividades formativas. Entre otras cuestiones, el servicio gestiona gran parte del proceso de asignación de Prácticas académicas en empresas (ver EOS6, en D.8.4), además de gestionar ofertas de empleo para egresados. También orienta a empresas e instituciones en el proceso de captación e incorporación de universitarios para la realización de prácticas profesionales o para su contratación laboral, y canaliza las relaciones universidad - empresa, organizando actividades tan relevantes como la feria Foroempleo, en la que participan cada año más de 100 empresas (ver EOS21, en D.12.1): <https://www.fundacion.uc3m.es/orientacion-empleo/>

ORIENTACIÓN EN MATERIA DE MOVILIDAD INTERNACIONAL

La UC3M ofrece a sus estudiantes un amplio catálogo de actividades internacionales y la posibilidad de participar en ellas realizando parte de sus estudios en una universidad de otro país europeo o en una universidad fuera de Europa. En relación con los titulados de este grado, en la evidencia EOS21 (ver D.7.1) pueden verse los datos de alumnos titulados que han realizado una estancia de movilidad. La gestión de los convenios internacionales se realiza por el Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación (SERIC), que realiza anualmente charlas informativas y de orientación sobre las posibilidades de movilidad, organiza la "Feria Internacional", para promocionar la movilidad entre sus estudiantes y el contacto de éstos con otros alumnos que están realizando una estancia en la UC3M (<https://www.uc3m.es/conocenos/feria-internacional>) y mantiene la página web "Internacionalización para tod@s", con información sobre las distintas opciones y los trámites necesarios: <https://www.uc3m.es/internacional/inicio>

DIFUSIÓN

La información de las actividades y servicios se ofrece durante todo el curso mediante una "newsletter" que se envía cada lunes y que recoge las novedades y noticias más relevantes de la universidad. También se informa a través de pantallas situadas en las cafeterías, de la página web de la Universidad y, en algunos casos, de correos electrónicos enviados mediante una herramienta que permite definir las titulaciones y cursos a los que se van a enviar, permitiendo así que lo reciban sólo los estudiantes a los que se dirige la actividad.

ENCUESTAS SOBRE LOS SERVICIOS DE APOYO

De acuerdo a los estudios de satisfacción de los servicios prestados que la UC3M realiza periódicamente, la valoración media de los estudiantes con respecto a los servicios de la Universidad ha ido mejorando, hasta un 3,98 en la última encuesta realizada en el 2018-19 (D.6.3). La valoración de los profesores también es muy positiva, llegando a un 3,92 en el informe de 2017-18 (D.6.4). Los servicios de Biblioteca, Informática, y las instalaciones son los mejor valorados (D.6.3, D.6.4).

En consecuencia, el Grado cuenta con personal de apoyo suficiente y adecuado que garantiza el correcto desarrollo de la docencia.

De acuerdo a la valoración descriptiva realizada y las evidencias e indicadores aportados se considera que la directriz se evalúa con una B.

5.2. Los recursos materiales se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título en todos los centros o sedes que participan en la impartición del título.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: AULAS DOCENTES

El Grado en Turismo se imparte en la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, ubicada en el Campus de Getafe, que cuenta con modernas instalaciones y recursos materiales, que se adaptan a las necesidades docentes, al número de estudiantes y al conjunto de actividades formativas de cada Grado (<https://www.uc3m.es/conocenos/instalaciones>). El campus cuenta con 140 aulas de clase, que no están adscritas a una titulación en concreto, sino que se utilizan para impartir clase de todas las titulaciones de las dos Facultades (Ciencias Sociales y Jurídicas y Humanidades, Comunicación y Documentación), aunque habitualmente cada titulación utiliza aulas de no más de dos o tres edificios. Esto permite, por un lado, ajustar el espacio para cada grupo y asignatura utilizando en cada caso la que tenga un tamaño o medios más convenientes, y, por otro, racionalizar los recursos disponibles, al poder utilizar cada aula durante todo el día.

AULAS INFORMÁTICAS FÍSICAS Y VIRTUALES

El campus cuenta con 9 aulas informáticas, de acceso libre en horario de 9 a 21 horas, salvo en los periodos puntuales en que están reservadas para docencia de alguna asignatura. Cada aula informática está dotada con alrededor de 20 PCs, proyección fija y pantalla robotizada. Cada puesto dispone de Internet, programas de ofimática y el software específico de docencia para el Grado.

Además, al contar con conexión WiFi en todo el campus, los estudiantes pueden trabajar con su ordenador tanto en el aula de docencia como fuera de ella. Incluso se ofrece un servicio de préstamo de portátiles, para los estudiantes que no cuenten con su propio equipo.

La UC3M ofrece también el servicio de "Aula informática Virtual 24 horas", por el que los estudiantes pueden conectarse desde cualquier lugar a un ordenador con la misma configuración que los existentes en las aulas informáticas físicas, y utilizar algunas de las herramientas con licencia aunque no estén en la Universidad, ampliando significativamente las capacidades del aula y el aprendizaje del alumno fuera de ella.

Las aulas y espacios informáticos están bien valorados por los estudiantes, mejorando la puntuación obtenida cada año, llegando al 3,95 sobre 5 en el curso 2018-19 (ver D.6.3)

BIBLIOTECA

Respecto a las bibliotecas, el campus dispone de dos (María Moliner y Carmen Martín Gaité), con un total de 1.334 puestos de lectura, con conexión de portátiles y red wifi. Las bibliotecas están abiertas durante todo el día, con ampliación de horario en periodo de exámenes, y ofrecen acceso a recursos electrónicos y servicios de préstamo, solicitud de documentos, asesoramiento y apoyo para la realización del TFG, formación sobre propiedad intelectual, etc. Además, cuenta con recursos audiovisuales y

salas de trabajo individual y en grupo, reservables de manera on line.

La biblioteca pone a disposición de los estudiantes del Grado toda la bibliografía recomendada por los profesores en las guías docentes de las asignaturas, así como un gran número de bases de datos y recursos bibliográficos propios de su área de conocimiento. También ofrece un servicio de préstamo de portátiles (<https://www.uc3m.es/biblioteca/inicio>).

OTROS SERVICIOS

La UC3M dispone de la plataforma tecnológica Aula Global-Moodle (<https://aulaglobal.uc3m.es/>) como mecanismo de apoyo a la docencia presencial del Grado que permite acceder a los listados del grupo, comunicarse con los alumnos tanto personal como colectivamente, colocar todo tipo de recursos docentes para que sean utilizados por los alumnos, organizar foros de discusión, proponer cuestionarios de autoevaluación a los estudiantes, recoger las prácticas planteadas, realizar el seguimiento del progreso del aprendizaje mediante la valoración parcial de trabajos, prácticas, etc.

Además, a través de Aula Global, se ofrece la "Secretaría Virtual" (D.12.4), donde los estudiantes pueden encontrar toda la información necesaria sobre los procesos de matrícula, prácticas, Trabajo Fin de Grado, etc., así como consultar su expediente académico o su horario personal de clases. Esta "Secretaría Virtual" es mantenida por el personal de la Oficina de Estudiantes (ver descripción en EOS21-D.12.1, y ejemplos en D.12.4).

De acuerdo a la evaluación de servicios, la Biblioteca y Aula Global son los recursos más usados, con un 97,4% y 98,5% respectivamente, así como los mejor evaluados en los últimos años (D.6.3, D.6.4). En los estudios de satisfacción con los servicios a estudiantes en el curso 2018-19 la biblioteca obtiene una valoración de los estudiantes de Grado de un 4,23 sobre 5. La satisfacción con Aula Global ha alcanzado un valor en el curso 2018-19 de 4,35 sobre 5 (D.6.3)

Se considera que los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del Grado son adecuados para el número de estudiantes matriculados, las competencias y modalidad del título. Las aulas y laboratorios, su equipamiento, espacios de trabajo y estudio en biblioteca se adecúan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título y facilitan la consecución de las competencias del Grado.

De acuerdo a la valoración descriptiva realizada y las evidencias e indicadores aportados se considera que la directriz se evalúa con una B.

5.3. En su caso, los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial disponen de las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas que permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.:

N.P.

Justificación de la valoración: No existe la modalidad de impartición a distancia o semipresencial en este grado.

5.4. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, servicios de apoyo del título e instalaciones.:

N.P.

Justificación de la valoración: No existen recomendaciones en los informes de verificación.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Los indicadores y evidencias utilizadas en la elaboración de este criterio están contenidas en el documento de evidencias, aportado a la aplicación SICAM junto a este Autoinforme.

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZADOS POR LOS TITULADOS SON COHERENTES CON EL PERFIL DE EGRESO Y SE CORRESPONDEN CON EL NIVEL DEL MECES (MARCO ESPAÑOL DE CUALIFICACIONES PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR) DEL TÍTULO.

6.1. Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados han permitido la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes y corresponden al nivel de la titulación especificados en el MECES.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Las actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación de las diferentes asignaturas del Grado en Turismo se orientan a la adquisición de las competencias y la consecución de los resultados de aprendizaje (RA) previstos en la memoria de verificación del programa, así como a la adecuada valoración de los mismos. La información al respecto se describe en las fichas Reina de cada asignatura (guías docentes) y es accesible a través de web del Grado en: <https://www.uc3m.es/grado/turismo#programa>

En la memoria verifica del grado en Turismo se presentan todas las actividades formativas (AF), metodologías docentes (MD) y sistemas de evaluación (SE) empleados en cada asignatura. En las asignaturas que configuran el Plan de Estudios del Grado en Turismo, la elección de unas determinadas actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación se ha hecho con el criterio de garantizar el aprendizaje de los conocimientos y contribuir a la adquisición de las competencias definidas para esa asignatura. Se consideran las mismas son adecuadas para conseguir el nivel de la titulación especificados en el MECES. En particular, las actividades formativas definidas para que el estudiante logre los resultados de aprendizaje y competencias previstas en la memoria verifica son las clases teórico-prácticas, las tutorías individuales y colectivas y el trabajo individual y en grupo. Las metodologías docentes incluyen exposiciones en clase del profesor, la lectura crítica de textos recomendados por el profesor de la asignatura, resolución de casos prácticos planteados por el profesor de manera individual o en grupo, exposición y discusión en clase, así como de casos prácticos, y elaboración de trabajos e informes de manera individual o en grupo. Los sistemas de evaluación empleados son principalmente la evaluación continua y las pruebas o exámenes finales de carácter teórico-práctico; entre el 40% y el 60% de la evaluación de las materias obligatorias corresponde al examen final, cuyo objetivo es asegurar que una comprensión adecuada de los conocimientos avanzados de las asignaturas. Las materias optativas otorgan mayor peso a las actividades prácticas desarrolladas de manera continua a lo largo del cuatrimestre, y por tanto, algunas de ellas dan mayor porcentaje a la evaluación continua la cual puede alcanzar hasta el 100 % de la calificación final. La combinación de estos sistemas permite una valoración fiable de los resultados de aprendizaje previstos en cada asignatura.

Respecto a los Trabajos Fin de Grado (TFG), éstos se adecúan a las características del título y a los resultados de aprendizaje previstos en la memoria verifica (puede verse evidencias sobre TFG en EOS26-EOS27). Toda la información sobre los mismos está publicada en la guía docente del TFG, disponible en la web del grado

(<https://aplicaciones.uc3m.es/cpa/generaFicha?est=209&plan=381&asig=13076&idioma=1>); Además, el servicio de Biblioteca apoya a los alumnos con información específica para la elaboración del TFG:

<https://uc3m.libguides.com/TFG>

El sistema de evaluación de los TFG hace un especial énfasis en los resultados de aprendizaje previstos (ver rúbrica en D.9.2, EOS26_EOS27).

La adquisición de las competencias asignadas a las prácticas externas curriculares es garantizada mediante una tutorización académica y profesional (dentro de la empresa o institución); y la evaluación de la memoria realizada por el estudiante, así como el informe cumplimentado por el tutor de la empresa o institución permiten evaluar el grado de consecución de los resultados de aprendizaje (EOS6_7). <https://www.uc3m.es/ss/Satellite/SecretariaVirtual/es/TextoMixta/1371328761674/#calificacion>

Las tasas de rendimiento alcanzadas en las asignaturas han sido buenas a lo largo de los distintos cursos, lo que refleja una adecuada consecución de los resultados de aprendizaje (D.3.1; D.11.8). Para el curso 2020-2021, las asignaturas del Grado logran una tasa de rendimiento por encima del 90% con una distribución de 2,4% en Matrículas de honor, 10,2 % en sobresalientes, 50,2 % notables y 37,2 % de aprobados. La tasa de éxito en dicho curso académico para todas las asignaturas se situó en el 95,7 %. Los resultados de los TFG son igualmente favorables. El 95,3% de los presentados superó con éxito el TFG, con una distribución de notas de 24,4 % de sobresalientes, 51,2 % de notables y un 24,4% de aprobados (D.3.1).

Periódicamente, se analiza la adecuación del sistema de evaluación, la metodología docente y las actividades formativas en las sesiones de la Comisión Académica del Grado (Criterio 3). El objetivo buscado es lograr los resultados de aprendizaje previstos. Con este enfoque en las CCAA se analizan las tasas de rendimiento en cada asignatura y se adoptan decisiones para la mejora del título. Entre las propuestas de mejoras que se han adoptado y que se implementan en el curso siguiente, destacamos la relacionada con la asignatura de Francés IV que como se recoge en el Acta de 17/9/2019 de la CA del 2º Cuatr. del 18/19, "se identifica baja valoración de la satisfacción de Francés IV", y se propone acción de mejora a sugerencia de los representantes de alumnos, las cuales fueron trasladadas a la responsable de la asignatura, y tras la implementación de las medidas oportunas, la asignatura pasó a ser destacada en positivo en la Comisión Académica del 2º Cuat. de 19/20 (Acta de 6/11/2020). La asignatura de Francés IV pasó a tener una tasa de rendimiento del 100 % y una excelente valoración de la satisfacción de los estudiantes con la docencia de la asignatura al alcanzar un valor de 4,28 (sobre 5). En el curso 20/21, son las asignaturas de idioma Alemán, las sujetas a acciones de mejora (ver Actas de 2021 en D.11.7).

La satisfacción de los estudiantes sobre la adecuación de las actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación se realiza a través de las encuestas docentes cuatrimestrales a nivel de asignatura que se llevan realizando desde la implantación del Grado. En la Tabla D.6.1 se ofrecen los resultados de las encuestas de satisfacción de docencia a estudiantes para el curso 2020/21. En la pregunta "Globalmente estoy satisfecho con la docencia el profesor", se alcanza una valoración media de 3,77 (sobre 5); y en la pregunta "Globalmente estoy satisfecho con la asignatura", se alcanza una valoración media de 3,55 (sobre 5). Son datos positivos y representativos dado que la participación media fue de un 56,64 % (D.6.1; EOS16 Y EOS35). Estos datos evidencian una buena satisfacción de los estudiantes con la docencia, el profesorado y los contenidos del programa; así como un compromiso de los estudiantes con la mejora continua del Grado, reflejado en el buen dato de participación.

Por otra parte, las encuestas de satisfacción completadas por los profesores (D.6.2) indican una plena coordinación docente, el cumplimiento de los programas y un ritmo de clases adecuado para el aprendizaje. Al respecto es destacable la respuesta de los profesores a la cuestión sobre "el cumplimiento del cronograma ha supuesto desarrollar un ritmo superior al aconsejable para el aprendizaje" con una valoración media de 3,62, lo que es una valoración muy buena dado que 3 es un ritmo adecuado y el valor 5 es un ritmo óptimo (D.6.2); así como la respuesta a la satisfacción con el desarrollo del programa, en la cual se alcanza una excelente valoración media de 4,14 (sobre 5), el excelente grado de coordinación entre profesores con una valoración de 4,69 (sobre 5).

En cuanto a la satisfacción de los egresados, ésta se recoge en el estudio de inserción laboral (D.10.1) en la que destacan la excelentes valoraciones realizadas en relación a las competencias que el grado le ha permitido adquirir o mejorar, con valoraciones de 4,6 (sobre 5) respecto a su capacidad de comunicarse con eficacia, por escrito y verbalmente en presentaciones y en un grupo; así como con valoraciones de 4,3 (sobre 5) en las siguientes competencias: Trabajar en equipo, Resolver problemas, con iniciativa, toma de decisiones y creatividad, capacidad de análisis y síntesis, y capacidad de organizar y planificar. Respecto al grado y en relación a su inserción laboral destacan la excelente valoración otorgada a la posibilidad de realizar prácticas durante la carrera, la cual obtiene un valor medio de 4,3 (sobre 5). Se cuenta por tanto con una clara satisfacción de los egresados con la Titulación, quienes valoran positivamente también el diseño del plan de estudios y la capacidad de abrir puertas al mercado laboral. La satisfacción con las competencias adquiridas indica el alineamiento entre el perfil de egreso real y el perfil de egreso previsto en la memoria de verificación.

En conclusión, la evidencia disponible confirma que las metodologías docentes, actividades formativas y sistemas de evaluación del grado garantizan la consecución de las competencias y los resultados de aprendizaje previstos en la memoria de verificación. Además, los Resultados de Aprendizaje que configuran el perfil de egreso definido en la memoria de verificación aseguran y garantizan que el perfil real del egresado corresponde con el previsto según la memoria de verificación.

En definitiva, se puede concluir que los resultados de aprendizaje que los estudiantes adquieren al completar la Titulación son los definidos en la Memoria Verifica y recogen de forma completa y exhaustiva las características de las cualificaciones para el nivel de titulación definidas en el MECES.

La universidad cuenta, a través de su SGIC, con procesos para el análisis de la adecuación de las actividades formativas y los materiales docentes para la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes. (proceso "Resultado del Aprendizaje", código: D.2.5.00.00.AA00).

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Los indicadores y evidencias utilizadas en la elaboración de este criterio están contenidas en el documento de evidencias, aportado a la aplicación SICAM junto a este Autoinforme.

Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL PROGRAMA FORMATIVO SON CONGRUENTES CON EL DISEÑO, LA GESTIÓN Y LOS RECURSOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL TÍTULO Y SATISFACEN LAS DEMANDAS SOCIALES DE SU ENTORNO.

7.1. La evolución de los principales datos e indicadores del título es adecuada con las previsiones del título y coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Desde la implantación del Grado, la Comisión Académica realiza en sus sesiones anuales un análisis del acceso, resultados cuatrimestrales, satisfacción y adecuación de los recursos humanos y materiales. Además, en la Memoria Académica de Titulación se analiza para cada curso académico los resultados de la titulación y su evolución (D.11.8).

En el marco del SGIC-UC3M, la universidad dispone de mecanismos que tomando como base las estadísticas institucionales genera los indicadores y datos necesarios sobre los que se basa la mejora continua de la titulación. En la página web del SGIC-UC3M se publican periódicamente los indicadores y los datos de la universidad desagregados a nivel de centro, titulación, asignatura y grupo. Los acuerdos del Comité de Calidad de la Universidad y el calendario de publicación de los datos tienen como fin darles la mayor fiabilidad. En esta línea, en el año 2012 fue aprobada la definición de las tasas de abandono, graduación y eficiencia y las fechas de su publicación por el Comité de Dirección de la Universidad y por el Comité de Calidad.

ACCESO Y OFERTA

Durante el curso 20/21, en el Grado en Turismo se han ofertado 40 plazas, cifra inferior a lo que se indica en la memoria verifica. Dicha oferta ha sido ampliamente demandada por estudiantes como primera opción, con demanda en primera opción superior a la oferta (D.1.1). Este último dato permite constatar el elevado índice de aceptación de la titulación por los futuros estudiantes. En 2020/21, el porcentaje de solicitudes en primera opción sobre el total de plazas ofertadas fue del 120%. El programa además cuenta con un 25 % de alumnos admitidos de fuera de la Comunidad de Madrid, indicativo del atractivo y competitividad del Grado. Corresponde destacar en cuanto al acceso y la demanda la evolución positiva en la nota de corte y la nota media de acceso, por ejemplo, ésta última en el curso 2016/17 (primer año de implantación del actual plan de estudios) era de 7,568 (véase Datos de acceso de la Memoria de Titulación en D.11.8), y en el curso 2020/21 la nota de media de acceso ha sido de 10,474 (D.1.1). Se observa por tanto un crecimiento de casi 3 puntos en la nota media de acceso. Dato muy positivo. Otros datos de interés relacionados con el acceso a la titulación durante el último año (curso 20/21) son que el 67,5% de matriculados en el Grado en Turismo son españoles (53,1 de la Com. Madrid y el 14,4 % de fuera de Madrid), el 11,9 % del resto de la UE y el 20,6 % extranjeros no comunitarios. Se trata de datos que evidencian la capacidad del programa para atraer estudiantes de fuera de Madrid, y especialmente, estudiantes internacionales. (D.1.2).

En conclusión, el Grado en Turismo cuenta con una demanda y unos datos de acceso muy adecuados y acordes a los esperados para esta titulación, que ha registrado ritmos sostenidos de crecimiento en el período 2016-2020 (véase Memorias de Titulación del Grado en D.11.8; y D.1.1.2). La inclusión de esta titulación en acreditaciones internacionales como AACBS ayudará a posicionar mejor aún el Grado en Turismo y darse a conocer en muy distintos países. El posicionamiento y con ello la demanda se espera que también siga una evolución positiva conforme lleguen al mercado laboral las primeras promociones de graduados en turismo con el actual Plan de estudios de 2017 - hay que tener presente que la primera promoción de titulados con este programa ha sido en 2021.

TASA DE RESULTADOS: (D3.1 Tabla 2)

En el curso 20/21, como media se ha presentado al examen más del 95,3% de los estudiantes matriculados, de los que el 95,7% % ha superado la evaluación. Esto significa que el 91 % de los estudiantes respecto a la matrícula supera las evaluaciones, haciéndolo el 91,9% en media en primera matrícula. La distribución de las calificaciones es en media de 37,2% aprobado, 50,2% notable, 10,2% sobresaliente y un 2,4% matrícula de honor.

TASA DE ABANDONO (D.4.2)

La tasa de abandono al finalizar el tercer año desde el inicio de los estudios ha sido de 15%, si tenemos en cuenta el último dato disponible (año de cohorte de 2016). Por tanto, está dentro del umbral previsto en la memoria Verifica (25%). (D.4.2).

La UC3M trabaja decididamente en tener una baja tasa de abandono de estudiantes. Para ello, la universidad cuenta con diferentes Programas de Tutorización a estudiantes para ayudarles durante su recorrido universitario:

https://www.uc3m.es/ss/Satellite/ApoyoEstudiante/es/PortadaMiniSite/1371215904885/Orientacion_a_estudiantes.

Dentro de estos programas cabe mencionar los programas "Compañeros" y "Avanza". El programa "Compañeros" tiene como objetivo integrar a estudiantes de nuevo ingreso a través del acompañamiento y la tutorización por parte de estudiantes de cursos superiores, facilitando así su rápida y exitosa integración académica y social en la Universidad. El programa "Avanza" va dirigido a estudiantes cuyos resultados académicos tras el primer cuatrimestre no han sido satisfactorios o aquellos que corren el riesgo de abandono de la titulación. La Universidad también cuenta con programas específicos para la tutorización y apoyo a deportistas de alto nivel y alto rendimiento así como para estudiantes con discapacidad.

TASA DE GRADUACIÓN (D.4.2)

La tasa de graduación para la cohorte de 2016 es de 41%, se queda por debajo al indicador previsto en la memoria Verifica (50%). Si bien, es un dato que como se observa al analizar los datos vienen claramente explicados por el trasvase de estudiantes

que se produjo en el curso 2017/18 al nuevo plan de estudios. Hay que contextualizar estos datos. En el curso 2016/17 el Grado en Turismo se trasladó de Campus, pasando de Colmenarejo al Campus de Getafe. Los estudiantes que empezaron el Grado ese año, empezaron con el plan de estudios que se sometió a la acreditación de 2016. Si bien, ese plan de estudios fue profundamente cambiado a raíz de las recomendaciones recibidas en la acreditación de 2016, por lo que en 2017 se acreditó un plan de estudios mucho más competitivo y atractivo, el cual se implantó progresivamente, empezando con el primer curso, en el curso 2017/18. Ello hizo que el grueso de los estudiantes que empezaron el Grado en 2016/17, se cambiaran al plan de estudios nuevo. De hecho, solo 5 estudiantes de dicho año se mantuvieron en su curso con el plan en el que iniciaron sus estudios (véase los datos en D.4.2). Es, por ello, que el dato con el que contamos es excepcionalmente inferior al previsto en la memoria, pero se prevé que con la primera promoción del plan de estudios nuevo (que ha sido en 2020/21), se espera que la tasa de graduación que se calcula con los datos de los titulados al quinto año del inicio de los estudios del grado (al ser este de 4 años), superará con seguridad el indicador previsto en la memoria verifica.

TASA DE EFICIENCIA (D.4.1)

La tasa de eficiencia en 2020 es de 96,7 %, muy superior al compromiso de la Memoria Verifica que es del 85%. Además, corresponde destacar que en media en el periodo 2017-2020 la tasa de eficiencia ha sido de 91,7%. (D.4.1). El programa, por tanto, tiene una tasa de eficiencia por encima de la prevista para el programa en la Memoria verifica (85%).

En conclusión, los indicadores de admisión ponen de manifiesto la coherencia con el perfil de ingreso recomendado y que la demanda configura un alumnado adecuado para los estudios del Grado en Turismo ofrecido por la UC3M, tal y como indican los resultados de rendimiento del Grado, con bajas tasas de abandono, elevadas tasas de eficiencia, y buenas calificaciones en el conjunto de materias que componen el plan de estudios.

De acuerdo a la valoración descriptiva realizada y las evidencias e indicadores aportados se considera que la directriz alcanza una evaluación de A.

7.2. La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: LA UC3M realiza encuestas para medir la satisfacción de los diferentes grupos de interés:

- Encuestas a los estudiantes sobre la satisfacción con la docencia impartida, con periodicidad cuatrimestral y cuyo alcance es a nivel de asignatura. Estas encuestas se realizan on-line (D.6.1 EOS16 Y EOS35)
- Encuestas a los profesores sobre la satisfacción de la docencia impartida, con periodicidad cuatrimestral y cuyo alcance es a nivel de asignatura. Las encuestas se realizan on-line (D.6.2 EOS16, Y EOS35)
- Encuestas de Inserción Laboral a los egresados al año y los cinco años de terminar los estudios (D.10.1)
- Encuestas de satisfacción sobre los servicios a estudiantes, profesores y personal de administración (D.6.3, D.6.4 y D.6.5, EOS16 Y EOS35)
- Encuestas de satisfacción sobre las Prácticas Externas Curriculares (D.8.3)

En todas estas encuestas la satisfacción se mide en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor puntuación y 5 la máxima satisfacción.

A la vista de los datos referidos a la satisfacción general con la docencia en el curso académico 2020/21, los valores obtenidos muestran una valoración positiva, con valoraciones medias del 3,5 y 3,77 (sobre 5) en la satisfacción con la asignatura y con la docencia del profesor/a, respectivamente (D.6.1). Cabe destacar que estos resultados son muy representativos dado que la participación media del alumnado en la respuesta a las encuestas sobre satisfacción de la docencia ha alcanzado el 56,64%, lo que se considera un porcentaje muy elevado de respuesta (D.6.1). En esta línea para mantener el buen nivel de participación en las encuestas, se siguen haciendo esfuerzos por incentivar y motivar la participación de los alumnos desde el Centro a través de las acciones de mejora propuestas en las Comisiones Académicas y el Comité de Calidad (D.6.1 EOS16 Y EOS35).

Otros aspectos relacionados con la evaluación y satisfacción con el profesorado, como son la planificación y coordinación de las clases, el estímulo del aprendizaje, la resolución de dudas y la orientación al estudiante, tienen siempre valores medios superiores a 3,5 en todos los ítems cuya información se analiza. Aunque los aspectos relacionados con la satisfacción de la organización de la enseñanza en cuanto a la distribución de tiempo, cargas de trabajo, prácticas, metodologías, actividades formativas y coordinación docente y sistemas de evaluación han sido analizados en el criterio 1 y 6 del presente autoinforme, cabe mencionar aquí la buena valoración del profesorado respecto a su capacidad para estimular el aprendizaje adecuadamente con una valoración de 3,8; la resolución adecuada de las dudas y la orientación a los estudiantes en el desarrollo de las tareas

con una valoración media de 3,93, así como la buena planificación y coordinación de la clase junto con la claridad en la exposición de sus explicaciones con una valoración media de 3,83 (sobre 5). (D.6.1).

Los valores obtenidos en la pregunta "Valore el incremento de conocimientos, competencias y/o habilidades adquiridos" de la encuesta de los estudiantes nos indican una buena satisfacción de los estudiantes con los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas; el valor promedio obtenido para el periodo estudiado en este auto-informe ha sido de 3,44 (D.6.1; EOS16 y EOS35).

En el curso 20/21 se cuenta también con encuestas sobre los TFG en sus dos modalidades específica y general (D.9.3). Al respecto cabe destacar la elevada satisfacción de los estudiantes con sus tutores, alcanzando valoraciones en media superior a 4,5 (sobre 5) en el caso de los TFG Específicos.

La encuesta docente realizada a los profesores tiene un nivel de participación del 46.77 %, (D.6.2; EOS16 y EOS35). Si bien, la tasa de respuesta es bastante satisfactoria, desde la Universidad se apuesta decididamente por seguir fomentando la participación del profesorado en este proceso de encuestas para seguir en esta línea.

A la vista de los datos referidos a la satisfacción de los profesores con la docencia impartida (D.6.1-D.6.2, EOS16 Y EOS35), los valores obtenidos muestran una valoración muy positiva en el curso evaluado en este auto informe (2020-21). La satisfacción general con el desarrollo del programa es excelente con un valor medio de 4,14. Destacan también las valoraciones excelentes en cuestiones como la coordinación entre profesores de la asignatura, con un valor promedio de 4,69 (sobre 5); la valoración del ritmo de impartición de la docencia del 100% del cronograma impartido, con valor de 4,79. Se puede destacar también la satisfacción del profesorado con el nivel de formación previa de los alumnos (alcanzando el 3,62). Los profesores valoran también de forma muy positiva la asistencia media a clase de los alumnos, con una valoración de 3,62, indicativo de que la asistencia fue superior al 80 % de las clases; así como que más del 90 % de los alumnos hayan completado con éxito el proceso de evaluación continua (valor de 4,30 siendo 5 el máximo valor, es decir 100 % de los alumnos). Finalmente, destaca la elevada satisfacción con los recursos materiales necesarios para el desarrollo de la asignatura y el elevado nivel de satisfacción general del profesorado con el desarrollo del programa, con una valoración media en ambos casos de 4,38 y 4,14, respectivamente.

Los valores sobre satisfacción sobre los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas por los estudiantes y los profesores son buenos y coherentes entre sí. Las encuestas nos indican, pues, un buen grado de satisfacción de los estudiantes con los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas (tanto en cuanto al contenido como al nivel), de forma coherente con los objetivos del programa.

La encuesta de inserción laboral nos indica que los egresados valoran positivamente los conocimientos y competencias adquiridos en sus estudios en la UC3M, dado que el 91,67 % de los encuestados recomendaría estudiar en la UC3M (D.10.1; EOS36).

La satisfacción de los estudiantes con la calidad de las Prácticas Curriculares en Empresas es muy elevada con un valor medio de 4,38 sobre 5, para el curso 2020/21. Adicionalmente, los alumnos estiman que dichas prácticas han aumentado sus posibilidades de obtener trabajo en un 84,6 % (D.8.3).

De acuerdo a la encuesta de inserción laboral, los egresados del grado en Turismo (promoción 2018) muestran un elevado nivel de satisfacción con la universidad, el 100% de los encuestados indicó estar satisfecho con la UC3M (42 % están "muy satisfechos", 33 % "bastante satisfechos" y el 25 % "algo satisfecho" (D10.1, EOS36). Si bien son datos excelentes, debe mencionarse que se espera que estos serán mejores aún en el futuro, ya que debe mencionarse que la promoción 2018 cursó sus estudios de Turismo en el Campus de Colmenarejo con el anterior plan de estudios; mientras que desde el curso 16/17 los estudiantes cursan el Grado de Turismo en el Campus de Getafe y de ésta primer curso, la gran mayoría se pasó al plan de estudios nuevo implantado en el curso 2017/18, el cual se diseñó siguiendo todas las recomendaciones de la acreditación de 2016, y se configuró siguiendo la estructura y oferta educativa de los mejores y más prestigiosos centros internacionales con oferta de estudios en turismo.

En las encuestas de satisfacción con los servicios universitarios realizadas a estudiantes, profesores, y personal de administración se ha mantenido una valoración alta en el periodo analizado (D.6.3, D.6.4 y D.6.5; EOS16 y EOS35).

La satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios universitarios puede consultarse en el estudio realizado por la universidad en abril y mayo de 2019 (D.6.3). Del estudio se han podido obtener conclusiones sobre el uso de los servicios y sobre la satisfacción con los mismos. Se incrementa significativamente la satisfacción general con los servicios, alcanzando los 3,98

puntos sobre 5 (0,9 décimas con respecto al curso pasado). Respecto a la calidad general de los servicios, el 80,8% de los estudiantes se declara satisfecho (57,8%) o muy satisfecho (23%), frente a un 5,5% de insatisfechos. Los servicios valorados por encima de la media general son los correspondientes a Biblioteca (4,27) Recursos Informáticos para el aprendizaje (4,10), Infraestructuras y Servicios generales (4,07).

La satisfacción del profesorado respecto a los servicios universitarios se puede encontrar en el informe del estudio cuantitativo realizado para el curso 2017/18 (D.6.4). La satisfacción general del profesorado con los servicios continúa siendo bastante elevada (3,94). Incluso mejora ligeramente (0,8 décimas) con respecto a la registrada en el curso anterior y alcanza su nivel más alto hasta la fecha. Los servicios mejor valorados son los de: Reprografía, Conserjería, Biblioteca y Secretaría de Departamento; con puntuaciones por encima de 4,1 sobre 5.

Las principales conclusiones sobre la satisfacción del personal de administración respecto a los servicios se pueden encontrar en el informe del estudio cuantitativo realizado por la Universidad para el curso 18/19 (D6.5). La satisfacción general del PAS con la calidad y funcionamiento de los servicios (3,82 puntos sobre 5) es bastante elevada. Los servicios mejor valorados son los de: Conserjería, Biblioteca, CASO, CAU, Seguridad y Vigilancia, Mensajería e Informática y Comunicaciones, con puntuaciones por encima de los 3,90 puntos.

Con carácter general se considera que la satisfacción con la titulación por los estudiantes, profesores y egresados es adecuada y coherente entre sí. De acuerdo a la valoración descriptiva realizada y las evidencias e indicadores aportados se considera que la directriz alcanza una evaluación de A.

7.3. Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: La universidad a través del servicio de Orientación & Empleo realiza periódicamente el estudio de inserción laboral de sus titulaciones de manera sistemática. Todas estas acciones de orientación profesional aparecen descritas en la página web (y recogidas en el SGIC "D.2.4.02.00.AA00 Orientación Profesional")

Para el Grado en Turismo con el nuevo plan de estudios implantado en el curso 2017/18 nos encontramos que la primera promoción ha sido en el curso 2020/21, por lo que no se cuenta con un informe de inserción laboral que esté reflejando las competencias adquiridas por los estudiantes que han cursado el actual plan de estudio. Es, por ello, que para valorar los indicadores de inserción laboral de los egresados del título y su adecuación al contexto socio-económico y profesional del título se ha considerado utilizar en este autoinforme las dos fuentes de información que pueden ofrecer una visión de los aspectos a analizar como son:

- (i) la encuesta de satisfacción sobre las prácticas curriculares del curso 20/21 (D.8.3) - año de la primera promoción
- (ii) el último estudio de inserción laboral realizado por el Servicio de Orientación Profesional de la UC3M para los egresados en Turismo que recoge los resultados para la promoción 2018 (D.10.1, EOS36).

El estudio consiste en el análisis y valoración de los resultados de las encuestas a egresados. La metodología empleada permite la obtención de datos fiables. Con carácter general, el estudio y análisis de la inserción laboral y satisfacción de los egresados se encuentra sistematizado en los procesos "Análisis de la inserción laboral "D.5.02.00AA11" y "Análisis de la satisfacción de los grupos de interés D.5.03.00AA11". En particular, el más actual con el que se cuenta en el Grado en Turismo se recoge los resultados de la promoción 2018 respecto a la que se obtiene una tasa de inserción laboral del 100 % (D.10.1, EOS36). La inserción laboral de los egresados, por tanto, es muy satisfactoria.

Además de una plena inserción laboral, corresponde destacar que el 50 % de los egresados encuestados manifiesta que su trabajo está relacionado bastante o mucho con el grado en Turismo; y el 100 % se encuentra satisfecho con su trabajo, siendo el nivel de satisfacción muy alto para el 33,3 %, Bastante satisfecho para el 50 %, y algo satisfecho para el 16,7% de los egresados encuestados. Estos egresados, además, realizan excelentes valoraciones en relación a las competencias que el grado le ha permitido adquirir o mejorar, con valoraciones de 4,6 (sobre 5) respecto a su capacidad de comunicarse con eficacia, por escrito y verbalmente en presentaciones y en un grupo; así como con valoraciones de 4,3 (sobre 5) en las siguientes competencias: Trabajar en equipo, Resolver problemas, con iniciativa, toma de decisiones y creatividad, capacidad de análisis y síntesis, y capacidad de organizar y planificar. Respecto al grado y en relación a su inserción laboral destacan la excelente valoración otorgada a la posibilidad de realizar prácticas durante la carrera, la cual obtiene un valor medio de 4,3 (sobre 5). Por último, su satisfacción con los recursos de la universidad es muy buena en general con la UC3M con una valoración media de 4,2 (sobre 5), los recursos y medios, y el prestigio de la UC3M con una valoración media en ambos casos de 4,3 (sobre 5).

Se puede concluir con una valoración muy positiva de la adecuación del perfil del egresado real a las necesidades profesionales que la sociedad demanda en el ámbito del grado en Turismo. Si bien los estudios de posteriores promociones validarán su consistencia y se espera que incluso se mejoren los indicadores como consecuencia del impacto de las acciones de mejora en este grado, especialmente con el nuevo plan de estudios implantado en 2017. En cualquier caso, corresponde destacar que los

resultados de inserción laboral obtenidos están alineados con las previsiones realizadas en la Memoria Verifica. Como se ha indicado, al haberse implantado la titulación en el curso 2017/18, no se cuenta con un estudio de inserción laboral con egresados del actual plan de estudios que se evalúa en esta acreditación. Por ello, se atiende además a la valoración que los recién egresados del curso 20/21 hicieron de sus prácticas curriculares en empresas, en la que el 84,6 % manifestó que sus prácticas habían aumentado sus posibilidades de obtener un trabajo. Estos datos se ven fortalecidos por los resultados sobre la satisfacción de los egresados de la promoción 2018. El 91,67 % de los egresados en 2018 recomendarían estudiar en la UC3M y el 100% de los encuestados indicó estar satisfecho con la UC3M (42 % están "muy satisfechos", 33 % "bastante satisfechos" y el 25 % "algo satisfecho" (D10.1, EOS36).

A la vista de estos resultados, puede afirmarse la adecuación del perfil del egresado real a las necesidades profesionales que la sociedad demanda en el ámbito de la titulación. Si bien los estudios de posteriores promociones validarán su consistencia y el impacto de las acciones de mejora en el título. En conclusión, y a la vista de los indicios con los que se cuenta en la actualidad los resultados de inserción laboral obtenidos están alineados con las previsiones realizadas en la Memoria Verifica.

Cabe mencionar, además, que la UC3M está situada entre las 170 mejores universidad del mundo en empleabilidad, según el ránking QS Graduate Employability Rankings de 2022 (<https://emprende-newsletter.uc3m.es/>). Esta clasificación tiene como objetivo evaluar la inserción laboral de los graduados procedentes de centros de educación superior de todo el mundo. La UC3M destaca en distintos indicadores, como la reputación profesional de la universidad, la tasa de empleo de los egresados y los acuerdos y alianzas con empresas. En este último aspecto, la UC3M aparece en la posición 98 a nivel mundial.

A través de la Fundación Universidad Carlos III de Madrid y, en particular su Servicio de Orientación & Empleo (<http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/sopp>), se desarrollan medidas encaminadas a facilitar la inserción laboral de los estudiantes de la Universidad. Además orienta a empresas e instituciones en el proceso de captación e incorporación de universitarios para la realización de prácticas profesionales o para su contratación laboral. Para ello, pone en marcha: Talleres orientados a facilitar la inserción profesional: Oferta permanente de acciones formativas orientadas a mejorar el desarrollo profesional, la adquisición de competencias profesionales y las habilidades de búsqueda de empleo para favorecer la inserción en el mercado laboral.

Escuela del emprendedor: Sobre la experiencia del Vivero de Empresas del Parque Científico de la Universidad, y aglutinando los recursos de formación, investigación y tutoría en emprendimiento de las Cátedras e Institutos universitarios, de la Fundación y del Consejo Social de la propia Universidad Carlos III, surge esta iniciativa de impulso empresarial.

Organización de FOROEMPLEO jornadas donde se facilita el encuentro entre las empresas futuros titulados y egresados. <https://www.foremplejo.com/alumnos2019/es/home/>

Bolsa de trabajo donde las empresas colaboradoras con la universidad cuelgan sus ofertas laborales. http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/sopp/bolsa_empleo

Programa capacita2: Es un programa de orientación profesional para universitarios con discapacidad, enmarcado en el objetivo general de O&E de facilitar la inserción laboral y el desarrollo profesional de los estudiantes y titulados de la UC3M (<https://www.uc3m.es/orientacionyempleo/capacita2>)

Por otro lado, además de la inserción laboral por la incorporación de los egresados al mercado laboral a través de su contratación, se debe destacar que los estudiantes del Grado en Turismo pueden optar por desarrollar sus propias iniciativas empresariales. En este sentido, destaca que la UC3M cuenta con el programa Emprende (<https://www.uc3m.es/emprendimiento/emprende>), en el que la Universidad ofrece una amplia variedad de recursos para la promoción del emprendimiento entre la comunidad universitaria. Además, la UC3M cuenta con el Servicio de Emprendimiento e Innovación (<https://www.uc3m.es/conocenos/servicios-universitarios/servicio-apoyo-emprendimiento-innovacion>) y con un Parque Científico que actúa como un entorno de innovación y ayuda a la puesta en marcha y el desarrollo de proyectos empresariales (<https://www.uc3m.es/parquecientifico/parque-cientifico>). Por último, en este ámbito mencionar que la UC3M ha conseguido la acreditación dual ACEEU en las categorías de "Universidad Emprendedora" y "Universidad Comprometida", que otorga el Accreditation Council for Entrepreneurial and Engaged Universities (ACEEU, en sus siglas en inglés), organismo de referencia internacional en el reconocimiento del compromiso y el espíritu emprendedor de las universidades. La UC3M es la primera universidad en Europa en conseguir esta acreditación dual y la segunda en el mundo https://www.uc3m.es/ss/Satellite/InnovacionEmprendimiento/es/Detalle/Comunicacion_C/1371321499981/1371256298048/La_UC3M,_primera_universidad_espanola_en_conseguir_la_acreditacion_dual_ACEEU

De acuerdo a la valoración descriptiva realizada y las evidencias e indicadores aportados se considera que la directriz alcanza una evaluación de A.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN:

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

Justificación de la valoración: Los indicadores y evidencias utilizadas en la elaboración de este criterio están contenidas en el documento de evidencias, aportado a la aplicación SICAM junto a este Autoinforme.

