

# Informe de Análisis y mejora del Título

**Facultad:** Ciencias Sociales y Humanas

**Titulación:** Grado en Turismo

**Curso/Promoción analizada:** 2021/2022

## Índice

DATOS DEL TÍTULO .....	3
1. VALORACIÓN DEL TÍTULO.....	4
1.1. La gestión del título .....	4
Criterio 1: Organización y desarrollo.....	4
Criterio 2: Información y transparencia .....	6
Criterio 3: Sistema de Gestión de Calidad (SGC) .....	8
1.2. Recursos .....	9
Criterio 4: Personal académico.....	9
Criterio 5: Personal de apoyo, recursos materiales y servicios .....	11
1.3. Resultados .....	16
Criterio 6: Resultados de aprendizaje.....	16
Criterio 7: Indicadores de satisfacción y rendimiento .....	19
2. FORTALEZAS, DEBILIDADES Y ACCIONES DE MEJORA DEL TÍTULO .....	26
2.1. Fortalezas.....	26
2.2. Debilidades y acciones de mejora .....	28
3. ANEXOS .....	29
3.1. Modificaciones introducidas en el título verificado .....	29
a. Recomendaciones señaladas por las Agencias.....	29
b. Cambios introducidos en la titulación no notificados al Consejo de Universidades .....	29
c. Cambios introducidos en la titulación notificados al Consejo de Universidades .....	29
3.2. Resumen del plan de acciones de mejora .....	30

## DATOS DEL TÍTULO

---

**Responsable del Título:** Nagore Ageitos

Joseba Doistua Nebreda

**Duración de los estudios:** 240 ECTS

**Modalidad:** Presencial

**Campus:** Bilbao-San Sebastián

**Primer año de impartición:** 2009/2010

**Página web del título:** <https://www.deusto.es/es/inicio/estudia/estudios/grado/turismo>

El informe ha sido elaborado por la **Comisión de Calidad del Título** (CCT), que es constituida anualmente por el/la Decano/a de la Facultad. En la misma están representados los principales grupos de interés:

Responsable del título (Coordinación del Grado)	Nagore Ageitos Joseba Doistua
PDI	Nerea Mujika
PAS	Estibalitz Gorbea
Estudiantes	Gonzalo Carmona Elena Gil
Estudiantes egresados	Irati Pello
Técnico de Calidad de la Facultad	Estibalitz Gorbea
Unidad de Calidad de la Universidad	Mariam Carballo
Empresas/organizaciones	Maite Mateo

La CCT se ha reunido a fecha 20/10/2022 (15:30). Una vez elaborado el Informe de Análisis y Mejora del Título, ha sido remitido a la Comisión de Calidad del Centro (CCC) para su aprobación.

## 1. VALORACIÓN DEL TÍTULO

### 1.1. La gestión del título

#### Criterio 1: Organización y desarrollo

Aspectos a valorar	Cumplimiento
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.	Se cumple
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.	Se cumple
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 alumnado como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.	Se cumple
1.4. Los criterios de admisión aplicados permiten que el alumnado tenga el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.	Se cumple
1.5. La aplicación de las diferentes normativas académicas se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.	Se cumple

Indicadores relacionados <sup>1</sup>					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con el Plan de Estudios y su estructura	3,5 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	3,43 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con el Plan de Estudios y su estructura	3,5 (sobre 5)	N.A.	4,00 (sobre 5)	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con el Plan de Estudios y su estructura	3,5 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	3,78 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con el Plan de Estudios y su estructura	3,5 (sobre 5)	4,04 (sobre 5)	3,33 (sobre 5)	*
Bilbao	% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 1	--	84,52%	80%	85%

<sup>1</sup> **Leyenda de datos para todos los criterios del informe:**

--: No hay dato

N.A.: No aplica

\*: El curso 2019/2020 no se realizó la medición planificada debido al covid-19

\*1: Debido al cambio del sistema de gestión académica, a fecha de realización de este informe, no contamos con datos relativos al curso 2021/22 de este indicador. Se incluirán en el próximo informe de Análisis y mejora del título.

Indicadores relacionados <sup>1</sup>					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
San Sebastián	% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 1	--	85,25%	79%	68%
Bilbao	% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 2	--	20,24%	21%	24%
San Sebastián	% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 2	--	18,03%	14%	11%
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con la coordinación de las distintas asignaturas	3,5 (sobre 5)	3,92 (sobre 5)	3,43 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con la coordinación de las distintas asignaturas	3,5 (sobre 5)	N.A.	4,08 (sobre 5)	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con la coordinación de las distintas asignaturas	3,5 (sobre 5)	4,05 (sobre 5)	3,61 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con la coordinación de las distintas asignaturas	3,5 (sobre 5)	3,64 (sobre 5)	3,60 (sobre 5)	*

## Análisis de resultados

El **plan de estudios** del grado es coherente con la planificación de las enseñanzas establecida en la memoria verificada y modificada del Título. La satisfacción de los estudiantes en ambos campus es muy positiva.

Se revisa el **perfil de egreso**, su relevancia y su actualización, en la reunión de la comisión de calidad del título, donde también participan egresados y empleadores, y se considera que este mantiene su relevancia y está actualizado, aunque debido a los pocos alumnos matriculados y la tendencia de los últimos años se está valorando una actualización del grado, además de acciones de marketing para dar a conocer el grado.

El título cuenta con **mecanismos de coordinación docente** que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del alumnado como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje. El Grado en Turismo tiene establecida una planificación temporal y diversos mecanismos de coordinación para garantizar una adecuada distribución de la carga de trabajo del estudiante. El plan de estudios plantea una secuencia temporal lógica en la adquisición de las competencias, en la que se va avanzando desde las competencias de conocimientos básicos e instrumentales, hasta las relacionadas con la dirección y gestión de empresas de servicios turísticos a un nivel estratégico para, finalmente, aplicarlas en entornos profesionales.

La satisfacción de los y las estudiantes de primer curso en Campus de Bilbao en el 2021/22 con el grado de satisfacción global con la titulación es de 3,4/5 y con la carga de trabajo 3/5, ambos ítems por debajo del valor de referencia que se sitúa en el 3,5.

Analizando los mismos indicadores, pero esta vez en los estudiantes de cuarto curso en el 2021/22 los resultados no son los mismos. Tanto en San Sebastián como en Bilbao estos indicadores están por encima del valor de referencia marcado (4,31 y 4,02 respectivamente en San Sebastián y 4,19 y 3,95 respectivamente en el Campus de Bilbao).

Los **criterios de admisión aplicados** permiten que el alumnado tenga el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se ha respetado el número de plazas ofertadas en la

memoria verificada. El número de **estudiantes matriculados** no supera el número de estudiantes máximo aprobado en la Memoria de Verificación (90 en Bilbao y 60 en Donostia / San Sebastián):

Estudiantes de nuevo ingreso matriculados				
	Plazas ofertadas	2021/22	2020/21	2019/20
Grado en Turismo-Campus Bilbao (BI)	90	26	27	35
Grado en Turismo-Campus San Sebastián (SS)	60	0	25	33
<b>Total matriculados Grado en Turismo</b>	150	26	52	68

Seguimos trabajando en la acción de mejora de referencia AM-548.1\_1385 mediante el cual se han incrementado las acciones de marketing para aumentar el número de matriculaciones, pero lamentablemente por este motivo, este curso 2021/2022 por primera vez no hay Grado en Turismo en el Campus de Donostia / San Sebastián.

### Áreas de mejora

Seguimos trabajando en la acción de mejora de referencia AM-548.1\_1385 mediante el cual se han incrementado las acciones de marketing para aumentar el número de matriculaciones (*ver apartado 2.2 Debilidades y acciones de mejora*).

### Criterio 2: Información y transparencia

Aspectos a valorar	Cumplimiento
2.1 Las y 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 acreditación.	Se cumple
2.2. La información necesaria para la toma de decisiones de las y los potenciales estudiantes interesadas e interesados en el título y otros agentes de interés del sistema universitario de ámbito nacional e internacional es fácilmente accesible.	Se cumple
2.3. El alumnado matriculado en el título, tiene acceso en el momento oportuno a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.	Se cumple

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con los canales de comunicación establecidos entre los estudiantes y la FACULTAD	3,5 (sobre 5)	4,18 (sobre 5)	3,71 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con los canales de comunicación establecidos entre los estudiantes y la FACULTAD	3,5 (sobre 5)	N.A.	4,15 (sobre 5)	*

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con la información online de la FACULTAD/TITULACIÓN	3,5 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	3,71 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con la información online de la FACULTAD/TITULACIÓN	3,5 (sobre 5)	N.A.	4,00 (sobre 5)	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con la información online de la FACULTAD/TITULACIÓN	3,5 (sobre 5)	3,95 (sobre 5)	3,48 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con la información online de la FACULTAD/TITULACIÓN	3,5 (sobre 5)	3,89 (sobre 5)	3,24 (sobre 5)	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con los canales de comunicación establecidos entre los estudiantes y la FACULTAD	3,5 (sobre 5)	4,19 (sobre 5)	3,91 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con los canales de comunicación establecidos entre los estudiantes y la FACULTAD	3,5 (sobre 5)	3,75 (sobre 5)	4,16 (sobre 5)	*

## Análisis de resultados

El título cuenta con un proceso denominado Comunicación y Rendición de Cuentas a los grupos de interés, por el que anualmente se revisa que la información pública disponible sigue siendo adecuada a las necesidades de todos grupos de interés y que se mantiene actualizada.

La página web del título, cuenta con un apartado denominado Gestión de Calidad-Una titulación con garantías, desde el que se puede acceder a:

- La información oficial respecto a la Verificación/ Modificación (Memoria de Verificación; Evaluación de la solicitud de verificación; Resolución de la verificación y Enlace directo al RUCT)
- Seguimiento del título (Informes de seguimiento y feedback recibido de Unibasq)
- Acreditación del título (Informes de Autoevaluación y feedback recibido de Unibasq)
- Sistema de Gestión de Calidad de la facultad. En el que figuran los responsables del mismo, el Manual de Calidad, la Política de Calidad y se informa sobre los principales resultados en términos de indicadores de rendimiento y satisfacción de los diferentes grupos de interés (modelos de encuestas, resultados de los informes de satisfacción).
- Menciones o sellos si la titulación cuenta con los mismos.

En cuanto a los indicadores del título y acciones de mejora, desde la Dirección de la Universidad se decidió, dar acceso a esta información a través de los informes de seguimiento anuales para no duplicar la información (disponible en el apartado Gestión de Calidad Una titulación con garantías).

Además, a nivel de Universidad, existe el apartado Transparencia, donde se rinde cuentas sobre los principales resultados obtenidos, (Oferta y demanda académica, Alumnos, Claustro, Personal, Resultados, Empleabilidad, Rankings e Información económica). La información pública permite a todos los grupos de interés tener una visión completa y clara de los aspectos más relevantes: vías de acceso y

perfil de ingreso recomendado, criterios e información del proceso de admisión, normativa académica, estructura del plan de estudios (con los programas de cada asignatura), el perfil de egreso, etc.

Los estudiantes matriculados disponen de información relativa a los horarios de las asignaturas, las aulas, el calendario de exámenes y revisiones, así como el resto de documentación necesaria para el correcto seguimiento del despliegue del plan de estudios. Dicha información incluye también el programa de todas las asignaturas, y el trabajo fin de título. Esta información está disponible tanto para los estudiantes de nueva matriculación como para los estudiantes que están cursando los estudios.

En el curso 2021/22, el nivel de satisfacción de los estudiantes con la información online/publicada y/o los canales de comunicación se sitúa en un valor de 4,00/5 y 4,18/5 respectivamente para los/as estudiantes de 1º. Estos resultados están por encima del valor de referencia establecido, con lo que se consideran unos resultados satisfactorios.

### Áreas de mejora

No se han detectado áreas de mejora relativas a este criterio.

### Criterio 3: Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Aspectos a valorar	Cumplimiento
3.1. El SGC 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.	Se cumple
3.2. El SGC implementado facilita el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del título y garantiza su mejora continua a partir del análisis de datos objetivos.	Se cumple
3.3. El SGC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.	Se cumple

### Análisis de resultados

La Facultad tiene certificada la implantación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) siguiendo las directrices del programa AUDIT. Además, la Facultad cuenta desde noviembre de 2018 con la Acreditación Institucional.

EL SGC implantado es una herramienta útil para ayudarnos a sistematizar la mejora continua en la titulación. Nos aporta un gran número de datos relevantes, nos proporciona espacios para la reflexión, y nos permite incorporar el análisis cualitativo como valor significativo y diferencial en la mejora de la titulación. Cabe destacar que el SGC está siendo adecuadamente documentado, implantado y mantenido.

Se cumple el ciclo de mejora continua (PDCA) en todos los procesos del SGC, hay planificación, desarrollo del proceso, control a través de los indicadores y las evidencias, y mejora continua (acciones de mejora).

El SGC implantado facilita la recogida y el análisis de los indicadores que posibilitan y facilitan el seguimiento, modificación de la oferta académica y la acreditación de los títulos que se imparten en el centro, y su mejora continúa tomando como base el análisis de los datos objetivos.

La Comisión de calidad del título es la encargada de llevar a cabo el proceso "Análisis y mejora del título", que tiene como objetivo establecer la sistemática necesaria para asegurar la mejora continua de



la titulación. En dicha comisión están representados los principales grupos de interés: Responsable del título, PDI, PAS, Responsable de Calidad de la Facultad, Unidad de Calidad de la Universidad, Empresas/organizaciones, Estudiantes y Estudiantes egresados.

Para conseguir una gestión más eficaz y eficiente de nuestro SGC, los procesos se soportan bajo una herramienta informática de gestión de procesos.

Se puede consultar el informe de Análisis y Mejora del Centro del curso analizado, enviado a Unibasq.

## Áreas de mejora

En cada criterio se presentan los resultados del análisis de la implantación de los procesos del SGC. Tras el estudio de los mismos, si se han identificado debilidades, se establecen las acciones de mejora necesarias.

Además, en la reunión del análisis y mejora del Centro se lleva a cabo la revisión del SGC.

## 1.2. Recursos

### Criterio 4: Personal académico

Aspectos a valorar	Cumplimiento
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.	Se cumple
4.2. El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones y atender al alumnado.	Se cumple
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.	Se cumple
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, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.	Se cumple

Recursos Humanos			
Nombre del indicador	2021/22	2020/21	2019/20
Estabilidad de la plantilla docente (% de profesorado permanente)	90%	72,55%	82,22%
Número de profesorado con acreditación docente	16	18	16
Número de sexenios del cuerpo docente universitario	11	5	3
Personal docente e investigador (hombres)	14	20	18
Personal docente e investigador (mujeres)	26	31	28

Recursos Humanos			
Nombre del indicador	2021/22	2020/21	2019/20
Personal docente e investigador doctor (hombres)	5	6	7
Personal docente e investigador doctor (mujeres)	14	18	15
Ratio estudiante/profesor	5,47	5,39	6,60
Total de profesorado del Título	40	51	46

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	% de profesores acreditados con Label 1	--	80,36%	77%	78%
San Sebastián	% de profesores acreditados con Label 1	--	82,35%	77%	82%
Bilbao	% de profesores acreditados con Label 2	--	17,86%	18%	18%
San Sebastián	% de profesores acreditados con Label 2	--	32,35%	18%	25%
Bilbao	Grado de Satisfacción global de los estudiantes en relación a las competencias docentes del Profesorado (media del Grado)	3,5 (sobre 5)	3,99 (sobre 5)	4,03 (sobre 5)	N.A.
San Sebastián	Grado de Satisfacción global de los estudiantes en relación a las competencias docentes del Profesorado (media del Grado)	3,5 (sobre 5)	4,19 (sobre 5)	4,03 (sobre 5)	N.A.

### Análisis de resultados

La experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico es adecuada al nivel académico, la naturaleza y competencias definidas para el título.

El grado cuenta con un equipo de 40 profesores/as, 19 de los cuales son doctores/as, y 16 están Acreditados/as por Unibasq y suman 11 sexenios. Sus áreas de conocimiento son Filosofía, Ética, Antropología, Sociología, Teología o Historia de las Ideas.

Al igual que el resto de titulaciones impartidas por la Universidad de Deusto, el título está sujeto a todos los procesos recogidos en el programa Docentia. Casi el 80,36% del profesorado que imparte docencia en Bilbao está acreditado positivamente por el programa DOCENTIA de la Universidad de Deusto, con el Label 1, y el 17,86% del profesorado están acreditados positivamente con el Label 2 en el Campus de Bilbao, y 82,35% con Label 1 y 32,35% con Label 2 en el Campus de Donostia, se seguirá incentivando al profesorado para aumentar estos resultados.

Además, todos los profesores con dedicación al menos plena al título pertenecen al equipo UD Ocio, cultura y turismo para la transformación social de la Facultad de CCSSH de la Universidad de Deusto. En el curso 2020/21 se hace una fusión entre el antiguo equipo B de turismo y el equipo A ocio y desarrollo humano, fruto de ello nace el actual equipo Ocio, cultura y turismo para la transformación social con 12 integrantes (4 de ellos adscritos a turismo) ha sido reconocido como equipo A en 2022 (IT 1457-22) para los próximos 4 años. El claustro de profesores cuenta con 4 sexenios de investigación y el equipo oficial con 15 sexenios. Cabe destacar el plan de actuación para reforzar los resultados en el ámbito investigador del profesorado con el doble objetivo de incrementar la actividad investigadora y alcanzar la excelencia investigadora.

La actividad investigadora del equipo actual se articula en torno a tres líneas prioritarias de investigación: (1) Ocio, Diversidad y Cohesión Social; (2) Cultura, Públicos y Sostenibilidad; y (3) Ciudades, Territorios y Destinos Inteligentes, estando la última de ellas más relacionada con el turismo. Toda la actividad investigadora relacionada con el turismo está apoyada por redes tales como: Red Universitaria de Turismo (REDINTUR), la Organización Mundial del Turismo (OMT), Association for Tourism and Leisure Education (ATLAS), e International Federation for IT and Travel & Tourism (IFITT).

En relación a la capacitación del profesorado, la Universidad de Deusto ofrece al profesorado cada curso académico un amplio abanico de actividades formativas centradas en: Competencias digitales como el uso de las plataformas tecnológicas educativas, Competencias genéricas, Metodologías y técnicas de enseñanza-aprendizaje, Metodologías y técnicas de investigación, e Idiomas. Gracias a estas actividades formativas, el profesorado se mantiene actualizado en las últimas innovaciones pedagógicas que facilitan el proceso enseñanza-aprendizaje.

## Áreas de mejora

No se han detectado áreas de mejora relativas a este criterio.

## Criterio 5: Personal de apoyo, recursos materiales y servicios

Aspectos a valorar	Cumplimiento
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.	Se cumple
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.	Se cumple
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.	Se cumple
5.4. Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición del alumnado una vez matriculado se ajustan a las competencias y modalidad del título y facilitan el proceso enseñanza-aprendizaje.	Se cumple
5.5. En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas obligatorias, estas se han planificado según lo previsto y son adecuadas para la adquisición de las competencias del título.	Se cumple
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.	Se cumple

### ***Recursos materiales y servicios***

<b>Indicadores relacionados</b>					
<b>Campus</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Valor de referencia</b>	<b>2021/22</b>	<b>2020/21</b>	<b>2019/20</b>
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad	3,5 (sobre 5)	4,50 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad	3,5 (sobre 5)	N.A.	4,08 (sobre 5)	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad	3,5 (sobre 5)	4,53 (sobre 5)	4,21 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º de grado con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad	3,5 (sobre 5)	3,76 (sobre 5)	3,45 (sobre 5)	*

### ***Servicios de apoyo y orientación académica, profesional***

<b>Indicadores relacionados</b>					
<b>Campus</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Valor de referencia</b>	<b>2021/22</b>	<b>2020/21</b>	<b>2019/20</b>
Bilbao	Nº de tutorías individuales	--	98	109	10
San Sebastián	Nº de tutorías individuales	--	67	186	162
Bilbao	Nº de tutorías grupales	--	29	17	8
San Sebastián	Nº de tutorías grupales	--	7	11	17
Bilbao	% de tutorandos que reciben tutoría individual en primer curso	--	50	80%	N.A.
San Sebastián	% de tutorandos que reciben tutoría individual en primer curso	--	--	52%	N.A.
Bilbao	% de participación de estudiantes en las encuestas del SOU	≥ 50%	14,9%	26,9%	N.A.
Bilbao	Grado de satisfacción global de los estudiantes con las tutorías	3,5 (sobre 5)	3,9 (sobre 5)	3,0 (sobre 5)	N.A.
San Sebastián	% de participación de estudiantes en las encuestas del SOU	≥ 50%	24,3%	38,7%	N.A.
San Sebastián	Grado de satisfacción global de los estudiantes con las tutorías	3,5 (sobre 5)	4,6 (sobre 5)	4,5 (sobre 5)	N.A.

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Nº de talleres de orientación laboral realizados	--	2	1	N.A.
Bilbao	% de participación en la encuesta de los asistentes a talleres de orientación laboral	--	83,56%	95,65%	N.A.
Bilbao	Grado de satisfacción global con la acción formativa en general de los asistentes a talleres de orientación laboral	3,5 (sobre 5)	4,59 (sobre 5)	4,23 (sobre 5)	N.A.

### **Internacionalización**

Resultados de movilidad					
Campus	Nombre	2021/22	2020/21	2019/20	
Bilbao	% de estudiantes outgoing internacional respecto al total de estudiantes de la titulación	*1	0	14,77	
San Sebastián	% de estudiantes outgoing internacional respecto al total de estudiantes de la titulación	*1	0	19,11	
Bilbao	% de estudiantes outgoing nacional respecto al total de estudiantes de la titulación	*1	0	0,67	
Bilbao	Movilidad estudiantes enviados / ERASMUS	17	0	16	
San Sebastián	Movilidad estudiantes enviados / ERASMUS	27	0	26	
Bilbao	Movilidad estudiantes enviados / OTROS PROGRAMAS	0	0	6	
San Sebastián	Movilidad estudiantes enviados / OTROS PROGRAMAS	4	0	4	
Bilbao	Movilidad estudiantes enviados / SICUE	2	0	1	
San Sebastián	Movilidad estudiantes enviados / SICUE	0	0	0	
Bilbao	Movilidad estudiantes recibidos / ERASMUS	9	0	--	
San Sebastián	Movilidad estudiantes recibidos / ERASMUS	16	0	--	
Bilbao	Movilidad estudiantes recibidos / OTROS PROGRAMAS	3	0	--	
San Sebastián	Movilidad estudiantes recibidos / OTROS PROGRAMAS	3	0	--	

Resultados de movilidad					
Campus	Nombre	2021/22	2020/21	2019/20	
Bilbao	Movilidad estudiantes recibidos / SICUE	0	0	--	
San Sebastián	Movilidad estudiantes recibidos / SICUE	1	0	--	

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de grado con el programa de movilidad internacional o interuniversitaria	3,5 (sobre 5)	4,16 (sobre 5)	2,59 (sobre 5)	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de grado con el programa de movilidad internacional o interuniversitaria	3,5 (sobre 5)	3,61 (sobre 5)	2 (sobre 5)	*
Bilbao	% de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Outgoing (1º semestre)	≥ 50%	52,94%	--	81,82%
Bilbao	Grado de satisfacción global del intercambio en el ámbito académico (1º semestre)	3,5 (sobre 5)	4,33 (sobre 5)	--	3,83 (sobre 5)
San Sebastián	% de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Outgoing (1º semestre)	≥ 50%	90,32%	--	87,10%
San Sebastián	Grado de satisfacción global del intercambio en el ámbito académico (1º semestre)	3,5 (sobre 5)	4,04 (sobre 5)	--	3,85 (sobre 5)
Bilbao	Número de créditos ofertados en inglés	--	126	126	90
San Sebastián	Número de créditos ofertados en inglés	--	84	120	78
Bilbao	% de créditos ofertados en inglés	--	53%	53%	38%
San Sebastián	% de créditos ofertados en inglés	--	35%	50%	33%

### Prácticas externas

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	% de participación de los estudiantes de grado en la encuesta de prácticas	≥ 50%	70,00%	57,69%	*

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Grado de satisfacción global de los estudiantes de grado con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	4,62 (sobre 5)	3,36 (sobre 5)	*
San Sebastián	% de participación de los estudiantes de grado en la encuesta de prácticas	≥ 50%	33,33%	71,43%	*
San Sebastián	Grado de satisfacción global de los estudiantes de grado con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	4,67 (sobre 5)	3,05 (sobre 5)	*
Bilbao	% de participación de los tutores de entidades en la encuesta de prácticas	≥ 50%	34,62%	42,86%	*
Bilbao	Grado de satisfacción global de los tutores de entidades con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	4,44 (sobre 5)	4,17 (sobre 5)	*
San Sebastián	% de participación de los tutores de entidades en la encuesta de prácticas	≥ 50%	55,81%	76,92%	*
San Sebastián	Grado de satisfacción global de los tutores de entidades con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	4,92 (sobre 5)	4,56 (sobre 5)	*
Bilbao	% de participación de los tutores de UD en la encuesta de prácticas	≥ 50%	0,00%	100,00%	N.A.
Bilbao	Grado de satisfacción global de los tutores UD con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	Muestra no representativa	5,00 (sobre 5)	N.A.
San Sebastián	% de participación de los tutores de UD en la encuesta de prácticas	≥ 50%	50,00%	50,00%	N.A.
San Sebastián	Grado de satisfacción global de los tutores UD con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	1,00 (sobre 5)	N.A.

## Análisis de resultados

No se han llevado a cabo cambios relativos al personal de apoyo y los recursos materiales, respecto a lo especificado en la memoria de verificación.

El personal de apoyo disponible es suficiente y tiene la dedicación al título adecuada para apoyar las actividades docentes.

Respecto a los recursos materiales estos son suficientes y se ajustan a las necesidades de la organización, además es uno de los aspectos mejor valorados por los estudiantes.

Por otro lado, los estudiantes han valorado muy favorablemente el **servicio de orientación universitaria**. Durante el curso 2021/22 se realizaron tanto tutorías individuales como grupales en todos los cursos. La satisfacción de los estudiantes con las tutorías es positiva en el Campus de Donostia / San Sebastián (4,6/5) y en el Campus de Bilbao (3,9/5). Las acciones de mejora establecidas por el SOU han hecho que se vea reflejado en el aumento de valor en este indicador (de un 3 a un 3,9). El porcentaje de participación es muy bajo. La Unidad de Calidad hablará con el SOU para que establezcan las acciones de mejora necesarias, que permitan un incremento de la participación en estas encuestas.

En relación a la **orientación profesional** que recibe el estudiante, la Universidad posee un Servicio Integral de Inserción Laboral denominado Deusto Alumni. Este servicio ofrece asesoramiento y acompañamiento a las personas que están a punto de terminar o ya han terminado sus estudios para

lograr su inserción laboral o mejorar su empleabilidad con formación específica en torno al mercado de trabajo. Durante el curso 2021/22 se han realizado 2 de talleres de orientación laboral en Bilbao, y la satisfacción global con la acción formativa en general de los asistentes a talleres de orientación laboral ha sido de 4,59 sobre 5.

Los **programas de movilidad tanto out-going como in-coming** también son indicadores especialmente valorados por los estudiantes. Esto se puede observar ya que el grado de satisfacción de los estudiantes de grado en el Campus de Bilbao con el programa de movilidad internacional ha sido de un 4,16/5 y algo por debajo, pero por encima del valor de referencia en el Campus de Donostia, con un 3,61/5.

En cuanto a las **prácticas externas**, se ofrece a los estudiantes la posibilidad de realizar prácticas externas como asignatura optativa. Este ámbito es especialmente bien valorado tanto por los estudiantes como por las empresas participantes. de prácticas. En la encuesta del curso 2021/22 tanto las empresas/entidades como los estudiantes que han contestado han valorado positivamente el proceso, y en el caso de los tutores de la universidad este caso no se puede valorar ya que la muestra recogida es no representativa. En cuanto al grado de satisfacción de los y las estudiantes con **las prácticas**, valoran el propio proceso de prácticas con un 4,62 BI y 4,67/5 SS. Datos muy positivos.

Otro aspecto valorado positivamente por los estudiantes es la posibilidad de realizar prácticas extracurriculares como complemento formativo. El número de prácticas no curriculares gestionadas por el Grado está aumentando cada curso, favoreciendo además la posibilidad de formarse en los diferentes subsectores que conforman el sector turístico.

Por otra parte, la **satisfacción global de las organizaciones y/o centros educativos** que brindan experiencias de prácticas al alumnado del grado es de 4,44 BIO y 4,92/5 SS, y la valoración que realiza el alumnado de la atención y apoyo recibidos por parte del profesor/a tutor/a en la universidad en el Campus de Bilbao es un 4,40 y en el Campus de Donostia es de un 4,75.

### Áreas de mejora

No se han detectado áreas de mejora relativas a este criterio.

## 1.3. Resultados

### Criterio 6: Resultados de aprendizaje

Aspectos a valorar	Cumplimiento
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.	Se cumple
6.2. Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel del MECES.	Se cumple



Resultados de aprendizaje					
Campus	Nombre	M.V.	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Tasa de abandono	9,9%	*1	10,2%	10,87%
San Sebastián	Tasa de abandono	9,9%	*1	9,76%	5,26%
Bilbao	Tasa de eficiencia	90,5%	*1	96,1%	96,83%
San Sebastián	Tasa de eficiencia	90,5%	*1	96,49%	96,95%
Bilbao	Tasa de evaluación	No aplica	*1	98,25%	98,42%
San Sebastián	Tasa de evaluación	No aplica	*1	98,25%	98,94%
Bilbao	Tasa de éxito	No aplica	*1	98,05%	98,11%
San Sebastián	Tasa de éxito	No aplica	*1	95,74%	97,19%
Bilbao	Tasa de graduación	77,3%	*1	73,17%	93,55%
San Sebastián	Tasa de graduación	77,3%	*1	76,47%	78,57%
Bilbao	Tasa de idoneidad en la graduación	No aplica	*1	85,29%	69,39%
San Sebastián	Tasa de idoneidad en la graduación	No aplica	*1	65%	68,29%
Bilbao	Tasa de rendimiento	No aplica	*1	96,34%	96,56%
San Sebastián	Tasa de rendimiento	No aplica	*1	94,06%	96,16%

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	% de estudiantes que realiza TFG en empresa	--	0,00%	0,00%	N.A.
San Sebastián	% de estudiantes que realiza TFG en empresa	--	0,00%	0,00%	N.A.
Bilbao	% de participación de los estudiantes de TFG	≥ 50%	70,00%	69,44%	32,50%

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Grado de satisfacción con el trabajo realizado en tu TFG	3,5 (sobre 5)	4,60 (sobre 5)	4,16 (sobre 5)	3,69 (sobre 5)
Bilbao	Grado de satisfacción con la atención y apoyo recibidos por parte del tutor del TFG	3,5 (sobre 5)	4,60 (sobre 5)	4,32 (sobre 5)	3,77 (sobre 5)
San Sebastián	% de participación de los estudiantes de TFG	≥ 50%	71,79%	53,49%	47,06%
San Sebastián	Grado de satisfacción con el trabajo realizado en tu TFG	3,5 (sobre 5)	4,42 (sobre 5)	4,26 (sobre 5)	4,31 (sobre 5)
San Sebastián	Grado de satisfacción con la atención y apoyo recibidos por parte del tutor del TFG	3,5 (sobre 5)	4,56 (sobre 5)	4,57 (sobre 5)	4,31 (sobre 5)

## Análisis de resultados

Los resultados obtenidos por los/as estudiantes en cada una de las asignaturas, en los TFG y en las prácticas externas evidencian igualmente adecuados resultados de aprendizaje, así como niveles de exigencia que posibilitan la consecución de las competencias definidas en el título. Este hecho se confirma analizando (los valores medios para todas las asignaturas).

Los porcentajes de aprobados superan el 95%, hecho relacionado con la evaluación continua de muchas de las asignaturas impartidas en el grado, lo que se alinea con el proceso de Bolonia y su forma de entender el ciclo de evaluación educativa para un efectivo proceso de enseñanza-aprendizaje. Es el mismo caso de la tasa de rendimiento (superior al 95% en ambos campus) y éxito (superior al 95% en ambos campus).

Los resultados globales obtenidos por los **estudiantes en los TFG realizados**, evidencian adecuados resultados de aprendizaje, así como niveles de exigencia que posibilitan la consecución de las competencias definidas en el título. En cuanto a la satisfacción (con un 70% de participación en ambos Campus), los resultados han sido muy positivos, estando todos los ítems por encima del 4/5.

Respecto a la valoración de los **Trabajos Fin de Grado**, muestran resultados positivos en la mayoría de los indicadores. El valor del ítem de satisfacción con el trabajo realizado en el TFG por parte del alumnado es 4,6/5 en el campus de Bilbao y de 4,42/5 en el San Sebastián. El grado de satisfacción mostrado con la atención y el seguimiento por parte del tutor/a del TFG es de 4,60/5 en el campus de Bilbao y de 4,56/5 en el campus de San Sebastián. Hace cuatro cursos se puso en marcha una acción de mejora (AM-548.1\_710) y desde entonces se ha realizado un mayor seguimiento del alumnado por parte de las coordinadoras del Trabajo de Fin de Grado y un avance en la coordinación que se ha visto reflejado en la mejora de estos indicadores.

Además, se ha medido la **satisfacción de los tutores UD** con el proceso de TFG. Con una participación del 57,14% en Bilbao y 38,46% en Donosti, la satisfacción media se sitúa en 4,25/5 en Bilbao y 4,20/5 en Donosti, lo que se considera positivo.

El progreso y resultados de aprendizaje del curso 2021/2022 del conjunto de la titulación se miden a través de las tasas de éxito, de evaluación y de rendimiento disponibles. Estos datos son el curso 2020/21. La tasa de éxito mantiene valores que van entre el 95,74% (San Sebastián) y el 98,05% (Bilbao). La tasa de evaluación oscila entre 98,25% (San Sebastián y en Bilbao) y la tasa de rendimiento entre 94,06% (San Sebastián) y 96,34% (Bilbao).

En todos los casos se observa una estabilidad de los indicadores y evidencian el alto grado de consecución de las competencias de la titulación por parte del estudiante.

Respecto a la tasa de abandono, en el campus de Bilbao esta tasa se situó en 10,02% y en el Campus de Donostia en 9,76. El Grado en Turismo tiene establecido un procedimiento para analizar las causas por las que los y las estudiantes deciden abandonar su plan de formación en el que intervienen los tutores de cada curso, el responsable de estudiantes de la Facultad y el coordinador del título.

### Áreas de mejora

No se han detectado áreas de mejora relativas a este criterio.

### Criterio 7: Indicadores de satisfacción y rendimiento

Aspectos a valorar	Cumplimiento
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 el ámbito temático y entorno en el que se Inserta el título y es coherente con las características del alumnado de nuevo ingreso.	Se cumple
7.2. La satisfacción de los/as estudiantes, del profesorado, de los/as egresados/as y de otros grupos de interés es adecuada.	Se cumple
7.3. Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.	Se cumple

### Oferta y demanda de la titulación

Oferta y demanda				
Campus	Nombre	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	Créditos matriculados	*1	7218	8718
San Sebastián	Créditos matriculados	*1	7884	9072
Bilbao	Créditos presentados	*1	7092	8580
San Sebastián	Créditos presentados	*1	7746	8976
Bilbao	Créditos reconocidos	*1	663	633
San Sebastián	Créditos reconocidos	*1	644	970
Bilbao	Créditos reconocidos en el curso	*1	366	123

Oferta y demanda				
Campus	Nombre	2021/22	2020/21	2019/20
San Sebastián	Créditos reconocidos en el curso	*1	108	120
Bilbao	Créditos superados	*1	6954	8418
San Sebastián	Créditos superados	*1	7416	8724
Bilbao	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados	*1	27	35
San Sebastián	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados	*1	25	33
Bilbao	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (castellano)	*1	30	36
San Sebastián	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (castellano)	*1	25	35
Bilbao	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (euskera)	*1	10	12
San Sebastián	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (euskera)	*1	15	18
Bilbao	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (inglés)	*1	30	36
San Sebastián	Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (inglés)	*1	25	35
Bilbao	Estudiantes matriculados	*1	129	149
San Sebastián	Estudiantes matriculados	*1	140	157
Bilbao	Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en su primera opción	*1	26	34
San Sebastián	Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en su primera opción	*1	22	34
Bilbao	Nota media de admisión	*1	--	6,337
San Sebastián	Nota media de admisión	*1	--	6,986
Bilbao	Número de estudiantes con beca (hombres)	*1	6	9
San Sebastián	Número de estudiantes con beca (hombres)	*1	14	6
Bilbao	Número de estudiantes con beca (mujeres)	*1	56	31

Oferta y demanda				
Campus	Nombre	2021/22	2020/21	2019/20
San Sebastián	Número de estudiantes con beca (mujeres)	*1	76	44
Bilbao	Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo completo	*1	30	36
San Sebastián	Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo completo	*1	25	35
Bilbao	Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo parcial	*1	0	0
San Sebastián	Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo parcial	*1	0	0
Bilbao	Ocupación de la titulación	*1	30%	38,89%
San Sebastián	Ocupación de la titulación	*1	41,67%	55%
Bilbao	Plazas demandadas	*1	64	148
San Sebastián	Plazas demandadas	*1	54	78
Bilbao	Plazas ofertadas	*1	90 (BI) 60 (SS)	90
San Sebastián	Plazas ofertadas	*1	60	60
Bilbao	Preferencia de la titulación	*1	47,78	61,11
San Sebastián	Preferencia de la titulación	*1	56,67	75
Bilbao	Ratio plazas demandadas / ofertadas	*1	7,11	1,64
San Sebastián	Ratio plazas demandadas / ofertadas	*1	9,00	1,3
Bilbao	Vía de acceso a los estudios / FP	*1	0	5
San Sebastián	Vía de acceso a los estudios / FP	*1	4	2
Bilbao	Vía de acceso a los estudios / mayores de 25 años	*1	0	0
San Sebastián	Vía de acceso a los estudios / mayores de 25 años	*1	0	0
Bilbao	Vía de acceso a los estudios / PAU	*1	22	22

Oferta y demanda				
Campus	Nombre	2021/22	2020/21	2019/20
San Sebastián	Vía de acceso a los estudios / PAU	*1	18	29
Bilbao	Vía de acceso a los estudios /Otras vías de acceso	*1	6	8
San Sebastián	Vía de acceso a los estudios /Otras vías de acceso	*1	3	4

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	% de admisiones sobre solicitudes	--	*1	67,19%	44,59%
San Sebastián	% de admisiones sobre solicitudes	--	*1	64,81%	57,69%
Bilbao	% de matriculaciones sobre admisiones	--	*1	--	53,03%
San Sebastián	% de matriculaciones sobre admisiones	--	*1	--	73,33%
Bilbao	Evolución de admisiones	--	*1	-34,85%	8,2%
San Sebastián	Evolución de admisiones	--	*1	-22,22%	-29,69%
Bilbao	Evolución de solicitudes	--	*1	-56,76%	34,55%
San Sebastián	Evolución de solicitudes	--	*1	-30,77%	-11,36%

### ***Inserción laboral y satisfacción de los egresados***

Indicadores relacionados			
	2021/22	2020/21	2019/20
% de participación de los egresados	Disponible Diciembre 2022	81%	69%
Grado de satisfacción de los egresados con el título	Disponible Diciembre 2022	6,7 (sobre 10)	6,9 (sobre 10)
% de empleo encajado	Disponible Diciembre 2022	29%	48%

Indicadores relacionados			
	2021/22	2020/21	2019/20
Tasa de empleo (% de egresados que acceden al mercado laboral)	Disponible Diciembre 2022	65%	76%
Tasa de paro	Disponible Diciembre 2022	27%	24%

Los datos se reciben 4 años después de que haya finalizado la promoción. En el presente informe, se analizan los datos del curso 20/21 (que corresponden a la promoción que finalizó en 2017).

### Satisfacción de los grupos de interés

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao	% de participación de los estudiantes de 1º de grado	≥ 50%	63,16%	25,93%	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado	3,5 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)	3,86 (sobre 5)	*
San Sebastián	% de participación de los estudiantes de 1º de grado	≥ 50%	N.A.	52%	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 1º de grado	3,5 (sobre 5)	N.A.	4,42 (sobre 5)	*
Bilbao	% de participación de los estudiantes de 4º grado	≥ 50%	65,63%	68,89%	*
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º grado	3,5 (sobre 5)	4,19 (sobre 5)	3,96 (sobre 5)	*
San Sebastián	% de participación de los estudiantes de 4º grado	≥ 50%	63,64%	58,14%	*
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes de 4º grado	3,5 (sobre 5)	3,79 (sobre 5)	3,60 (sobre 5)	*
Bilbao	% de participación de los estudiantes en la encuesta de la Jornada de Acogida	≥ 50%	25,00%	33,33%	65,71%
Bilbao	Grado de satisfacción de los estudiantes con la Jornada de Acogida	3,5 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,00 (sobre 5)	4,15 (sobre 5)
San Sebastián	% de participación de los estudiantes en la encuesta de la Jornada de Acogida	≥ 50%	N.A.	8,00%	100%
San Sebastián	Grado de satisfacción de los estudiantes con la Jornada de Acogida	3,5 (sobre 5)	N.A.	4,50 (sobre 5)	3,82 (sobre 5)
San Sebastián	% de reclamaciones contestadas	100%	--	--	--

Indicadores relacionados					
Campus	Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21	2019/20
Bilbao San Sebastián	Nº de reclamaciones	--	0	0	0
Bilbao San Sebastián	Nº de sugerencias	--	0	0	0
Bilbao San Sebastián	Nº total de sugerencias y reclamaciones	--	0	0	0
Bilbao San Sebastián	% de reclamaciones resueltas	≥ 80%	--	--	--
Bilbao San Sebastián	% de sugerencias contestadas	100%	--	--	--
Bilbao San Sebastián	% de sugerencias contestadas	100%	--	--	--
Bilbao San Sebastián	Tiempo medio de respuesta definitiva a la persona usuaria de sugerencias y reclamaciones	10 días	--	--	--

## Análisis de resultados

La evolución de admisiones junto con la de solicitudes muestra una tendencia descendente en el Campus de Bilbao marcado por la situación que estamos viviendo (en el Campus de San Sebastián ya no hay grado en Turismo, por lo que el curso 2021/2022 no hay primer curso). Seguiremos la evolución de los datos del Campus de Bilbao.

El título cuenta con un proceso denominado **Satisfacción de los grupos de interés** que permite conocer, analizar y evaluar el grado de satisfacción de los grupos de interés, respecto al cumplimiento de sus necesidades y obtener así la información para la mejora continua de la titulación. Durante este curso 2021/2022 se ha llevado a cabo:

- Encuesta de satisfacción con la **jornada de acogida**. Las Jornadas de acogida, normalmente están muy bien valoradas, pero este curso no se ha realizado ningún informe ya que la muestra no ha sido significativa.

- Respecto a las **jornadas monográficas**. las Jornadas monográficas se realizaron en ambos campus y fueron valoradas en todos los ítems por encima de los valores de referencia, siendo en ambos Campus el tiempo dedicado a la exposición el valor más bajo, en el Campus de Bilbao 3,67 y en el Campus de SS 3,60).

- Encuesta de **satisfacción general estudiantes de 1º** (únicamente en el Campus de Bilbao). La valoración de los estudiantes de 1º curso (participación del 63,16%), con la calidad del profesorado 4,42/5, la Relación profesor/a-estudiante 4,08/5 se traduce en una valoración de la satisfacción con la titulación de 4,0/5 y una satisfacción con la Facultad del 3,92/5.

- Encuesta de **satisfacción general estudiantes de 4º**. Los estudiantes de 4º curso (participación del 65,63% BI – 63,64% SS). La calidad docente del profesorado 4,51/5 (4,33 BI - 4 SS); Relación profesor/a-estudiante 4,7/5 (4,60 BI - 4,11 SS); Satisfacción global con la Titulación 4,31/5 (4,19 BI - 3,79 SS); Satisfacción global con la Facultad 4,46/5 (4,37 BI - 4,17 SS). Estos datos, respecto del curso anterior, han mejorado en ambos Campus, exceptuando en el Campus de SS que la relación profesor/a



estudiante se ha mantenido y la relación profesor/a estudiante que ha bajado (de un 4,35 en el curso anterior a un 4,11). En algunas encuestas se menciona la dificultad de compaginar las prácticas y TFG. Atendiendo a la valoración mencionada, se establece que se puedan adelantar 6, 12 ó 18 créditos ECTS de prácticas al periodo vacacional de verano.

- **Evaluación de la docencia.** Los datos son positivos y apoyan la calidad del Plan de Estudios del Grado y de los resultados de aprendizaje. La tendencia general de los distintos cursos ha sido positiva, situándose por encima del 4 en la media de todos los ítems, de todos los cursos y del Campus de Bilbao y del Campus de Donostia / San Sebastián.

- Encuesta de satisfacción con las **Prácticas externas** y satisfacción con la **movilidad** (analizado en el criterio 5) y satisfacción con el **TFG** (analizado en el criterio 6).

- El SGC del título contempla la realización de **encuestas a los estudiantes egresados** del título que permitan valorar de manera fiable el *nivel de satisfacción* con la titulación y sus *niveles de inserción laboral*. Respecto a la promoción del 2016, participó en la encuesta el 69% de los egresados. Los datos muestran un grado de satisfacción con el título de 6,9 (sobre 10). La tasa de empleo el curso 2020/21 (81% de egresados que acceden al mercado laboral) se sitúa en el 65%, y la de paro en el 27%.

El título tiene implantado un proceso de **Atención a las Sugerencias y Reclamaciones** (las sugerencias y reclamaciones realizadas por los grupos de interés de la universidad), a través del cual los grupos de interés pueden realizar cualquier comentario o sugerencia de mejora mediante los diferentes mecanismos de que disponen (buzones físicos y en la web). Durante el curso 2021/22 no ha habido sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

## Áreas de mejora

No se han detectado áreas de mejora relativas a este criterio.

## Revisión de los indicadores del SGC

Una vez analizados todos los resultados, los miembros de la CCT deciden mantener tanto los indicadores como los valores de referencia establecidos en todos los indicadores del título.

Durante el curso 2021/22, la Unidad de Calidad ha llevado a cabo la revisión de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de las Facultades.

### Se han incluido los siguientes indicadores de titulación:

#### Orientación laboral

- Nº de talleres de orientación laboral realizados.

- % de estudiantes asistentes a talleres de orientación laboral.

- Satisfacción global con la acción formativa en general de los asistentes a talleres de orientación laboral. Valor de referencia 3,5 (sobre 5).

- % de participación en la encuesta de los asistentes a talleres de orientación laboral. Valor de referencia  $\geq 50\%$ .

**Se han extinguido los siguientes indicadores de titulación:**

**Planificación y organización de la docencia:** Grado de Satisfacción global de los estudiantes con el Profesorado "Considero que ha sido un profesor competente.

**Atención a estudiantes- tutorías**

- Grado de satisfacción de estudiantes con: " Puedo contactar con mi tutor/a cuando lo necesito"
- Grado de satisfacción de estudiantes con: " Mi tutor/a me proporciona informaciones útiles"
- Grado de satisfacción con: "La tutoría de este curso ha satisfecho mis expectativas y necesidades.

## **2. FORTALEZAS, DEBILIDADES Y ACCIONES DE MEJORA DEL TÍTULO**

### **2.1. Fortalezas**

Las evidencias de las fortalezas identificadas son el resultado de la aplicación e implantación del SGC del título. Estas fortalezas son:

- El título ofrece una formación de carácter **generalista, multidisciplinar y científica** que va avanzando a lo largo de los cuatro cursos de lo más general a lo más específico (culminando con los itinerarios en cuarto). La formación les permite adquirir una visión de todos los sectores que conforma el turismo (alojamiento, agencias de viajes, eventos, empresas de servicios turísticos, etc). Estiman que la carga de trabajo y la distribución horaria es adecuada.
- La percepción de los empleadores de una **mejora notable en competencias y capacitación** de los estudiantes del grado (sobre todo, desde la perspectiva de la diplomatura).
- La **implicación del profesorado** en los procesos formativos del Grado en Turismo se refleja en la valoración positiva de los estudiantes sobre la Calidad del profesorado, tanto académica como humana (cercanía).
- Las empresas destacan el **nivel adecuado del egresado para el mundo laboral**, con competencias técnicas, lingüísticas y herramientas. Buen nivel intelectual para el mundo globalizado.
- Los estudiantes, en las reuniones con los tutores, destacan la importancia de contar con **Programas informáticos específicos** (simulador de negocio CompanyGame, Tesipro o InnovaHotel entre otros) lo que les permite poner en práctica y consolidar conocimientos en diferentes áreas, además de desarrollar y potenciar habilidades de gestión hotelera, en un entorno que simula la realidad. También son valorados por los empleadores.
- En las reuniones con los tutores destacan, además, la **información pública disponible a través de las redes sociales** propias del Grado en Turismo, tanto Facebook como twitter.
- Cabe destacar la **atención individualizada y personalizada al estudiante**, que se considera un factor determinante en las tasas de éxito, abandono y rendimiento de los estudiantes. Los estudiantes valoran de forma muy positiva tanto la cercanía del profesorado, como su calidad, el sistema de tutorías, tanto a nivel de curso (a lo largo del grado), como en seguimiento en asignaturas como el TFG. Además, en los últimos cursos se ha logrado una **participación de los estudiantes** de forma más activa en los eventos, jornadas y actividades que se organizan desde el departamento de Turismo, destacando la participación de todos los estudiantes de ambos campus en las Jornadas San Francisco Javier que se organizan en diciembre de cada año con sede rotatoria.
- Dado el contexto ampliamente globalizado en el que se desarrolla en nuestros días la actividad económica, los graduados han de **ser capaces de desarrollar su profesión en un entorno**

**internacional** para lo cual, en esta titulación, se fomentarán los **programas de movilidad internacional**. Cabe destacar la alta valoración que hacen los estudiantes incoming de su estancia en la Universidad de Deusto, mejorando el posicionamiento internacional de los estudios de turismo. Para lograr que los Graduados/as en Turismo sean capaces de desarrollar su profesión en entornos internacionales, se impartirán **asignaturas en lengua inglesa** en tercer y cuarto curso.

- Los estudiantes del Grado en Turismo de la Universidad de Deusto reciben una **formación práctica** tanto en las distintas materias que integran su plan de estudios como en la experiencia que desarrollan realizando sus prácticas en alguna institución o empresa del ámbito turístico antes de finalizar sus estudios. Las prácticas en empresa tienen una gran importancia en la incorporación del alumnado al mercado laboral, por esta razón, se ofertan no sólo Prácticas externas curriculares, sino que además se gestionan y facilitan prácticas extracurriculares.

- Cabe destacar la valoración que los estudiantes hacen de que es la propia universidad la que les garantiza y proporciona **plaza de prácticas** a todos, y acorde con su demanda en la mayoría de los casos, facilitándoles además la firma de nuevos convenios en los casos que así lo requieran.

- La titulación de Turismo cuenta con una **estrecha colaboración con la sociedad**, tanto con los egresados en turismo, como con las empresas e instituciones del sector turístico que se refleja no sólo en el número de convenios marco de cooperación para actividades académicas de formación firmados, sino, especialmente, en la participación de los profesionales del sector en el proceso formativo, compartiendo con los estudiantes su experiencia y buen hacer en el aula y en diversas actividades que organiza la Universidad de Deusto. Cabe destacar la motivación de los estudiantes con la participación de profesionales en el aula, así como con las salidas/visitas que se realizan que aportan el componente de ilusión necesario para el desarrollo de la profesión. Las numerosas y fluidas colaboraciones establecidas con instituciones y empresas del sector generan un importante número de ofertas de trabajo –gestionadas por DeustoAlumni– para los egresados, así como becas y ayudas al estudio y para trabajos concretos relacionados con la actividad turística.

- El **Plan de acompañamiento y orientación laboral** pretende ofrecer a los estudiantes las herramientas necesarias para insertarse laboralmente y progresar en un escenario cambiante y expuesto a los vaivenes económicos y políticos. Se trata de responder a las necesidades de los estudiantes en este campo, siendo conscientes de la importancia que tiene atender al mismo tiempo, a las necesidades del mercado laboral en cada momento. De los dos últimos puntos se deduce la elevada aceptación por parte de los estudiantes del esfuerzo de acercar el sector a las aulas (y viceversa) que durante los cuatro años se hace en el grado.

- Los empleadores destacan la labor de **vigilancia tecnológica y de avance en el conocimiento** sobre turismo que realizan los profesores, cuyos resultados se reflejan tanto en el aula como en los medios sociales.

- Los alumnos valoran de forma positiva las **innovaciones aplicadas** en clase en relación a la metodología de enseñanza-aprendizaje.

- Reconocen el alto valor de la formación práctica recibida, tanto en las distintas materias del plan de estudios como en las prácticas (o estancias en empresas en el caso de los itinerarios duales). Agradecen el acercamiento al sector a través de las prácticas y experiencias de profesionales que se acercan al aula o a las distintas actividades organizadas (cabe destacar la participación en la Jornada de San Francisco Javier). Así mismo, agradecen la gestión de las prácticas (y estancias) que se hace desde la universidad.

- Valoran muy positivamente el cuerpo docente y profesional, el último año del grado, los itinerarios, las prácticas y la elaboración del TFG. Quienes cursan o han cursado la dualidad señalan que es una muy buena experiencia, que hay una buena coordinación y que el sistema de evaluación es adecuado.

- Reconocen el alto valor de la formación práctica recibida, tanto en las distintas materias del plan de estudios como en las prácticas (o estancias en empresas en el caso de los itinerarios duales). Agradecen el acercamiento al sector a través de las prácticas y experiencias de profesionales que se acercan al

aula o a las distintas actividades organizadas (cabe destacar la participación en la Jornada de San Francisco Javier). Así mismo, agradecen la gestión de las prácticas (y estancias) que se hace desde la universidad.

- Respecto al fin de curso en remoto en general valoran positivamente el esfuerzo realizado por el profesorado para adaptar la docencia y la evaluación, aunque indican también que se pudieron apreciar diferencias entre el profesorado.

- Respecto a la opinión de empleadores, en la reunión de la Comisión estuvo un representante de una organización que lleva muchos años colaborando en tema de prácticas y que desde el primer momento ha participado en la dualidad. De nuestros egresados y egresadas destaca su disposición a participar, aprender y colaborar; las competencias en el ámbito tecnológico (la facilidad para utilizar las nuevas tecnologías); la capacidad de síntesis. Reconoce que tienen una buena preparación. En cuanto a las carencias indica que son las propias de la edad (aquellas que los años y la experiencia te dan): trato, relación, interacción con los distintos agentes.

## **2.2. Debilidades y acciones de mejora**

Respecto al estado de las **acciones de mejora que permanecían abiertas**:

- **AM-548.1\_1385**: Derivado del análisis de los indicadores del curso 2017/18, se detectó una tendencia descendente en el número de estudiantes matriculados en el grado en Turismo, en ambos campus. Durante estos años se han llevado a cabo acciones de marketing, incluyendo entre otros, talleres formativos que se ofrecen a los colegios e institutos. Desde la facultad y la titulación, se está llevando a cabo un proceso de reflexión para adecuar el grado al entorno y a las empresas. Se amplía el plazo hasta el 30/06/23.

### 3. ANEXOS

#### 3.1. Modificaciones introducidas en el título verificado

##### a. Recomendaciones señaladas por las Agencias

*Todas las recomendaciones de las Agencias se tratan como acciones de mejora dentro del SGC.*

Nº	Recomendación	Acción mejora	Plazo	¿Finalizada?
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

##### b. Cambios introducidos en la titulación no notificados al Consejo de Universidades

*(Cambios notificados a través del Análisis y mejora del Título y que se actualizarán cuando el título solicite una nueva modificación de la memoria. Se incluyen los cambios en el año en el que se implantan)*

Nº	Ámbito modificado	Breve descripción	Justificación
1	No aplica	No aplica	No aplica

##### c. Cambios introducidos en la titulación notificados al Consejo de Universidades

*(Cambios que han supuesto una modificación de la memoria. Se incluyen los cambios en el año que se solicitan y aprueban)*

Nº	Ámbito modificado	Breve descripción	Justificación	Evidencia
1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

### 3.2. Resumen del plan de acciones de mejora

Grado en Turismo								
Nº Debilidad	Curso Académico	Debilidad	Causa	Acción de mejora	Plazo	¿Finalizada?	Eficaz	Parámetro de valoración eficacia
AM-548.1_1385	2018/2019	Derivado del análisis de los indicadores del curso 2017/18, se detecta una tendencia descendente en el número de estudiantes matriculados en el grado en Turismo, en ambos campus.	Se realizan pocas acciones de marketing al respecto.	Incrementar las acciones de marketing, incluyendo entre otros, talleres formativos que se ofrecerán a los colegios e institutos.	30/06/2022	Sí	----	Aumento del número de matrículas de nuevo ingreso
	Desarrollar un proceso de reflexión (desde la facultad y la titulación) para adecuar el grado al entorno y a las empresas.			30/06/2023	No			