



# Informe de autoevaluación

## DATOS IDENTIFICATIVOS DEL TÍTULO

### DENOMINACIÓN COMPLETA

GRADUADO/A EN TURISMO POR LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

### UNIVERSIDAD

UNIVERSIDAD DE MURCIA

### OTRAS UNIVERSIDADES

### MENCIONES/ ESPECIALIDADES

NO PROCEDE

### MODALIDADES DE IMPARTICIÓN DEL TÍTULO

- PRESENCIAL/DISTANCIA

### NÚMERO DE CRÉDITOS

240

### CENTRO (S) DONDE SE IMPARTE

ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE MURCIA (CENTRO ADSCRITO)

## INTRODUCCIÓN

### Información sobre el proceso de elaboración y aprobación del informe, así como el cumplimiento del proyecto y valoración de las principales dificultades con la previsión de acciones correctoras y/o de mejora.

El informe de autoevaluación del Grado en Turismo ha sido elaborado en sucesivas etapas por la Coordinación del Título y la Comisión de Calidad del Centro. Este documento fue discutido y aprobado, en primera instancia, durante la sesión ordinaria de la Comisión de Calidad de la Escuela Universitaria de Turismo el día 26 de octubre de 2015.

Posteriormente, esta comisión aprobó, en sesión del día 02 de Mayo de 2016, la versión definitiva del informe que se presenta a continuación. En sus consideraciones generales, este informe ofrece un autodiagnóstico sobre la titulación acerca de su funcionamiento en los últimos años, referido a la implantación de la memoria verificada; los mecanismos de comunicación dirigidos a los grupos de interés; la puesta en funcionamiento de un sistema de garantía interna de calidad; la suficiencia y adecuación del personal académico; los recursos materiales y los servicios; los resultados de aprendizaje y los indicadores de rendimiento y satisfacción.

Como podrá comprobarse en el detalle de este informe, la evaluación global obtenida es altamente positiva en atención a las evidencias de las cuales se dispone y que han sido objeto de análisis y estudio en la elaboración de este documento. Se completa, de este modo, un trabajo de seguimiento de la calidad de la titulación que se viene realizando con éxito desde hace seis años y que ha permitido introducir, en sus diversas etapas, las correcciones y mejoras necesarias. En tal sentido, consideramos que la elaboración de este informe de autoevaluación debe ser asumida también como una oportunidad para reforzar las acciones positivas que el título ha implementado e identificar los ámbitos en que todavía existe un espacio para la mejora. En relación con esto último, se asume como un aprendizaje decisivo que es fruto de este proceso, la necesidad de avanzar hacia una intensificación de la cultura de recopilación de evidencias que acrediten las diversas acciones de gestión de calidad y las intervenciones académicas significativas. Por último, debemos agradecer a todos los actores que han contribuido a la elaboración de este documento (profesorado, estudiantes, egresados, empleadores, tutores de prácticas y administrativos del Centro) su participación aportando sugerencias y evidencias para hacer un análisis lo más ajustado posible a la realidad.

Valoración del cumplimiento del proyecto establecido en la memoria de verificación y sus posteriores modificaciones aprobadas, en el caso de que las hubiera.

El Grado en Turismo (GT) tras el informe de verificación del Título (2009) expediente nº 634/2008, la autorización de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (Decreto nº269/2009, de 31 julio), y su alta inicial en el Registro de Universidades, Centros y Títulos del plan de estudios en el que aparece toda la información de la Titulación con código 2500720, se implantó en el curso académico 2009/2010

Desde entonces se ha desarrollado con normalidad, sometiéndose con posterioridad a dos informes de verificación por modificación del Título ( 2010 y 2011) este último para su impartición en la modalidad online (2011), informada favorablemente por ANECA, y un proceso de seguimiento por parte de esta Agencia en el año 2012 y 2014.

El Centro entiende que se han cumplido las previsiones del proyecto establecido en la memoria de verificación, atendidas las evidencias recogidas sobre el particular y que son objeto de exposición a lo largo de este informe.

Motivos por los que no se ha logrado cumplir todo lo incluido en la memoria de verificación y, en su caso, en sus posteriores modificaciones.

Podemos afirmar que se han cumplido convenientemente las previsiones de la memoria verificada del Título. No obstante, durante las ediciones del Título de Grado en Turismo (GT) cursadas hasta la fecha, los principales problemas detectados están referidos a la dificultad para lograr el número de alumnos matriculados por curso académico previstos inicialmente en la memoria. Este bajo índice de matriculados se justifica, entre otros motivos, por la disminución de la renta disponible ocasionada por la crisis económica y por la importante oferta académica que recibe el alumnado en la Región de Murcia en la que conviven hasta tres Universidades que imparten la titulación de GT.

Valoración de las principales dificultades encontradas durante la puesta en marcha y desarrollo del Título.

Entre las dificultades encontradas podemos citar:

1. La tasa de rendimiento del TFG es significativamente menor que en el resto de materias. Esta baja tasa de rendimiento del TFG tiene su justificación en que sólo es posible su defensa si el alumno tiene superadas el resto de las asignaturas.
2. Los alumnos del GT utilizan escasamente los servicios que ofrece la Universidad de Murcia y que están plenamente accesibles para ellos (SIU, SAOP, etc.).

Medidas correctoras que se adoptaron en los casos anteriores y eficacia de las mismas.

Las medidas adoptadas en relación con los problemas descritos son:

1. Motivar a los alumnos a realizar el TFG a través de seminarios a lo largo del primer cuatrimestre donde los Directores de los TFG informen sobre las distintas líneas de trabajo, cómo las van a dirigir y la importancia de comenzar a elaborarlos desde principio de curso. También se propone pasar una encuesta a los alumnos que no presenten el TFG para analizar con detalle el asunto.
2. Se anima a los alumnos a utilizar los servicios universitarios. De hecho, a comienzos del curso viene personal del COIE para informar sobre estas cuestiones.

Previsión de acciones de mejora del Título

Procederemos a aplicar en cada curso académico las mejoras resultantes de las diversas revisiones realizadas del título (resultados obtenidos, sugerencias de alumnos, egresados y profesores, adaptación continua, coordinación vertical y horizontal...).

Se está trabajando para mejorar el grado de empleabilidad de los egresados, habiéndose iniciado algunas acciones en esta línea: difusión a distintos organismos públicos y empresariales de las competencias de nuestros egresados, trabajamos con distintos organismos para que se reconozca la necesidad de titulados en Turismo en varias áreas, como exigir un número de titulados para obtener algunos certificados de calidad o no tener que hacer un examen para ser Guía de la Comunidad Autónoma de la RM si tienen el título de Turismo, organización en el Centro de más jornadas informativas sobre las salidas profesionales, entre otras. Además se están realizando nuevos contactos con otras Universidades para ampliar la oferta de acuerdos internacionales en colaboración con el vicerrectorado competente de la UMU para facilitar a nuestros alumnos el intercambio y la internacionalización de conocimientos.

## DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

**Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO. Estándar: El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones. 1.1 La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y/o sus posteriores modificaciones.**

### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La implantación del plan de estudios y la organización del programa del Grado en Turismo (GT) se han realizado de forma coherente cumpliendo las condiciones establecidas en la memoria verificada por ANECA en 2009.

Así, tal y como se describe en el punto 1.4 de la memoria verificada, el Título de GT se comienza a impartir en 2009 en su primer curso y paulatinamente se va implantando totalmente hasta 2012, simultaneando las titulaciones de Diplomatura y GT hasta la extinción de la primera.

En la modificación del título realizada en 2011, se incluyó la posibilidad de impartir el GT en su modalidad online, ante la necesidad de adaptar estos estudios a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, en especial la enseñanza a distancia de todos aquellos alumnos que, por razones laborales o de otra índole, no pueden asistir con regularidad a clase presencial.

Desde el curso 2009/2010 (también online desde 2011) la EUTM ofrece un itinerario de complementos de formación que ha permitido la obtención del GT a partir de la Diplomatura en Turismo y el más antiguo de Técnico de Empresas y Actividades Turísticas (TEAT). Con el fin de garantizar la adquisición de las competencias del Grado, estos complementos se corresponden con las asignaturas del mismo incluyendo el Trabajo Fin de Grado. Este itinerario de adaptación comprende las siguientes asignaturas:

Turismo Sostenible y Medio Ambiente 6 ECTS.

Gestión de Calidad en el Sector Turístico 6 ECTS.

Relaciones Públicas 6 ECTS.

Ordenación de los Espacios Turísticos 6 ECTS.

Técnicas de Comunicación 6 ECTS.

Transportes 6 ECTS.

Sociología del Turismo y del Ocio 6 ECTS.

Historia del Arte 6 ECTS.

Estadística 6 ECTS.

Trabajo Fin de Grado 6 ECTS.

La organización de las asignaturas del plan de estudios, cuyos programas se incluyen en las Guías Docentes pertinentes, su distribución y secuenciación facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos. La secuenciación de asignaturas a lo largo de los cuatro cursos se plantea de modo que las materias de introducción y más generales se imparten en primero, planteando también unas prácticas de carácter investigador sencillo, adaptadas al primer encuentro con estudios universitarios.

A partir de segundo curso y sucesivos, las materias se van haciendo más específicas, a la vez que incluyen algunos conceptos ya estudiados que se amplían y completan, así como las prácticas que tienen un nivel de dificultad mayor y donde se empieza a exigir al alumnado la exposición oral, tanto en español como en idioma extranjero, para que desarrolle capacidades comunicativas que le serán muy útiles a la hora de cursar la asignatura de Practicum y, por supuesto, para su futura actividad laboral.

La realización y evaluación del Trabajo Fin de Grado (TFG) representa para el profesorado y alumnado de este Grado un importante reto de trabajo de investigación y defensa del mismo. A través de reuniones entre el coordinador y los tutores del TFG se han ido unificando criterios para la presentación y evaluación de estos trabajos. A tal efecto se han elaborado tanto el Reglamento de este Centro relativo a Trabajos Fin de Grado y Máster como el Manual que lo desarrolla. Tales normas se han elaborado teniendo en cuenta la normativa de la Universidad de Murcia a este respecto.

Para garantizar la secuenciación de las asignaturas de cada uno de los cursos del GT se llevan a cabo las siguientes actividades:

Coordinación horizontal y vertical, pues cada director de Departamento y cada coordinador de curso mantienen reuniones periódicas con los profesores que imparten docencia en el Grado. La finalidad de estas reuniones es coordinar la elaboración de las Guías Docentes para evitar las duplicidades y lagunas en las asignaturas, exámenes, actividades, etc., como se verá en el apartado 1.3.

La información recogida a través de las encuestas dirigidas a los estudiantes, profesores y egresados evidencian su satisfacción hacia la organización del plan de estudios y la adecuación de las actividades formativas que implementan cada una de las materias con la adquisición de los resultados de aprendizaje recogidos en la memoria. Los resultados obtenidos en las encuestas a los distintos grupos de interés durante el periodo considerado del Título son los siguientes:

Resultados de satisfacción de los alumnos con la Estructura del Plan de Estudios y Organización de la Docencia:

Desde 2010/11 hasta 2014/15 de 3, 2.84, 3, 3.2 y 2.9 respectivamente, lo que se considera satisfactorio, teniendo en cuenta que la puntuación máxima es 4.

Resultados de satisfacción de los profesores con la estructura del plan de estudios y organización de la docencia:

Durante el curso 2010-2011, la satisfacción con los objetivos del Plan de Estudios arroja una media de 3,45 sobre 4; con la planificación de la enseñanza la media es de 3,38 sobre 4. El desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje alcanza una puntuación de 3,92 sobre 4. Durante el curso 2012-2013, la satisfacción con la estructura del Plan de Estudios y la Organización de la Docencia es de 3,4 sobre 4.

Resultados de satisfacción de los egresados con la estructura del plan de estudios y organización de la docencia:

La satisfacción de los egresados con el plan de estudios es alta, según se refleja en la información facilitada por el COIE. Así, durante los cursos 2011/12 y 2012/13, la puntuación obtenida es de 3,7 sobre 5 en este apartado. Asimismo, el grado de satisfacción de los egresados con la organización de la docencia en el centro alcanza en los mismos periodos una puntuación mínima de 3,2 y máxima de 4,1, según puede verse en el mismo informe

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1 "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado"

Tabla 2 "Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios"

Última versión de la memoria verificada

E18\_Informe COIE Satisfacción egresados e inserción laboral. Grado Turismo

Compl\_11\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2010-11

Compl\_12\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2011-12

Compl\_13\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2012-13

Compl\_14\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2013-14

Compl\_15\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2014-15

Compl\_16\_Satisfacción profesorado con el Título 2010-11

Compl\_17\_Satisfacción profesorado con el Título 2012-13

Compl\_18\_Satisfacción profesorado con el Título 2014-15

#### 1.2 El perfil de egreso definido (y su despliegue en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico o profesional.

##### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Como ya se indicó en la Memoria, el objetivo fundamental del título es formar profesionales con un conocimiento global de todas las áreas relacionadas con el Turismo y con capacidad de liderar el desarrollo de proyectos y adaptarse de manera eficiente a un entorno de rápida evolución. Desde su implantación, el equipo Directivo ha sido consciente de que el mundo del turismo está sujeto a un proceso de evolución constante, tanto por la aparición de tipos empresariales diferentes como por la introducción de nuevas tecnologías, especialmente las que afectan a promoción y distribución. Ello exige una actualización permanente de los contenidos de muchas asignaturas e incluso dio lugar a una modificación del título, verificada por ANECA, en la que se recogía la necesidad de impartir la titulación on line. El perfil está actualizado puesto que los contenidos de las Guías Docentes de las diferentes asignaturas son objeto de revisión y actualización anual por parte de los profesores,

adecuándose a las últimas y más recientes tendencias.

Según el Informe de Perspectivas Laborales elaborado por la Universidad de Murcia en 2014, el porcentaje de titulados que está realizando una actividad laboral alcanza el 44,8% del total, lo que supone una cifra muy elevada en relación con otras titulaciones. Además, un 65,5% de los encuestados considera que la carrera ofrece bastantes/muchas oportunidades de encontrar empleo, cifra igualmente muy superior a la de otras titulaciones.

No obstante, en los informes elaborados anualmente por el COIE sobre Orientación y Empleo, los porcentajes son aún mejores, así, en los 4 últimos cursos académicos que son objeto de este informe, el porcentaje de titulados que tienen empleo es el siguiente:

Curso académico 2011/12 63,5%, 2012/13 63.5%, 2013/14 61,0% y 2014/15 64.3%.

El perfil de egreso se considera el adecuado a la situación actual del sector y se encuentra actualizado. La relevancia de este perfil se pone de manifiesto ya que el egresado es capaz de ocupar puestos de singular responsabilidad en la Administración Pública y en el Sector Empresarial Turístico, y entre los que podemos destacar siete subsectores: Alojamiento, Restauración, Intermediación, Transporte y logística, Planificación y gestión pública de destinos, Productos y actividades turísticas y Formación, investigación y consultoría.

Pueden verse además las salidas profesionales del Título de GT en el siguiente enlace de la Universidad de Murcia: [salidasprofesionales.um.es](http://salidasprofesionales.um.es)

Se han identificado los colectivos claves que dan información relevante en relación al perfil de egreso: empleadores-tutores de prácticas, egresados y docentes.

Los empleadores, una de las principales fuentes de información procede de los tutores de prácticas externas que valoran de forma muy positiva el nivel de egreso.

Reuniones con el sector. Han sido múltiples y en ellas, aparte de tratar temas de actualidad, se ha puesto de manifiesto la formación recibida por nuestros alumnos, su actualización y la opinión que las diferentes empresas, asociaciones e instituciones tienen sobre el particular. Podemos destacar que en todos los cursos académicos que abarca este informe se han realizado reuniones de este tipo con la Administración (Asamblea Regional, Comunidad Autónoma, Ayuntamientos, Consorcios, Museos, Mesa del Turismo, Oficina de Congresos, Federación de Municipios, Instituto de Turismo de la Región de Murcia, Autoridad Portuaria de Cartagena, etc.), Organizaciones empresariales (Anestur, Hostemur, Agencias de Viaje, Círculo de Economía, Cámara de Comercio), así como con diferentes empresas del sector (Renfe, 7TVRM, Tour Operador Kwassol Tours, Cafés Salzillo, Krealia Comunicaciones, etc.). En alguno de estos casos tales reuniones han servido para actualizar el contenido de alguna asignatura, lo que nos permite la actualización del perfil de egreso.

En cuanto a los egresados en el Informe del COIE para los cursos 2011/12 y 2013/14, los puestos de trabajo ocupados por los egresados se distribuían de la siguiente forma:

Técnicos, profesionales, científicos e intelectuales 9.5%.

Técnicos: profesionales de apoyo 9.5%.

Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina 42.9%.

Trabajadores en servicios de restauración, personales, protección y vendedores 38.1%.

Además, en cuanto al tipo de servicios que ofrece la empresa para la cual trabaja, se demuestra una vez más que el tipo de formación recibida, facilita al egresado el acceso a un amplio abanico de puestos de trabajo que en principio no están relacionados con el turismo pero para cuyo acceso son precisos algunos de los conocimientos adquiridos en el Grado, tales como idiomas, contabilidad, economía, geografía, derecho, etc.:

Comercio al por menor 26.3%.

Servicios de alojamiento 21.1%.

Servicios de comidas y bebidas 15.8%.

AAVV, TTOO, etc. 15.8%

Consultoría y gestión empresarial 5.3%.

Actividades relacionadas con el empleo 5.3%.

Oficina y actividades auxiliares 5.3%.

Bibliotecas, archivos, museos y actividades culturales 5.3%.

Como decíamos en el punto 1.1, la valoración de los egresados con el título es muy positiva, destacando que la puntuación otorgada al grado de satisfacción con la titulación es de 3.8 sobre 5.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E01\_Informe sobre consulta y relaciones con el Sector

Compl\_06\_ Resultados encuesta tutores de prácticas/empleadores

Compl\_22\_Informe de perspectivas profesionales de los Titulados de la UM. 2014

E18\_Informe COIE Satisfacción egresados e inserción laboral. Grado Turismo

E18\_Informe COIE ACTIVIDADES ORIENTACIÓN Y EMPLEO 11-12

E18\_Informe COIE ACTIVIDADES ORIENTACIÓN Y EMPLEO 12-13

E18\_Informe COIE ACTIVIDADES ORIENTACIÓN Y EMPLEO 13-14

E18\_Informe COIE ACTIVIDADES ORIENTACIÓN Y EMPLEO 14-15

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

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El Título cuenta con mecanismos de coordinación docente que permiten una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante, así como una ordenada planificación temporal, asegurando la adquisición de resultados de aprendizaje.

La coordinación es un elemento clave para ejecutar la planificación docente, ya que permite conseguir la adecuada

coordinación horizontal consistente en asegurar la coherencia entre los contenidos de la asignaturas que integran un curso, así como la vertical, referida a la coordinación de las materias entre cursos y evitando solapamientos o ausencias significativas.

La EUTM a lo largo de estos años ha llevado a cabo una coordinación del Título tanto vertical como horizontal, tanto en la modalidad presencial como online.

Para la memoria verificada del título (2009) se planteo un plan de estudios teniendo en cuenta la coherencia en la cronología de las asignaturas y sus contenidos. La coordinación del Título se lleva a cabo en tres espacios de tiempo en el curso académico:

Mayo – Julio:

Coordinación de Departamentos (el Centro tiene tres departamentos, uno encargado de idiomas, otro de las áreas de derecho y economía y otros de las áreas de turismo). Durante el mes de Mayo. Analizan los contenidos de cada una de las asignaturas, las modificaciones derivadas de la actualización de datos, sugerencias obtenidas en las distintas reuniones realizadas con el sector o instituciones, aplicación de planes de mejora, etc., comprobando que no hay vacíos ni duplicidades, todo ello enfocado a la elaboración de la Guías Docentes de las asignaturas para el curso siguiente.

Coordinación por cursos. Se realiza durante el mes de Junio. Se coordina la teoría, los seminarios, el cronograma de las prácticas (se coordinan las prácticas o trabajo de campo, las exposiciones, la salidas de los alumnos, conferencias en el Centro o fuera del mismo etc.), se unifican los criterios en el volumen de trabajo que se le exigirá al alumno, la distribución temporal del mismo a lo largo de cada cuatrimestre sea homogénea en el tiempo. Se asegura que los contenidos, las herramientas utilizadas, el nivel de exigencia y los criterios de corrección de las prácticas son comunes en todos los grupos de prácticas en cada asignatura. Se analiza que haya una coherencia en la cronología.

Coordinación de Título. Se realiza en Junio – Julio. Se reúne el coordinador de la titulación con los directores de departamentos y coordinadores de curso, se analizan los conocimientos previos que debe haber adquirido el estudiante en otras asignaturas para garantizar el proceso de enseñanza-aprendizaje, se traslada la información que se ha obtenido de las reuniones anteriores para tener una visión general del Título. Se elaboran los horarios, calendario de exámenes, etc. que serán aprobados en Junta de Escuela.

Septiembre:

Antes del comienzo del primer cuatrimestre vuelven a realizarse reuniones de coordinación con los directores de departamentos, los coordinadores de cursos y el coordinador del título, para revisar el desarrollo previsto para el primer cuatrimestre, posible incorporación de nuevas de charlas, eventos etc. Todos los docentes tienen en el aula virtual un calendario compartido con las distintas actividades que se van a desarrollar en el Centro, las salidas, exposiciones y charlas etc.,

Enero – Febrero:

Antes de comienzo del segundo cuatrimestre, vuelven a realizarse reuniones de coordinación con los directores de departamentos, los coordinadores de cursos y el coordinador del título, para analizar el desarrollo del primer cuatrimestre, incidencias, realización de actividad no planificada, valoración de los alumnos del desarrollo del cuatrimestre (información que se obtiene de los informes del Plan de Acción Tutorial). Se revisa lo previsto para el segundo cuatrimestre y posible incorporaciones de charlas, eventos etc.

A lo largo del curso se pueden realizar más reuniones de coordinación fuera de las previstas, a petición de los profesores o departamentos.

En los resultados de la encuesta realizada a los alumnos queda evidenciado que el título cuenta con mecanismos de coordinación que permiten una adecuada asignación de la carga de trabajo, así como una adecuada planificación temporal asegurando la adquisición de resultados de aprendizaje al estudiante, a la pregunta "Hay coordinación entre el profesorado evitando duplicidades y solapamiento entre las distintas materias" cuya valoración desde el curso 2010/11 hasta el curso 2014/15 es los alumnos puntúan como media de los cuatro últimos años es de 2.8, 2.7, 3.0, 3.2 y 2.6 sobre 4, respectivamente.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E02\_ 2013.07.18.Coordinación Título

E02\_ 2014.06.14 Coordinación Titulación

Compl\_11\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2010-11

Compl\_12\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2011-12

Compl\_13\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2012-13

Compl\_14\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2013-14

Compl\_15\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2014-15

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

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El perfil de acceso y requisitos de admisión son públicos y se ajustan a la legislación vigente.

Tal y como se dispone en la Memoria verificada del GT, tanto en la modalidad presencial como en la online no se precisan condiciones o pruebas de acceso específicas, sino las generales de la Universidad de Murcia.

Se han aplicado los criterios de admisión establecidos en la Memoria del GT que son de fácil acceso para cualquier interesado a través de la página web de la UMU. Estos criterios se aplican tanto a alumnos EEES como a extranjeros que acrediten la suficiencia de Títulos para cursar el Grado.

El número de estudiantes matriculados en el Título no ha superado el estimado en la memoria de verificación. En todos los cursos académicos se ha respetado el número máximo de plazas ofertado.

Desde el curso 2009/10 hasta el 2014/15 no había límite de plazas para el acceso al Título, en 2015/2016 se fijó el límite

atendiendo a las indicaciones del Informe de seguimiento de ANECA (2012), dando cumplimiento a lo establecido en la Memoria.

El nº de alumnos de nuevo ingreso en el curso académico 2009/10 fue 61, en el 2010/11 81, en el 2011/12 93, en el 2012/13 76, 2013/14 81 y en el 2014/15 74.

La desviación entre el número de matriculados y el número de plazas previsto en la en la Memoria verificada, se debe al gran volumen de oferta académica universitaria, al de formación profesional, así como a la crisis económica, además conviene advertir que en la Región se imparten tres titulaciones de GT (Universidad de Murcia, Politécnica de Cartagena y UCAM), siendo nuestro Centro el que acapara la mayoría de las matrículas.

Se han respetado las vías de acceso al grado establecidas en la Ley y en la normativa de la UMU: Bachillerato (con prueba de acceso), Ciclos Formativos de Grado Superior, Formación Profesional de Segundo Grado.

Aunque no se exige ningún requisito especial para acceder a la titulación, como ya quedó indicado en la Memoria, el perfil de ingreso idóneo para acceder al Título de GT es el de una persona que tenga interés y aptitudes para:

El aprendizaje de idiomas. El trabajo en grupo. Las relaciones personales. Capacidad de liderazgo y gestión. Facilidad de expresión y comunicación. La investigación y planificación

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 4 "Evolución de los indicadores y datos globales del título"

E03\_Criterios de admisión a los estudios de Grado.

E03\_Tabla. Recogida de datos de nuevos alumnos en la Titulación

Última versión de la memoria verificada

### **1.5 La aplicación de las diferentes normativas académicas (permanencia, reconocimiento, etc.) se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La normativa académica es pública y es accesible a los distintos grupos de interés a través de la página web del Título. Las normativas académicas establecidas por la Universidad de Murcia se aplican con total rigor.

La Universidad de Murcia dispone de una normativa que regula la permanencia de los estudiantes en los estudios que están cursando. En ella se especifica qué se entiende por dedicación a tiempo completo y a tiempo parcial de los estudiantes, cuáles son los créditos mínimos para continuar los estudios o las convocatorias existentes por asignatura y curso y aplicación de la normativa de progreso y permanencia en el Título.

Respecto régimen de dedicación, tiempo completo y tiempo parcial de los estudiantes en la Titulación, en el periodo considerado del Título, durante el curso 2013/14 16 alumnos tuvieron matrícula a tiempo parcial y mientras que en el curso 2014/15 solamente 1 alumno tuvo esta modalidad.

Respecto al mínimo de créditos superados para continuar los estudios, todos los alumnos han superado en su primer año de matrícula el mínimo de créditos necesarios para continuar los estudios en el Título.

Respecto a las convocatorias por asignatura ningún alumno ha agotado el total de convocatorias para examen.

La Comisión encargada del Reconocimiento y Transferencia de créditos evalúa, para cada alumno que lo solicita, la posibilidad de reconocimiento de créditos. Los estudiantes a los que se han reconocido créditos no han tenido dificultades para seguir el programa formativo y se consideran adecuados los criterios de reconocimiento y transferencia realizados a la vista de los resultados obtenidos.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E04\_Listado de créditos reconocidos. Periodo considerado del Título

Compl\_01\_Normativa permanencia y-o progreso de la Universidad

Última versión de la memoria verificada

### **Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA. Estándar: La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad. 2.1 Los responsables del título publican información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y de acreditación.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

En la página web del Título se encuentra información disponible sobre las características del programa formativo, plan de estudios, evaluación, desarrollo y resultados del Título incluyendo la relacionada con los procesos de verificación, modificación y seguimiento por parte de la ANECA, de forma permanente y actualizada. La información se encuentra estructurada y fácilmente identificada:

Información sobre el curso académico. Se actualiza cada curso académico y es de fácil acceso. Aporta la siguiente información: Calendario académico, Guías Docentes de cursos anteriores y actual, horarios y aulas, convocatorias de

exámenes, prácticas (prácticas curriculares y extracurriculares), profesorado (asignaturas que imparten, correos electrónicos, horario de Tutorías), coordinadores de cursos, Trabajo Fin de Grado (líneas de investigación publicadas para el curso y reglamento de TFG).

Información para futuros estudiantes: ¿Por qué estudiar esta titulación?, ¿Cómo acceder a la titulación?, perfil de ingreso, perfil de egreso, salidas profesionales, competencias del Título, asignaturas del Plan de Estudios, prácticas externas, plan de acción tutorial y actividades de acogida.

Información de interés: Aula Virtual, becas, movilidad, orientación académica y profesional, representación estudiantil, normas de permanencia y reconocimiento de créditos, vida universitaria, normativa académica, apoyo a estudiantes con discapacidades y servicios universitarios.

Información sobre la Gestión del Título: Se informa sobre el coordinador del Título y coordinadores de cada curso; la comisión académica, sus funciones, composición y miembros que la forman; el Sistema de Garantía de Calidad, política, objetivos y plan de calidad, estructura de CGC (Comisión de Garantía de Calidad), documentos (Manual, procesos, instrucciones, Certificado Evaluación AUDIT 2010), evidencias y actas, planes de mejora; documentación oficial de la titulación: la memoria del Título verificada y su correspondiente actualización informada favorablemente, el informe de verificación del Título (2009), el informe de verificación de la modificación del Título (2010), informe de verificación modificación plan de estudios (2011), el informe de seguimiento del Título realizado por la ANECA (2012), e informe de seguimiento (2014), el enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos del plan de estudios en el que aparece toda la información de la Titulación con código 2500720 desde su alta inicial hasta la actualidad, BOE 5 de enero de 2009 (Resolución de 13 de noviembre de 2009, de la Secretaría General de Universidades, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros de 30 de octubre de 2009, por el que se establece el carácter oficial del Título, BOE 15 de julio de 2010 (Resolución de 30 de junio de 2010 de la Universidad de Murcia), por la que se publica el plan de estudios de Graduado en Turismo.

En función del contenido, el mantenimiento y actualización de los apartados corresponde o bien a la Universidad de Murcia o bien a los responsables del Título. Con la disponibilidad de esta información en la página web del Título se estima que está garantizado el acceso a la misma por parte de todos los grupos de interés: estudiantes, futuros estudiantes, egresados, profesores, empleadores, administraciones educativas, etc.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Página web del título:

<http://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/grados/turismo>

Informe de seguimiento ANECA (2012)

Informe de seguimiento ANECA (2014)

### **2.2 La información necesaria para la toma de decisiones de los potenciales estudiantes interesados en el título y otros agentes de interés del sistema universitario de ámbito nacional e internacional es fácilmente accesible.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La web del Título incluye, de forma clara y accesible, toda la información necesaria para los potenciales estudiantes interesados en el Título, se mantiene actualizada y revisada, bajo la supervisión de los coordinadores antes y durante cada curso académico.

La información viene estructurada de la siguiente forma:

¿Por qué estudiar esta titulación? El futuro estudiante puede informarse sobre los objetivos del Título, la metodología, la planificación del curso, el calendario académico, las Guías Docentes, horarios y aulas, convocatorias de exámenes, las prácticas (desarrollo, competencias y resultados del aprendizaje que el estudiante adquiere con dicha materia, evaluación, etc.), el profesorado (asignaturas que imparten, correos electrónicos, horario de Tutorías), el Trabajo Fin de Grado y el Coordinador del Título y coordinadores de cursos, así como las salidas profesionales.

¿Cómo acceder a la titulación? Se informa sobre los plazos de admisión (preinscripción y matrícula); información general sobre acceso, normas de admisión y matrícula y criterios de admisión.

Se informa también sobre el perfil de ingreso, perfil de egreso, salidas profesionales, competencias del Título, asignaturas del Plan de Estudios y su enlace a las Guías Docentes, prácticas externas, plan de acción tutorial y actividades de acogida.

También es pública y de fácil acceso otra información que puede ser de interés para los potenciales estudiantes del Título y otros agentes del sistema universitario de ámbito nacional e internacional, como es la información sobre el aula virtual, becas, movilidad, orientación académica y profesional, representación estudiantil, normas de permanencia y reconocimiento de créditos, vida universitaria, normativa académica, apoyo a estudiantes con discapacidades y servicios universitarios.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Página web del título:

<http://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/grados/turismo>

Informe de seguimiento ANECA (2012)

Informe de seguimiento ANECA (2014)

### 2.3 Los estudiantes matriculados en el título, tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los estudiantes matriculados en el Título tienen acceso, en el momento oportuno, a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.

El calendario académico es aprobado por la Universidad de Murcia y publicado en la web.

Los horarios, aulas, calendario de exámenes, normativa, evaluación y calendario de Trabajos Fin de Grado, se aprueban en Junta de Escuela en la segunda quincena del mes de Julio.

Para la aprobación de las Guías Docentes, cada una de ellas debe ser introducida por el profesor coordinador de la asignatura a través de la herramienta "Guías Docentes" de Aula Virtual de la Universidad de Murcia y siendo validadas por el Director Académico para su publicación (última quincena del mes de Julio).

La información relevante sobre el plan de estudios (calendario académico, horarios, exámenes, trabajos fin de grado, prácticas, Guías Docentes, etc.) se encuentran disponibles para el estudiante la última semana de Julio.

Los resultados de aprendizaje indicados en la memoria del Título, se encuentran públicos en la web del Título y son explicados al inicio de cada asignatura.

Por otro lado en los espacios correspondientes a cada una de las asignaturas del Título, dentro del aula virtual, también se encuentran visibles las respectivas Guías Docentes pudiendo ser consultadas a lo largo del curso. Siendo también accesible las Guías Docentes de cursos anteriores.

Las Guías Docentes cuentan con una estructura y unos elementos clave en cuanto a su contenido, comunes para toda la Universidad de Murcia.

En el aula virtual del Grado de Turismo de la EUTM (<http://www.eutm.es/aulavirtual/login/index.php>) se encuentran disponibles para todos los alumnos matriculados no sólo las Guías Docentes, sino también toda la información relevante de cada una de las asignaturas del Título con el acceso directo a todos los aspectos relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje. El usuario, estudiante o docente, puede publicar anuncios o información de interés para su grupo, un calendario en el cual señala las fechas más relevantes e incluir alertas de exámenes o tareas a entregar, así como otros recursos generales relacionados con la gestión y administración interna a nivel de aula. Además, dentro de este menú general, se puede acceder a cada una de las asignaturas matriculadas, en el caso del alumnado y de aquellas en las que imparten docencia, en el caso del profesorado. Dentro de cada una de estas asignaturas, los usuarios pueden consultar: Guías Docentes, calendario, anuncios, recursos, contenido web, tareas, mensajes privados, foros, chat, exámenes, calificaciones, test, etc.

Todo esto facilita la relación del alumnado con sus compañeros y profesores, también facilita el seguimiento diario de las distintas asignaturas, los recursos y materiales que necesitan para sus clases, potenciando la generación de foros, chats y debates, la entrega de trabajos y tareas, así como tener la información oportuna y relevante siempre que la necesite. El aula virtual se renueva antes del comienzo de cada curso académico, actualizando sus contenidos y adaptándose a las novedades de cada disciplina.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Guías Docentes incluidas en la Tabla 1 "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado"

<http://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/grados/turismo/2014-15/guias>

Página web del título

<http://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/grados/turismo>

Compl\_02\_ Aula Virtual EUTM; url;usuario

**Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC). Estándar: La institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación. 3.1 El SGIC implementado y revisado periódicamente garantiza la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz del título, en especial de los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La EUTM dispone de un SGIC cuyo alcance corresponde a todas las titulaciones oficiales de las que el Centro es responsable, entre las que se encuentra el Título de GT. Este SGIC se elaboró siguiendo las normas y directrices establecidas en la documentación vigente del Programa AUDIT de la ANECA para el diseño y desarrollo de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria, en coherencia con la legislación vigente. Su diseño fue valorado positivamente y verificado en el año 2009 (cuya documentación podemos encontrar en el enlace

<http://www.um.es/web/turismo/contenido/calidad/documentos>

El SGIC está en constante evolución y revisión; prueba de ello es la implantación efectiva de la aplicación informática que facilita la gestión del SGC durante un curso académico completo (2013/14), así como la presentación por parte de ANECA de las guías de seguimiento de la titulación.

El SGIC de la EUTM está documentado en base a un Manual que contiene la política y objetivos generales de calidad de la Escuela y las directrices generales de actuación relativas a la garantía de la calidad de las titulaciones ofertadas por el Centro, a la orientación al aprendizaje del alumnado, a la gestión de los recursos humanos y materiales necesarios para el eficaz desarrollo de las mismas, al análisis de resultados y a la rendición de cuentas e información a los diferentes grupos de interés.

El contenido del Manual se desglosa en una serie de procesos comunes a toda la Universidad de Murcia relativos a las titulaciones, a los potenciales estudiantes interesados, a los estudiantes, a los egresados, al profesorado, al personal de



administración y servicios, a los empleadores, a los recursos materiales y servicios y a la rendición de cuentas e información pública. Estos procedimientos, que conforman el correspondiente mapa de procesos del SGIC, alimentan un proceso global de medición, análisis y mejora que garantiza la optimización continua del Sistema y, en consecuencia y como aplicación del mismo, de las titulaciones que oferta la EUTM; tales procesos son:

Procesos clave

PC01. Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje

PC02. Revisiones y mejora del Plan de Estudios

PC03. Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión

PC04. Orientación a estudiantes

PC06. Movilidad de los Estudiantes

PC07. Prácticas externas

PC08. Inserción laboral

PC09. Información Pública

Procesos de apoyo

PA01. Gestión de documentos y Evidencias

PA02. Suspensión de Título

PA03. Satisfacción de Expectativas y Necesidades

PA04. Gestión de Incidencias (SQRF)

PA05. Gestión del personal académico y de apoyo a docencia y PAS

PA06. Gestión de los recursos materiales y servicios

Procesos estratégicos

PE01. Política y Objetivos

PE02. Diseño, seguimiento, acreditación

Procesos de medida

PM01. Medición, análisis y mejora

La correcta implantación y actualización de estos procesos permite garantizar la recogida de información de forma continua, el análisis de los resultados, la toma de decisiones y la mejora de la calidad de la titulación. Los registros que emanan de la aplicación de estos procesos del SGIC evidencian la correcta implantación del mismo. Las tareas de recogida de información, de análisis y redacción de informes y de seguimiento se están realizando, tal y como se puede comprobar a través de la página del SGIC. Como se deduce de los registros disponibles, el SGC implantado nos permite garantizar la adecuación del plan de estudios ofertado a las expectativas de los alumnos y se traduce en unos adecuados resultados de aprendizaje.

Esta afirmación se sustenta en los resultados de los indicadores de satisfacción y rendimiento, tal y como se indica en el Criterio 7.

Es necesario comentar que durante el curso 2014/15 se ha añadido el siguiente ítem, en las encuesta de satisfacción de los alumnos con el Título: valoración dada por los alumnos a la información aportada desde el Sistema de Garantía de Calidad del Centro habiendo obtenido una valoración de 2.6 sobre 4.

Como recoge el propio SIGC, se han identificado a todos los colectivos implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, diseñando e implantando para los mismos los procedimientos para recogida de información relevante. Como prueban las evidencias disponibles sobre resultados de satisfacción de: alumnos, profesores, PAS, tutores de empresas/empleadores, etc. Esta información ha resultado de gran utilidad para diseñar, desarrollar y evaluar las acciones de mejora aprobadas. Como se evidencia en la directriz 7.2 del presente informe.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E05\_Procedimientos y registros del SGIC

Compl\_03\_Documento que refleja si el SGIC implementado se revisa

Informe de seguimiento ANECA (2012)

Informe de seguimiento ANECA (2014)

### 3.2 El SGIC implementado facilita el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del título y garantiza su mejora continua a partir del análisis de datos objetivos y verificables.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Como hemos comentado en la directriz 3.1, el SGIC de la Universidad de Murcia y de la EUTM se somete a una revisión continua. Esto permite la recogida y análisis de las evidencias, y la introducción de mejoras que han sido propuestas por la EUTM, la Comisión de Garantía de Calidad y la Comisión Académica del Grado a través de reuniones con los colectivos implicados.

Algunas de estas mejoras han sido el resultado de la valoración realizada por los informes de seguimiento del programa MONITOR de la ANECA y del informe de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Informe de verificación ANECA (2009)  
 Informe de modificación ANECA (2010)  
 Informe de modificación ANECA (2011)  
 Informe de seguimiento ANECA (2012)  
 Informe de seguimiento ANECA (2014)  
 E05\_Procedimientos y registros del SGIC

### 3.3 El SIGC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, como refleja su Manual del Sistema de Garantía de Calidad, consciente de que los estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto a las tareas de enseñanza-aprendizaje, orienta la enseñanza hacia los mismos. Para ello se dota de procedimientos que le permiten comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante, tomando siempre en consideración el Estatuto de los Estudiantes (Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario). Así pues, el SGIC de la EUTM dispone de sistemas de información, bien directamente dependientes de la EUTM o de los correspondientes Servicios de la UMU (UC, COIE, ATICA, Gestión Académica, etc.) que le permiten conocer y valorar sus necesidades en materia de:

1. Definición de perfiles de ingreso/egreso
2. Admisión y matriculación
3. Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
4. Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
5. Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
6. Prácticas externas y movilidad de estudiantes
7. Orientación profesional

Se dota de mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.

La normativa general de la UMU, establece los mecanismos que regulan las actividades de enseñanza y aprendizaje que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, permanencia, convalidaciones, etc.), normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad.

El SGIC contempla cómo realizar el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.

Identifica en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.

Rinde cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC de la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia tiene definidos, los procedimientos indicados en la directriz 3.1

Las tareas que afectan a estos procedimientos se han realizado o se están realizando tal y como hemos descrito en las directrices 3.1 y 3.2, y evidencian que los procedimientos implantados facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de la Titulación.

Por otra parte, la publicación y difusión de los resultados de la calidad docente del Título son fácilmente accesibles en la WEB para la comunidad educativa de la Universidad de Murcia (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y responsables de los departamentos, áreas, centros y rectorado).

Finalmente destacar que la evaluación de la actividad docente del Título de GT, está alineado con el plan estratégico de la Universidad de Murcia que pretende mejorar la calidad de la docencia, aumentar la motivación y el atractivo docente y que el proceso de formación esté centrado en el desarrollo y los resultados de aprendizaje del alumnado (<http://www.um.es/web/plan-estrategico/>).

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Informe de verificación ANECA (2009)  
 Informe de modificación ANECA (2010)  
 Informe de modificación ANECA (2011)  
 Informe de seguimiento ANECA (2012)  
 Informe de seguimiento ANECA (2014)  
 E05\_Procedimientos y registros del SGIC

## DIMENSIÓN 2. RECURSOS

**Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO. Estándar: El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes. 4.1 El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La EUTM es un Centro de titularidad privada adscrito a la Universidad de Murcia, por tanto el profesorado está vinculado a él por relaciones de carácter laboral y sujetas a la normativa contenida tanto en el Estatuto de los Trabajadores como en el

Convenio Colectivo de aplicación al sector; en consecuencia el profesorado no está integrado en cuerpos de funcionarios y no le son de aplicación las correspondientes categorías administrativas, a diferencia de lo que le sucede con los Centros propios de la Universidad a la que está adscrita el Centro. De conformidad con la legislación vigente, la contratación de profesorado en la EUTM está supeditada a la concesión de la venia docendi por parte del Rector previo informe de los Departamentos interesados.

El personal académico del centro tiene la característica notable de ser muy estable, en el sentido de permanencia en el centro, que se ha distinguido durante todos los años de su existencia por mantener una política en materia de contratación dirigida a la estabilidad de sus trabajadores, en el curso 2009/10, 2010/11 la plantilla tiene una estabilidad del 94%, 2011/12, 2012/13, 2013/14 y 2014/15 del 89%, 78%, 78% y 77% respectivamente.

La plantilla de profesorado de la EUTM cuenta con experiencia docente e investigadora necesaria y suficiente para impartir las diferentes asignaturas de las que se compone el Grado, el 46% tienen una experiencia docente de más de 20 años ya que han venido impartiendo docencia en el Centro desde que éste formaba a los Técnicos en Empresas y Actividades Turísticas (Antigua titulación de formación superior en los estudios turísticos y que tenía reconocida la equivalencia a la Diplomatura Universitaria), el 4% tienen una experiencia docente de entre 10 y 20 años, el 19% entre 5 y 10 años y el 31% menos de 5 años.

Durante el curso académico 2014/15 el 46% de los docentes son doctores, de ellos el 25% tienen una experiencia docente de más de 20 años, el 42% tienen una experiencia docente de entre 5 y 10 años y el 33% menos de 5 años. Del resto de docentes (54%) el 64% tienen una experiencia docente de más de 20 años, el 42% tienen una experiencia docente de entre 5 y 10 y el 33% menos de 5 años.

Parte del profesorado de la EUTM compatibiliza su condición de docente con determinadas profesiones relacionadas con las materias que imparten.

La mayor parte de los docentes tienen experiencia investigadora, impartiendo docencia en materias estrechamente relacionadas con su perfil investigador. Cabe destacar que parte de los docentes tienen prevista la lectura de su tesis para la obtención del doctorado durante el último trimestre del 2016 y el primero del 2017.

Las asignaturas de primer curso están impartidas por profesores cuya experiencia profesional, docente e investigadora está ampliamente contrastada y es adecuada a las competencias definidas para este curso.

El coordinador de prácticas externas posee más de 15 años de experiencia docente en el área. La dirección de los Trabajos Fin de Grado se distribuye entre todos los profesores del grado, todos participan en la tutorización y evaluación.

Varios profesores del GT imparten docencia en el Máster en Gestión Hotelera, que se imparte en el Centro.

Es importante destacar que la EUTM dispone de una revista "Gran Tour" dedicada a las Investigaciones Turísticas, cuyo objeto es proporcionar una visión interdisciplinar de investigaciones relacionadas con la actividad turística. Esta revista es editada, comercializada y distribuida por la EUTM con carácter semestral. Está dirigida a universidades, organismos nacionales e internacionales, titulados en turismo, estudiantes, empresas, profesionales y personas interesadas por el turismo y las ciencias que lo estudian. <http://www.eutm.es/turismomurcia/es/revista-gran-tour/9>

La EUTM es colaborador fijo en el Programa de radio "Soy Turista" en Onda Regional de Murcia, donde el personal docente habla sobre la actualidad del Turismo tanto regional, nacional como internacional.

La incorporación de nuevo profesorado se ha realizado con la premisa de poseer el perfil docente e investigador requerido para la impartición del Título, también se ha atendido a los criterios de igualdad entre hombres y mujeres y de no discriminación de personas con discapacidad en relación con la contratación de personal.

Desde la implantación hasta el momento actual, en las distintas evaluaciones de seguimiento del título realizadas por ANECA, no han señalado ninguna recomendación de mejora de este aspecto, es más en el informe de seguimiento por parte de ANECA del año 2014 se dice textualmente: "La información del profesorado vinculado al título se corresponde con la información facilitada en la memoria de verificación. El profesorado que imparte actualmente docencia es adecuado para impartir con garantías el título."

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado"

Tabla 3. "Datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el título"

E08\_ Categoría profesorado

Compl\_05\_ Revista Gran Tour

Última versión de la memoria verificada

Informe de verificación ANECA (2009)

Informe de modificación ANECA (2010)

Informe de modificación ANECA (2011)

Informe de seguimiento ANECA (2012)

Informe de seguimiento ANECA (2014)

#### 4.2 El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones y atender a los estudiantes.

##### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Tal como se ha comentado en el apartado anterior el personal académico es suficiente para impartir con garantías el Título. En todos los casos se respetan los límites máximos de carga docente de todas las figuras del profesorado marcados en la legislación vigente.

A lo largo de todo el periodo considerado del Título se ha incrementando el número de docentes hasta llegar a un total de 26 en el curso 2014/15.

La ratio alumno/docente se considera, en términos generales, adecuada para la realización de las actividades formativas propuestas, para el curso 2009/10 la ratio es de 9.6, curso 2010/11 de 17.6, curso 2011/12 19.9, curso 2012/13 16.2 curso

2013/14 de 15.7 y curso 2014/15 de 14.1.

La atención y disponibilidad del profesorado para los estudiantes es amplia y permanente.

Todos los indicadores de valoración docente muestran un elevado grado de satisfacción de los estudiantes con la labor del profesorado, incluyendo la disponibilidad para atender a los alumnos. Por todo ello se considera que el personal académico es suficiente y dispone de una dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones.

El grado de satisfacción global del alumnado con el profesorado en el GT es de un 3.94 sobre 5 en el curso 2012/13, incrementándose a un 4.05 en el curso 2014/15.

La valoración de los alumnos con el profesorado por cursos es la siguiente, año 2012/13 la puntuación media otorgada por el alumnado al profesorado fue de 4.12, 4, 4.01 y 3.37 sobre 5, para 1º, 2º, 3º y 4º curso, año 2014/15 la media otorgada por el alumnado al profesorado fue de 4, 3.93, 4.09 y 4.25 sobre 5, para 1º, 2º, 3º y 4º curso.

La adecuación del profesorado con el título y las enseñanzas que imparten se pone de manifiesto en los resultados de satisfacción del profesorado con la titulación 3,02 (sobre 4) en el curso 2010/11, 3,5 en el curso 2012/13 y 3 en el curso 2014/15.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado"

Tabla 3. "Datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el título"

E08\_ Categoría profesorado

Compl\_08\_ Resultados de satisfacción de los alumnos con la actividad docente 2012-13

Compl\_09\_ Resultados de satisfacción de los alumnos con la actividad docente 2014-15

Compl\_16\_ Satisfacción profesorado con el Título 2010-11

Compl\_17\_ Satisfacción profesorado con el Título 2012-13

Compl\_18\_ Satisfacción profesorado con el Título 2014-15

Última versión de la memoria verificada

Informe de verificación ANECA (2009)

Informe de modificación ANECA (2010)

Informe de modificación ANECA (2011)

Informe de seguimiento ANECA (2012)

Informe de seguimiento ANECA (2014)

#### 4.3 El profesorado se actualiza de manera que pueda abordar, teniendo en cuenta las características del título, el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera adecuada.

##### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Como se ha comentado en el apartado 4.1, la mayor parte del profesorado está implicado en actividades de investigación, lo que repercute en una constante actualización y por tanto en la calidad de la docencia impartida en el título. El instrumento de actualización del profesorado es, por un lado, su implicación en actividades de investigación que permiten una puesta al día de los contenidos impartidos en el aula y, por otro lado, su participación en actividades de formación.

A lo largo del periodo considerado del Título el profesorado ha realizado numerosas actividades de formación desarrolladas en la propia Universidad de Murcia, planes de innovación que ofrece y promueve el Centro de Formación y Desarrollo, cursos realizados por otros organismos, participación en congresos, conferencias y mesas redondas.

##### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E09\_ Formación profesorado

#### 4.4 (En su caso) La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.

##### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

En el apartado 6.1.1. Profesorado necesario y disponible, de la memoria del Título de Grado (2009) se hace una previsión del nuevo personal académico necesario para la docencia presencial, previsiones hechas sobre la base de 150 alumnos de nuevo ingreso y 140 alumnos titulados para el curso de complementos de formación, y éstas se aplicarán proporcionalmente al número real de alumnos. En la memoria modificada del Título (2011) también se hace una previsión de las necesidades de nuevo personal académico para la docencia online.

Los alumnos de nuevo ingreso fueron 61, los alumnos de adaptación 102 para el curso 2009/10, 81 y 128 para el curso 2010/11, 92 y 82 para el curso 2011/12, 80 y 66 para el curso 2012/13, 82 y 42 para el 2013/14 y 81 y 31 para el 2014/15.

Como se indica el número de alumnos de nuevo ingreso y los de adaptación han sido inferiores a los previstos en la Memoria, esta diferencia en el número de alumnos es debida entre otras causas a pasar de impartirse un Título de tres años (Diplomatura) a uno de cuatro años, a la época de crisis en la que estamos (este es un Centro privado siendo el coste de la

matrícula superior al de la Universidad Pública), a una mayor oferta de nuevas Titulaciones, etc., lo que ha dado lugar a la imposibilidad de llevar a cabo en su totalidad la incorporación del profesorado tal y como se planteó en la memoria, dentro de los cursos académicos previstos, aunque se aproxima mucho a ello.

Teniendo en cuenta el número de alumnos, el proceso de implantación del Grado, así como las necesidades de profesorado, se ha ampliado la plantilla del personal académico, con las siguientes incorporaciones:

Curso 2009/2010.

1 Profesora Doctora en Sociología.

Curso 2010/2011.

1 Profesor Doctor en Ciencias Físicas.

Curso 2012/2013.

1 Profesor Doctor en Psicología.

2 Profesoras Doctoras en Historia del Arte.

1 Profesor Licenciado en Administración y Dirección de Empresas.

1 Profesor Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales.

Curso 2013/2014.

1 Profesora Doctora en Traducción e Interpretación.

1 Profesor Doctor en Filosofía.

1 Profesora Licenciada en Traducción e Interpretación

1 Profesor Licenciado en Biología.

Curso 2014/2015.

1 Profesora Doctora en Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

1 Profesor Doctor en Tecnologías de la información y telemática avanzadas.

Aunque no entra dentro del periodo 2009/2015, es importante destacar que durante el curso 2015/2016 se han incorporado al equipo docente 1 profesor Doctor en Publicidad y Marketing, 1 Profesor Doctor en Antropología Social, 2 profesores de la plantilla inicial han sido doctores (1 Profesor Doctor en Economía, 1 Profesor Doctor en lingüística, Filología francesa), y 2 profesores de Economía y 2 profesores de Filología Inglesa están pendientes de la lectura de tesis (último trimestre del 2016 primer trimestre del 2017).

En el informe de seguimiento de ANECA (2014), respecto al apartado de personal Académico con categoría y ámbito de conocimiento dice textualmente:

" La información del profesorado vinculado al título se corresponde con la información facilitada en la memoria de verificación. El profesorado que imparte actualmente docencia es adecuado para impartir con garantías el título."

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 3. "Datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el Título"

Compl\_04\_Plan de incorporación del personal académico

Última versión de la memoria verificada

Informe de verificación ANECA (2009)

Informe de modificación ANECA (2010)

Informe de modificación ANECA (2011)

Informe de seguimiento ANECA (2012)

Informe de seguimiento ANECA (2014)

**Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS. Estándar: El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos. 5.1 El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y soporta adecuadamente la actividad docente del personal académico vinculado al título.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La estructura del personal de apoyo implicado, tal y como aparece en la Memoria verificada del Título en su apartado 6.1.2, abarca al personal administrativo de secretaría, informática, biblioteca, comunicación y mantenimiento. En la Memoria verificada se enumeraba la cantidad de recursos personales de apoyo previstos que coinciden con los disponibles en la actualidad. El personal de apoyo realiza tareas administrativas, no existiendo personal de apoyo vinculado a actividades prácticas.

El personal administrativo, integrado por la Gerencia (1) y el personal de Secretaría (3), están asociados a tareas de gestión administrativa del GT. El personal informático (1) tiene como misión las tareas relacionadas con el mantenimiento de las aulas informáticas, aula virtual, organización de videoconferencias, grabaciones, mantenimiento tecnológico, etc. El personal de biblioteca (2) proporciona servicios diversificados de acceso a la información y documentación científica y técnica, tanto impresa como digital. El personal de comunicación (1) realiza la labor de captación de nuevos alumnos, publicidad, organización de eventos así como la difusión de todas las actividades formativas que se realizan. El personal de mantenimiento (4) tiene como función supervisar y mantener en óptimas condiciones el Centro.

En general, el personal de apoyo es suficiente y tiene la dedicación al GT adecuada para apoyar las actividades docentes. La mayor parte de este Personal de Administración y Servicios (PAS) tiene una formación universitaria y su formación continua se puede considerar adecuada al perfil y competencias requeridas para el apoyo al GT, pues se ha centrado en herramientas y recursos para la gestión informática, así como en cursos relacionados con la administración y gestión de la propia Universidad y con su Sistema de Garantía de Calidad. Aparte de esta formación también ha recibido aprendizaje, desde la propia práctica, a través del apoyo de Gestión Académica y el Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Aplicadas de la Universidad de Murcia (ATICA) para la resolución de aspectos concretos y problemas

surgidos durante el desarrollo de su labor. La formación y actualización del personal de apoyo es la adecuada. Durante el periodo considerado del GT se han mantenido reuniones periódicas entre el servicio de Gestión Académica y el PAS lo que ha contribuido a una mayor concreción y ajuste de sus tareas y funciones respecto a las distintas titulaciones que se imparten en el Centro. Esta coordinación implica el estudio de normativa académica y administrativa, el estudio de las cuestiones planteadas, dudas sobre programas informáticos, etc.

De forma complementaria a este personal de apoyo, el GT cuenta además con el personal que desempeña su labor en los diversos servicios que la Universidad de Murcia pone a disposición de la comunidad educativa y que se describen más adelante en la directriz 5.4.

Tal y como se expone en la Memoria verificada del Título, la EUTM tiene un Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) que, de acuerdo a lo establecido por la Unidad de Calidad de la Universidad de Murcia, establece los procedimientos que aseguran que el acceso, gestión y formación del personal académico y del PAS se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E11) Formación personal de apoyo.  
 Última versión de la memoria verificada  
 Informe de verificación ANECA (2009)  
 Informe de modificación ANECA (2010)  
 Informe de modificación ANECA (2011)  
 Informe de seguimiento ANECA (2012)  
 Informe de seguimiento ANECA (2014)

### 5.2 Los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, talleres y espacios experimentales, bibliotecas, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los recursos materiales disponibles para el adecuado desarrollo del GT son suficientes, pues tal y como recogía la Memoria verificada del título, al ser una disciplina que se encuentra en el ámbito de las CC. Sociales y Jurídicas parte de un uso preferente de medios clásicos sin obviar el papel de las nuevas tecnologías.

En cuanto a la tipología de recursos materiales disponibles para la adecuada impartición y desarrollo del GT, podemos diferenciar diversos recursos (detallados en la Memoria verificada del título):

- Aulas adaptables a diferentes tamaños con el fin de poder desarrollar las diversas metodologías de enseñanza-aprendizaje, desde el método expositivo clásico, impartido a la totalidad del grupo (las tradicionales clases magistrales) hasta las tutorías y seminarios en grupos reducidos.

- Recursos multimedia adecuados que sirven de apoyo a la actividad docente.

- Biblioteca especializada en materias turísticas sita en el edificio de la Escuela Universitaria de Turismo que cuenta con un adecuado fondo bibliográfico y una amplia colección de revistas. Además, está disponible para toda la comunidad universitaria la red de Bibliotecas de la Universidad de Murcia que cuenta con 15 centros repartidos en los diferentes Campus Universitarios, y accesibles a través de los siguientes links:

<http://www.um.es/web/biblioteca/contenido/informacion/puntos-de-servicio>

<http://www.um.es/web/biblioteca/contenido/biblioteca-digital>

? Aula con equipamiento informático para trabajo individual dirigido.

? Aula virtual: La Escuela Universitaria de Turismo dispone de su propia aula virtual Moodle. Se trata de una plataforma de enseñanza virtual (e-learning) a través de la cual el profesorado y el alumnado disponen de diversas herramientas que facilitan el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Además, proporciona otras herramientas generales que facilitan la comunicación y permiten el acceso a la información y recursos digitales de las asignaturas, facilitando la actividad docente y la creación de espacios de colaboración y participación de los alumnos. Entre las herramientas de las que dispone el aula virtual para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje del GT destacamos las siguientes:

- Recursos de aprendizaje. Permiten facilitar al alumno los documentos y materiales necesarios para el aprendizaje de la asignatura a través de archivos o enlaces. Los archivos pueden ser un documento de texto, hoja de cálculo, archivo de sonido, vídeo, etc. Además se pueden proporcionar enlaces a URL, ver una página navegable, añadir etiquetas, etc.

- Tareas: activación de tareas por parte del profesor. Posteriormente, los alumnos las entregan y el profesor las califica y realiza los comentarios oportunos al trabajo realizado.

- Cuestionario: permite formular preguntas de diversa tipología a los alumnos para realizar evaluaciones y autoevaluaciones.

- Mensajes privados: un ágil medio de comunicación entre los alumnos de la asignatura y el profesor a fin de resolver y aclarar cualquier cuestión.

- Foros: espacios de debate y discusión abiertos a los alumnos de una asignatura sobre aspectos de la misma.

- Calificador: muestra al alumno las puntuaciones o calificaciones obtenidas en todas las actividades realizadas.

- Otras herramientas, explicadas en el epígrafe 5.3 son: asistencia, hotpotatoes, quiz, hotquestion, reunión, etc.

Por su parte, la Universidad de Murcia ofrece una plataforma virtual, denominada Sakai, que realiza tareas de e-learning en el ámbito de la Universidad de Murcia pero que no es utilizado por el centro en la impartición del GT al disponer de plataforma virtual propia. No obstante Sakai es utilizado para la publicación de las Guías Docentes de las asignaturas, publicación de calificaciones y publicación de actas.

- Servicio propio de gestión de prácticas externas. Dado que la carga de la asignatura de Prácticum es de 12 créditos ECTS, es evidente que los alumnos permanecen un elevado número de horas en los centros de prácticas.

- Servicio propio de bolsa de empleo para egresados.

- Servicios de apoyo universitario. Se trata de recursos generales puestos a disposición de la comunidad educativa por parte

de la Escuela Universitaria de Turismo y la Universidad de Murcia y que se describen en la directriz 5.4. Los recursos materiales se consideran suficientes y en adecuado estado de conservación lo que garantiza el proceso de enseñanza-aprendizaje. En este sentido, hay que resaltar que no existen barreras arquitectónicas en el Centro. En cuanto a la satisfacción del alumnado en relación a los recursos materiales, estamos en condiciones de afirmar que esta es positiva si atendemos a los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a ambos colectivos en las que la puntuación media otorgada a este apartado por parte de los estudiantes ha sido de 3 puntos sobre 4 durante cada uno de los cursos académicos objeto de estudio. Asimismo, la percepción de la disponibilidad de recursos materiales y servicios por parte del profesorado se puede calificar como elevada. En este sentido, en la encuesta realizada al profesorado durante el curso 2010/11, la valoración fue de 2,48 de 3,6 en 2012/13 y 3,4 puntos en el curso 2014/15.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E12\_ Descripción de la Infraestructuras disponibles para la impartición del Título  
 Compl\_16\_ Satisfacción profesorado con el Título 2010-11  
 Compl\_17\_ Satisfacción profesorado con el Título 2012-13  
 Compl\_18\_ Satisfacción profesorado con el Título 2014-15  
 Última versión de la memoria verificada  
 Informe de verificación ANECA (2009)  
 Informe de modificación ANECA (2010)  
 Informe de modificación ANECA (2011)  
 Informe de seguimiento ANECA (2012)  
 Informe de seguimiento ANECA (2014)

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

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Para la impartición del en la modalidad online, el centro hace uso de la plataforma virtual interactiva Moodle como base para el proceso de enseñanza-aprendizaje. Dicha herramienta se puede modificar y adaptar a las necesidades del centro y del alumnado.

Además, la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia cuenta con personal informático encargado del mantenimiento de la plataforma propia a partir de la cual se desarrollan los contenidos.

Moodle en la EUTM

Actualmente el aula virtual del centro distingue entre:

Grado en Turismo - Modalidad presencial

Grado en Turismo - Modalidad online

Herramientas utilizadas en Moodle

En relación con las herramientas utilizadas en Moodle para el proceso de enseñanza-aprendizaje se han utilizado las siguientes:

Asistencia. Esta herramienta es utilizada para que los profesores y alumnos puedan llevar un control de asistencia a cada una de las clases presenciales.

Audio Recorder. Permite a los estudiantes grabar clips de audio para las tareas indicadas por el profesor. Las grabaciones realizadas se convierten automáticamente en archivos MP3 y se almacenan en el servidor de Moodle.

Consultas. El módulo Consultas permite realizar encuestas rápidas y simples entre los miembros de un curso. Es un modo de opinar sobre un tema muy concreto, el cual se puede resumir en una única pregunta o en realizar una votación rápida.

Correo. Herramienta de comunicación privada entre los participantes de un curso. Ofrece la ventaja de que sólo depende del propio funcionamiento de Moodle, evitando de esta forma los problemas que conlleva tener un servicio de correo separado.

Cuestionario. A través de los cuestionarios, los profesores pueden elaborar preguntas de diversa índole y establecer criterios de evaluación sobre los mismos. El uso que se le da a esta actividad dependerá del docente y del tipo de curso.

Etiqueta. Las etiquetas son un recurso que se genera de modo interno y se utilizan para titular, separar o clasificar los contenidos que se deseen publicar en Moodle.

Flash Card Set. Permite la edición de tarjetas de juego que utiliza el concepto de repetición. La aplicación presenta al estudiante las parejas de relaciones para ser memorizados de forma que cada intento es almacenado por el sistema.

Foros. Mediante los foros los participantes de cada uno de los cursos pueden comenzar debates y discusiones de los temas. Para participar en cualquiera de los foros el participante no necesita estar conectado al mismo tiempo que el resto.

Glosario. Esta actividad permite a los participantes crear y mantener una lista de definiciones, como un diccionario. Las entradas pueden buscarse de diferentes maneras. Esta actividad permite a los profesores exportar las entradas de un glosario a otro dentro del mismo curso.

Hot PotatoesQuiz. Es una aplicación con la que se pueden desarrollar hasta seis tipos distintos de ejercicios educativos para Moodle.

Las herramientas que incluye la aplicación son las siguientes:

JCloze. Permite elaborar un listado de oraciones en las que el usuario debe adivinar la palabra que falta. Mediante JQuiz es posible elaborar cuestionarios multirespuesta.

JMatch. Se puede generar ejercicios de arrastrar y soltar en el que el usuario debe relacionar una palabra de una lista con otra. Por otro lado, JCross permite realizar crucigramas con las palabras que se introduzcan.

JMi. Es una herramienta con la que es posible indicar una frase para que el alumno la ordene palabra por palabra, aunque también es posible desordenar las letras o sílabas de una palabra.

The Masher: Permite compilar el resto de los ejercicios y generar un documento HTML entero con todos ellos.

Hot Question. Se utiliza para solicitar a los participantes una serie de preguntas o respuestas en función de la solicitud realizada. Se pueden solicitar desde un simple texto hasta una conferencia grabada.

Encuestas. Permite crear y llevar a cabo encuestas para obtener información de retroalimentación en un curso.

Presenter. Herramienta que permite a los profesores crear actividades basadas en presentaciones en diferentes medios como puede ser videos o imagenes.

Recursos. Los recursos son información, generalmente estática, que un profesor quiere que los estudiantes lean o vean, tal como un archivo enlace.

Moodle soporta un rango de tipos de recursos que los profesores pueden añadir a sus cursos. Los recursos aparecen como un enlace único, con un ícono al frente, que representa el tipo de recurso. Al activar la edición, un profesor puede añadir recursos mediante el enlace 'Añadir una actividad o recurso'.

Un recurso es un objeto que un profesor puede usar para facilitar el aprendizaje, como un archivo o un enlace. Moodle soporta un rango amplio de recursos que los profesores pueden añadir a las secciones del curso. En el modo edición, un profesor puede añadir recursos a través de un menú desplegable. Los recursos aparecen como un simple enlace con un ícono delante que representa el tipo de recurso.

Archivo - una imagen, un documento PDF, una hoja de cálculo, un archivo de sonido, un archivo de video.

Carpeta - las carpetas ayudan a organizar los ficheros. Las carpetas pueden contener otras carpetas.

Etiqueta - que pueden ser unas pocas palabras o una imagen para separar recursos y actividades en un tema o una lección aunque también pueden ser descripciones largas o instrucciones para las actividades.

Libro - Recursos multipágina con aspecto similar a un libro. Los profesores pueden exportar sus Libros como paquete IMS (el administrador debe permitir que el rol de docente pueda exportar IMS)

Página - el alumno ve una página navegable y simple que el profesor crea con un editor de html.

Paquete de contenido IMS - añade material estadístico desde otros recursos en el formato IMS estándar.

URL - puede enviar al alumno a cualquier lugar a través del navegador. Flickr, Youtube, Wikipedia o esta página de MoodleDocs son ejemplos.

Reunión. La herramienta Reunión permite a los docentes de los cursos organizar horarios para asesorías y reuniones, fijar citas en franjas horarias para que los estudiantes escojan el momento que más les conviene para asistir.

Con la herramienta Reunión de Moodle, escoger el turno para la exposición o la asesoría será mucho más fácil tanto para estudiantes como para docentes, pues se evitan largas cadenas de correos electrónicos notificando los cambios de horarios a unos u otros.

SCORM. Un paquete SCORM es un bloque de material web empaquetado de una manera que sigue el estándar SCORM de objetos de aprendizaje.

Estos paquetes pueden incluir páginas web, gráficos, programas Javascript, presentaciones Flash y cualquier otra cosa que funcione en un navegador web. El módulo SCORM permite cargar fácilmente cualquier paquete SCORM (Sharable Content Object Reference Model) estándar y convertirlo en parte de un curso.

Tarea. El módulo de Tarea le permite a los profesores recibir trabajos de sus estudiantes, revisarlos y proporcionarles retroalimentación, incluyendo calificaciones. El trabajo que envían los alumnos es visible solamente para el profesor y no es visible para los otros alumnos a menos que se hubiera elegido una tarea de grupo.

Wiki. Un wiki es una colección de documentos web escritos en forma colaborativa. Básicamente, una página de wiki es una página web que todos en clase pueden crear juntos, directo desde el navegador de Internet, sin que necesiten saber HTML.

Interfaz de Usuario. Para acceder al Aula Virtual del centro solamente se debe disponer de una conexión a Internet y un navegador web.

La dirección en la que se encuentra el Aula Virtual es la siguiente: <http://www.eutm.es/aulavirtual>

Una vez que el usuario se identifica correctamente se muestra la pantalla de inicio en la cual el usuario del aula virtual puede ver la siguiente información:

Banner informativo de actividades que se desarrollan en el centro.

Nombre y Apellidos.

Foto de perfil.

Asignaturas en las que se encuentra matriculado.

Nombre del Profesor que imparte cada una de las asignaturas.

Calendario donde poder visualizar las tareas que tiene planificadas.

Mensajes intercambiados con otros usuarios.

La distribución de cada uno de los cursos disponibles en el Aula Virtual se intenta que sea lo más clara y legible para el usuario. Entre la información que se le muestra al usuario podemos destacar:

Una breve introducción al tema donde se indican los criterios de evaluación otra información de especial interés para el usuario.

Desarrollo de cada uno de los temas desglosado en Contenidos, Documentos Complementarios, Pruebas Evaluables y Foro. Calendario y Mensajes al igual que en la pantalla de inicio.

Las tareas de mantenimiento del Aula Virtual se pueden generalizar en dos apartados diferenciados:

Matriculación de Usuarios: Al comienzo de cada uno de los cuatrimestres, o cuando se estime oportuno, se realiza la matriculación de todos los usuarios que van a utilizar la herramienta durante dicho período lectivo.

Copias de Seguridad: Cada dos días se realizan tareas de mantenimiento del servidor donde se encuentra el Aula Virtual.

Este mantenimiento incluye, entre otras muchas cosas, la copia completa del Aula Virtual, de forma que en caso de requerir una restauración de la misma se pueda realizar correctamente. Al finalizar cada curso académico se realiza una copia completa del sistema y se almacena en un PC dentro de la Escuela donde los profesores puedan consultar de forma rápida las calificaciones o tareas realizadas por los alumnos durante un curso académico anterior.

Con referencia a la capacidad, seguridad y estabilidad operativa de las infraestructuras tecnológicas, es preciso señalar lo siguiente:

Ordenadores: El centro dispone de un Aula de Informática en la cual los alumnos realizan las prácticas de cada una de las asignaturas siempre y cuando el profesor así lo estime oportuno según su programa. También existen ordenadores de libre acceso a disposición de los alumnos del centro ubicados en la Biblioteca. Para su uso previamente deben identificarse como alumnos del mismo.

Servidor: Se dispone de un servidor donde se encuentra alojada la página web del centro. Dentro de la misma se incluye el Aula Virtual así como otra serie de herramientas que se utilizan en el día a día del Centro. El acceso a dicho servidor solamente se puede realizar siendo el Administrador del mismo.



Internet y Puntos de Acceso: Para que los dispositivos inalámbricos utilizados en el centro dispongan de acceso a Internet desde cualquier parte de la Escuela, se encuentran instalados y configurados una serie de puntos de acceso para que presten dicho servicio. El centro tiene configuradas tres redes, una de ellas para los profesores, otra para los alumnos y la última para secretaria. Dependiendo del tipo de usuario que intente conectarse dispondrá de acceso a una u otra red.

Otros dispositivos: En este apartado incluimos todos los demás dispositivos que se encuentran configurados en el centro como pueden ser impresoras y otros sistemas de interconexión.

En lo relativo a la facilidad de uso y accesibilidad de las infraestructuras tecnológicas, el acceso al Aula Virtual se realiza a través de la página web de la EUTM. Los datos de acceso de cada uno de los usuarios de la misma se le comunica al interesado para que pueda hacer uso de la herramienta. En cuanto al acceso a Internet se puede realizar haciendo uso de cualquiera de los ordenadores instalados en el centro o bien a través de la red wifi disponible.

En materia de adecuación del diseño de las infraestructuras tecnológicas al número de estudiantes y a las actividades formativas propuestas, en estos últimos años, y debido a la necesidad de acceso a las nuevas tecnologías, se han realizado una serie de mejoras en el Centro para poder satisfacer las necesidades de los usuarios del mismo. Entre las mejoras más importantes cabe destacar la instalación de una nueva línea de Internet que permite disponer de red en todo el centro así como la instalación de puntos de acceso inalámbricos para los dispositivos portátiles. Los equipos informáticos y programas se actualizan periódicamente en función de las nuevas necesidades formativas.

Los problemas más frecuentes están relacionados con el acceso al aula virtual ya que se pueden dar las siguientes situaciones:

El alumno no puede acceder. Se soluciona comprobando que dicho alumno ha sido dado de alta en la herramienta y en caso de no ser así se procede a realizar el alta y al envío de los datos de acceso al mismo. En caso de que el alumno ya se encuentre dado de alta se le envía un enlace a través del cual puede modificar la clave haciendo uso de una dirección de correo electrónico.

El alumno no dispone de una asignatura. Es uno de los problemas más frecuentes al inicio de un cuatrimestre debido a las ampliaciones o modificaciones que puedan surgir en la matrícula. Este problema se soluciona añadiendo la asignatura en cuestión al alumno.

El alumno dispone de una asignatura en la cual no se encuentra matriculado. Este problema ocurre cuando el alumno ha superado la asignatura y no se ha procedido a realizar la baja en el Aula Virtual. Normalmente esto se debe a que se desea que siga accediendo a la misma para poder consultar la nota final. En caso de que desde secretaría se indique que se debe proceder a la desmatriculación del mismo entonces se llevará a cabo.

El aula virtual supone una herramienta fundamental pues tal y como se ha comentado anteriormente, facilita a todos los estudiantes la realización de cualquiera de los cursos que se imparten en el mismo de una forma presencial u online.

En el caso de enseñanza presencial, Moodle es un apoyo a la clase presencial, pues le permite la descarga y subida de documentos de trabajo necesarios para el desarrollo de la misma. Para la docencia online, sin embargo, el aula virtual es la base de la misma, pues además de subida y bajada de archivos, el estudiante dispone en formato audiovisual de una explicación de las clases a las que como alumno a distancia no puede asistir. En un caso y en otro, Moodle es el espacio común virtual de intercambio de conocimiento entre docentes y estudiantes de la EUTM.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E13\_Breve descripción aula virtual  
 Última versión de la memoria verificada  
 Informe de verificación ANECA (2009)  
 Informe de modificación ANECA (2010)  
 Informe de modificación ANECA (2011)  
 Informe de seguimiento ANECA (2012)  
 Informe de seguimiento ANECA (2014)

#### 5.4 Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición de los estudiantes una vez matriculados se ajustan a las competencias y modalidad del título y facilitan el proceso enseñanza aprendizaje.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Junto al personal de apoyo descrito en el apartado 5.1, la Universidad de Murcia cuenta con distintos Servicios que realizan actividades de atención a la comunidad educativa y contribuyen al desarrollo de competencias transversales propias del Título, entre los que se encuentran:

Servicio de Información Universitario (SIU). Tiene como objetivo gestionar y difundir información con el fin de dirigir y orientar al ciudadano sobre los servicios, centros, departamentos, etc. y actividades, en general, de la Universidad. Todo ello con el fin de conseguir la difusión de la Universidad de Murcia en el entorno más inmediato.

Centro de Orientación e Información para el Empleo (COIE). Su objetivo es facilitar a estudiantes y titulados el acceso al mercado de trabajo. Trata de responder a las necesidades de estudiantes, titulados y empresas.

Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV). Entre sus funciones se encuentran: atender las necesidades socioeducativas de alumnos con discapacidad, promover la solidaridad, el voluntariado y los valores sociales, proporcionar asesoramiento psicológico, pedagógico o jurídico a la comunidad universitaria y promover programas de salud comunitaria.

Biblioteca Universitaria. Constituye un sistema de información documental y bibliográfico que trata de responder a los objetivos científicos que tiene la Universidad de Murcia. Pretende la generación de pensamiento científico y su aplicación práctica a todas las áreas de conocimiento. La carta de servicios que comprende es muy variada y completa para satisfacer todas las necesidades de la comunidad educativa: instalaciones y equipamientos, información bibliográfica y documental, con acceso a la Biblioteca Digital y catálogos especializados, depósito digital de documentos (DIGITUM), entre otros.

Unidad para la Calidad (UC). Trata de potenciar la calidad en todas las áreas de la Universidad de Murcia donde tiene

competencia y apoyar todos los procesos de calidad que se desarrollen en los diferentes estamentos en que se estructura la Universidad de Murcia. Esta Unidad tiene asignado a uno de sus miembros como asesor/a para la gestión y desarrollo del SGIC en la EUTM.

Centro de Formación y Desarrollo Profesional (CFDP). Sirve de apoyo a la política de calidad de la Universidad de Murcia y se orienta al diseño, desarrollo, gestión y aplicación de la formación del personal docente y administrativo.

Servicio de Idiomas (SIDI). Ofrece a la comunidad universitaria formación lingüística en diferentes idiomas (alemán, inglés, francés, ruso, etc.). Realiza cursos de preparación a exámenes oficiales, por ejemplo, Cambridge University o Goethe Institut, entre otros.

Servicio de Relaciones Internacionales. Pretende la internacionalización de la Universidad de Murcia a través de acciones tales como, gestión de programas interuniversitarios, incrementando las posibilidades de movilidad internacional, apoyando la cooperación internacional, asesorando a los miembros de la comunidad universitaria sobre programas de educación y formación internacionales, etc.

Todos estos servicios de apoyo y orientación académica son públicos y de fácil acceso en el siguiente enlace

<http://www.um.es/web/universidad/contenido/idades-organizativas/servicios-universitarios>

Entre las acciones realizadas por estos servicios destacan las charlas o seminarios impartidos por el COIE y que tienen, principalmente, como finalidad la Orientación Profesional a los alumnos del GT. Estas están relacionadas con la importancia que tiene la realización de prácticas tanto curriculares como extracurriculares y las posibilidades y herramientas a su alcance para buscar un futuro empleo. En este sentido, durante el curso 2014/15, los orientadores del COIE realizaron los siguientes seminarios en nuestro Centro:

«Prácticas en empresas», dirigido a los alumnos de 2º y 3º.

«Anticípate. Preparando la búsqueda de empleo», dirigido a los alumnos de 3º.

«Cómo mejorar mi red de contactos para la búsqueda de empleo», dirigido a los alumnos de 4º.

«Descubre tus competencias profesionales y ponlas en marcha», dirigido a los alumnos de 4º.

«Cómo elaborar un curriculum», dirigido a los alumnos de 4º.

«Descubre tu lado emprendedor», dirigido a los alumnos de 4º.

«Cómo afrontar una entrevista de trabajo», dirigido a los alumnos de 4º.

Se trata de actividades que fueron de gran interés, tal y como evidencia la evaluación otorgada por parte de los alumnos, superior a 4 puntos sobre 5 en todos los casos, siendo la media aritmética de 4,4 de todas las acciones. Por otra parte el COIE, a través de su servicio de orientación «ORION», ofrece a nuestro alumnado en sus propias dependencias actividades de orientación general, disponibles en el siguiente enlace <https://orion.um.es>

El grado general de satisfacción manifestado por los alumnos en relación a estos servicios universitarios, durante el curso 2014/15, se describe de forma moderada-alta con las actividades de apoyo pedagógico y de apoyo al aprendizaje (cursos COIE, SAOP, Informática, Idiomas), así como con las actividades relacionadas con la atención y orientación al alumnado con una puntuación media de cada uno de los apartados de 2,8 puntos sobre 4.

Por otro lado, los resultados de la encuesta realizada a los alumnos en la pregunta las actividades relacionadas con la atención y orientación al alumnado (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje...) muestran una valoración 2.7 en 2010/11, 2.8 en 2011/12, de 2.9 en 2012/13, 2.9 en 2013/14 y 2,6 en 2014/15.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E14\_Breve descripción de los servicios de apoyo orientación y movilidad

Compl\_11\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2010-11

Compl\_12\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2011-12

Compl\_13\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2012-13

Compl\_14\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2013-14

Compl\_15\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2014-15

Última versión de la memoria verificada

#### 5.5 En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, estas se han planificado según lo previsto y son adecuadas para la adquisición de las competencias del título.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Además de los recursos materiales con los que cuenta la Titulación, descritos en la directriz 5.2, también es necesario destacar los Acuerdos y Convenios con empresas e instituciones para el desarrollo de la práctica profesional.

La selección de las empresas e instituciones de prácticas está regulada por los convenios de cooperación firmados entre la Universidad de Murcia, a través del COIE, y las empresas e instituciones participantes. A finales del curso 2014/15, un total de 8.693 empresas tenían activo un convenio de cooperación con la UMU.

Por su parte, la asignatura de Prácticas Externas, es una materia obligatoria de 12 créditos ECTS, básica para que el alumno fortalezca las competencias adquiridas en el resto de las asignaturas y, por tanto, imprescindible para la formación global del estudiante de GT, siendo uno de los puntos fuertes del Plan de estudios de la Titulación, por su importante relación con el sector empresarial y/o institucional.

La información sobre la asignatura de Practicum aparece, cada curso académico, en la correspondiente Guía Docente publicada en el aula virtual SAKAI y a la que pueden acceder los alumnos a través del siguiente enlace

<http://aulavirtual.um.es/portal>

Además, los alumnos tienen acceso a toda la información relativa a las prácticas curriculares a través de la asignatura «Practicum» del Aula Virtual Moodle de la EUTM ([www.eutm.es/aulavirtual](http://www.eutm.es/aulavirtual)); que contiene información sobre el proceso a seguir, documentación necesaria, relación de empresas, etc.

Por otra parte, el COIE, a través de su portal <http://practicum.um.es> ofrece asesoramiento en materia de prácticas a los alumnos y la posibilidad de realizar prácticas extracurriculares a través de ellos.

Las competencias definidas en la Guía Docente de la asignatura de Practicum, facilitan la consecución del perfil de egreso contemplado en la Memoria.

Para garantizar una adecuada conexión y equilibrio entre teoría y práctica, junto al alumno intervienen los siguientes agentes clave: tutor de la empresa y tutor académico. La intervención de estos dos actores asegura la coordinación entre la EUTM y las empresas e instituciones de prácticas con el fin de lograr la adquisición de las competencias que necesita el alumno para su futuro profesional.

Los tutores de la empresa o institución de prácticas son habitualmente los responsables de la entidad colaboradora. La misión del tutor de empresa es verificar que el proceso práctico de enseñanza-aprendizaje se ajusta a lo establecido en la credencial y en caso de incidencia o duda, puede contactar con el tutor académico de la EUTM.

Por otra parte, el tutor académico de prácticas de la EUTM establece con el alumno una relación continua en el tiempo que atraviesa tres etapas fundamentalmente:

1. En primer lugar se lleva a cabo una sesión de orientación –de asistencia obligatoria– en la que se plantea el objetivo de las prácticas y la normativa que las regula.
2. En una segunda etapa el tutor realiza el seguimiento de las tareas y el desempeño del trabajo del alumno mientras está en su periodo formativo en la empresa o institución asignada.
3. Finalmente, tras comprobar los informes pertinentes, se lleva a cabo la evaluación de resultados.

Paralelamente al contacto con el alumno, la colaboración entre el tutor académico y el tutor de prácticas de la empresa es continua a través de:

1. Un contacto inicial para la planificación de la actividad.
2. Durante su desarrollo se mantiene un contacto permanente en el que se realiza un seguimiento de la misma.
3. Cuando esta finaliza, se analizan los resultados logrados y las posibles acciones de mejora.

Podemos señalar, que desde la EUTM se han llevado a cabo encuestas para evaluar el grado de satisfacción de los alumnos y centros en el desempeño de las prácticas. Estos sondeos pretenden cuantificar el desarrollo de la práctica en la empresa, la preparación del alumnado, las competencias previas y adquiridas y la idoneidad de dicho lugar para realizar prácticas del GT. Los resultados de satisfacción de los alumnos con las prácticas es de 3.63 para el curso 2012/13, 3.62 para el curso 2013/14 y 3.72 para el 2014/15. Los resultados de satisfacción de los Tutores de empresa / empleadores es de 3.06 para el curso 2012/13, 3,39 para el curso 2013/14 y 3.79 para el 2014/15 (sobre 4).

Los datos obtenidos evidencian tanto por parte del alumnado como de las empresas colaboradoras una percepción muy positiva, superior en todos los casos a los 3 puntos sobre 4. De cara a los próximos cursos, se pretende mantener la tendencia al alza tal y como ha ocurrido durante los últimos años, a través de un mayor seguimiento y atención a los estudiantes en prácticas y empresas o instituciones en donde el alumnado del GT realice sus prácticas. Como consecuencia de todo lo anterior, podemos concluir que las Prácticas Externas son un punto fuerte de la Titulación, por la importancia que tienen en unos estudios universitarios de carácter eminentemente multidisciplinar, por el volumen e importancia de los centros que participan y por la elevada carga práctica de la formación que los estudiantes reciben, así como por la cuidada planificación, desarrollo y evaluación de las mismas.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E15\_Listado memorias finales de prácticas de los estudiantes.  
 Compl\_06\_Satisfacción Tutores empresa -empleadores  
 Compl\_07\_Satisfacción alumnos con prácticas externas

### **5.6 La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, y a los servicios de apoyo del título.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La EUTM ha hecho efectivos los compromisos incluidos en el apartado 7.2 de la Memoria del Título.

La EUTM ha hecho efectivas las recomendaciones del informe de seguimiento del 2014, la información proporcionada a estudiantes, tanto en la modalidad presencial como online, matriculados en la asignatura Practicum se ha reforzado, se ha incluido en la web un enlace a la página del COIE donde se informa de todas las empresas que tienen firmado convenio de prácticas con la EUTM, también través del aula virtual y en las tutorías tanto grupales como individuales.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E12\_ Descripción de la Infraestructuras disponibles para la impartición del Título  
 Última versión de la memoria verificada  
 Informe de verificación ANECA (2009)  
 Informe de modificación ANECA (2010)  
 Informe de modificación ANECA (2011)  
 Informe de seguimiento ANECA (2012)  
 Informe de seguimiento ANECA (2014)

### DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

**Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE. Estándar: Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) del título. 6.1 Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Tal y como se recoge en la Memoria verificada del Título, en su desarrollo se utilizan distintos recursos docentes y diversas actividades formativas que permiten alcanzar los conocimientos y los resultados de aprendizaje. Las fichas de cada materia reflejan aquellos resultados que deben conseguir los estudiantes así como las competencias con las que se relacionan dichos resultados. De igual forma, la Memoria verificada del Título refleja las actividades formativas, las metodologías docentes y los sistemas de evaluación utilizados a tal efecto.

En concreto, se hacen uso de los siguientes tipos de actividades formativas:

AF1. Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos asociados a la materia.

AF2. Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupal de adquisición de las competencias y de los proyectos de despliegue de las mismas.

AF3. Trabajo de campo consistente en la puesta en práctica de las cuestiones tratadas con las acciones anteriores.

AF4. Tutorías (grupales o individuales), que servirán para contrastar los avances en la adquisición de competencias, y evaluación continua y final.

Para el desarrollo de estas acciones formativas se emplean las siguientes metodologías docentes:

Actividades teóricas siguiendo el método de la lección (clase magistral).

Actividades prácticas: metodología de proyectos y metodología de estudio de casos, que se desarrollarán en forma de seminarios. Así como la realización y exposición de un trabajo de grupo dedicado al análisis y/o diseño de una problemática específica referida a las materias objeto de estudio.

Tutorías: grupales e individuales.

Por su parte, el sistema de evaluación permite conocer el grado de adquisición de competencias por parte de los estudiantes. Todo ello dentro del marco de una evaluación continua y del seguimiento del alumno a través de las diversas actividades formativas realizadas. Los procedimientos de evaluación utilizados son:

Exámenes teórico/práctico.

Resolución de problemas y trabajos efectuados en el aula.

Realización y exposición de trabajos individuales o grupales.

Tutorías

Participación y asistencia a clase / Autoevaluaciones (Lenguas extranjeras aplicadas al turismo)

Además, la Memoria verificada del Título contempla el peso de cada una de las actividades sobre el total:

Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos asociados utilizando el método de la lección, 40-65%.

Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupal de adquisición de competencias y de los proyectos de despliegue de las mismas. Incluyen metodología de proyectos y de estudio de casos que se desarrollarán en forma de seminarios, 10-20%.

Trabajo de campo, consistente en la puesta en práctica de las cuestiones tratadas mediante los dos métodos anteriores y en la realización y exposición de un trabajo de grupo dedicado al análisis de una problemática específica del ámbito turístico, 10-20%.

Tutorías (grupales o individuales), que servirán para contrastar los avances en la adquisición de competencias y evaluación continua, 5-10%.

Por otro lado, en las Guías Docentes, publicadas cada año y plenamente accesibles a los alumnos a través del aula virtual de la Universidad de Murcia, se recogen las actividades formativas, metodologías docentes y procedimientos de evaluación así como sus ponderaciones para cada una de las asignaturas del Título. Esta información es revisada anualmente por los respectivos departamentos.

Las Guías Docentes contienen toda la informa básica que requiere el estudiante (competencias, bibliografía, temario, sistemas de evaluación) reflejando el contenido de las fichas de las materias que aparecen en la Memoria verificada del Título. Además, tal y como se recomendaba en el informe de seguimiento emitido por ANECA en 2014, las Guías Docentes deben recoger las especificidades correspondientes a cada modalidad formativa (presencial y virtual). A partir del curso 2014/15 se distinguen en las Guías Docentes, de las diferentes asignaturas, las actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación correspondientes a cada modalidad.

Las pruebas de evaluación realizadas y otras actividades son distribuidas de forma razonable a lo largo del curso para evitar solapamientos y desequilibrios en la carga de trabajo de los estudiantes. El número de aprobados, suspensos y no presentados es analizado por la Comisión de Calidad de forma periódica.

Prueba de la adecuación de las actividades formativas, metodologías docentes y procedimientos de evaluación a la consecución de los resultados de aprendizaje es el Trabajo Fin de Grado. Dicho trabajo debe demostrar la adquisición de las competencias asociadas a los perfiles profesionales propios de las actividades que deben desarrollar y que son las propias del Título. Las líneas de investigación sobre las que se realizan son propuestas por los profesores de este Grado, teniendo en cuenta las necesidades del sector turístico.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado"

Tabla 2. "Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios"

## 6.2 Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel en el MECES.

### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Las actividades formativas fijadas para las asignaturas del Título de Grado, así como las metodologías docentes y sistemas de evaluación son adecuadas para el logro de los resultados de aprendizaje fijados en el nivel 2 del MECES, en el que se incluyen aquellas cualificaciones que tienen como finalidad la obtención por parte del estudiante de una formación general, en una o varias disciplinas, orientada a la preparación para el ejercicio de actividades de carácter profesional (RD 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior, publicado en BOE el 3 de agosto de 2011).

El estudiante sigue durante el curso académico un ritmo de trabajo adecuado, con actividades teóricas y prácticas variadas, trabajos en pequeños grupos, contacto directo y especializado con el profesorado, etc., lo que contribuye a que el estudiante sepa orientar mejor sus futuras perspectivas profesionales.

La valoración de los resultados de aprendizaje queda garantizada como consecuencia de la suma de las valoraciones de las diversas materias que componen el Plan de Estudios. Los resultados son analizados y se transforman en las correspondientes acciones de mejora siguiendo los diferentes procesos que configuran el Sistema de Garantía de Calidad (SGIC) de los centros de la Universidad de Murcia.

La existencia de un Trabajo Fin de Grado con una carga de 6 ECTS permite valorar si se han alcanzado los resultados de aprendizaje asociados al Título. Del mismo modo, las prácticas externas obligatorias permiten valorar de forma directa la aplicación de conocimientos, competencias y habilidades que los alumnos poseen y utilizarlas en la revisión y mejora del Título.

Prueba de ello es la valoración dada por Los alumnos consideran que los métodos de evaluación se ajustan a los contenidos desarrollados en las Guías Docentes con un 3 en el curso 2010/11, 2,94 en el curso 2011/12; 3,2 en 2012/13 y 2013/14. Por su parte en el curso 2014/15 era de 2,8 sobre 4. En cuanto a si los conocimientos, habilidades y actitudes propuestos en las Guías Docentes se desarrollan adecuadamente se valoró con un 2,9 en el curso 2010/11, 2,91 en el curso 2011/12; 3,1 en 2012/13 y 2013/14. En el curso 2014/15, las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas, en tanto que facilitan la adquisición de resultados de aprendizaje previsto, y las metodologías docentes empleadas en la titulación se valoraron en 2,8 sobre 4, respectivamente.

Por su parte, los profesores consideran que los conocimientos, las habilidades y las actitudes propuestas en las Guías Docentes se desarrollan adecuadamente, siendo valoradas en 3,9 sobre 4 para el curso 2010/11 y 3,4 para el curso 2012/13. En cuanto a los procedimientos de evaluación que valoran el nivel de competencias adquiridas por los estudiantes la valoración fue de 3,9 sobre 4 para el curso 2010/11 y 3,6 para el curso 2012/13. La planificación y desarrollo de la enseñanza con un 3,02 sobre 4 para el periodo 2010/11; un 3,4 para el curso 2012/13 y de un 3,5 para el curso 2014/15. La coordinación docente, en tanto que asegura la adquisición de los resultados de aprendizaje se valora con un 3,7 para el curso 2014/15.

Los egresados valoran con un 3,7 sobre 5 la organización del plan de estudios para la adquisición del perfil de egreso para el periodo 2011/12-12/13. Valoran con un 3,5 las metodologías docentes empleadas, con un 3,4 las acciones formativas y con un 3,5 los sistemas de evaluación empleados, para el mismo periodo. Por su parte, consideran que la adquisición de los conocimientos y el desarrollo de habilidades y actitudes (competencias) propuestas en las Guías Docentes es valorada con un 4 sobre 5 para el mismo periodo.

Para los empleadores el nivel de conocimientos técnicos de la especialidad mostrados por los alumnos es valorado con una puntuación de 3,1 sobre 4 para el curso 2012/13; de 3,4 para el curso 2013/14 y 2014/15.

### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado"  
 E15\_Listado memorias finales de prácticas de los estudiantes.  
 E18\_Informe COIE Satisfacción egresados e inserción laboral. Grado Turismo  
 Compl\_06\_ Resultados encuesta tutores de prácticas/empleadores  
 Compl\_11\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2010-11  
 Compl\_12\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2011-12  
 Compl\_13\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2012-13  
 Compl\_14\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2013-14  
 Compl\_15\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2014  
 Compl\_16\_Satisfacción profesorado con el Título 2010-11  
 Compl\_17\_Satisfacción profesorado con el Título 2012-13  
 Compl\_18\_Satisfacción profesorado con el Título 2014-15

**Criterio 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO. Estándar: Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno. 7.1 La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.**

### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

A lo largo del periodo de impartición del Título de GT el número de alumnos matriculados de nuevo ingreso en la titulación ha sido de 61 (curso 2009/10), 81 (curso 2010/11), 93 (curso 2011/12), 76 (curso 2012/13), 81 (curso 2013/14) y 74 (curso

2014/15). En cualquier caso, por debajo del límite establecido en la Memoria del Título. Este menor índice de matriculados se justifica, entre otros motivos, por la disminución de la renta disponible ocasionada por la crisis económica, lo que sin duda dificulta la realización de estudios de grado, así como por el incremento de la competencia fruto de la mayor oferta de estudios de Grado en las universidades españolas, así como de los Ciclos Formativos de Grado Superior en turismo. No obstante, el número de alumnos matriculados es suficiente para el normal desarrollo del curso y permite una atención más personalizada.

A ello hay que añadir los alumnos de complementos de formación (Adaptación al Grado). Los matriculados por este concepto fueron en el año 2009/10 de 92; en 2010/11 de 126; en 2011/12 de 88; en 2012/13 de 60; en 2013/14 de 42 y en 2014/15 de 31.

La Tasa de Graduación entendida como el porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada, tal y como se recoge en la Memoria, se estimó, dado los datos obtenidos durante la Diplomatura, en un intervalo de 35-40%. Esa tasa, durante el año 2013/14 ha sido del 59,51% y para el año 2014/15 del 45,24%, en ambos casos son cifras superiores a las estimaciones de la memoria, si bien se constata una ligera disminución en este último curso.

Por su parte, la Tasa de Rendimiento del Título de Grado para el curso 2009/10 fue del 79,34%; del curso 2010/11 de 72,80%; del curso 2011/12 de 69,17%; del curso 2012/13 de 76,10%; del curso 2013/14 de 75,44% y del curso 2014/15 de 75,73%.

Todas las asignaturas presentan Tasas de Rendimiento y Tasas de Éxito similares. No obstante, las asignaturas de idiomas y el Trabajo Fin de Grado ofrecen valores por debajo de la media. Ante este hecho, la Comisión Académica acuerda en Acta de 2014/06/09/, 2015/04/16 2016/03/16 un conjunto de acciones de mejora para mejorar evitar estas desviaciones. Por un lado, incentivar la realización del TFG a través de la confección de un cronograma de actividades y tareas que permitan a los alumnos planificar su trabajo e iniciar la elaboración del TFG en el primer cuatrimestre del curso.

La Tasa de Éxito del Título para el curso 2009/10 fue del 69,40%; del curso 2010/11 de 86,35%; del curso 2011/12 de 85,75%; del curso 2012/13 de 90,31%; del curso 2013/14 de 90,70% y del curso 2014/15 de 89,14%. Destacar la tendencia creciente de esta tasa que refleja resultados muy positivos, si bien el objetivo es mejorarla en los próximos cursos.

La Tasa de Eficiencia prevista en la Memoria se estimó, en base a los resultados de la Diplomatura, entre el 80-85%, siendo los datos obtenidos en el curso 2012/13 de 97,98%; del curso 2013/14 de 95,55% y del curso 2014/15 de 95,87%. Siendo resultados excelentes, todos ellos por encima de lo previsto.

Por último, la Tasa de Abandono prevista en la Memoria estaba comprendida entre el 14-18%, siendo el resultado obtenido en el curso 2011/12 de 10,43%; en 2012/13 de 15,71%; en 2013/14 de 24,86% y en el curso 2014/15 de 16,56%.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 4. "Evolución de los indicadores y datos del título"

Tabla 2. "Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios"

E03\_Criterios de admisión a los estudios de Grado.

E03\_Tabla. Recogida de datos de nuevos alumnos en la Titulación

Compl\_23\_2014.06.09.ACTA COMISION DE CALIDAD

Compl\_24\_2015.04.16.ACTA COMISION DE CALIDAD

Compl\_25\_2016.03.16.ACTA COMISION DE CALIDAD

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

##### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El análisis de la satisfacción de los grupos de interés se basa en los datos procedentes de las encuestas realizadas a los mismos (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, egresados y empleadores) desde el curso 2009/10 hasta el 2014/15.

Los estudiantes han valorado, curso tras curso, algunos aspectos del desarrollo de la docencia por medio de una encuesta. La valoración global de los estudiantes en relación a la Estructura del Plan de Estudios y Organización de la docencia es de 3 en el curso 2010/11, 2.8 en el curso 2011/12; 3 en el curso 2012/13; 3.1 en el curso 2013/14 y 2.9 en el curso 2014/15. La atención y el trato recibido por parte del personal de administración y servicios del Centro es valorado por el alumnado con 3.3 en el curso 2010/11, 3.27 en el 2011/12, 3.4 en el 2012/13, 3.5 en el 2013/14 y 3.4 en el 2014/15.

En relación a la atención al alumnado en materia de actividades de orientación, uso de tutorías y actividades de apoyo, los profesores valoran con un 2.78 en el curso 2010/11 y 3.4 en el curso 2012/13 y 3.2 para el curso 2014/15 (valoraciones sobre 4). Y la valoración de los alumnos es de 2.8 para el curso 2010/11, 2.7 para el 2011/12, 2.9 para el 2012/13, 3.1 para el 2013/14.

La satisfacción del alumno con la actividad docente es para el curso 2012/14 de 3.9, siendo de 4.05 para el curso 2014/15 (sobre 5).

En cuanto a la satisfacción del PAS con el Centro evidenciamos que es alta, con una valoración media de 3,7, sobre 4 puntos para los cursos 2010/11, 2012/13 y 2014/15. Según esta misma encuesta la formación recibida para desempeñar el trabajo de forma adecuada es valorada positivamente con una puntuación de 3.5 en el curso 2010/11, 3.6 en el curso 2012/20 y 3.6 en el 2014/15. No se encuentra ningún aspecto que muestre bajo grado de satisfacción.

Por su parte, los profesores valoran la planificación y desarrollo de la enseñanza en un 3.92 para el curso 2010/11; de 3.4 para el curso 2012/13 y de 3.5 sobre 4 para el curso 2014/15.

En el bloque de Instalaciones e Infraestructuras y recursos materiales para el proceso formativo, los alumnos dan una puntuación de 2.9 para el curso 2010/11, 3.02 para el curso 2010/11; 3.27 para el curso 2011/12; 3 para el curso 2012/13; 3.2 en el curso 2013/14 y 2.6 para el curso 2014/15, valoraciones sobre 4. En cuanto a los profesores, puntúan este ítem con un 2.48 en el curso 2010/11 y 3.4 en el curso 2012/13 y 2.8 para el curso 2014/15.

La satisfacción general del estudiante con el Título es de 2.9 para el curso 2010/11, 2.8 para el curso 2011/12, 3 para el

curso 2012/13, 3.2 para el curso 2013/14 y 2.9 para el curso 2014/15, todas las valoraciones sobre 4.

La satisfacción general del profesorado con el Título es de 3.5 para el curso 2010/11, 3.5 para el curso 2012/13, 3.2 y 3 para el curso 2014/15, todas las valoraciones sobre 4.

Los egresados valoran con un 3.7 sobre 5 para el periodo 2011/12 y 2012/13 la organización del plan de estudios para la consecución del perfil de egreso. Así mismo, valoran con un 4 sobre 5 la adquisición de los conocimientos y desarrollo de habilidades y actitudes (competencias) propuestas en las Guías Docentes.

Los tutores de empresa/empleadores valoran la adecuación del perfil de profesional a las funciones encomendadas con un 3 sobre 4 para el curso 2012/13, de 3.7 para el curso 2013/14 y de 3.5 para el curso 2014/15. En cuanto al nivel de conocimientos técnicos de la especialidad mostrados por los alumnos es valorado con una puntuación de 3.1 sobre 4 para el curso 2012/13, de 3.4 para el curso 2013/14 y 2014/15.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 4. "Evolución de los indicadores y datos del título"

E18\_Informe COIE Satisfacción egresados e inserción laboral. Grado Turismo

Compl\_06\_Satisfacción Tutores empresa –empleadores

Compl\_07\_Satisfacción alumnos con prácticas externas

Compl\_08\_ Resultados de satisfacción de los alumnos con la actividad docente 2012-13

Compl\_09\_ Resultados de satisfacción de los alumnos con la actividad docente 2014-15

Compl\_11\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2010-11

Compl\_12\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2011-12

Compl\_13\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2012-13

Compl\_14\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2013-14

Compl\_15\_Satisfacción todos alumnos programa formativo 2014-15

Compl\_16\_Satisfacción profesorado con el Título 2010-11

Compl\_17\_Satisfacción profesorado con el Título 2012-13

Compl\_18\_Satisfacción profesorado con el Título 2014-15

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

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El seguimiento de la inserción laboral de los egresados del Título de GT de la Universidad se hace desde el Observatorio de Empleo del Centro de Orientación e Información al Empleo (COIE). La información recabada por dicho servicio se difunde a la comunidad universitaria y permite la elaboración de informes específicos para cada titulación, accesibles a los equipos decanales a través del "Espacios Centros" que aparece en la web del Observatorio de empleo <https://observatorio.um.es>

Se ha realizado un informe correspondiente a los egresados del curso 2011/12 y 2012/13, cuyo objetivo es conocer el grado de satisfacción general de los egresados del GT de la Universidad de Murcia y describir las condiciones en las que se desarrollan los procesos de inserción laboral de los egresados de las promociones 2011/12 y 2012/13, obtener los indicadores de inserción laboral necesarios para el Sistema de Garantía de Calidad del Centro y dotar al centro académico de información relevante para la toma de decisiones.

La encuesta se ha realizado telemáticamente, a través de la aplicación de encuestas de la UM, con apoyo telefónico. De los resultados obtenidos podemos destacar:

De los egresados encuestados en el periodo 2011/12 y 2012/13 el 31% accedió al primer empleo antes de finalizar sus estudios y el 61,9% después de su finalización. Siendo el tiempo medio de acceso al primer empleo de 5,8 meses. Ese primer empleo fue en un 87% en empresa privada por cuenta ajena, el 8,7% en la Administración Pública y del 4,3% por cuenta propia. El empleo en empresa privada ha sido del 100% en el sector servicios (comercio al por menor, alojamiento, servicios de comidas y bebidas, agencias de viajes, etc.). Destacar que lo egresados consideran en un 43,5% que ese primer empleo se adecua a sus estudios.

Por otro lado, el 64,3% de los egresados encuestados por el COIE para su informe de inserción laboral están trabajando, de los cuales el 59,3% continúan en su primer empleo. De los que no trabajan el 86,7% buscan empleo pero no lo encuentran y el 13,3% ha estado ampliando su formación.

El 88,9% de los ocupados lo hacen en empresas privadas por cuenta ajena, fundamentalmente en el sector Servicios (8,5%) sobre todo en comercio al por menor, servicios de comidas y bebidas, servicios financieros y agencias de viajes, entre otros.

El 66,7% de los egresados consideran que la categoría profesional es adecuada a su nivel de estudios y algo inferior el 25,9%.

Por último, destacar que el 80,8% de los egresados encuestados se encuentran bastante satisfechos con el nivel de estudios del perfil formativo de la titulación y las características del empleo.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 4. "Evolución de los indicadores y datos del título"

