

**Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**

**Grado en TURISMO**

**9. Sistema de Garantía Interna de Calidad**

**Informe anual de seguimiento  
2020-21**

## Índice de contenidos

1. Objeto.....	3
2. Alcance.....	3
3. Seguimiento de recomendaciones y plan de mejora.....	4
4. Resumen de actividades realizadas.....	10
5. Análisis cuantitativo y cualitativo de la evolución de los indicadores asociados al seguimiento del título .....	15
6. Identificación de puntos fuertes y áreas de mejora.....	41
7. Conclusiones.....	43

## Documentos asociados

- 1) Informes anuales de seguimiento del Grado en Turismo 2009-10; 2010-11; 2011-12; 2016-17; 2017-18; 2018-19; y 2019-20;
- 2) Autoinforme del Grado en Turismo con los datos correspondientes al curso 2015-16;
- 3) Publicidad del Grado en Turismo.pdf;
- 4) CG PLAN DE ACTUACION PARA EL CURSO 2020\_2021 Y LA ADAPTACION DE LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS A LA EVOLUCION DE LA COVID-19.pdf;
- 5) Planificación del curso 2020-21 de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales:  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Planificación del Primer Semestre 2020-2021.pdf  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Planificación del Segundo Semestre 2020-2021.pdf
- 5) Horarios del Grado 2019-20: xHTUR\_2020\_21\_COVID19\_2S\_solo\_SMP.pdf y xHTUR\_2020\_21\_COVID19\_SMP1bloque.pdf;
- 6) Acta de la Reunión de Coordinación con Profesores del Grado el 11 de septiembre 2020;
- 7) Acta de la Reunión de Coordinación con Profesores del Grado el 2 de septiembre 2021;
- 8) Actas de la Comisión Académica de Grado, la Comisión de Estudios de Grado; la Comisión de Garantía Interna de Calidad y de la Junta de Facultad del curso 2020-21;
- 9) Datos Informe Empleabilidad Grado en Turismo UAM plan 715 Curso 2019\_2020.xlsx;
- 10) Gmail - Correo del Coordinador del Grado 13\_9\_2020.pdf;
- 11) Asistentes a las reuniones de Coordinación con Delegados y Subdelegados de Turismo 2020\_21.xlsx;
- 12) Acta de la Reunión de Delegados y Subdelegados del 09\_09\_2020.pdf;
- 13) Indicadores de Grado disponibles en Gedoc;
- 14) Portal de Transparencia de la UAM.
- 15) Plan de Acciones de Mejora 2020-21.

Elaborado por: Delegado de la Decana para el Grado en Turismo y el grado en Gestión Aeronáutica	Revisado por Comisión de Garantía Interna de Calidad	Aprobado por JUNTA DE FACULTAD
Fecha: octubre-diciembre 2022	Fecha: 02/02//2023	Fecha: 08/02/2023

## 1. Objeto

El objeto de este documento es analizar el desarrollo y evolución de los estudios correspondientes al Grado en Turismo durante el curso 2020-21 (véase el documento asociado de Oferta Académica Grado en Turismo UAM 2020-21), duodécimo año desde la implantación de su plan de estudios; plan de estudios que obtuvo la renovación de su acreditación el 10 de mayo de 2017 y el informe favorable de la Fundación para el conocimiento Madri+d del 5 de junio de 2018 para su Modificación.

De la valoración de este curso se extraen una serie de conclusiones y se establecen unas propuestas de mejora orientadas a intentar subsanar las deficiencias encontradas, en aras de lograr de forma más adecuada los objetivos propuestos en la memoria de Verificación del Título. Todo ello está condicionado por la disponibilidad de los datos en la plataforma GeDoc y UAM Data, que en este curso y en el anterior han estado inmersos en un proceso de cambio en la organización y elaboración de los datos de las titulaciones en la UAM. Por esta razón puede observarse algunas discrepancias en los datos utilizados en informes anteriores.

Para ello, este documento incluye:

- El seguimiento del plan de mejora propuestos en los informes anteriores.
- El resumen de las principales actividades realizadas para atender al desarrollo del programa formativo.
- El análisis cuantitativo y cualitativo de la evolución de los indicadores asociados al seguimiento del título.
- La identificación de los puntos fuertes y áreas de mejora que permitan elaborar un plan de mejora para el próximo curso 2021-22.

## 2. Alcance

La implantación del Grado en Turismo comenzó en el curso 2009-10. Por tanto, este es el duodécimo curso desde que comenzó a impartirse la titulación, que tiene un grupo en horario de mañana, entre las 9:00 y 13:00, y otro en horario de tarde, entre las 16:00 y las 20:00 horas, pero de una manera imperfecta (véase los Horarios del Curso 2020-21). Hay algunas asignaturas, como pasaba en el curso y curso precedentes, que siguen sin desdoblarse y se ofrecen en la franja horaria central del día o en horario exclusivamente de tarde. En concreto son las asignaturas siguientes: 19514 Derecho de la Empresa Turística; 16627 Alemán I; 16632 Alemán II; 16637 Inglés III; y 16641 Inglés IV. Se incluye como acción de mejora el conseguir más asignaturas en horarios de mañana y tarde, que inducirán una mayor racionalidad de los horarios. Por último, mencionar que dejó de impartirse la asignatura optativa de 4º curso de italiano, dado que el departamento señaló que no tenía recursos de profesorado suficientes para atender la alta demanda de estudiantes del Grado en Turismo por esta asignatura.

La promoción del curso 2020-21 ha venido marcada, al igual que la del curso anterior, de nuevo por el impacto de la pandemia de COVID-19. La mejora de las circunstancias sanitarias posibilitó que la docencia durante el curso 2020-21 se desarrollara en formato híbrido o semipresencial, con el que se pretendió minimizar el riesgo de contagio entre estudiantes, docentes y personal de administración y servicios, a la vez que se recuperaba el contacto entre los/as docentes y los/as estudiantes -y entre éstos/as- con la asistencia durante ciertos días a las clases presenciales en la Facultad. La adaptación a las necesidades de la docencia semipresencial, con buena parte de los grupos divididos en dos subgrupos y turnos de asistencia rotativos, no obligó a realizar modificaciones en la organización de grupos docentes (para ver un mayor detalle en este asunto,

véanse los horarios del curso 2020-21). Aunque su organización se detalla en el apartado 4, se puede indicar que la asistencia a clase de los distintos cursos se organizó de la siguiente forma:

- En 1er y 4º curso: asistencia de todo el grupo a las sesiones presenciales y online.
- En 2º y 3er curso: cada grupo se dividió en dos subgrupos que rotaban en la asistencia a las sesiones presenciales.

### **3. Seguimiento de recomendaciones y plan de mejora**

Durante el curso académico 2020-21 se ha seguido trabajando en el plan de actuación y mejora propuesto en el informe del curso anterior, que se enmarca en el proceso de consolidación del nuevo Plan de Estudios del Grado en Turismo.

La acreditación del título se renovó el 10 de mayo de 2017 tras la presentación del correspondiente Autoinforme y la visita del panel evaluador de la Agencia Madrid+d. Como consecuencia de las sugerencias de mejora del informe de acreditación, se realizó una modificación del Plan de Estudios del Grado en Turismo, aprobada por la Fundación para el Conocimiento Madrid+d el 5 de junio de 2018, publicado en el BOE de 3 de agosto de 2018, y que está en vigor desde el curso 2018-19.

Durante el curso 2020-21 desde la coordinación del Grado en Turismo se ha trabajado en las siguientes áreas establecidas en el Plan de Mejora 2020-21:

#### **3.1. Estudio y análisis de la tasa de abandono.**

Los informes de seguimiento de los cursos precedentes del Grado en Turismo han venido detectando un problema consolidado en la tasa de abandono, con valores superiores al fijado en la Memoria de Verificación del título. Este problema no es exclusivo de este grado, si no que se ha identificado en muchos de los grados impartidos en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, resultando especialmente importante en las titulaciones más numerosas, como ADE, Economía o Turismo. Las consecuencias de una elevada tasa de abandono resultan negativas para la sociedad en general y la universidad en particular por la pérdida de recursos que supone, pero es especialmente grave para los estudiantes que abandonan sus estudios por la pérdida económica y, sobre todo, por el impacto personal.

Para analizar y profundizar en el problema del abandono y en la búsqueda de posibles soluciones, en la Comisión Académica de Grado, integrada por las Vicedecanas de Estudios de Grado y la de Calidad, junto con los coordinadores de los Grados, se diseñó una acción de mejora con el objetivo de identificar la realidad objetiva del problema del abandono universitario. Para implementarla se ha organizado un plan de trabajo que finalmente se ha presentado como Proyecto de Innovación Docente en la convocatoria 2020-21. Tras ser finalmente aprobado en el verano de 2021, se llevarán a cabo actuaciones a lo largo del curso 2021-22, de forma que los resultados se podrán presentar en el Informe de seguimiento de dicho curso.

El proyecto de innovación se titula “El abandono en economía y gestión: los jóvenes ¿estudian lo que quieren, lo que pueden o lo que les sugiere su entorno?” El objetivo principal se centra en analizar las tasas de abandono en los títulos de grado de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UAM, para que un mejor conocimiento de las cifras y de sus causas permita diseñar y tomar medidas concretas para la mejora del rendimiento individual y de los distintos Grados. Para desarrollar este Proyecto se plantean una serie de pasos:

- Determinar de las cifras reales de abandono, identificando la situación administrativa y las circunstancias concretas de casos de abandono (número de créditos superados o por superar, etc.).
- Revisión de la literatura científica sobre el problema del abandono en España, con el fin de comparar la magnitud del problema en nuestra Facultad con otras Universidades, especialmente con los estudios de Economía y Gestión.
- Caracterizar las cifras de los distintos tipos de abandono: cambio de estudios o abandono del sistema universitario (tasa de abandono definitivo).
- Diseñar una fórmula que permita identificar las causas reales del abandono en los grados de nuestra Facultad. Para ello se plantea la realización de una encuesta propia a los estudiantes que abandonaron los estudios.
- Contacto directo con estudiantes, especialmente de los primeros cursos, para obtener información directa de la situación de los compañeros que han abandonado los estudios.
- Elaboración de propuestas encaminadas a disminuir las consecuencias del abandono universitario y mejorar la tasa de abandono en nuestra Facultad.

### 3.2. Valorar el efecto de la COVID 19

La situación de incertidumbre creada por la pandemia durante el segundo semestre del curso 2019-20 a partir del confinamiento obligatorio y el paso a docencia y evaluación a distancia, se traducía en una clara indeterminación inicial sobre la docencia que se impartiría en el curso 2020-21 o sobre los cambios que se pudieran producir en esta docencia en función de la evolución de la epidemia (semipresencial, online). Todo ello determinó que se considerara necesario incluir una acción de mejora para valorar el efecto que la COVID 19 tenía en la docencia. Afortunadamente, la mejora de la situación sanitaria -a pesar de las sucesivas olas de aumento de contagios- permitió que la docencia durante todo el curso 2020-21 se impartiera en formato híbrido, con una parte ya presencial. De esta forma fue posible minimizar el impacto de muchas de las consecuencias que habían tenido la docencia y evaluación online.

Las consecuencias que la docencia online tuvo en los resultados académicos durante el curso 2019-20 se analizaron con detalle en el Informe de seguimiento de dicho curso académico. En él se detectó como se había producido una ligera mejora de los indicadores relacionados con los resultados académicos, tanto a nivel general -tasa de rendimiento- como a nivel de asignaturas -media de calificaciones-. Una parte significativa de esta mejora podía ser atribuida sin duda a las circunstancias extraordinarias provocadas por la pandemia, por lo que se consideraba conveniente continuar este análisis en curso posteriores en función de la situación sanitaria y docente.

La evolución de los indicadores académicos se recoge y analiza en los distintos puntos del apartado 5 de este informe, aportando análisis comparativos con los datos del curso 2019-20 y anteriores allí donde se observen diferencias en la evolución de resultados. Más en concreto se analiza en epígrafe 5.5. Rendimiento Académico, una comparación entre las tasas de rendimiento de los dos cursos. Sintetizando estos resultados, se puede señalar que los indicadores académicos del curso 2020-21 presentan valores adecuados, en general semejantes a los alcanzados en el curso precedente. Tanto las calificaciones medias como tasas como las de rendimiento o éxito muestran en este curso valores muy similares a los presentados en los informes anteriores al curso 2019.-20, reflejando una vuelta a la normalidad plena académica a pesar de la persistencia del formato docente semipresencial durante todo el curso. En resumen, se puede afirmar que el impacto del COVID 19 fue limitado en los valores -la bajada de los indicadores fue siempre moderada y para nada excesiva- y también en el tiempo, limitado al curso del impacto pandémico y, más concretamente, al segundo semestre, con una completa vuelta a la normalidad en el curso siguiente.

Otro impacto que se puede analizar de la pandemia de COVID 19 es el desafío organizativo que ha supuesto para la Universidad en general y para la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en particular. En este sentido podemos concluir que, tal y como se demuestra continuamente en los informes de seguimiento del curso precedente y de este mismo, los resultados han sido satisfactorios para la Facultad. La rápida reconversión a la docencia a distancia el curso anterior y la organización de la docencia híbrida en el curso 2020-21 han demostrado la excelente capacidad de respuesta de la Facultad, gracias a la colaboración y el esfuerzo de todos los agentes implicados en la gestión y en la docencia, comenzando por los estudiantes, y pasando por los propios profesores, el PAS y el equipo decanal, sin cuyo compromiso y respuesta no hubiera sido posible el éxito conseguido en la continuidad y buen funcionamiento de la docencia.

Esta acción de mejora se considera por tanto cerrada.

### **3.3. Medios técnicos disponibles en la Facultad para la docencia online en el Grado.**

Durante el curso 2019-20 la docencia online hizo que desde Rectorado y desde el Decanato de la Facultad se llevaran a cabo mejoras importantes en los medios técnicos a disposición del personal de la Universidad, tanto docentes como PAS y los propios estudiantes, destacando:

- Implementación de la plataforma Teams para la realización de la docencia online, que se complementaba con el recurso tradicional de la plataforma Moodle.
- Generalización del entorno Office 365 que garantizaba la realización de las actividades docentes en el entorno a distancia.
- Préstamo de los recursos técnicos necesarios -ordenadores, módems, etc.- a los estudiantes que carecieran de ellos.
- Realización de cursos y actividades formativas para garantizar el correcto desarrollo de la docencia.

Durante el curso 2020-21 se ha continuado con la mejora de los medios técnicos necesarios para la docencia en el formato semipresencial. Así, ha continuado el recurso general a la plataforma Teams y a Office 365 en la Facultad. Pero además se invirtió en medios técnicos adicionales que permitirán mejorar el acceso de los estudiantes a las explicaciones de las clases presenciales cuando las seguían online:

- Dotación a los profesores que las solicitaron de pizarras digitales interactivas (“pizarrines”) que permitieran una mejor transmisión de las explicaciones docentes a los estudiantes online.
- Distribución de micrófonos a los docentes que lo consideraron necesario. Como consecuencia de la iniciativa de los propios estudiantes que, a partir de su experiencia con el seguimiento de las clases presenciales a distancia, solicitaron cámaras en las aulas que mejoraran el acceso a las explicaciones, desde la Facultad se realizó una importante inversión en adquirir y colocar cámaras en todas las aulas en las que se impartía docencia a los grupos de 2º y 3er curso, que se subdividían en dos subgrupos y rotaban en la asistencia a clase presencial. Se impartió una sesión informativa para el profesorado sobre la utilización de las cámaras. La Facultad también preparó una infografía con la información de su manejo. Por todo ello podemos concluir que la Facultad dispone de medios y recursos técnicos suficientes para las necesidades que puedan surgir en la docencia y/o gestión online, además de contar con un personal de administración y servicios preparado para su puesta en marcha.

Se considera en consecuencia que la acción de mejora está cerrada.

### 3.4. Encuestas: Participación y ámbito.

Esta línea de trabajo permanece abierta como aspecto de mejora fundamental de la UAM. En el Plan de Mejora para el curso 2020-21 se puso de manifiesto (al igual que en los anteriores) la necesidad de mejorar las encuestas en dos ámbitos con el fin de poder disponer de toda la información necesaria para conocer realmente la calidad de los estudios impartidos: en lo relativo al **grado de participación** de los estudiantes en las encuestas de satisfacción con las asignaturas, con el Plan de Estudios y con otros aspectos y, en el relacionado con el **ámbito o alcance de las encuestas**, ampliándolas a diversos aspectos no considerados hasta la fecha o no suficiente o adecuadamente.

Empezando por el **grado de participación**, se debe indicar que, un curso más, se han llevado a cabo numerosas acciones orientadas a incrementar el nivel de participación de los estudiantes en las encuestas. La intensa labor de sensibilización por parte de Rectorado va acompañada por las actuaciones desde la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. En este sentido mencionamos las campañas de comunicación institucional a los estudiantes sobre la importancia de las encuestas en el marco del Sistema de Garantía de la Calidad, la promoción de la implicación de los delegados y otros representantes de los estudiantes en el proceso de encuestas, la colaboración de los profesores en la labor de concienciación de los estudiantes sobre la importancia de las encuestas y el recordatorio desde la coordinación del grado. Se ha continuado también con el concurso de carteles para la campaña de encuesta del curso, como medio para dar información sobre las encuestas desde el comienzo del curso de forma atractiva, concurso que fue ganado por un estudiante del programa de Doctorado en Economía y Empresa de la Facultad. Además, se ha mantenido otras iniciativas, como la del «céntimo solidario por encuestas», según la cual, por cada encuesta válida recogida, se destinan 5 céntimos de euro al Fondo Social de los Estudiantes. El curso 2020-21 se recaudaron 5.000,00 euros con este incentivo. El monto se ha transferido a la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación para financiar matrículas de estudiantes ucranianos del próximo curso y, en caso de que esta necesidad no se dé, contribuirá al programa de apoyo a los refugiados que estudian en nuestra universidad.

A ello se añaden actuaciones dentro del ámbito de nuestra Facultad, como recordar por correo electrónico -y por diversas vías: Vicedecana de Calidad, coordinador del Grado- a los estudiantes la importancia de su participación en la mejora de la docencia y de garantizar el anonimato de las respuestas, así como implicar directamente a los delegados/subdelegados de los grupos para que expliquen a sus compañeros la trascendencia que supone conseguir un elevado nivel de participación en las encuestas para la consolidación y calidad del Grado que estudian.

Asimismo, se ha continuado llevado a cabo actuaciones con el objetivo de fomentar la participación de los docentes en la realización de los autoinformes y de que impulsen la realización de encuestas en sus grupos de docencia, recordando a los profesores que pueden destinar una parte de su tiempo de docencia presencial para permitir a los estudiantes que rellenen la encuesta relativa a su asignatura.

A pesar de todas las medidas implementadas, los resultados de participación en las encuestas en el Grado en Turismo siguen siendo bajos, tanto entre los estudiantes como entre el profesorado. Las circunstancias de docencia semipresencial sin duda han tenido un efecto negativo en el escaso grado de contestación de las encuestas, pero no conviene olvidar los otros factores “estructurales” que se vienen repitiendo los cursos precedentes. En este sentido, en futuros cursos académicos se seguirá insistiendo en la importancia de sus evaluaciones, tanto para los aspectos concretos de las asignaturas como para la evaluación general del Grado.

En lo que se refiere a la **ampliación del ámbito de las encuestas** reclamada en los Planes de Mejora del curso anterior y en los previos, debe indicarse que en el curso 2020-21 continuaron los esfuerzos con el fin proporcionar instrumentos que permitan hacer una valoración más completa del Plan de Estudios del Grado. En este sentido, se cuenta ya con encuestas a los estudiantes en las que se valoran los aspectos más destacados de una asignatura fundamental en el Grado, el TFG. Y, por otro lado, en el curso que ahora se informa se modificaron (y aplicaron), con respecto al curso anterior, algunos de los aspectos a valorar por los estudiantes en relación con otra asignatura de importancia clave en el Plan de Estudios como la de Prácticas Externas, contando ya con una valoración detallada de los aspectos más importantes de esta asignatura (información, gestión administrativa, proyecto formativo coherente con los estudios, tutoría académica y orientación y supervisión adecuadas, tutoría profesional y orientación y supervisión adecuadas, etc.).

En la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales también se amplió el ámbito de análisis con los estudiantes de los programas de movilidad mediante la realización de una **encuesta sobre la satisfacción de los estudiantes de Movilidad**, cuyos resultados se presentaron en junio de 2021. En ella se puso de manifiesto la elevada valoración que los estudiantes hacen de la experiencia que suponen los programas de movilidad: más del 85% de las respuestas de los estudiantes *outgoing* dieron una valoración de 5-6 sobre 6 al enriquecimiento personal que el programa había aportado. Dentro de este análisis podemos destacar el alto grado de satisfacción que los estudiantes tanto *incoming* como *outgoing* han hecho de la Oficina de Relaciones Internacionales de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: más del 75% de ambos grupos de estudiantes dan una valoración de 5-6 sobre un máximo de 6 a esta oficina.

En lo que se refiere a las encuestas al colectivo de empleadores, debe señalarse que el Observatorio de Empleabilidad de la UAM siguió trabajando en la **encuesta piloto a empleadores** que había sido diseñada en el curso anterior. Se trata de un proyecto del Subgrupo de Trabajo Observatorios de Empleo del Grupo de Empleo de la CRUE, en el que la UAM participa de forma activa. Los resultados de esta encuesta permitirán conocer la valoración que los empleadores realizan de los titulados de la UAM para, en su caso, adoptar las medidas que resulten precisas para una adecuada orientación profesional del estudiantado en aras de su inserción laboral; pero será necesario esperar algunos cursos más hasta que tenga lugar su implantación.

En este sentido, desde la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales se continuará trabajando para ampliar la información cuantitativa con aportaciones cualitativas, como impulsar de nuevo las reuniones con empleadores que permitan conocer su opinión sobre la adecuación de la formación de los estudiantes y graduados a las necesidades de la sociedad en general y el mercado laboral en particular.

### 3.5. Plan de Acción Tutelar

En el curso 2020-21 la Facultad ha continuado con el proceso de reflexión y relanzamiento del PAT que ha contado con una activa participación de las coordinaciones de los respectivos Grados y Másteres bajo la dirección de la responsable del Plan de Acción Tutelar de los estudios de Grado, la profesora Adriana Pérez Encinas. En este sentido podemos destacar varias actividades y medidas desarrolladas a lo largo del curso.

- Se ha difundido el informe anual del PAT a través de la web de la Facultad y a todos los miembros de Junta de Facultad.

- Con objeto de impulsar la figura del tutor y su conocimiento por parte del estudiantado, se ha conseguido en 2020-21 adelantar la asignación de los tutores a los estudiantes de primer curso, que se realiza a lo largo del primer cuatrimestre, al finalizar el proceso de matrícula.
- Agilizar la asignación de tutores entre profesores de todos los departamentos implicados en la docencia del Grado.
- Reforzar los seminarios de formación de la biblioteca para la realización de TFGs, comenzando por la búsqueda de bibliografía, citar correctamente y el uso de bases de datos.
- Mejorar los flujos de información sobre el Programa de Acción Tutorial tanto a los estudiantes como a los profesores tutores, de forma que un mejor conocimiento del proceso garantice un mayor compromiso e impulso del grado de satisfacción con el PAT

De todas las actuaciones relacionadas con este programa la responsable presentó el informe anual del PAT curso 2020-21 en la CGIC y en Junta de Facultad y disponible en la web de la Facultad (pinchando [aquí](#))

Debe indicarse que, de acuerdo con las encuestas y como se analiza en el apartado 5.8 *Satisfacción* de este Informe de seguimiento, el índice de satisfacción de los estudiantes con el PAT ha experimentado una cierta mejoría en el curso 2020-21, especialmente la satisfacción con el tutor PAT, que consideramos en buena parte causada por el impulso reciente del programa, y que será preciso continuar promoviendo y observando en los próximos cursos.

### 3.6. Planificación académica de 4º curso.

En el curso 2018-19 entraron en vigor las Menciones para el Grado en Turismo después de una reforma del Plan de Estudios con el correspondiente Modifica. En el curso 2020-21, por tanto, se imparten las Menciones por tercera vez. Dado que el periodo de vigencia de estas ha coincidido en gran parte con la crisis sanitaria (docencia online en 2019-20 y semipresencial en 2020-21), se considera adecuado ampliar a futuros cursos el periodo de análisis de la ordenación académica de 4º curso. Señalar que, como se analiza infra en el apartado “5.2. Desarrollo del programa formativo de este Informe”, su implantación no se encuentra plenamente consolidada tanto por la demanda de los estudiantes como por los resultados académicos conseguidos.

Otro aspecto de la planificación académica de 4º curso que se considera necesario seguir analizando en próximos cursos es la oferta de optatividad, con el objetivo de detectar y evitar problemas de asignaturas en baja ocupación, así como mejorar la oferta formativa del Grado en Turismo.

### 3.7. Otras acciones.

Además, se han implantado diversas acciones de mejora que se añaden a algunas introducidas en los cursos precedentes:

- Continuación de la Implantación del Plan de Estudios Modificado. Esta modificación, recordemos, consiste en: incluir dos menciones en cuarto curso, pasar las prácticas en empresas a optativas de 12, 18 y 24 ECTS, reducir los trabajos fin de grado de 12 a 6 ECTS (como el resto de los grados de la Facultad), incluir algunos idiomas como el portugués e italiano; limitar las asignaturas optativas a cuarto curso, entre otros.
- La Comisión Académica de Grado ha seguido consolidando su papel como mecanismo para organizar y adaptar las actividades docentes. Especialmente destacado ha sido su papel durante la reorganización de la docencia como consecuencia de la pandemia. Las reuniones continuaron realizándose a través de MS Teams.

- Se sigue utilizando el buzón centralizado de recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones en relación con los servicios de la universidad, de forma que se unifique la recepción de quejas y sugerencias a través de una única vía, que permita el seguimiento eficaz de las mismas (BOUAM nº 3 de 12 de abril de 2019).
- En el Grado en Turismo se sigue incentivando la modalidad “a propuesta del estudiante” en la elección de tema y tutor de los trabajos fin de grado (TFG), consiguiéndose que prácticamente el 100% de los estudiantes opten por esta modalidad. De esta forma el estudiantado puede estar motivado en mayor medida, al trabajar sobre temas que les resultan de mayor interés.
- Realización de videos, de alrededor de 5 minutos cada uno en formato MP4, para las asignaturas optativas y menciones de cuarto curso del Grado en Turismo. Estos videos estuvieron a disposición de los/as estudiantes de tercer curso a partir del 14 de abril de 2021 (para verlos pulse [aquí](#)). Entre ellos había uno del coordinador del grado, explicando los aspectos generales del último curso de los estudios, incluyendo el TFG y la situación de las prácticas en empresas.
- Se sigue incentivando el uso de nuevas metodologías docentes en el grado impulsadas desde la coordinación y más en el contexto de la pandemia: método del caso, Kahoot, Plickers, enseñanza basada en problemas, Wooclap y otros.

## 4. Resumen de actividades realizadas

### 4.1. Adaptación de las actividades docentes y de evaluación al formato de docencia semipresencial durante el curso 2020-21

La mejoría de las condiciones sanitarias y el fin del estado de alarma -y de sus prórrogas- permitió cambiar la organización de la docencia en el curso 2020-21, que pasó a impartirse en la modalidad de docencia híbrida o semipresencial.

El Consejo de Gobierno de la UAM adoptó, en sesión del 19 de junio de 2020, las Medidas para la planificación del curso 2020-21 y la adaptación de las actividades formativas a la evolución de la COVID-19, cuyo objetivo fundamental era “maximizar la docencia físicamente presencial para que todos los estudiantes reciban el número de horas de clase físicamente presencial comprometidas en la memoria, y si fuera imposible por las disposiciones sanitarias, aproximarse tanto como se pueda a ese número”.

Sobre dicha base, la Junta de Facultad de Económicas y Empresariales aprobó, a través de la plataforma MS Teams, la Planificación de la Docencia de Grado para el curso 2020-21 y la adaptación de las actividades formativas a la evolución de la COVID-19, decidiendo, en coherencia con el carácter presencial de las enseñanzas de grado en la UAM, que la docencia se impartiera de forma semipresencial para los cuatro cursos del título. Se adecuaron los horarios para que el alumnado asistiera a la Facultad tres días a la semana con el fin de reducir la afluencia de personas a la Facultad y al campus, y se les asignaron las aulas respetando una ocupación máxima del 50%.

Para prevenir cualquier situación que se pudiera presentar en un entorno de tanta incertidumbre que generaba la situación de pandemia, la ordenación académica para el curso 2020-21 se realizó contemplando 3 escenarios distintos:

- Escenario 1: normalidad pre-COVID-19, que permitiría la docencia presencial en el aula sin restricciones.
- Escenario 2: restricciones de movilidad y reunión, que obligaría a la docencia presencial en el aula en grupos reducidos o formato híbrido/semipresencial.

- Escenario 3: suspensión de actividades presencial en el aula y regreso a la docencia y evaluación online, que se aplicarían en el supuesto de decretarse un nuevo confinamiento por parte de las autoridades.

Finalmente, la evolución de la pandemia obligó al desarrollo del curso de conformidad con el Escenario 2. Para cumplir con los criterios impuestos por las autoridades de la Comunidad de Madrid, el Consejo de Gobierno de la Universidad Autónoma de Madrid, en su sesión de 16 de julio de 2020, aprobó el Plan de actuación para el curso 2020-21 y la adaptación de las actividades formativas a la evolución de la COVID-19. Este Plan estableció que en el primer semestre del curso 2020-21 la docencia se desarrollaría de forma semipresencial o híbrida, combinando la docencia presencial en el aula en grupos más reducidos, cuando las medidas sanitarias así lo exigieran, con las actividades formativas a distancia, que debían garantizar el cumplimiento de las siguientes condiciones: (1) La limitación del número de personas que se desplazaban al o desde los campus de la UAM en las mismas franjas horarias. (2) La limitación del número de personas que estaban simultáneamente en el campus y la organización de la circulación por los campus de la UAM para evitar aglomeraciones. (3) La impartición de la docencia presencial manteniendo la distancia social fijada por las autoridades sanitarias limitando para ello el aforo de las aulas.

De nuevo fue la evolución de la situación sanitaria, con continuidad en las oleadas de contagio, la que determinó que finalmente en el segundo semestre no se pudiera volver al formato presencial previsto y se continuara impartiendo la docencia semipresencial.

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales tuvo por tanto que organizar la implantación de la docencia semipresencial en el primer semestre según lo expuesto anteriormente, organización que también se aplicó en el segundo semestre. La mitad del tiempo de docencia se impartiría presencialmente en el aula y la otra mitad en formato online mediante la plataforma de Microsoft Teams. Todos los grupos de los diferentes grados impartidos en la Facultad tuvieron clases presenciales físicas en el aula tres días a la semana, con carácter general; uno de esos tres días tendría una sesión de clase presencial y otra recibida online, que debían seguir dentro de la misma aula con sus propios dispositivos y cumpliendo la normativa sanitaria. A la hora de asignar las aulas para la docencia, se decidió dar prioridad a la asistencia presencial de los estudiantes de primer curso, con el fin de facilitar su integración universitaria y que se fueran conociendo personalmente.

De esta forma, las clases presenciales se organizaron según el siguiente sistema:

- Se trasladó un grupo de primer curso del turno de mañana al turno de tarde, con objeto de contribuir a nivelar la afluencia de estudiantes a la universidad.
- Primer curso: los estudiantes de cada grupo asistieron tres días a la semana durante todas las semanas, sin división en subgrupos. Para ello se asignaron a este curso las aulas con mayor capacidad, en las que se pudiera cumplir los requisitos de distancia social.
- Segundo y tercer curso: cada grupo se dividiría en dos subgrupos -siguiendo un estricto criterio de orden alfabético-, cada uno de los cuales asistiría a clase mediante rotación semanal: una semana irían presencialmente tres días y la siguiente ninguno. Cada subgrupo seguiría las clases online mientras el otro subgrupo acudía a clases impartidas en el aula.
- Cuarto curso: los alumnos asistirían tres días a la semana a clases presenciales, sin subdivisión de los grupos. Al ser asignaturas optativas, los grupos tenían menos estudiantes que en los cursos precedentes, lo que facilitaba que pudieran disponer de aulas en las que se garantizaba la distancia de seguridad.
- Un cambio destacado en esta organización docente se aplicó en el segundo semestre. Los estudiantes expusieron su descontento con los días en los que tenían que recibir una sesión presencial y otra online permaneciendo dentro de las aulas, por lo que se procedió a modificar la

distribución de la docencia en el segundo semestre. Así, se decidió que la docencia presencial en todos los grupos se concentraría en dos días a la semana y los otros tres se impartirían las clases online, una fórmula que garantiza cumplir las restricciones de acceso al campus y la Facultad.

La organización de este formato semipresencial requirió un notable esfuerzo por parte de las autoridades académicas (equipo decanal) de la Facultad, con medidas como:

- Ajuste y división -en su caso- de los grupos en subgrupos siguiendo un criterio alfabético.
- Análisis de los espacios docentes, estableciendo el número máximo de estudiantes que permitiera cumplir la distancia de seguridad establecida, reasignación de las aulas a los grupos para las sesiones presenciales.
- Señalización en cada aula de las plazas que podían ocuparse.
- Análisis y distribución de los medios técnicos para impartir la docencia online, como se ha analizado en el apartado 3.

Los medios técnicos disponibles en la Facultad para la docencia online en la actividad académica del Grado de este Informe de seguimiento como una acción de mejora desarrollada a lo largo del curso. Así, se facilitaron a los profesores que lo necesitaban pizarras digitales interactivas y micrófonos. En el segundo semestre se procedió a instalar cámaras en las aulas donde se impartía docencia en grupos desdoblados, de forma que el subgrupo que asistía a la clase online pudiera además seguir en *streaming* su desarrollo, lo que garantizaba los estudiantes que no estuvieran en el aula recibieran idénticos contenidos y explicaciones que los estudiantes que se encontraran físicamente en la Facultad.

Además de lo señalado hasta ahora, desde la Facultad y los Departamentos se adoptaron otras medidas como:

- Elaboración de Adendas a las guías docentes para cada una de las asignaturas, en las que recogían los cambios en las condiciones docentes y en los criterios de evaluación que realizaba cada asignatura. Las adendas fueron elaboradas por los Departamentos correspondientes, se consultó con los representantes de los estudiantes y se aprobaron en Junta de Facultad en cada semestre y estuvieron en la página web disponibles para su consulta, además de que cada docente las debía subir a la página de la plataforma Moodle de su asignatura. Para facilitar la elaboración de las Adendas, desde el Vicedecanato de Calidad se proporcionó un modelo común a todos los profesores responsables.
- Los exámenes finales se realizaron de forma presencial en los dos semestres, garantizando la distancia de seguridad, lo que obligó a ajustar la distribución de las aulas y los salones de actos de la Facultad. La Facultad de CC. EE y EE aprobó, en la Junta de Facultad celebrada en diciembre de 2020, la Instrucción para la evaluación ordinaria presencial, estableciendo los requisitos conforme a los cuales debían desarrollarse las pruebas de evaluación. A este respecto, se modificaron los horarios de los exámenes para que no coincidieran y los estudiantes pudieran entrar de forma escalonada en la Facultad y se aumentó el número de aulas para cada examen para poder mantener la distancia de seguridad. Por otra parte, desde Decanato se elaboró un Protocolo de actuación en el que se recogían una serie de recomendaciones a los profesores para garantizar la realización de los exámenes en condiciones de seguridad. Para los estudiantes que estaban contagiados en las fechas de evaluación programadas se previeron fechas distintas para la realización del examen presencial. Sólo en casos excepcionales fue preciso recurrir a la plataforma Teams para realizar las actividades de evaluación.
- El impacto de las adversas circunstancias meteorológicas de la tormenta Filomena, obligó a reorganizar todo el calendario de exámenes del primer semestre y a reajustar el calendario docente del segundo semestre, así como las fechas de realización de los exámenes también en este período. A estas medidas encaminadas a organizar la docencia y evaluación se unen las que se elaboraron para garantizar el cumplimiento de las normas impuestas por las autoridades sanitarias para impedir y limitar la posibilidad de contagio, entre las que se pueden señalar.

- Nombramiento del Responsable COVID-19 en la Facultad, puesto que desempeñó el profesor José Luis Méndez García de Paredes, Vicedecano de Estudios de Posgrado. Su papel resultó decisivo para aplicar, de acuerdo con las normas de la Comunidad de Madrid y del Ministerio de Universidades, el protocolo de actuación ante la aparición de contagios. Así, estaba encargado de centralizar toda la información procedente de los distintos colectivos, de coordinar -junto con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales- las medidas a tomar ante la aparición de posibles síntomas de la enfermedad en algún miembro de los diversos colectivos implicados (estudiantes, PAS o PDI) y de garantizar el cumplimiento del período de cuarentena en el caso de los positivos y contactos estrechos.
- Preparación de la Sala COVID de la Facultad en el Aula 204 del Módulo 5, que se habilitó para el aislamiento de los miembros de la comunidad universitaria que mostraran síntomas compatibles con la COVID 19.
- Elaboración de un protocolo para los estudiantes de riesgo, publicado en la página web.
- Elaboración de un protocolo para profesores vulnerables. Por otra parte, los Departamentos eran los encargados de gestionar las bajas que se pudieran producir en el profesorado, intentando evitar en la medida de lo posible la supresión de clases presenciales.
- Cumplimiento de las medidas sanitarias: disponibilidad de hidrogel en los pasillos de la Facultad y en cada una de las aulas, utilización obligatoria de mascarillas, se definieron las condiciones de ventilación en las aulas, se fijó un período de 10-15 minutos para ventilar las aulas entre clase y clase, se garantizó la distancia de seguridad con la señalización de sentidos obligatorios en los pasillos y escaleras de la Facultad, desinfección de los medios e instrumentos docentes por parte de los profesores al terminar la clase...

De todas estas medidas de organización de la docencia semipresencial y del cumplimiento de la normativa sanitaria se dio cumplida información a todos los colectivos universitarios -estudiantes, PAS, PDI- a través del correo institucional y de la publicación en la página web de la Facultad.

Por otra parte, cabe destacar que se garantizó plenamente la atención administrativa pues las oficinas de gestión permanecieron abiertas durante todo el curso académico, como sucedió con la Oficina de Prácticas o la Oficina de Relaciones Internacionales de la Facultad. Por su parte el Servicio de Gestión de Alumnos permaneció también abierto todo el curso, garantizando a los estudiantes la atención tanto a distancia como la atención presencial -y, en este caso, sin el requisito de cita previa-. Gracias a la colaboración de todo el PAS se pudo desarrollar de forma adecuada todos los procedimientos administrativos que implica la docencia en unas circunstancias tan excepcionales.

#### **4.2. Reuniones mantenidas**

A lo largo del curso 2020-21 se mantuvieron, entre otras, las siguientes reuniones:

- Reuniones en la Comisión de Docencia de Estudios de Grado y Comisión de Garantía Interna de la Calidad (véanse las actas en documentos vinculados).
- Reuniones de la Comisión de Académica de Grado, formada por los coordinadores de los Grados impartidos en la Facultad y las Vicedecanas de Grado y Calidad.
- Reunión de coordinación con los/as profesores/as implicados/as en la docencia del primero y segundo semestre de todos los cursos del Grado en Turismo, celebrada el 11 de septiembre de 2020, para comentar los problemas detectados durante el curso, las actividades realizadas y las posibles líneas de mejora para el curso siguiente (véase el acta de la reunión) así como la preparación del curso 2020-21.
- Reunión de Coordinación con Profesores del Grado el 2 de septiembre 2021, para comentar los diferentes aspectos del curso 2020-21, especialmente los cambios que fue necesario introducir como consecuencia de la pandemia. Dicha reunión se realizó en parte

de forma presencial, para los/las que así lo desearon, online mediante MS Teams para otra parte (véase acta de la reunión).

- Reuniones de coordinación con los/as delegados/as y subdelegados/as de los cuatro cursos a través de MS Teams (Equipo Coordinación Grado en Turismo) más o menos una vez al mes que eran convocadas a través de un grupo de WhatsApp.
- Reuniones de los Coordinadores de grupo con el Coordinador del Grado.
- Reunión del coordinador con todos los estudiantes de 3º del Grado en Turismo el 13 de abril de 2021 para explicarles el funcionamiento de las prácticas académicas externas, el Trabajo Fin de Grado, las menciones y optativas (véase video pulsando [aquí](#)).

#### 4.3. Otras actividades

- Durante el mes de septiembre de 2020 se impartieron cursos propedéuticos (cero) de Matemáticas e Informática, gracias a la colaboración de la UDI de Matemáticas (Dpto. de Análisis Económico: Economía Cuantitativa) y la UDI de Econometría e Informática (Dpto. de Economía Aplicada), para los estudiantes de 1º de todos los grados de la Facultad que lo solicitaron y se les concedió plaza.
- Acto de bienvenida a los estudiantes de nuevo ingreso, el 10 de septiembre de 2020 a todos los estudiantes a las 10:00 horas de forma online. En la misma se les facilitó información extensa sobre la Universidad y la Facultad.
- Seminarios de Introducción a la Biblioteca de Económicas de septiembre a noviembre de 2020, dirigido a estudiantes de todos los grados de la Facultad así como a los estudiantes ERASMUS.
- Como consecuencia de la pandemia no pudo celebrarse el Acto de Graduación que se hubiese realizado a lo largo de octubre de 2020 de la IX promoción del Grado en Turismo de la UAM.
- Uso de un video fomentado la realización de las encuestas entre los estudiantes (véase <https://www.youtube.com/watch?v=zl7nRtFKsCM>) del Grado en Gestión Aeronáutica auspiciado por el Vicerrector de Estudios de Grado de la UAM, que se emplea también en el Grado en Turismo.
- Celebración de diversas conferencias a través de MS Teams especialmente para los estudiantes de los Grados en Turismo y Gestión Aeronáutica, destacando entre ellas la realizada sobre “Destinos Turísticos Inteligentes”, de 1 hora de duración, el 19 de noviembre de 2020, dictada por Andrés Fernández Alcantud y Beatriz García Moreno de SEGITTUR (véase video pulsando [aquí](#)).
- Visita virtual a Toledo realizada con estudiantes de Turismo dentro del proyecto de innovación docente “Desarrollo de competencias y aplicación de metodologías activas en el marco de las actividades prácticas fuera del aula en el Grado en Turismo” (CEE\_013.20\_IMP), cuyos coordinadores los profesores María Soledad Celemín Pedroche e Ignacio González Cavero, realizada el 24 de abril de 2021, de 10:00h. a 13:00h. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (Universidad Autónoma de Madrid). Se diseñó a través de la aplicación Nearpod una actividad con diferentes dinámicas (explicación de contenidos, vídeos, preguntas abiertas y de opción múltiple, dibujar, corcho colaborativo, rellenar espacios en blanco, realidad virtual, uniendo pares, carrera de preguntas, entrevistas...) que permitiesen conocer, de una forma activa y participativa, la ciudad de Toledo desde el punto de vista del Turismo como actividad económica y con un marcado sentido interdisciplinar. Es decir, no solo se centró en conocer algunas de las obras más significativas del patrimonio histórico-artístico de la capital toledana, sino también aspectos vinculados con los resultados estadísticos del Turismo que recibe, las medidas legislativas existentes en torno a su

patrimonio y las imágenes de algunos de los establecimientos hoteleros más emblemáticos, todo ello potenciado con algunas actividades realizadas en inglés y dirigidas por los profesores responsables. Una semana antes se diseñó a través de la herramienta Genial.ly la programación y planificación de la actividad, la cual se compartió con los estudiantes a través de Moodle y el correo electrónico (<https://view.genial.ly/607eba53e7db140d9c5efc82/guide-toledo-en-la-uam>). En ella se recogió una breve presentación acerca de la misma, fecha, horario, materiales necesarios para alcanzar el éxito esperado, etc.

## 5. Análisis cuantitativo y cualitativo de la evolución de los indicadores asociados al seguimiento del título

### 5.1. Acceso y admisión de estudiantes

- *Oferta y demanda*

De acuerdo con los datos del SIIU, el número de estudiantes de nuevo ingreso es ligeramente inferior a los registrados en los cursos precedentes. Por tanto, la tasa de cobertura es inferior; en todo caso, sigue siendo inferior al 100%. Hay que señalar la mejora en la nota media de acceso por vía PAU que pasa de 7,31 a 7,47.

Es preocupante que la matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en su primera opción siga cayendo, en concreto en 2020-21 es del 42%. Esta merma en el interés de la titulación se debe fundamentalmente a: i) la mala situación pasada por el sector turismo durante la pandemia; y ii) la altísima competencia entre Universidades públicas y privadas que imparten estudios oficiales de Turismo en la Comunidad de Madrid.

**TABLA 5.1.1. Oferta y Demanda del Grado en Turismo**

Indicador	Curso				
	Implantación 2009-10	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Oferta de plazas	100	100	100	100	100
Admitidos	110	111	110	123	123
Estudiantes de nuevo ingreso en el grado	92	83	93	97	91
Cobertura de plazas ofertadas	92%	83%	93%	97%	91%
Cobertura de plazas ofertadas por estudiantes en 1ª opción	68%	48%	48%	60%	42%
Nota media de acceso por vía de acceso PAU	6,45	6,43	7,03	7,31	7,47
Estudiantes de nuevo ingreso procedentes de otras comunidades autónomas	25,56%	-	-	-	-
Estudiantes matriculados	92	319	313	316	316

- *Perfil de los estudiantes de nuevo ingreso en primer curso*

Se preinscribieron 820 personas (982 en 2018-19 y 943 en 2019-20) en 2020-21, de las cuales sólo lo señalaron como primera opción 67 (76 en 2018-19 y 108 en 2019-20), en segunda y otras opciones 753 (906 en 2018-19 y 835 en 2019-20) (ver tabla 5.1.2). Por tanto, se reduce fuertemente el número de preinscritos en primera opción y también en los de segunda y otras, sobre todo por las razones señaladas en el apartado anterior. Por tanto, sigue siendo necesario

diseñar un plan de difusión del grado entre los estudiantes de bachillerato, así como una mayor presencia en Aula y otros eventos de difusión de estudios universitarios y en las redes sociales, indicaciones que ya se hicieron en informes anteriores. También hay que difundir la existencia de la doble titulación en Turismo en la UAM y la Universidad de Angers, que dotan a la titulación de un claro **elemento diferencial respecto a otras similares**, que la hacen más atractiva.

**TABLA 5.1.2. Perfil de los estudiantes de primer curso**

Perfil	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Estudiantes preinscritos	1042	982	974	982	943	820
Preinscripciones en 1ª opción	76	77	76	76	108	67
Prescripciones en 2ª y otras opciones	966	905	898	906	835	753

## 5.2. Desarrollo del programa formativo

- **Matrícula**

El número total de estudiantes matriculados en 2020-21 es de 346 (en 2019-20 fue de 316), superior a los registrados en cursos previos; de esos, el 86,42% son a tiempo completo. Además, el 65,2% es de género femenino.

**TABLA 5.2.1. Perfil de los estudiantes matriculados**

Perfil	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Estudiantes matriculados	326	319	313	316	346
Estudiantes a tiempo completo	90,18%	88,09%	-	89,24%	86,42%

En cuanto a los estudiantes matriculados para el curso 2020-21 por asignatura, así como en los tres cursos previos, aparecen recogidos en la Tabla 5.2.2. que se muestra a continuación. En la misma entre paréntesis aparece el número de matriculados en primera matrícula, pero no en el curso 2018-19, debido a que en ese curso se produce la implantación de la modificación del plan de estudios y todos los estudiantes aparecen registrados en primera matrícula. Además, aparecen asignaturas que se modifican que aparecen en rojo y otras que son nuevas que están en azul que son consecuencia de la modificación del plan de estudios. También, como puede observarse en dicha tabla, en casi todas las asignaturas en los tres cursos disponibles (no se incluye 2018-19), el porcentaje de estudiantes matriculados en primera matrícula oscila entre el 85% y el 100%. Así, en el curso 2020-21 el porcentaje promedio de la primera matrícula es del 94,16% (el 94,8% en 2017-18 y 95,6% en 2019-20), porcentaje similar a los cursos precedentes; sin embargo, hay alguna asignatura que se desvía claramente de ese promedio y del rango mencionado. El caso más destacado es 16617 Introducción a la Economía (primer semestre, primer curso) en la que el porcentaje de estudiantes en primera matrícula es 77,7% (69,4% en 2017-18, 71,7% en 2019-20), lo que pone de manifiesto una ligera mejora respecto a los cursos precedentes. Otras asignaturas que presentan porcentajes bajos en primera matrícula son: 16616 - Introducción al Derecho con un 79,0%; 19512 - Organización de Empresas con un 81,9%; 19513 - Dirección de Empresas con un 83,6%; 19514 - Derecho de la Empresa Turística con un 82,7% y 19515 - Dirección de Empresas de Intermediación Turística con un 84,5%, que habría que vigilar y analizar por si es necesario introducir algunas medidas correctoras por parte de los Departamentos implicados. En cualquier caso, es reseñable que de las 6 asignaturas mencionadas, 4 sean de Formación Básica y todas ellas de 1º o 2º cursos, donde se producen las mayores tasas de abandono.

Además, hay varias asignaturas optativas de cuarto curso que tienen una ocupación aceptable hasta el curso previo a la modificación del plan de estudios, que siguieron mostrando baja ocupación en el 2019-20, y que la recuperaron en este curso 2020-21. Esto es debido a que, durante el periodo de matriculación y debido a la crisis inducida por la pandemia en el sector turismo, los estudiantes tuvieron que matricularse en asignaturas optativas diferentes de las prácticas en empresa, dado lo incierto de que las pudieran encontrar. En cualquier caso, los estudiantes que consiguieron prácticas podían modificar la matrícula para adaptarla a su situación. También es destacable que haya dejado de impartirse la asignatura 16654 Patrimonio Histórico y Arqueológico por el bajo número de estudiantes matriculados en los cursos precedentes (5 en el 2019-20), asignatura de la MENCIÓN EN PLANIFICACIÓN DEL PATRIMONIO Y DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS, por lo que esta mención dejaría de existir de facto, explicando que sólo hubiese un estudiante matriculado del TFG, debido a que aprobó dicha asignatura en el curso precedente. Esto lleva a reflexionar sobre la viabilidad de esta mención. Sin embargo, la segunda mención parece consolidarse con números aceptables.

**TABLA 5.2.2. Estudiantes matriculados en las asignaturas del Grado en Turismo**

Asignatura	Curso			
	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
<b>PRIMER CURSO</b>				
16616 Introducción al Derecho	85(83)	94	121(99)	105(83)
16617 Introducción a la Economía	124(86)	143	138(99)	121(94)
16618 Organización y Dirección de Empresas	100(86)	1	-	-
19512 Organización de Empresas	-	110	113(101)	116(95)
19513 Dirección de Empresas	-	109	117(114)	116(97)
16619 Inglés I	85(82)	91	96(96)	88(88)
16620 Psicología de los Grupos y de las Organizaciones	93(85)	99	100(96)	94(89)
16621 Sociología	90(83)	93	106(94)	91(87)
16622 Geografía	95(85)	96	104(98)	93(91)
16623 Inglés II	84(83)	90	96(95)	90(89)
16624 Derecho Público del Turismo	92(85)	94	99(92)	95(92)
<b>SEGUNDO CURSO</b>	<b>2017-18</b>	<b>2018-19</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
16625 Estadística	82(72)	74	86(79)	84(79)
16626 Francés I	64(58)	55	68(66)	59(58)
16628 Historia del mundo actual	73(71)	67	75(75)	78(78)
16630 Formación del patrimonio cultural español	77(74)	66	76(75)	79(78)
16627 Alemán I	26(26)	19	22(21)	18(17)
16629 Información y análisis contable	84(72)	89	89(72)	84(77)
16631 Francés II	63(60)	53	64(62)	64(62)
16632 Alemán II	23(21)	15	12(12)	19(18)
16633 Marketing Turístico	72(70)	70	74(72)	78(75)
16634 Estructura de Mercados	72(70)	66	80(76)	76(73)
16635 Derecho Privado del Turismo/19514 Derecho de la Empresa Turística	72(66)	78	73(69)	81(67)
16636 Patrimonio Cultural	71(71)	63	74(74)	77(76)
<b>TERCER CURSO</b>	<b>2017-18</b>	<b>2018-19</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
16637 Inglés III	64(62)	68	61(59)	83(81)
16638 Dirección de Hoteles y Alojamientos Turísticos	68(66)	66	64(62)	70(68)
16639 Dirección de Agencias de Viaje/19515 Dirección de Empresas de Intermediación Turística	69(67)	69	74(62)	84(71)
19516 Recursos del Espacio Turístico	-	64	70(65)	73(69)
19517 Planificación del Espacio Turístico	-	67	65(63)	76(75)
16641 Inglés IV	64(62)	72	63(60)	80(77)
16642 Investigación de Mercados Turísticos	75(67)	72	80(64)	73(72)
16643 Finanzas de Empresas Turísticas	89(65)	77	78(62)	81(73)
16651 Gestión de la Calidad	8(8)	124	75(71)	76(73)
16648 Economía del Transporte	29(29)	129	65(62)	77(75)
<b>CUARTO CURSO (OPTATIVAS)</b>	<b>2017-18</b>	<b>2018-19</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>
<b>MENCIÓN EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS</b>				

16647 Métodos de Previsión para el Turismo	10(10)	15	26(26)	30(30)
16649 La Fiscalidad del Sector Turismo	24(24)	4	18(18)	31(31)
16650 Gestión de Eventos y Protocolo	25(24)	32	31(31)	35(35)
19522 Responsabilidad Social de las Empresas del Sector Turístico	-	17	21(21)	30(30)
19523 TIC's Aplicadas al Turismo	-	27	21(21)	34(34)
19524 Trabajo Fin de Grado Mención Gestión de Empresas Turísticas	-	7	11(11)	23(22)
<b>MENCION EN PLANIFICACION DEL PATRIMONIO Y DE LOS RECURSOS TURISTICOS</b>				
16655 Diseño y planificación de Itinerarios Turísticos	18(18)	8	19(19)	30(30)
16656 Planificación y Gestión del Turismo de Interior	17(16)	18	11(11)	28(28)
16654 Patrimonio Histórico y Arqueológico	24(24)	2	5(5)	-
16646 Desarrollo Local/19520 Desarrollo Local y Turismo Sostenible	-	13	12(12)	31(31)
16657 Curso Monográfico de Actividades Turísticas Específicas/19521 Actividades Turísticas en Espacios Naturales	19(19)	5	17(17)	32(32)
19518 Trabajo Fin de Grado Mención Planificación del Patrimonio y de los Recursos Turísticos	-	9	2(2)	1(1)
<b>OPTATIVAS FUERA DE MENCION</b>				
16662 Alimentos y Nutrición	20(20)	12	8(8)	32(31)
16660 Sociología de la Cultura	37(36)	9	16(16)	26(25)
16658 Ocio y tiempo libre	39(38)	-	22(22)	40(40)
16661 Impacto Ambiental del Turismo	41(41)	11	18(18)	41(41)
19525 Francés III	-	-	12(12)	17(17)
19527 Italiano	-	19	25(25)	-
19528 Portugués	-	4	12(12)	30(29)
16644 Prácticas en Empresas (24 ECTS)	71(71)	33	13(13)	22(22)
19530 Prácticas en Empresas (12 ECTS)	-	3	5(5)	5(5)
19531 Prácticas en Empresas (18 ECTS)	-	16	9(9)	4(4)
19519 Trabajo Fin de Grado sin Mención	-	42	31(28)	47(43)

Nota: Entre paréntesis están los matriculados en primera matrícula. Además, no aparecen los estudiantes matriculados como Libre Elección (93 estudiantes en 2020-21)

- **Dedicación lectiva de los estudiantes**

El porcentaje de los estudiantes a tiempo completo fue 86,4% en 2020-21 (89,2% en 2019-20) (Ver evolución en la tabla 5.2.1), similar al de otros grados de la Facultad.

- **Tamaño medio de los grupos**

En cuanto al tamaño medio del grupo en 2021-21 fue de 40 estudiantes (excluyendo los grupos de prácticas, el TFG, los de las asignaturas optativas y los matriculados de libre elección), tamaño similar al de cursos precedentes (41 en 2017-18; 39,7 en 2018-2019 y 42 en 2019-20).

### 5.3. Movilidad

En el curso 2020-21 participaron 147 estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en programas de intercambio, de los cuales 117 lo hicieron a través de Erasmus.

En cuanto al Grado en Turismo, vinieron 48 estudiantes *in* que cursaron 93 asignaturas de este grado; en cambio sólo hubo 3 estudiantes *out* que salieron, 2 dentro del programa ERASMUS y 1 de Convenios Internacionales.

Las asignaturas que eligieron los que vinieron fueron: 16627 ALEMÁN I; 16628 HISTORIA DEL MUNDO ACTUAL; 16629 INFORMACIÓN Y ANÁLISIS CONTABLE; 16630

FORMACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL ESPAÑOL; 16631 FRANCÉS II; 16633 MARKETING TURÍSTICO; 16634 ESTRUCTURA DE MERCADOS; 16636 PATRIMONIO CULTURAL; 16637 INGLÉS III; 16638 DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS; 16641 INGLÉS IV; 16642 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS TURÍSTICOS; 16643 FINANZAS DE EMPRESAS TURÍSTICAS; 16648 ECONOMÍA DEL TRANSPORTE; 16651 GESTIÓN DE LA CALIDAD; 16655 DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE ITINERARIOS TURÍSTICOS; 16656 PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TURISMO DE INTERIOR; 16658 OCIO Y TIEMPO LIBRE; 16660 SOCIOLOGÍA DE LA CULTURA; 16661 IMPACTO AMBIENTAL DEL TURISMO; 16662 ALIMENTOS Y NUTRICIÓN; 19515 DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA; 19516 RECURSOS DEL ESPACIO TURÍSTICO; 19517 PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO TURÍSTICO; 19520 DESARROLLO LOCAL Y TURISMO SOSTENIBLE; 19522 RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO; 19523 TIC'S APLICADAS AL TURISMO; 19551 GESTIÓN DE EVENTOS Y PROTOCOLO.

#### 5.4. Prácticas externas

Las prácticas externas hasta el curso 2017-18 eran obligatorias, tenían una carga lectiva de 24 créditos ECTS, equivalentes a 480 horas de estancia en la empresa (como es sabido, el máximo de horas a realizar es de 750 horas) y fueron realizadas por 71 estudiantes, en el cuarto ó tercer curso de sus estudios.

Sin embargo, con la modificación del plan de estudios, a partir del curso 2018-19, pasaron a ser optativas de: 24 ECTS (480 horas); 18 ECTS (360 horas) y 12 ECTS (240 horas), siendo cursadas por 33, 16 y 3 estudiantes respectivamente en el curso 2018-19. Esto es, un total de 52 estudiantes, número claramente inferior a los 71 que las realizaron en el precedente.

Esta reducción, como se ha mencionado, se acentuó como resultado de la pandemia, así se pasa a 27 estudiantes que las realizaron en 2019-20, de los/as cuales la mayoría (13) las cursaron de 24 ECTS, seguido por los/as que las realizaron de 18 ECTS (9) y tan solo 5 las hicieron de 12 ECTS.

En el 2020-21 comenzó una recuperación del sector turismo y, por tanto, de las prácticas académicas externas, que pudieron ser matriculadas por: 22 las de 24 ECTS, de los cuales no fueron evaluados 3; 5 las de 18 ECTS; y 4 las de 12 ECTS. En conclusión se matricularon 31 estudiantes de prácticas y las concluyeron 27. Es de desear que cuando se recupere completamente el sector turismo, los datos vuelvan a mejorar y que se aproximen a 52 estudiantes en prácticas.

Las empresas donde realizaron las prácticas en 2020-21 fueron: WND SURFING DENIA-DIMITRI JAHARD de Daniel Díaz Struik (Dpto. Dirección); GESTIÓN HOTELERA NOROESTE, S.L. (Dpto. Experience Manager); UNICO MADRID, SLU (Dpto. Recepción); SANHE TOURS, SL (Dpto. Marketing); MY CITY HOME SL (Dpto. Dirección); HOTEL NEPTUNO PLAYA VALENCIA, SL (Dpto. Recepción y Reservas); VOIASH DISCOVER INTERNATIONAL (Dpto. Lunas de Miel); TPF GETINSA EUROESTUDIOS, S.L. (Dpto. Gestión Financiera y Compras); INTERFACE TOURISM SPAIN SL (Dpto. Marketing); ESTIMATED RENTAL VALUE CONSULTING SL (Dpto. Comercial); ONLY YOU HOTELS, SL (Dpto. Recepción); XINGHUA CULTURE&BUSINESS, SL (Dpto. Planificación Turística); WEI ALICANTE, SLU (Dpto. Recepción); DIAMANTADOS EXTREMEÑOS S.L. (Dpto. Ventas); VOIASH DISCOVER INTERNATIONAL SLU (Dpto. Viajes por Europa / Interrail); NALA SOLUCIONES Y GESTIONES HOTELERAS S.L. (Dpto. Recepción y reservas); Business & Law School Sagardoy (Dpto. Recepción); KASVALL TOUR SA (Dpto. Agencia de Viajes); KAKI GLOBAL (Dpto. Marketing); SILVEIRA VIAJES SL (Dpto. Ventas)

### 5.5. Rendimiento académico

Las asignaturas matriculadas en 2020-21 fueron 2.947 (2.861 en 2018-19 y 2.947 en 2019-20). Respecto a los resultados de las diversas asignaturas, aparecen en la Tabla 5.5.1., que se muestra a continuación. La **Tasa de Rendimiento** - (Total de créditos superados por los estudiantes/Total de créditos matriculados por los estudiantes) \* 100- **tiene un promedio en las asignaturas de 85,43%** ligeramente inferior a la del curso anterior (88,65 en 2019-2020); sin embargo, hay varias asignaturas que quedan significativamente debajo de ese valor, como son: 16617-Introducción a la Economía 69,42% que después de ostentar el mínimo muchos cursos, ha mejorado en los dos últimos (46,85% en 2018-19 y 73,91% en 2019-20); 19512 Organización de Empresas con un 69,83% (71,18% en 2019-20) y 16632 – Alemán II con el 63,16% (100,00% en el 2019-20). Las dos primeras asignaturas mencionadas corresponden al primer cuatrimestre de primer curso, pudiendo suponer un cierto obstáculo que puede contribuir a que algunos/as estudiantes abandonen estos estudios, y la tercera asignatura es de segundo curso, que se imparte en horario de tarde y que cursan pocos estudiantes, por lo que no se ha desdoblado. También conviene señalar que hay otras ocho asignaturas con porcentajes inferiores al 80%, 5 de las cuales son de 2º curso. En cuanto a la **Tasa de Éxito** -(Total de créditos superados por los estudiantes/Total de créditos presentados por los estudiantes) \* 100- **tiene un promedio en las asignaturas de 91,59%** (93,57% en 2019-20. Por último, **la Tasa de Rendimiento en Primera Matricula tiene un promedio del 86,89%**, alcanzando los mínimos en las mismas asignaturas que se mencionaron en la Tasa de Rendimiento.

**TABLA 5.5.1. Rendimiento Académico en las asignaturas del grado en turismo, en el curso 2020-21**

Código asignatura	Descripción larga asignatura	Tipo de la asignatura	Tasa de Rendimiento	Tasa de Éxito	Créditos No Evaluados Sobre Matriculados	Tasa de Rendimiento 1ª Matricula	Nota Media Asignaturas Superadas
<b>PRIMER CURSO</b>							
16616	INTRODUCCIÓN AL DERECHO	Básica	79,0 %	86,5 %	8,6 %	80,7 %	5,69
16617	INTRODUCCIÓN A LA ECONOMÍA	Básica	69,4 %	80,8 %	14,0 %	69,1 %	6,49
19512	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	Básica	69,8 %	77,1 %	9,5 %	70,5 %	6,60
19513	DIRECCIÓN DE EMPRESAS	Básica	82,8 %	91,4 %	9,5 %	83,5 %	7,07
16619	INGLÉS I	Básica	85,2 %	90,4 %	5,7 %	85,2 %	7,61
16620	PSICOLOGÍA DE LOS GRUPOS Y DE LAS ORGANIZACIONES	Básica	81,9 %	95,1 %	13,8 %	83,1 %	7,18
16621	SOCIOLOGÍA	Básica	81,3 %	97,4 %	16,5 %	81,6 %	6,60
16622	GEOGRAFÍA	Básica	87,1 %	98,8 %	11,8 %	87,9 %	7,73
16623	INGLÉS II	Básica	84,4 %	100,0 %	15,6 %	85,4 %	7,31
16624	DERECHO PÚBLICO DEL TURISMO	Obligatoria	80,0 %	93,8 %	14,7 %	81,5 %	7,17
<b>SEGUNDO CURSO</b>							
16625	ESTADÍSTICA	Básica	75,0 %	75,9 %	1,2 %	75,9 %	6,21
16626	FRANCÉS I	Básica	89,8 %	91,4 %	1,7 %	89,7 %	6,95
16627	ALEMÁN I	Básica	94,4 %	100,0 %	5,6 %	94,1 %	6,90

16628	HISTORIA DEL MUNDO ACTUAL	Obligatoria	91,0 %	93,4 %	2,6 %	91,0 %	7,57
16629	INFORMACIÓN Y ANÁLISIS CONTABLE	Obligatoria	77,4 %	84,4 %	8,3 %	79,2 %	6,76
16630	FORMACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL ESPAÑOL	Obligatoria	87,3 %	93,2 %	6,3 %	87,2 %	7,44
16631	FRANCÉS II	Básica	76,2 %	82,8 %	7,9 %	75,4 %	6,69
16632	ALEMÁN II	Básica	63,2 %	75,0 %	15,8 %	66,7 %	7,22
16633	MARKETING TURÍSTICO	Obligatoria	78,2 %	84,7 %	7,7 %	78,7 %	6,77
16634	ESTRUCTURA DE MERCADOS	Obligatoria	94,7 %	97,3 %	2,6 %	95,9 %	6,83
19514	DERECHO DE LA EMPRESA TURÍSTICA	Obligatoria	70,4 %	70,4 %	0,0 %	71,6 %	6,23
16636	PATRIMONIO CULTURAL	Obligatoria	87,0 %	89,3 %	2,6 %	86,8 %	7,51
<b>TERCER CURSO</b>							
16637	INGLÉS III	Obligatoria	98,8 %	98,8 %	0,0 %	98,8 %	6,91
16638	DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS	Obligatoria	92,9 %	94,2 %	1,4 %	94,1 %	6,93
19515	DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA	Obligatoria	76,2 %	81,0 %	6,0 %	84,5 %	6,95
19516	RECURSOS DEL ESPACIO TURÍSTICO	Obligatoria	93,2 %	94,4 %	1,4 %	92,8 %	7,48
19517	PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO TURÍSTICO	Obligatoria	93,4 %	95,9 %	2,6 %	94,7 %	7,62
16641	INGLÉS IV	Obligatoria	97,5 %	100,0 %	2,5 %	98,7 %	7,12
16642	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS TURÍSTICOS	Obligatoria	89,0 %	91,5 %	2,7 %	90,3 %	7,11
16643	FINANZAS DE EMPRESAS TURÍSTICAS	Obligatoria	74,1 %	77,9 %	4,9 %	80,8 %	6,18
16648	ECONOMÍA DEL TRANSPORTE	Obligatoria	96,1 %	97,4 %	1,3 %	97,3 %	6,99
16651	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Obligatoria	97,4 %	100,0 %	2,6 %	97,3 %	7,80
<b>CUARTO CURSO</b>							
16647	MÉTODOS DE PREVISIÓN PARA EL TURISMO	Optativa	96,7 %	100,0 %	3,3 %	96,7 %	7,69
16649	LA FISCALIDAD DEL SECTOR TURISMO	Optativa	93,5 %	96,7 %	3,2 %	93,5 %	7,49
19551	GESTIÓN DE EVENTOS Y PROTOCOLO	Optativa	100,0 %	100,0 %	0,0 %	100,0 %	7,52
19522	RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO	Optativa	93,3 %	93,3 %	0,0 %	93,3 %	6,39
19523	TIC'S APLICADAS AL TURISMO	Optativa	97,1 %	100,0 %	2,9 %	97,1 %	6,75
19524	TRABAJO FIN DE GRADO MENCION GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS	TFG	95,7 %	100,0 %	4,3 %	95,5 %	8,37
16655	DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE ITINERARIOS TURÍSTICOS	Optativa	96,7 %	100,0 %	3,3 %	96,7 %	8,14

16656	PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TURISMO DE INTERIOR	Optativa	92,9 %	96,3 %	3,6 %	92,9 %	7,25
16654	PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARQUEOLÓGICO	Optativa	-	-	-	-	-
19520	DESARROLLO LOCAL Y TURISMO SOSTENIBLE	Optativa	100,0 %	100,0 %	0,0 %	100,0 %	7,65
19521	ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN ESPACIOS NATURALES	Optativa	96,9 %	100,0 %	3,1 %	96,9 %	8,25
19518	TRABAJO FIN DE GRADO MENCION PLANIFICACIÓN DEL PATRIMONIO Y DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS	TFG	100,0 %	100,0 %	0,0 %	100,0 %	9,00
16658	OCIO Y TIEMPO LIBRE	Optativa	95,0 %	100,0 %	5,0 %	95,0 %	8,16
16662	ALIMENTOS Y NUTRICIÓN	Optativa	96,9 %	100,0 %	3,1 %	96,8 %	7,33
16660	SOCIOLOGÍA DE LA CULTURA	Optativa	84,6 %	100,0 %	15,4 %	84,0 %	6,80
16661	IMPACTO AMBIENTAL DEL TURISMO	Optativa	97,6 %	100,0 %	2,4 %	97,6 %	7,73
19525	FRANCÉS III	Optativa	94,1 %	100,0 %	5,9 %	94,1 %	7,28
19527	ITALIANO	Optativa	-	-	-	-	-
19528	PORTUGUÉS	Optativa	96,7 %	96,7 %	0,0 %	100,0 %	8,79
16644	PRÁCTICAS EXTERNAS (24 ECTS)	Optativa	86,4 %	100,0 %	13,6 %	86,4 %	8,71
19530	PRÁCTICAS EXTERNAS (12 ECTS)	Optativa	80,0 %	100,0 %	20,0 %	80,0 %	8,55
19531	PRÁCTICAS EXTERNAS (18 ECTS)	Optativa	75,0 %	100,0 %	25,0 %	75,0 %	9,00
19519	TRABAJO FIN DE GRADO SIN MENCION	TFG	85,1 %	100,0 %	14,9 %	86,0 %	8,46

**La nota media de las asignaturas superadas** fue de 7,15 ligeramente inferior al curso precedente que fue de 7,37, con un mínimo de 5,69 en la asignatura 16616 Introducción al Derecho. En los cursos precedentes ocupaba este lugar la asignatura 16617-Introducción a la Economía que en este curso obtiene una nota media de 6,49 (5,50 en 2018-19 y 5,94 en 2019-20) en la que se introdujeron cambios que están mejorado los datos de los cursos anteriores, aunque será necesario seguir incidiendo en ellos. También es reseñable que: hubo estudiantes que superaron alguna asignatura por compensación, en concreto dos en la asignatura de 19515 - Dirección de Empresas de Intermediación Turística. Se obtuvieron 63 Matrículas de Honor para un total de 3251 notas registradas que suponen un 1,94%; hubo 249 suspensos (7,66%); y 208 no evaluados (6,40%).

La duración media de los estudios es superior a 4 años, y similar a otros estudios de grado de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Además en el curso 2020-21 se graduaron 67 estudiantes (61 en 2018-19; y 36 en 2019-20), número muy superior al curso precedente, en el que la pandemia impidió que muchos/as estudiantes pudieran concluir sus prácticas en empresas, algunas asignaturas y en cierta medida su trabajo fin de grado. Por lo tanto, en este curso se empieza a normalizar el número de graduados.

TABLA 5.5.2. Tasas de rendimiento

	Curso Implantación 2009-10	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Tasa de rendimiento de los estudiantes	77,96%	84,08%	79,62%	88,65%	85,43%
Tasa de rendimiento de los estudiantes en 1ª matrícula	77,96%	88,46%	79,62%	79,62%	86,88%
Tasa de éxito	78,02%	90,10%	85,88%	93,57%	91,70%
Duración media de los estudios	-	4,31	4,39	4,43	4,54
Tasa de eficiencia de los graduados	-	93,95%	94,17%	92,79%	92,54%
Tasa de graduación	-	57,14%	-	-	-
Tasa de abandono 1er año	-	22,99%	17,39%	16,49%	-

La memoria modificada del grado preveía una tasa de graduación del 67% -en el curso 2017-18 fue casi 10 puntos inferior-; una tasa de abandono del 10% -las disponibles para el primer año se han ido reduciendo progresivamente- y una tasa de eficiencia del 90% -fue superior con un 92,54% en 2020-21-. Sin embargo, la tasa de rendimiento (85,43%), éxito (91,70%) y duración de los estudios (4,5) son semejantes a las de los demás grados de la Facultad. En términos generales se ha producido una mejora en los resultados, si bien se ha de trabajar para reducir las tasas de abandono y aumentar las de graduación.

## 5.6. Abandono

La tasa de abandono en primer curso es bastante elevada con porcentajes de: 22,99% en 2017-18; de 17,39% en 2018-19 y 16,49% en 2019-20, que es el último dato disponible. Respecto a la tasa de abandono total fue de 31,03% en el curso 2017-18, mostrando una línea creciente en el tiempo.



Estos datos son alarmantes y requieren, tras un análisis detallado de las causas de este problema, tomar medidas. Seguramente hay una mezcla de varias razones que explican esta situación, como podrían ser: el incumplimiento de las expectativas con las que se matriculan en la titulación -

pensaban que las asignaturas serían diferentes-; el que accedan estudiantes que no han elegido estos estudios en primera opción; el diseño del plan de estudios; etc.

Para identificar con más precisión las causas de abandono de estudios del Grado, se propuso realizar un seguimiento detallado de esta tasa mediante una acción de mejora a partir de este curso 2020-21 (Ver apartado 3 de este Informe de seguimiento).

### 5.7. Inserción laboral

Los datos de empleo han mostrado, como verse en la gráfica que aparece más adelante, una evolución positiva, con porcentajes de empleabilidad entre el 90% y el 100%, hasta el curso 2019-20, en el que dicha proporción baja sustancialmente motivada por la irrupción de la pandemia.

Sin embargo, conviene observar con un poco más de detalle qué pasa con la inserción laboral de los egresados de Turismo. Así, el plan de actuación institucional de la Universidad para facilitar la inserción laboral permite obtener unos indicadores de inserción laboral relativamente fiables de los titulados. El análisis de la inserción laboral de las diferentes titulaciones de la Universidad Autónoma de Madrid se realiza entre 12 y 18 meses tras la finalización de la titulación y se hace de manera centralizada desde el Observatorio de Empleo.

Los últimos datos disponibles de inserción laboral para el Grado en Turismo de ese Observatorio se refieren al curso 2019-20 (véase para completar esta información los Datos de Inserción Laboral 2019-20 del Grado en Turismo -plan 715- de la UAM; acceder pulsando [aquí](#)).



En estos se analiza una muestra de 12 titulados (2 hombres y 10 mujeres), reduciendo la significatividad respecto a cursos anteriores, donde, por ejemplo, en 2016-17 se entrevistaron a 29 titulados, (6 hombres y 23 mujeres). Destaca lo siguiente:

- Casi el 100% de los encuestados había tenido o tenía algún empleo. Además, el 67% estaba trabajando en el momento de hacer la entrevista y de ellos el 87,5% en la comunidad de Madrid.
- Se encontraban desempleadas el 25%, llevando una media de 5,7 meses en esa situación declarando que estaban en esa situación porque lo que habían encontrado no les satisfacía por no estar vinculados sus estudios o simplemente no han encontrado ningún tipo de empleo, y el 8,3% estaba realizando otros estudios.

- Respecto a cómo les había afectado la pandemia, el 10% señala que “Mi empresa/entidad me incluyó en un ERTE y ya he vuelto a mi puesto de trabajo pero con una jornada laboral diferente” y el 70% que “No me he visto afectado por ninguna de las situaciones anteriores”.
- El 88,9% realizaron algún tipo de trabajo, fuera esporádico o no, durante parte o todos sus estudios de Turismo.
- Obtuvieron su primer empleo, el 50% a través de los portales de empleo, el 20% mediante las prácticas en empresas y el 20% a través de familiares y amigos.
- En cuanto a los factores para encontrar su primer empleo, sólo el 20% declaró que el tener una titulación universitaria y el 50% indicó que no utilizó ningún conocimiento del grado.
- El 40% que la categoría profesional en el primer empleo era adecuada, un 60% fue trabajador de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores de los comercios y lo hizo en una entidad privada en el 100% de los casos.
- Respecto al salario percibido en el primer empleo o era inferior a 600 euros, en el 50% de los casos o estaba entre 901 y 1.500 euros.
- En cuanto al nivel de estudios en el último empleo era de grados universitarios de hasta 240 créditos ECTS, diplomados universitarios, títulos propios universitarios de experto o especialista, y similares, ocupando puestos de técnicos y profesionales de apoyo.
- En el último empleo recibían una remuneración entre 601 y 1.500 euros en el 75% de los casos y el 62,5% estaba satisfecho.
- En una escala de 1 a 5, siendo 1 la valoración mínima y 5 la máxima, otorgan un 2,3 a la formación práctica recibida en el grado; mejorando la valoración de la formación teórica hasta un 3,8. Las otras competencias: Interpersonales, Instrumentales y Cognitivas, se puntúan entre 3,1 y 3,5.
- El 83,3% estaba satisfecho o bastante satisfecho o muy satisfecho con la formación recibida en la UAM.

TABLA 5.7. Tasa de empleo

Indicador	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20
Tasa de empleo en egresados del título (grados)	63%	63%	63%	59%	59%	73%	26%	67%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Observatorio de Empleabilidad de la UAM

- El 91,7% volverían a estudiar la misma titulación y ese mismo porcentaje en la UAM.
- El 58,3% consideran que la utilidad de los estudios universitarios para encontrar un empleo satisfactorio es bastante o totalmente.
- También, ese mismo porcentaje, realizó prácticas en empresas, el 85,7% de las cuales fueron gestionadas por la Facultad, en ese mismo porcentaje eran curriculares.
- El 40% de los que no realizaron prácticas en empresas, fue el estar realizando un intercambio Erasmus.
- La estancia fuera le ha ayudado en un 100% a encontrar empleo.
- Sólo el 41,7% conocía los servicios que ofrecía AlumniUAM y aquellos que los conocían, los habían utilizado poco.
- El 83,3% tardaron 4 años en completar la titulación y concluyeron el 50% en la convocatoria ordinaria de junio.
- 5 de los 12 declararon haber realizado un posgrado en los temas siguientes: Comunicación Corporativa; Dirección de Protocolo, Producción, Organización y Diseño de Eventos; Marketing Digital; Organización de Eventos y Protocolo; y Turismo Sostenible.
- El 100% declara tener un nivel de idiomas de B2 o C1, sobre todo en inglés (91,7%).
- El 100% declara tener unos conocimientos informáticos normales, altos o muy altos

Por tanto, **los datos de inserción laboral son aceptables. Apuntan a que es necesario seguir proporcionando mayor formación práctica y formación asociada con las competencias instrumentales (idiomas, informática, documentación...) en la titulación.**

Estos resultados se pudieron contrastar con otras encuestas. Así a lo largo de 2019 se realizó una encuesta a egresado/as de la Facultad de todos los grados que se imparten en la misma. En el Grado en Turismo se entrevistaron a 19 personas, todas ellas mujeres, con una edad media de 23,17 años, la mayoría de las cuales habían concluido sus estudios en el curso anterior y tardaron en hacerlo una media de 4,05 años. De ellas 6 indican que se encuentran trabajando en algo relacionado con sus estudios, 3 en algo no relacionado con sus estudios, 9 buscando empleo (5 de ellas además haciendo cursos de especialización) y 1 estudiando un posgrado.

En cuanto a los resultados sobre las diferentes cuestiones que se preguntaron, considerando una escala de Likert de 5 puntos, siendo 1 el mínimo de satisfacción y 5 el máximo, aparecen recogidos en la Tabla 5.7.2. En la misma puede comprobarse que la Satisfacción global con la titulación es de 3,81. Además, las calificaciones iguales o superiores a 4,5 de media se le llevan las preguntas: Tabla 2 Biblioteca: Servicio ofrecido/amplitud de horario; Tabla 5 Satisfacción con la gestión es Secretaría: Trámites de expedición de títulos y certificados; Tabla 6 Trabajo Fin de Grado: Apoyo/orientación al tutor; Tabla 6 Trabajo Fin de Grado: Coherencia entre el trabajo y créditos reconocidos; y Tabla 8 Satisfacción con las prácticas en empresas: Utilidad para adquirir o desarrollar competencias. Por debajo de 3,0 de media se encuentran: Tabla 3 Satisfacción con el plan de estudios de la titulación: Oferta de asignaturas optativas adecuada a las capacidades que demanda el mercado laboral (que demuestra lo conveniente que fue la modificación del plan de estudios); Tabla 7 Tutor PAT asignado: Orientación y apoyo a lo largo de la titulación; y Tabla 7 Tutor PAT asignado: Implicación y accesibilidad, que apunta a qué habría que mejorar aquellos aspectos vinculados al PAT.

**TABLA 5.7.2. Resultados de la Encuesta a Egresados en Turismo**

Item	Media
Tabla 1 Satisfacción con las instalaciones y otros recursos: Calidad de las instalaciones	4,17
Tabla 1 Satisfacción con las instalaciones y otros recursos: Equipamientos comunes de la Facultad (salas de estudio y salas de informática)	4,12
Tabla 1 Satisfacción con las instalaciones y otros recursos: Las clases prácticas ¿han sido de interés para tu formación?	3,50
Tabla 1 Satisfacción con las instalaciones y otros recursos: ¿Los recursos materiales para tu desarrollo de las prácticas fueron adecuados?	3,56
Tabla 1 Satisfacción con las instalaciones y otros recursos: Herramientas /plataforma tecnológica Moodle SIGMA	4,22
Tabla 2 Biblioteca: Servicio ofrecido/amplitud de horario	4,65
Tabla 2 Biblioteca: Disponibilidad de recursos bibliográficos bases de datos y ordenadores	4,41
Tabla 3 Satisfacción con el plan de estudios de la titulación: Oferta de asignaturas optativas adecuada a las capacidades que demanda el mercado laboral	2,82
Tabla 3 Satisfacción con el plan de estudios de la titulación: Resultados del aprendizaje alcanzado al finalizar la titulación	3,47
Tabla 3 Satisfacción con el plan de estudios de la titulación: Adecuación de la parte teórica y práctica	3,18
Tabla 3 Satisfacción con el plan de estudios de la titulación: El tamaño de los grupos es adecuado	4,18
Tabla 4 Satisfacción con el profesorado: Calidad docente del profesorado	3,59
Tabla 4 Satisfacción con el profesorado: Metodologías didácticas	3,29
Tabla 4 Satisfacción con el profesorado: Implicación del profesorado	3,94
Tabla 4 Satisfacción con el profesorado: Accesibilidad y relación con los alumnos	4,12

Tabla 4 Satisfacción con el profesorado: Adecuación entre la manera de evaluar y la materia impartida	4,29
Tabla 5 Satisfacción con la gestión es Secretaría: Orientación para la resolución de incidencias e información	3,65
Tabla 5 Satisfacción con la gestión es Secretaría: Trámites de matrículas y gestión de expedientes	3,76
Tabla 5 Satisfacción con la gestión es Secretaría: Trámites de expedición de títulos y certificados	4,63
Tabla 6 Trabajo Fin de Grado: Utilidad práctica en el aprendizaje	4,29
Tabla 6 Trabajo Fin de Grado: Apoyo/orientación al tutor	4,65
Tabla 6 Trabajo Fin de Grado: Coherencia entre el trabajo y créditos reconocidos	4,59
Tabla 7 Tutor PAT asignado: Orientación y apoyo a lo largo de la titulación	2,56
Tabla 7 Tutor PAT asignado: Implicación y accesibilidad	2,69
Tabla 8 Satisfacción con las prácticas en empresas: Facilidad para la obtención de prácticas en empresas	3,53
Tabla 8 Satisfacción con las prácticas en empresas: Utilidad para adquirir o desarrollar competencias	4,53
Tabla 8 Satisfacción con las prácticas en empresas: Utilidad para la inserción laboral posterior	4,13
Tabla 9 Movilidad: Convenios con universidades internacionales de prestigio o relevancia	3,60
Tabla 9 Movilidad: Oferta de plaza adecuada/suficiente	3,40
Tabla 9 Movilidad: Atención e implicación del tutor	3,60
Tabla 10 Contribución de los estudiantes en la mejoría del título: Consideración de las opiniones e implicaciones de los estudiantes en la mejora del título	3,31
Tabla 11 Satisfacción global con la titulación: Valoración global de la titulación	3,53
Tabla 11 Satisfacción global con la titulación: ¿Recomendarías estudiar esta titulación en la UAM a otra persona?	3,81

Finalmente se hicieron una serie de preguntas abiertas, cuyos principales resultados fueron (sólo se muestran aquellas respuestas no repetitivas en exceso):

-Aspectos que consideras que se deberían mejorar o incorporar a la titulación cursada. Respuestas:

- 1) Hay de tener mayor enfoque sobre: -marketing y promoción -recursos humanos - liderazgo -estudio de herramientas existentes en cada ámbito del sector (como asignaturas optativas) -transporte turístico -financiación aplicada al turismo -asignaturas de desarrollo de cualidades personales de administrativos en el sector turismo. Bolsa de prácticas variada.
- 2) Se deberían realizar prácticas desde el primer año cursado, y ampliar los destinos de la beca erasmus.
- 3) Mejorar el nivel de los idiomas, pudiendo elegir Idioma I, II, III y IV en lugar de 2 años en francés y otros 2 años alemán como opciones.
- 4) Cambiar ciertas asignaturas del grado de turismo por otras realmente útiles que posteriormente te sirvan en tu vida laboral. Por ejemplo, hacer más hincapié en los idiomas, destinos turísticos, Amadeus (fundamental), etc etc.
- 5) Darle la atención merecida al grado de Turismo.
- 6) Se deberían quitar algunas asignaturas que no tienen mayor relevancia. Es necesaria una mejora general en el grado.
- 7) Más aspectos prácticos en las asignaturas.
- 8) Más ayuda a los alumnos con respecto a la búsqueda de prácticas y que el tutor asignado esté más implicado con los alumnos a su cargo.

-Aspectos que valoras más en la titulación. Respuestas:

- 1) Existencia de las asignaturas para construir el conocimiento básico del funcionamiento del sector.
- 2) Asignaturas de diferentes campos (geografía, historia, derecho, economía...).
- 3) Prácticas en empresas.

- 4) Profesorado.
- 5) Organización.
- 6) Trabajo sobre los casos reales.
- 7) Elección de diferentes idiomas.
- 8) Profesores especializados en turismo, tanto de la carrera como asociados del sector.
- 9) Compañeros que te acompañan en tu grado.
- 10) Las diferentes excursiones que nos ayudan a conocer más nuestro entorno laboral.

Por último, señalar, como ya se indicó con anterioridad, que el 9 de mayo de 2019, la Vicedecana de Prácticas, Empleabilidad y Relaciones Institucionales, organizó un Desayuno con Empresas, en la sala de Juntas de la Facultad, en el que participaron numerosos/as representantes de empresas, entre ellas varias vinculadas al sector turístico, señalando la conveniencia de seguir potenciando el inglés y destacando la buena preparación de nuestros estudiantes y su capacidad de adaptación al entorno laboral.

### 5.8. Satisfacción

La *satisfacción del profesorado*, considerando una escala de Likert de 1 a 5, con los recursos, la titulación y el plan de acción tutorial, alcanza valores altos, superiores en todo caso a los valores medios de la Facultad. En cuanto a la *satisfacción de los estudiantes* con los recursos, las tutorías y el profesorado alcanza valores medios alrededor de 4,0, también superiores a la media del Centro. Como valores con la media más baja los estudiantes otorgan un valor medio de 2,91 a su satisfacción con el tutor del Plan de Acción Tutorial y todo lo que tiene que ver con dicho Plan, con valores de 3. Por último, la satisfacción de estudiantes con el título es 3,84.

**TABLA 5.8.1.1. Tasas de satisfacción**

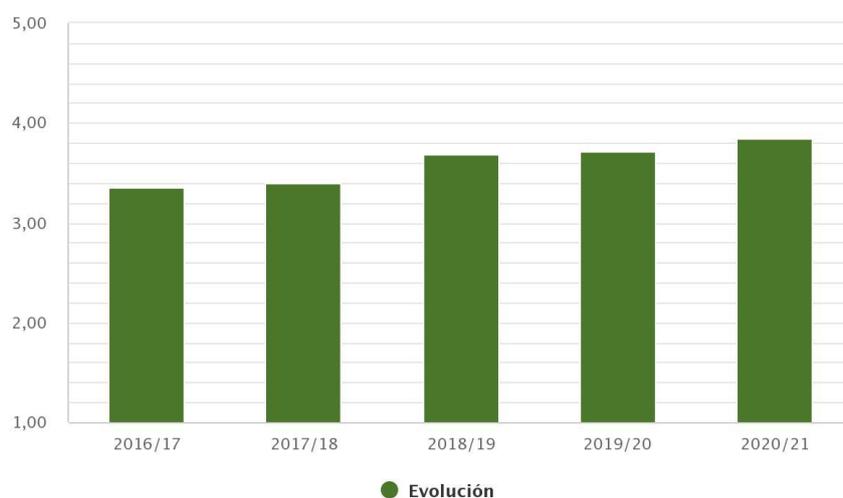
Curso académico 2020-21	Turismo		Facultad	
	Media	Nº resp.	Media	Nº resp.
Satisfacción del profesorado con recursos. Recursos prácticos adecuados	4,05	20	3,92	64
Satisfacción del profesorado con los recursos. Espacios apropiados	4,20	20	4,02	62
Satisfacción del profesorado con el título	4,55	20	4,42	64
Satisfacción del profesorado como tutor del Plan de Acción Tutorial	4,78	9	4,59	34
Satisfacción de estudiantes con los recursos. Servicios de gestión	3,96	49	3,86	346
Satisfacción de estudiantes con los recursos. Recursos tecnológicos	3,59	49	3,55	348
Satisfacción de estudiantes con los recursos. Recursos bibliográficos	4,27	48	4,06	327
Satisfacción de estudiantes con recursos. Espacios docentes adecuados	3,67	49	3,63	350
Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,00	635	3,98	4235
Satisfacción de estudiantes con las prácticas externas	-	-	4,65	23
Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,90	695	3,84	4695
Satisfacción de estudiantes con el tutor del Plan de Acción Tutorial	2,91	34	2,96	233
Satisfacción de estudiantes con el título	3,84	50	3,78	353
Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,05	753	3,92	6009
Satisfacción de estudiantes con el Plan de Acción Tutorial. Seguimiento	3,05	38	2,82	245
Satisfacción de estudiantes con el Plan de Acción Tutorial. Culminación	3,00	34	2,93	210
Satisfacción de estudiantes con el Plan de Acción Tutorial. Acogida	3,08	40	2,87	257

Como se puede observar en la tabla siguiente, ha habido una evolución positiva en la valoración del plan de estudios que se debe a la última modificación de este, tanto por parte de los estudiantes como de los docentes. En el resto de los elementos considerados, la satisfacción de los estudiantes con las asignaturas y docentes, se mantiene cierta estabilidad.

**TABLA 5.8.1.2. Tasas de satisfacción. Evolución**

Indicador	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
<b>Satisfacción de los Estudiantes con:</b>						
<b>El plan de estudios (P10)</b>	3,20(54)	3,35(61)	3,39(41)	3,69(45)	3,71(39)	3,84(50)
<b>Las asignaturas (P8)</b>	3,81(574)	3,74(650)	3,88(478)	3,94(533)	3,96(589)	3,90(695)
<b>Los docentes del plan (P7)</b>	3,96(680)	3,93(748)	4,11(567)	4,04(612)	4,02(713)	4,05(753)
<b>Satisfacción de los Docentes con:</b>						
<b>Satisfacción del docente con el plan (P10)</b>	4,25(12)	4,38(13)	4 (9)	4,11(19)	4,32(20)	4,55(20)

Satisfacción de estudiantes con el título



Merece la pena mencionar la alta satisfacción de los estudiantes con los docentes de los departamentos de la Facultad, con valores en tres de ellos: Economía Aplicada, Organización de Empresas y Sociología, con una media superior al promedio de la UAM que fue de 4,05.



En cuanto a la satisfacción con las asignaturas, tutorías y profesorado, de todas las asignaturas que integran el plan de estudios aparecen recogidas en la Tabla 5.8.2. Como puede observarse, alcanzan valores muy elevados las asignaturas de: Sociología; Psicología de los Grupos y de las Organizaciones; Patrimonio Cultural; Organización de Empresas; Introducción al Derecho; Francés I; Formación del Patrimonio Cultural Español; Dirección de Hoteles y Alojamientos Turísticos; Dirección de Empresas; Desarrollo Local y Turismo Sostenible; y Actividades Turísticas en Espacios Naturales. Como contrapunto, alcanzan valores inferiores: Información y Análisis Contable; Finanzas de Empresas Turísticas; y Alemán I, asignaturas cuyos departamentos deberían adoptar algún tipo de medidas.

**TABLA 5.8.2. Satisfacción con algunas asignaturas**

Curso académico		2020/21	
Asignatura	Item	Media	Nº resp.
TIC'S APLICADAS AL TURISMO	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,86	7
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,31	13
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,00	7
SOCIOLOGÍA DE LA CULTURA	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,67	3
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,33	6
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,50	4
SOCIOLOGÍA	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,73	11
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,67	12
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,64	11
RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,25	4
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,14	7
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,50	4
RECURSOS DEL ESPACIO TURÍSTICO	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,18	11
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,67	15
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,00	14
PSICOLOGÍA DE LOS GRUPOS Y DE LAS ORGANIZACIONES	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,76	29
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,71	14
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,66	35

PORTUGUÉS	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,33	3
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,50	2
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,00	3
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TURISMO DE INTERIOR	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,33	9
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	2,25	12
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,30	10
PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO TURÍSTICO	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,00	23
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,52	21
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,83	23
PATRIMONIO CULTURAL	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,91	11
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	5,00	20
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	5,00	12
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,46	26
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,56	25
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,56	27
OCIO Y TIEMPO LIBRE	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,75	4
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	2,80	5
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,33	6
MÉTODOS DE PREVISIÓN PARA EL TURISMO	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,50	4
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,30	10
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,50	4
MARKETING TURÍSTICO	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,75	8
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,42	12
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,80	10
LA FISCALIDAD DEL SECTOR TURISMO	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	2,50	2
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,22	9
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,00	3
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS TURÍSTICOS	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,56	18
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,05	20
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,09	23
INTRODUCCIÓN AL DERECHO	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,50	24
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,23	26
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,67	30
INTRODUCCIÓN A LA ECONOMÍA	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,53	19
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,56	27
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,76	25
INGLÉS IV	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,13	32
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,76	17
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,22	37
INGLÉS III	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,82	11
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,19	16
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,20	15
INGLÉS II	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,00	12
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,54	13

	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,46	13
INGLÉS I	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,38	16
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,36	22
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,47	19
	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	2,21	14
INFORMACIÓN Y ANÁLISIS CONTABLE	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	2,63	16
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	2,00	16
	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,75	4
IMPACTO AMBIENTAL DEL TURISMO	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,67	6
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,75	4
	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,70	20
HISTORIA DEL MUNDO ACTUAL	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,95	22
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,00	22
	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,50	10
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,20	15
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,93	14
	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,25	8
GESTIÓN DE EVENTOS Y PROTOCOLO	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,46	13
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,56	9
	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,71	17
GEOGRAFÍA	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,57	14
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,42	24
	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,50	2
FRANCÉS III	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,00	1
	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,00	14
FRANCÉS II	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,58	12
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,47	17
	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,73	15
FRANCÉS I	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,65	17
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,82	17
	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,79	14
FORMACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL ESPAÑOL	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,95	22
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,93	14
	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	1,71	31
FINANZAS DE EMPRESAS TURÍSTICAS	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	2,55	20
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	2,03	36
	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	2,67	9
ESTRUCTURA DE MERCADOS	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,45	11
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,25	12
	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,33	24
ESTADÍSTICA	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,87	23
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,48	27
	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,33	18
ECONOMÍA DEL TRANSPORTE	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,44	25

	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,35	26
DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE ITINERARIOS TURÍSTICOS	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,23	13
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,47	15
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,31	13
DIRECCIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,86	14
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,41	17
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,74	19
DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,84	25
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,50	18
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,82	34
DIRECCIÓN DE EMPRESAS	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,60	35
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,31	32
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,51	41
DESARROLLO LOCAL Y TURISMO SOSTENIBLE	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,89	9
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,60	10
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,90	10
DERECHO PÚBLICO DEL TURISMO	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,38	16
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,57	14
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,39	18
DERECHO DE LA EMPRESA TURÍSTICA	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	3,82	17
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,74	19
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,90	20
ALIMENTOS Y NUTRICIÓN	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,00	4
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	2,33	9
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	3,50	4
ALEMÁN II	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,00	1
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	2,50	2
ALEMÁN I	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	2,60	5
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	3,83	6
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	2,83	6
ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN ESPACIOS NATURALES	Satisfacción de estudiantes con las tutorías	4,50	12
	Satisfacción de estudiantes con la asignatura	4,67	12
	Satisfacción de estudiantes con el profesorado	4,50	12

Además, se realizó una encuesta de satisfacción entre el Personal de Administración y Servicios entre el 20 y 27 de mayo de 2019, en la que participaron 32 personas, cuyos valores medios aparecen recogidos en la Tabla 5.8.3.

Como puede comprobarse en la misma, el aspecto peor valorado es el de “La formación que recibes del Plan de Formación de la UAM es adecuada a tu puesto de trabajo” con una puntuación de 2,93, en una escala de Likert de 5 puntos. Tampoco alcanza una valoración muy alta la pregunta “Tu opinión/sugerencias para la mejora de las titulaciones son tenidas en cuenta” con una media de 3,32. En el otro extremo de la valoración se encontrarían “Las infraestructuras (aulas de clase aulas de informática) en las que se desarrollan las clases son suficientes y apropiadas para atender a los estudiantes de la Facultad” con 4,19 y “En global consideras que la calidad del servicio que prestas a la titulación o titulaciones en las que estás implicado es adecuada” con 4,23.

**TABLA 5.8.3. Encuesta al Personal de Administración y Servicios**

Pregunta	Media
La planificación y organización de las tareas que tu realizas con respecto a las titulaciones son adecuadas	3,89
Las herramientas de trabajo son las adecuadas para el desempeño de tus funciones	3,81
Las incidencias en las herramientas de trabajo se resuelven adecuadamente	3,42
La formación que recibes del Plan de Formación de la UAM es adecuada a tu puesto de trabajo	2,93
Las infraestructuras (aulas de clase aulas de informática) en las que se desarrollan las clases son suficientes y apropiadas para atender a los estudiantes de la Facultad	4,19
Los laboratorios docentes son suficientes y tienen el equipamiento y medidas de seguridad adecuadas para el buen desarrollo de la docencia	4,00
Los procedimientos en el proceso de admisión y matriculación de los estudiantes son adecuados	3,81
Los procedimientos para el reconocimiento de créditos y convalidaciones son adecuados	3,81
Los procedimientos para asignación de recursos materiales - aulas laboratorios - (Sigm@) son adecuados	4,00
Los procedimientos de registro de la asignación docente (PDS) son adecuados	3,33
La información existente sobre los títulos (página web del centro y otra información pública) su actualización y difusión son adecuadas	3,72
La comunicación y coordinación con los responsables académicos (Decanato Administración Dirección de Departamento) en relación con tus funciones es adecuada y fluida	3,82
La comunicación y coordinación con el personal docente en relación a las titulaciones en las que estás implicado es adecuada y fluida	3,54
La comunicación y coordinación con otros miembros del PAS en relación a las titulaciones en las que estás implicado es adecuada y fluida	3,65
La comunicación con los estudiantes de la titulación o titulaciones en las que estás implicado es adecuada y fluida	4,00
Tu opinión/sugerencias para la mejora de las titulaciones son tenidas en cuenta	3,32
En global consideras que la calidad del servicio que prestas a la titulación o titulaciones en las que estás implicado es adecuada	4,23

Hay dos preguntas abiertas, que son:

1) Aspectos que consideras deberían mejorar o incorporar las titulaciones en las que participas, que tuvo las respuestas siguientes:

- a) *Sería necesario más personal de Administración y servicios para atender con más dedicación a vicedecanos, profesores y estudiantes.*
- b) *Mejorar la respuesta a las incidencias en las herramientas de trabajo que utilizamos para la gestión diaria, Sigma, Web, Registro....*
- c) *Mayor comunicación entre los diferentes servicios de la Facultad. Mayor coordinación entre los objetivos de la Facultad y los servicios que la apoyan.*
- d) *Creo que la estructura organizativa de las Facultad podría mejorar.*
- e) *La entrega de los trabajos fin de grado y máster no se puede prorrogar innecesariamente hasta el mes de septiembre únicamente porque los estudiantes realicen el máximo posible de las prácticas extracurriculares. La finalización de la titulación en el mes de septiembre, en vez de junio o julio perjudica el nivel de la enseñanza de la universidad y el expediente de los estudiantes.*

2) Aspectos que consideras positivos de las titulaciones en las que participas, que tuvo las respuestas siguientes:

- a) *Hay determinadas personas que tienen una dedicación especial en la relación con el personal de Administración y Servicios y con los estudiantes. Lamentablemente son muy pocos y siempre los mismos.*
- b) *Las prácticas en empresas*
- c) *La buena predisposición del personal para aprender y mejorar en la prestación del servicio que se da a los estudiantes.*
- d) *Receptividad a la hora de implementar mejoras.*

## 5.9. Comunicación y difusión de la titulación

Las actuaciones para la comunicación y difusión de la titulación han seguido estando este curso 2020-21 mediatizadas por la situación de alarma sanitaria COVID-19, lo que ha provocado la suspensión de algunos actos de información presenciales a los estudiantes, si bien en menor medida que durante el curso 2019-20. Esta situación se ha intentado compensar reforzando la comunicación online a través de las páginas web de la UAM y de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

La Web es el canal fundamental de comunicación e información con los estudiantes y futuros estudiantes del Grado en Turismo. Conscientes de esta importancia, desde Decanato de la Facultad se ha procedido a una completa renovación de la página web de la Facultad, que se sigue actualizando y mejorando continuamente. Así, desde junio de 2019 esta web ofrece un resumen del Grado, con información muy detallada acerca de los objetivos de la formación, las competencias fomentadas, los trámites de acceso, la admisión y matrícula, el plan de estudios, la movilidad, las prácticas externas y las salidas profesionales. Además, se ha presentado de una forma más ordenada y amigable la información buscada por los estudiantes: guías de las asignaturas, calendario de evaluación, horarios, aulas de clase, etc. Todos los contenidos han quedado plenamente integrados en una imagen moderna y uniforme de la Facultad. Para mejorar la imagen internacional de este Grado, una parte de los contenidos también se han publicado en inglés.

Para conseguir una mayor difusión de los estudios en Turismo de la UAM se ha participado - siempre que el estado sanitario lo permitiera- en una serie de actividades, jornadas y eventos informativos:

- Las tradicionales Jornadas de Puertas Abiertas, que constituían el medio habitual de contactar e informar a los estudiantes y profesores de Bachillerato durante el mes de abril, fueron suspendidas por la situación de la pandemia. En los cursos previos al confinamiento, se conseguía atraer a más de 500 estudiantes a nuestra Facultad.
- Participación en la 29ª edición de la Feria AULA (Salón Internacional del Estudiante y de la Oferta Formativa) que, debido a las condiciones sanitarias, se tuvo que celebrar de manera virtual del 17 de marzo al 17 de abril de 2021. La participación en este importante evento resulta fundamental para la promoción del Grado y la captación de futuros estudiantes.
- Para mejorar la comunicación online con los futuros estudiantes y compensar así la ausencia de canales presenciales, en junio de 2020 la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional de Rectorado organizó las jornadas Asómate a la UAM por grados, presentando vídeos promocionales en la web de la UAM para los estudiantes que se matricularían en el curso 2020-21. Desde la coordinación del Grado en Turismo se prepararon los textos formativos y para la realización del video contamos con la colaboración de los profesores: Ricardo García García, María Soledad Celemín Pedroche y Raquel Novero Plaza.
- Desde la Fundación de la UAM se grabaron una serie de entrevistas que están en YouTube vinculadas al Turismo, como la realizada al Profesor José Miguel Rodríguez Antón titulada “Dirección de empresas de turismo” (<https://www.youtube.com/watch?v=AxCUXudEpAQ>).

- Desde Rectorado se solicitó en julio de 2020 el nombre y contacto con antiguos alumnos del Grado en Turismo para realizar una entrevista que ampliara la información disponible en la web de la UAM para futuros estudiantes de Turismo.
- Participación en la Encuesta anual del diario El Mundo ofreciendo información detallada sobre el Grado en Turismo.
- Participación en el ranking CYD de la Fundación Conocimiento y Desarrollo, cumplimentando la información requerida respecto a tamaño de los grupos, optativas ofertadas, idiomas de impartición, prácticas, empleabilidad, internacionalización de los estudios, áreas de especialización, etc.

### 5.10. Recursos materiales y servicios

Los estudiantes del Grado en Turismo tienen a su disposición todas las instalaciones de la UAM y, en particular, las de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. La satisfacción que muestran los/as estudiantes con los espacios docentes en el curso 2020-2021 es elevada como se ha indicado, con una media de 3,67 sobre 5; añadiendo una alta satisfacción con los: servicios de gestión 3,96. La valoración de estos espacios por el profesorado asciende a 4,20. La mejora en los espacios de la Facultad es permanente, introduciendo mejoras de manera permanente, incluso en periodos de pandemia.

La Facultad cuenta con una biblioteca dentro de sus instalaciones. Ofrece numerosos puestos de lectura y varias salas de estudio. Respecto a las colecciones, dispone de más de 100.000 monografías en papel, 177.000 electrónicas, 5.900 títulos de revista papel y 10.000 electrónicas, además de importantes bases de datos especializadas en economía y empresa así como un amplio elenco de recursos electrónicos a los que se accede a través de la propia Universidad Autónoma de Madrid (UAM) o por el Consorcio Madroño. Todo el material en formato electrónico es accesible desde fuera del campus vía VPN. (ver <https://www.uam.es/uam/vida-uam/bibliotecas/biblioteca-economicas>). Hay que destacar el acceso a todos los recursos bibliográficos de la UAM por parte de todos sus alumnos, tanto en formato online como en papel y pueden utilizar cualquiera de las bibliotecas del Campus, así como el Centro de Documentación Estadística. Para potenciar su uso, todos los años se realiza una presentación de los servicios que presta la Biblioteca de la Facultad en el acto de bienvenida a los nuevos estudiantes. También se imparten charlas sobre el uso de sus recursos. La satisfacción con los recursos bibliográficos por parte de los/las estudiantes asciende a 4,27.

Cabe señalar la política de la UAM que promueve activamente la eliminación de barreras arquitectónicas realizando de forma continua obras de mejora adaptadas al espacio existente, siempre con la intención de incidir lo mínimo posible en el uso cotidiano de los edificios. Existe información pública al respecto que puede consultarse en la dirección [http://www.uam.es/ss/Satellite/es/1242648499195/1242650053819/generico/generico/Supresion\\_de\\_barreras\\_arquitectonicas.htm](http://www.uam.es/ss/Satellite/es/1242648499195/1242650053819/generico/generico/Supresion_de_barreras_arquitectonicas.htm) Las obras de mejora de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales permiten acceder en ascensor a dicha instalación, así como disfrutar de un mostrador de menor altura para la atención de personas en sillas de ruedas.

Todos los estudiantes de la UAM, desde el momento de su matrícula, disponen de correo electrónico, una licencia Office 365 y libre acceso tanto a la red inalámbrica como a cualquiera de las “Aulas de Informática” del Campus de la UAM. Estas aulas disponen de ordenadores con conexión ADSL y el software especializado necesario para poder realizar las prácticas y trabajos de las diferentes materias. La UAM dispone de aulas de informática en cada uno de los centros con más de 900 ordenadores personales. En este sentido, es conveniente señalar la apertura en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales una nueva sala multimedia con 53 ordenadores, pizarra, pantalla y proyector. Esta sala está disponible para todos los usuarios,

alumnos, PAS y PDI y permite tanto organizar sesiones de formación, como trabajar de forma individual. Todos los equipos disponen de software y programas adaptados a las necesidades educativas de los Planes de Estudios de la Facultad (paquetes estadísticos, econométricos y matemáticos).

En lo que hace referencia a recursos informáticos, se utiliza Moodle y SIGMA como entornos facilitadores de los procesos de gestión y docencia. Se ha ampliado el entorno SIGMA disponible, introduciendo las Guías docentes en él, de forma que su actualización será más sencilla en próximos cursos. Es especialmente relevante el préstamo de ordenadores y calculadores que realiza la biblioteca de la Facultad, así como la disponibilidad de programas online para el desarrollo de la actividad docente (Ewius, Contaplus, etc.). Se dispone de red wifi por todo el campus. Todo ello hace que la valoración de los/as estudiantes de los recursos tecnológicos alcance una valoración media de 3,59.

Durante el curso, la pandemia siguió determinando la docencia. Los medios tecnológicos empleados en el segundo semestre de 2019-20 se siguieron empleando en el curso 2020-21 complementados por otros adicionales. Entre los recursos que se han mantenido o ampliado para facilitar la docencia destacan:

- La utilización de la plataforma Teams para la docencia y tutorías con los estudiantes, junto con el entorno Office 365, disponibles para todos los/as estudiantes y profesorado de la UAM, y que ha sido el medio fundamental para el desarrollo de la actividad académica.
- Por otra parte, para posibilitar el acceso y seguimiento de la docencia online, se facilitó a los/as estudiantes con problemas de disponibilidad de tecnología el préstamo de ordenadores y/o módem USB.
- Tabletas gráficas y micrófonos para el profesorado.
- Se instalaron cámaras y equipos de audio en todas las aulas en las que se impartía la docencia en régimen de semipresencialidad, en los cursos 2º y 3º. Dicho material supuso un importante esfuerzo económico para la Facultad, pero ha significado una mejora notable de los recursos tecnológicos disponibles para las futuras necesidades docentes en las distintas modalidades.

### 5.11. Recursos humanos

En el curso 2020-21 había 307 profesores en la Facultad de Ciencias Económicas, de ellos/as 224 eran doctores (73%), 172 eran permanentes (CU, TU, PCD y Colaboradores) esto es el 56%, que tenían 717 quinquenios y 239 sexenios.

En 2020-21 impartieron clase en el Grado en Turismo 74 docentes, algo menos que en el curso precedente que fue de 80 (debido a que se impartieron algunas asignaturas menos), de los/as cuales 51 eran doctores/as, representando el 68,92% (en 2018-19 el 67,6% y en 2019-20 el 78,75%), porcentaje similar al de cursos precedentes. El porcentaje de profesorado permanente fue inferior al de los cursos previos con un 40,54% (52,5% en 2019-20). También son reseñables, por un lado, la reducción del porcentaje de Profesores/as Titulares de Universidad, representando sólo el 9,46% (el 22% en 2017-18, 14% en 2018-19 y 18,75% en 2019-20), por otro, una ligera reducción de los/las Profesores/as Contratados/as Doctores/as que pasan a representar el 25,68% (22% en 2017-18, 27% en 2018-19 y 27,5% en 2019-20) o un 28,38% si se incluyen a los/as interinos, y finalmente, el manteniendo de la importancia de los profesores asociados que imparten clase en este grado, siendo 22 (22 de 71 en 2018-19, 20 de 80 en 2019-20).

**TABLA 5.11.1. Profesorado del Grado en Turismo (curso 2020-21)**

Categoría	Número	%	Doctores	Experiencia docente (Quinquenios)	Experiencia investigadora (Sexenios)
Profesor Ayudante	1	1,35%			
Catedrático de Universidad	3	4,05%	3	17	12
Otras Categorías	3	4,05%			
Profesor Contratado Doctor Interino	2	2,70%	2	1	0
Profesor Asociado	22	29,73%	5		
Profesor Ayudante Doctor	15	20,27%	15		
Profesor Colaborador	1	1,35%		4	0
Profesor Contratado Doctor	19	25,68%	19	60	19
Profesor Titular Universidad	7	9,46%	7	31	18
Investigador predoctoral	1	1,35%			
Total	74	100%	51	113	49

En la tabla 5.11.2. siguiente se observa que el número de quinquenios y sexenios del profesorado de la titulación. Además, en la misma tabla, se presentan los principales indicadores de innovación y formación docentes que también muestran un claro retroceso, seguramente por la incidencia de la pandemia. Así, en el curso 2020-21 participación 16 profesore/as (27 en 2018-19 y 39 en 2019-20) en proyectos de innovación docente, esto es un 22,22% (38% en 2018-19 y 48,75% en 2019-20) del profesorado que imparte clase en el grado. Además, 18 (22 en 2018-19 y 26 en 2019-20) docentes de la titulación recibieron cursos de formación docente, con un total de 338 horas (362 en 2019-20).

**TABLA 5.11.2. Características del profesorado del Grado en Turismo**

	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Porcentaje del PDI doctor	71,70%	75,93%	70,69%	67,61%	78,75%	68,92%
Porcentaje del PDI permanente	58,49%	55,56%	51,72%	47,89%	52,50%	40,54%
Número de Sexenios reconocidos	46	46	45	66	71	49
Número de quinquenios	116	119	114	133	169	113
Porcentaje de PDI participante en actividades formativas	18,87%	55,32%	31,03%	32,39%	32,50%	25,00%
Tasa de participación en proyectos de innovación docente	20,00%	25,53%	36,21%	38,03%	48,75%	22,22%
Profesores participantes en DOCENTIA	14,81%	21,74%	19,05%	7,41%	24,32%	21,43%
Porcentaje de profesores que superan la puntuación media en la convocatoria del programa DOCENTIA	75,00%	60,00%	100,00%	0,00%	77,78%	83,33%

Tasa de participación proyectos de innovación docente



En Docencia el número de participantes fue de 6 de los/as 28 que fueron invitados/as a hacerlo (2 de 27 en 2018-19 y 9 de 37 en 2019-20), que suponen un 21,43% (7,4% en 2018-19 y 24,32% en 2019-20), marcando el segundo porcentaje más alto de los seis cursos recogidos en la tabla; además, de los 6 que participaron, 5 superaron la nota media de la Universidad.

El Personal de Administración y Servicios de la UAM a fecha 31 de diciembre de 2021 estaba compuesto por 1.084 personas (29,3% del total de personal). De ellos/as el 55,4% eran funcionarios, el 62,4% mujeres y la mayoría de los/as cuales estaban encuadrados/as en los grupos C, C1 y C2 (65,1%).

El Personal de Administración y Servicios disponible en la Facultad no ha sufrido modificaciones sustanciales, siendo destacable la existencia de oficinas de Prácticas y de Relaciones Internacionales propias. El próximo curso se desarrollará la encuesta de satisfacción al PAS, que se combinará con los encuentros bianuales celebrados con el equipo decanal, en los que se obtiene una valoración cualitativa del desarrollo de la actividad propia de la institución.

## 6. Identificación de puntos fuertes y áreas de mejora

En el duodécimo curso de implantación del Grado en Turismo, curso que siguió condicionado por la pandemia, se detectan los siguientes puntos fuertes -similares a los de cursos precedentes-, tras el análisis de los datos y las reuniones de coordinación mantenidas con los grupos de interés:

1) **Oferta variada de asignaturas optativas que pueden cursarse en cuarto curso, con dos menciones:** “Gestión de Empresas Turísticas” y “Planificación del Patrimonio y de los Recursos Turísticos. Así como la **posibilidad de cursar hasta 5 idiomas:** inglés, francés, alemán, italiano y portugués, así como chino de forma complementaria que está muy extendido entre los/as estudiantes de turismo. También es posible la realización de prácticas en empresas de 12, 18 y 24 créditos ECTS.

2) **El personal académico del título en general es adecuado y suficiente para el logro de los objetivos.** El perfil global de los docentes del Grado muestra alrededor del 69% de doctores, con amplia experiencia docente e investigadora como reflejan 113 quinquenios docentes y 49 sexenios de investigación. Igualmente se observa una alta productividad científica materializada en publicaciones de impacto y proyectos competitivos. Por otra parte destacamos que gran parte del profesorado, aun perteneciendo a diferentes áreas de conocimiento, vincula su investigación al sector turismo lo que ayuda a dar más identidad al título.

- 3) La Facultad dispone de personal propio para la gestión de las prácticas académicas externas y la movilidad internacional, totalmente necesario dado el volumen de intercambios y prácticas de los estudiantes del centro.
- 4) Los alumnos muestran alta motivación con la titulación y están fuertemente cohesionados. Esto es debido, al menos en parte, al **programa de excursiones que organizan**, entre otros, los profesores de las asignaturas Formación del Patrimonio Cultural Español y Patrimonio Cultural, Profesores Ignacio González y Raquel Novero, en el que participan estudiantes de 2º, 3º y 4º cursos. Este programa hubo de suspenderse en marzo de 2020 por la razón sobradamente conocida; aunque durante este curso se ha realizado alguna experiencia virtual para mitigar esta circunstancia.
- 5) Los Trabajos Fin de Grado son adecuados para la adquisición de las competencias y habilidades propias de un trabajo de culminación de estudios de grado. Además, están perfectamente orientados a la mención o fuera de mención a la que decidieron matricularse los estudiantes.
- 6) **Impartición del programa de gestión hotelera OTHELLO-MILLENIUM** -muy empleado en el sector hotelero-, en la asignatura Dirección de Hoteles y Alojamientos Turísticos, que es explicado por los profesores José Miguel Rodríguez Antón y María Soledad Celemín, así como en la asignatura optativa de 4º curso Gestión de Eventos y Protocolo impartida por el profesor José Miguel Rodríguez Antón.
- 7) Alta coordinación entre los profesores.
- 8) Diferenciación del título como oferta de grado de nivel, que es necesario potenciar en mayor medida.
- 9) La titulación oferta cursos “Cero” para nivelación de perfiles, tanto en materias como Matemáticas como Informática.
- 10) Existe una única página web del título, con buena información pública, que se actualiza sistemáticamente. En particular, señalar la puesta a disposición de todos los interesados de indicadores de calidad de las titulaciones (acceso, tasas de graduación, éxito y abandono, satisfacción, empleabilidad, etc.).
- 12) Existencia de una “Guía del Profesor”.
- 13) Los estudiantes están satisfechos, en general, con el profesorado y asignaturas de la titulación.
- 14) Un aumento del control sobre el desarrollo de las prácticas, que asegura su calidad, como consecuencia del paso de las prácticas de obligatorias a optativas.
- 15) Los datos de inserción laboral son aceptables, pero apuntan a que es necesario dar más formación práctica y formación asociada con las competencias instrumentales (idiomas, informática, documentación...) en la titulación, aunque más del 90% manifiesta que volverían a estudiar el Grado en Turismo.
- 16) **Existencia de una doble titulación en Turismo en la UAM y la Universidad de Angers, Francia**, que habrá que impulsar en los próximos cursos.
- 17) Los docentes y estudiantes están satisfechos con el plan de estudios y los recursos de la Facultad.

No obstante, es necesario considerarse a futuro unas acciones de mejora en la titulación, que podrían ser las siguientes:

- 1) **La tasa de abandono en los dos primeros cursos del Grado en Turismo es muy elevada, situándose alrededor del 30%. Esto debe analizarse y buscar medios para reducir esta proporción. En este sentido, es reseñable el proyecto de Innovación Docente que se ha promovido desde el Decanato de la Facultad, en el que participan varias Vicedecanas y todos/as los/as coordinadores/as de grado.**
- 2) **Se reduce fuertemente el número de preinscritos en primera opción y también en los de segunda y otras, entre los que eligen el Grado en Turismo. Esto, más que un hecho esporádico, es una tendencia que se va acentuando curso tras curso.**
- 3) **En el documento de verificación del grado preveía una tasa de graduación del 75% -en el curso 2017-18 fue casi 18 puntos inferior.**

- 4) Aumento de la información sobre intercambios internacionales a estudiantes y la realización de más acuerdos con universidades extranjeras que impartan estudios similares a este.
- 5) Seguir mejorando el Plan de Acción Tutelar, dado que la satisfacción de los estudiantes con el mismo continúa siendo baja. La responsable del plan en la Facultad, así como el equipo decanal, están proponiendo soluciones a este problema de forma decidida y poco a poco se va notando una mejora en la satisfacción sobre el mismo.
- 6) A pesar de todas las medidas implementadas, los resultados de participación en las encuestas en el Grado en Turismo siguen siendo bajos, tanto entre los estudiantes como entre el profesorado.
- 7) Sería conveniente modificar el mobiliario que tienen las aulas para permitir la implantación de las nuevas metodologías docentes.
- 8) Es necesario introducir cambios importantes y urgentes en los métodos docentes empleados en algunas asignaturas que curso tras curso salen mal evaluadas.
- 9) **Presencia de muchos estudiantes** de otros países en esta titulación, especialmente de nacionalidad China, **con poco conocimiento de español**. Siendo un problema en todas las universidades madrileñas, se realizó un esfuerzo por alinear planteamientos, de forma que la Comisión de Admisión de las Universidades Públicas de Madrid acordó exigir para ser admitido en los estudios de grado que se imparten en español un nivel de B2 a estudiantes no hispanohablantes (fecha 26 de noviembre de 2019). No obstante, la presencia de estudiantes extranjeros, si se logra superar el problema idiomático, supone una riqueza enorme para la titulación.
- 10) No hay evidencia de encuestas a empleadores o análisis de las memorias de prácticas. No obstante, durante el curso 2018-19, en concreto el 9 de mayo de 2019, la Vicedecana de Prácticas, Empleabilidad y Relaciones Institucionales, organizó un Desayuno con Empresas, en la sala de Juntas de la Facultad, en el que participaron numerosos/as representantes de empresas, entre ellos de varias del sector turismo, quienes señalaron la valiosa formación de nuestros estudiantes, señalaron la conveniencia de seguir apostando por los idiomas, especialmente el inglés y por el manejo de herramientas informáticas. También desde el Vicedecanato de Calidad e Innovación, se abordan diferentes encuestas a diferentes colectivos que mitigan la ausencia de algunos datos.
- 11) Se evidencia una necesidad de mayor formación en software tal como AMADEUS u OPERA. Sin embargo, desde el curso 2017-18, como se ha mencionado, se explica a los estudiantes de tercero y cuarto el programa de gestión hotelera y de eventos OTHELLO-MILLENIUM.
- 12) Se observa la necesidad de mejorar las capacidades idiomáticas de los estudiantes, dado que al término de la titulación no todos alcanzan B2 en inglés y B1 en un segundo idioma, francés ó alemán (también A2 en un tercer idioma, italiano o portugués, que son optativos). Este último aspecto de alcanzar B1 en un segundo idioma, está en vías de solución dado que en el Plan de Estudios modificado se incluyen dos asignaturas nuevas: Francés III y Alemán III.
- 13) Problemas en la mención en Planificación del Patrimonio y de los Recursos Turísticos, dado que alguna asignatura no ha podido impartirse por baja matrícula.

**En todo caso, es necesario profundizar en los problemas mencionados de la titulación, algunos de los cuales no se han conseguido subsanar.**

## 7. Conclusiones

En términos generales, se considera que el duodécimo curso desde la implantación del Grado en Turismo en el 2009-10, ha sido aceptable, a pesar de los cambios significativos que ha conllevado la continuación del proceso de perfeccionamiento del método de evaluación continua, la adquisición de competencias, el fomento del trabajo autónomo del estudiante, la introducción de las nuevas metodologías docentes, la adaptación a los cambios que se introdujeron en la plataforma Moodle y los problemas inducidos por la continuación de la pandemia de la COVID-19; así como algunos acontecimientos climatológicos como Filomena. Es destacable el gran esfuerzo realizado por la mayoría del profesorado para lograr esos objetivos y, en general, su

adaptación a la enseñanza, primero no presencial y luego en 2020-21 en formato híbrido o semipresencial empleando medios tecnológicos (MS Teams, Zoom, algunas funciones de Moodle, entre otros); la labor desempeñada por los coordinadores de grupo, quienes en gran medida han logrado ajustar los calendarios de las actividades de todas las asignaturas de su grupo y cuatrimestre, evitando solapamientos en la entrega de trabajos y exámenes, así como que aumenten las tasas de respuesta de las encuestas; la dedicación y entrega del personal de administración y servicios: Secretaría de la Facultad y Departamentos, Biblioteca, Oficina de Relaciones Internacionales, Conserjería, Oficina de Prácticas en Empresas, Soporte Informático y otros; la coordinación ejercida por los directores/as de departamento que ha sido esencial durante el curso que ha seguido afectado por la pandemia y el apoyo ilimitado del equipo decanal (Decana, Vicedecana de Estudios de Grado, Vicedecana de Calidad e Innovación, Vicedecana de Estudiantes, Vicedecana de Prácticas, Empleabilidad y Relaciones Institucionales, Vicedecano de Relaciones Internacionales, Secretario Académico y Vicedecano de Coordinación, Vicedecano de Investigación y Transferencia, Vicedecana de Profesorado y Vicedecano de Estudios de Posgrado) el Administrador-Gerente, la Jefa de la Sección de Alumnos y la Responsable del Grado en Turismo de la Secretaría de la Facultad. No obstante, merece una mención muy destacada la labor realizada por las Vicedecana de Calidad e Innovación y la Vicedecana de Estudios de Grado, que debieron coordinar la docencia en un periodo en el que fue necesario simultanear docencia presencial y online, resolver situaciones difíciles, reajustar los calendarios de exámenes, ampliar del número de estudiantes admitidos en asignaturas optativas y así, un largo etcétera. También ha sido muy destacable y encomiable la labor del Responsable COVID de la Facultad, el Vicedecano de Estudios de Postgrado Prof. José Luis Méndez García de Paredes.

No obstante, al igual que en los cursos precedentes, se han detectado algunas debilidades como son: por un lado, la dispar motivación de los/as estudiantes, especialmente entre aquellos más apasionados por el sector turismo y los menos proclives a éste; por otro, se ha manifestado cierta falta de compromiso para asumir esfuerzo y responsabilidad en el desarrollo de las tareas. Asimismo, como ha puesto de manifiesto el informe de inserción laboral, muchos de los estudiantes de esta titulación compaginan los estudios con un trabajo, lo que hace que sea meritorio el esfuerzo que hacen en aras de completar los estudios de turismo en la UAM. También, conviene destacar que mayoritariamente se adecuaron de forma óptima a la docencia adaptada a las condiciones de la pandemia que hubo que implementar en el curso 2020-21.

Desde el curso 2017-18 existen dos grupos en la titulación, uno con horario de mañana y otro con horario de tarde. En el curso 2020-21 no se desdoblaron las asignaturas: 19514 Derecho de la Empresa Turística; 16627; 16637 Inglés III; 16641 Inglés IV, Alemán I y 16632 Alemán II, que hacen que los horarios resultantes no sean plenamente satisfactorios, dado que obliga a situar las clases de dichas asignaturas en un horario entre el turno de mañana (9:00 a 13:00) y el de tarde (16:00 y 20:00). Habría que trabajar en el desdoble de dichas asignaturas, especialmente de aquellas que tengan un elevado número de estudiantes.

De cara al futuro, se detecta como elemento de mejora una mejor coordinación docente entre las diferentes asignaturas, así como el fortalecimiento del Plan de Acción Tutorial en el que la participación detectada es ligeramente inferior a lo esperado. Se han establecido mejoras en la elaboración de las Guías Docentes que permiten garantizar el grado de evaluación continua comprometido en la memoria de verificación así como en el sistema de evaluación para que éste sea concordante con lo establecido en la normativa de la Universidad. Es necesario recordar los datos negativos en algunas asignaturas que se vienen repitiendo en los últimos cursos, que hace necesario un proceso de reflexión por parte de los departamentos implicados.

Además recordemos que en el curso 2018-19 se implantó la modificación del Plan de Estudios que consistió *grosso modo* en: la introducción de dos menciones en cuarto curso; el

fortalecimiento de los idiomas (inclusión de Italiano, Portugués, Francés III y Alemán III); las prácticas en empresas optativas de 12, 18 y 24 créditos ECTS, como pasa en otras titulaciones de la Facultad; Trabajo Fin de Grado de 6 créditos ECTS como pasa en el resto de grados, desdoble de asignaturas de 12 ECTS y algunos cambios más. No obstante, esta implantación generó algunos problemas la mayoría de los cuales fueron resolviéndose en ese primer curso de implantación. El sistema de menciones y la existencia de asignaturas optativas con baja ocupación están sujetos a un proceso de reflexión por parte del centro. Este proceso requerirá de un tiempo adicional para poder diferenciar el efecto de la pandemia del funcionamiento propio del título.

También es recomendable una información más clara sobre la realización de intercambios internacionales para los estudiantes de esta titulación y la firma de algunos convenios más con universidades extranjeras con titulaciones semejantes. Atendiendo a una mayor demanda de intercambios internacionales, el Vicedecano de Relaciones Internacionales y el Delegado de la Decana para el Grado en Turismo y el Grado en Gestión Aeronáutica, con el apoyo del Prof. Dr. José Miguel Rodríguez Antón, consiguieron durante el curso 2018-19 culminar el Convenio para una doble titulación con la Universidad de Angers (Francia), que se puso en funcionamiento en el curso 2019-20 del que es tutora la profesora Lorenza Berlanga, del Departamento de Filología Francesa.

Los datos de inserción laboral del curso 2019-20 (últimos disponibles), fueron aceptables, pero apuntan a que es necesario dar más formación práctica y formación asociada con las competencias instrumentales (idiomas, informática, documentación...) en la titulación. En este sentido, como se ha mencionado con anterioridad, se ha seguido explicando uno de los programas de gestión hotelera más empleado, OTHELLO-MILLENIUM, en la asignatura 16638 Dirección de Hoteles y Alojamientos Turísticos, cuyo módulo para la gestión de eventos se emplea en la asignatura optativa de cuarto curso 19551 Gestión de Eventos y Protocolo.

Por último, es muy reseñable el mantenimiento de las actividades vinculadas al Grado en Turismo una vez que la pandemia lo permita: excursiones y conferencias -aunque sea de forma virtual- han incrementado la cohesión entre los/as estudiantes de la titulación entre sí y con los/as profesore/as, y de estos/as entre sí, facilitando además la adquisición de conocimientos y competencias y de paso, han contribuido al aumentado del porcentaje de aquellas/os estudiantes que al concluir sus estudios, volverían a estudiarlos. Este programa de actividades, impulsado desde el curso 2017-18, se mantuvo durante parte de 2019-20 viéndose abruptamente interrumpido con la pandemia, retomándose de forma virtual o con presencialidad limitada en 2020-21.

En conjunto, el desarrollo del Grado en el curso 2020-21 puede considerarse adecuado, aunque sigue siendo necesario introducir mejoras, como las que se han ido poniendo de manifiesto en este informe. Especialmente por las altas tasa de abandono, la reducción del número de preinscritos en primera opción entre los que eligen estos estudios y la baja tasa de graduación. Así mismo, se debe seguir potenciando los puntos fuertes, como el uso de programas informáticos específicos, las actividades complementarias y las prácticas en empresa, muy valorados por los estudiantes, así como el intercambio internacional y el doble título con la Universidad de Angers.