



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación

Convocatoria 2021/2022

No de proyecto:143

La comunicación escrita y el análisis de datos como herramientas clave en la
empleabilidad de los estudiantes de Turismo

Responsable del proyecto: Lourdes Susaeta Erburu

Facultad de Comercio y Turismo

Departamento: Organización de Empresas

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

Este proyecto se enmarca en la línea prioritaria cuatro propuestas por el Vicerrectorado de calidad para el curso 2021/2022: “Fomento de la inserción laboral y el emprendimiento entre los estudiantes. Nuestra propuesta se concibe como una continuación del proyecto nº52: “Soft Skills y empleabilidad: La capacidad de análisis y la comunicación escrita como herramientas clave en la empleabilidad de los estudiantes de Turismo” desarrollado por (Susaeta et al., 2021). También enlaza con la experiencia obtenida en otros tres proyectos de innovación consecutivos en la UCM (Babinger et al., 2018, 2019, 2020), cuyo objetivo fue identificar las habilidades blandas que tienen los alumnos de la Facultad de Comercio y Turismo, así como las carencias en su perfil profesional para potenciar su selección y empleabilidad. El actual IP y varios miembros del equipo formaron parte de estos proyectos. Nuestro objetivo final es mejorar la empleabilidad de los estudiantes de Turismo, castigada de una manera especial por la pandemia de la COVID 19. Las perspectivas laborales pesimistas desencadenadas por la esta crisis están afectando de forma dramática al sector turístico. En España, este sector concentró el 78% del empleo destruido en el último trimestre de 2020 (datos EPA último trimestre 2020 recogidos en un informe Turespaña) con una pérdida de puestos de trabajo de 485.176 a esta fecha. Este nuevo desempleo ha penalizado fundamentalmente al empleo juvenil (Índice Manpower nº 59). Ante esta situación, como miembros de la comunidad universitaria nos vemos urgidos a actuar y apoyar a nuestros alumnos en su reto profesional. El proyecto solicitado es fruto de las reflexiones y de la experiencia del equipo y trata de potenciar en nuestros alumnos la comunicación escrita y la capacidad de análisis de datos. A lo largo de los últimos años y con más intensidad, desde que se publica el Real Decreto 1393/2007 que establece la obligatoriedad de realizar un Trabajo Fin de Grado, en la dirección de TFGs y TFMs los profesores detectamos con frecuencia ciertas carencias en nuestros egresados respecto a estas habilidades. Se hace necesario proporcionar a los estudiantes las herramientas necesarias para que se expresen bien y con rigor. Es decir, no se trata sólo de escribir con una ortografía correcta. Escribir bien requiere procedimientos ejecutivos que pongan en funcionamiento la planificación, transcripción y revisión en el momento oportuno, asegurando la adecuación del documento según el contexto en el que se desarrolla. Por otra parte, se ha observado la necesidad de que los alumnos dominen herramientas tecnológicas básicas de tratamiento y análisis de datos, como son las hojas de cálculo (Excel) así como su correcta interpretación. Por esta razón este proyecto de innovación quiere añadir este curso académico un módulo en que se acrediten los conocimientos y habilidades del estudiante en el manejo y aprovechamiento de la herramienta Microsoft Excel e interpretación de datos de forma correcta. Esta formación enfocada a mejorar la forma de escribir y de analizar e interpretar datos mejorará la capacidad de los egresados de realizar informes rigurosos y precisos tanto en un ámbito académico (TFG y TFM) como profesional. El mundo empresarial pone sus ojos en profesionales que han sido capaces de desarrollar sus habilidades blandas en paralelo a sus estudios. La incertidumbre y la complejidad forman parte del mundo actual. En entornos variables, incluir una perspectiva humanística en las experiencias de formación empresarial contribuye a ampliar el campo visual, a detectar ambigüedades, y a hacerse preguntas abiertas. Las humanidades hacen posible imaginar escenarios de futuro a través de la ficción y

permiten conectar el tiempo pasado con el presente. En la formación empresarial, aportan valor en la toma de decisiones a largo plazo, incentivando nuevos puntos de vista para la resolución de problemas.

El objetivo general del proyecto ha sido mejorar la empleabilidad de los estudiantes graduados y postgraduados universitarios de la Facultad de Comercio y Turismo. El logro del objetivo se plantea mediante el dominio de competencias MECES 2 y 3 que, por su carácter general y transversal, presentan un mayor grado de dificultad en su desarrollo y adquisición. El proyecto concretamente se centra en potenciar las competencias relacionadas con la capacidad de análisis de datos y la comunicación escrita y va dirigido a los alumnos del Grado de Turismo, Doble Grado en Comercio y Turismo, Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. Los resultados del proyecto serán replicados a otras titulaciones de la Facultad y de la UCM.

Específicamente los objetivos que queremos alcanzar están encaminados a que los alumnos adquieran las competencias MECES 2 y MECES 3 referentes a:

- Planificar el informe previamente a su escritura.
- Definir los objetivos que se persiguen.
- Estructurar el documento y seguir un orden lógico.
- Seleccionar correctamente la información y sintetizar.
- Redactar claramente y con fluidez, empleando el lenguaje y la gramática adecuada.
- Conectar con el lector.
- Desarrollar sus habilidades para el aprendizaje autónomo.
- Aprender a gestionar el conocimiento para el desarrollo del pensamiento crítico.
- Insertar correctamente índice, tablas y gráficos y referencias.
- Asimilar los conceptos básicos de la interpretación y análisis de datos.
- Aprender a representar de forma gráfica los datos recogidos de fuentes de información
- Superar el déficit formativo que puedan tener los estudiantes en la correcta utilización de las fuentes de información y el correspondiente uso del sistema de citas.

2. Objetivos alcanzados

En los talleres participaron 172 alumnos y la encuesta de satisfacción fue contestada por 116. El procedimiento de muestreo aplicado fue de tipo no probabilístico y por conveniencia, es decir se envió a todos los participantes de los talleres. En total se recogieron 116 respuestas.

La muestra de la encuesta está formada por un 80,4% de mujeres y un 19,5% de hombres. La mayoría de los encuestados tienen estudios de grado (63,2%) y la titulación que estaban cursando en el momento de realización de la encuesta es muy variada pues, si bien la mayoría proceden del Grado en turismo (30,4%), han acudido a los talleres estudiantes procedentes de los diferentes grados y másteres de la facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid.

TABLA 1. Descripción del perfil de la muestra

| Perfil de la muestra | | % |
|----------------------|--|------|
| Género | Hombre | 19,6 |
| | Mujer | 80,4 |
| Nivel de estudios | Grado | 63,2 |
| | Máster | 36,8 |
| Titulación | Comercio | 18,3 |
| | Turismo | 30,4 |
| | Doble grado en Turismo y Comercio | 13,9 |
| | Máster Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras | 13 |
| | Máster en Consumo y Comercio | 14,8 |
| | Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos | 7 |
| | Programa doctoral | 2,6 |

N=116 Fuente: elaboración propia

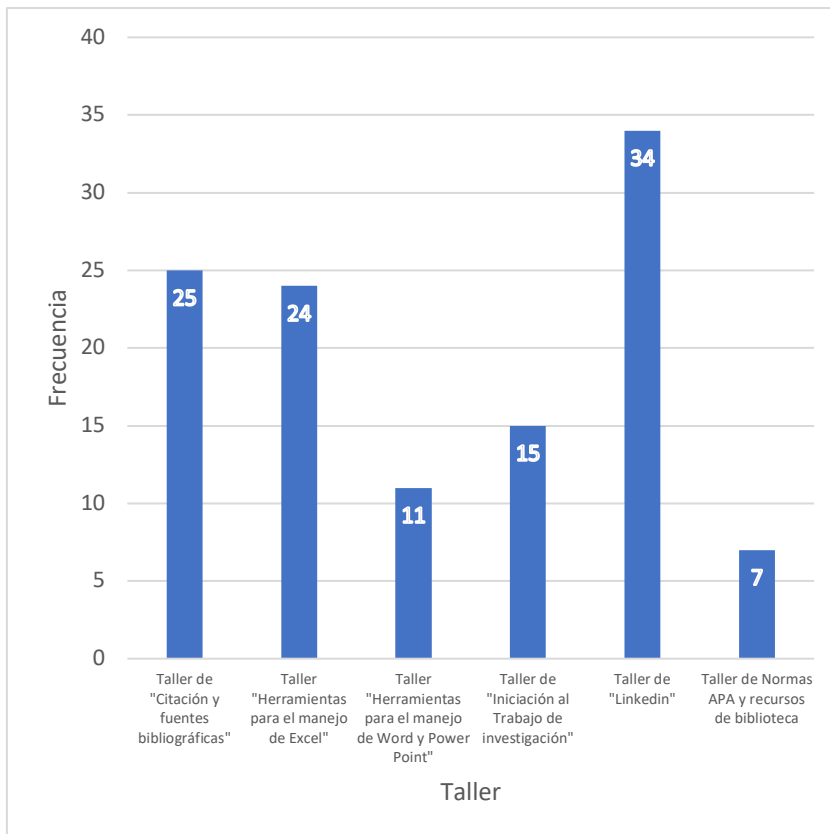
En la encuesta, se solicitaba a los participantes que valorasen del 1 al 5 (donde 1 es muy en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo) una serie de ítems iguales para todos los talleres:

- Los contenidos del taller han cubierto mis expectativas
- Los temas se han tratado con la profundidad que esperaba
- La duración del curso ha sido adecuada al programa
- Los contenidos se han expuesto con la debida claridad
- El curso recibido es útil para mi formación
- Indique su nivel de satisfacción con los talleres a los que ha asistido

También se solicitó como preguntas abiertas que manifestasen que cambiarían en cada taller de cara a una próxima edición y qué les había resultado más útil.

La gráfica 1 refleja la distribución de la frecuencia de las respuestas según los talleres. La mayor frecuencia la obtiene el taller de LinkedIn que corresponde a un 27,9% de la muestra y la menor frecuencia es para el taller de Normas APA y recursos biblioteca que corresponde a un 5,7% de la muestra.

Gráfica 1. Frecuencia de respuestas a la encuesta según talleres



N=116 Fuente: elaboración propia

El nivel de satisfacción se ha medido a través de una serie de encuestas realizadas al finalizar cada uno de los talleres. Los resultados globales son bastante positivos con valores por encima de 4 (4,4; σ 0,707) y se sintetizan en la tabla 2.

TABLA 2. Descripción del perfil de la muestra

| | | Contenidos | Temática | Duración | Claridad | Utilidad | Satisfacción | N válido |
|-----------------|-----------------|------------|----------|----------|----------|----------|--------------|----------|
| Taller 1 | Media | 4,4 | 4,16 | 4,68 | 4,29 | 4,52 | 4,4 | 25 |
| | Desv. St | 0,707 | 0,85 | 0,557 | 0,859 | 0,593 | 0,707 | |
| Taller 2 | Media | 4,37 | 4,21 | 3,83 | 4,71 | 4,7 | 4,5 | 24 |
| | Desv. St | 0,647 | 0,932 | 1,129 | 0,464 | 0,703 | 0,59 | |
| Taller 3 | Media | 4,64 | 4,36 | 4,45 | 4,36 | 4,64 | 4,55 | 11 |
| | Desv. St | 0,674 | 0,924 | 0,934 | 1,206 | 0,924 | 0,934 | |
| Taller 4 | Media | 4,6 | 4,27 | 4,73 | 4,6 | 4,8 | 4,53 | 15 |
| | Desv. St | 0,507 | 0,884 | 0,458 | 0,507 | 0,414 | 0,516 | |
| Taller 5 | Media | 4,68 | 4,65 | 4,38 | 4,68 | 4,79 | 4,68 | 34 |
| | Desv. St | 0,535 | 0,544 | 0,739 | 0,535 | 0,41 | 0,535 | |
| Taller 6 | Media | 4,57 | 4,57 | 4,71 | 5 | 5 | 4,71 | 7 |
| | Desv. St | 0,787 | 0,787 | 0,488 | 0 | 0 | 0,488 | |
| N=116 | | | | | | | | |

| <i>Leyenda de identificación de talleres</i> | |
|--|--|
| Taller 1 | Taller de "Citación y fuentes bibliográficas" |
| Taller 2 | Taller "Herramientas para el manejo de Excel" |
| Taller 3 | Taller "Herramientas para el manejo de Word y Power Point" |
| Taller 4 | Taller de "Iniciación al Trabajo de investigación" |
| Taller 5 | Taller de "Linkedin" |
| Taller 6 | "Normas APA y recursos de biblioteca" |

N=116 Fuente: elaboración propia

El taller que mejor ha sido valorado en cuanto a contenidos y temática ha sido el taller de LinkedIn, interpretamos este resultado por tener el taller un contenido práctico muy pegado a la búsqueda de empleo de los alumnos. Con respecto a la duración ha quedado por encima el taller de Iniciación a los trabajos de investigación, este taller tuvo una parte teórica y una práctica, al ser un tema que los alumnos que asistieron desconocían interpretamos que su duración ha sido la adecuada. Ha sido el taller 2 el que peor ha sido evaluado con respecto a la duración, esto lo comentaron también cualitativamente. Se valora como muy útil el taller referido a la herramienta de Excel que hubiesen apreciado poder tener más tiempo para alcanzar un mayor aprendizaje. Ha sido el taller 6 el que mejor ha sido evaluado en cuanto a claridad, utilidad y satisfacción global. Esto lo interpretamos por la experiencia de la ponente. Se les preguntó a los alumnos que identificasen cualitativamente los contenidos que les habían resultado más útiles. Los resumimos en la figura 1.

Figura 1. Opinión de los participantes: contenidos más útiles

| |
|--|
| CITACION Y NORMAS APA: "Los de citación y normas APA me servirán para mi TFM" |
| HERRAMIENTAS TFM: "Me sirve de guía para mi TFM" ; Todo el contenido explicado sobre Word para mi TFM" |
| HERRAMIENTAS ANALÍTICAS "La totalidad del curso ha sido de enorme utilidad, especialmente los trucos de excel que nos explicó la profesora" |
| INVESTIGACION: "Todos pero fundamentalmente iniciación al trabajo de investigación considero es lo más difícil pues cuando ya tienes clara la metodología ya tienes listas las ruedas para rodar seguro el trabajo pero llegar a esa construcción lleva su tiempo de estudio" |
| LINKEDIN: "Conocer el funcionamiento de LinkedIn y cómo sacar provecho a mis redes desde una perspectiva académica/profesional" |
| HERRAMIENTAS NETWORKING: "Las herramientas presentadas (social bearing, digitalselling...) / mostrar en directo cómo hacer las búsquedas" |

N=116 Fuente: elaboración propia

Destacan aquellos contenidos que han podido utilizar en sus TFG/TFM, los instrumentos para hacer una buena investigación y el conocimiento de LinkedIn como herramienta de búsqueda de empleo.

Al preguntarles por qué aspectos mejorarían de cara a una próxima edición de los talleres, sus respuestas quedan expresadas en la figura 2.

Figura 2. Opiniones de los participantes sobre los aspectos a mejorar



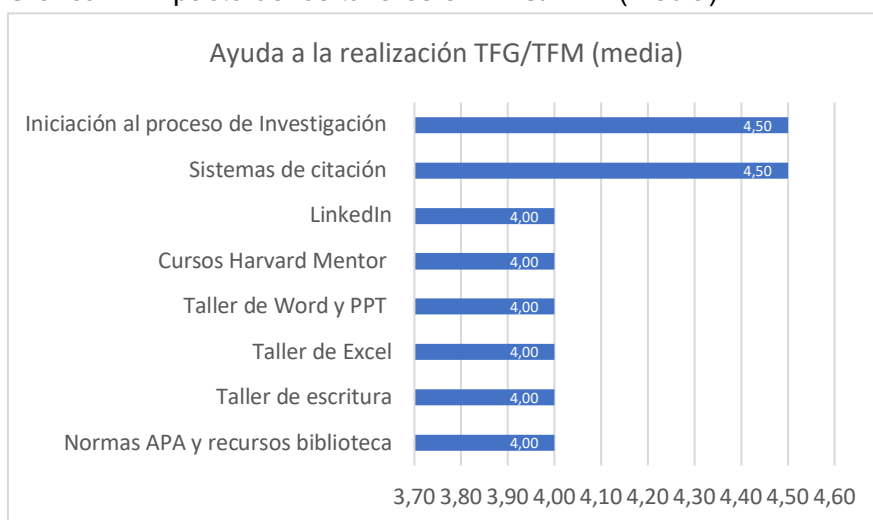
N=116 Fuente: elaboración propia

De nuevo la duración aparece como un tema recurrente. Si tenemos en cuenta que estos talleres eran de carácter optativo y no se obtenían créditos por los mismos este dato es especialmente interesante.

En la fase 4, lanzamos una encuesta preguntando a los participantes en el proyecto acerca de la repercusión de los talleres en sus TFG/TFG.

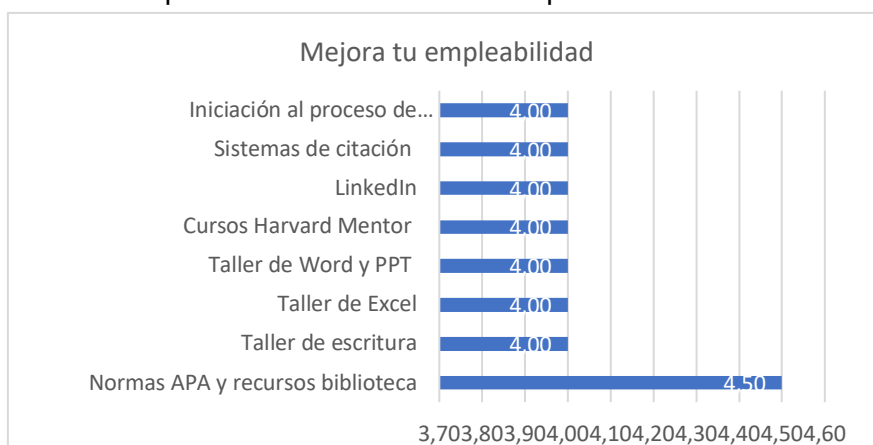
Las respuestas obtenidas proceden de 12 estudiantes. Los resultados todos por encima de una media de 4/5 y desviación estándar (0,4-1,36). Recogemos los resultados en la gráfica 2 y 3. Destacan en su puntuación en la gráfica 2 los talleres de citación y de iniciación al proceso de investigación, como los señalados por los alumnos como de más ayuda.

Gráfica 2. Impacto de los talleres en TFG/TFM (media)



N=12 Fuente: elaboración propia

Gráfica3. Impacto de los talleres en la empleabilidad



N=12 Fuente: elaboración propia

Son pocos datos los procedentes de esta segunda encuesta, pero hemos querido resaltar los resultados cualitativos por considerarlos de interés. Las figuras 3 y 4 recogen los resultados cualitativos de la encuesta sobre los aspectos de mayor utilidad y mejoras propuestas.

Figura 3. Aspectos más útiles

| Aspectos más útiles |
|--|
| Citación |
| Excel |
| Utilidades de word |
| La explicación clara de un aspecto tan importante para un TFG como es saber citar bien |
| La búsqueda de información y clasificación |
| La parte práctica de la Web Of Science. |
| Los tipos de investigación que hay y las fuentes que se pueden consultar |

N=12 Fuente: elaboración propia

Figura 4. Áreas de mejora

| Mejoras propuestas |
|--|
| Pondría más ejemplos prácticos |
| Más tiempo a asignaturas relativas realmente a la hotelería |
| Nada, me encantó y REALMENTE fue de mucha utilidad |
| Problemas con los horarios |
| Dar indicaciones específicas sobre cómo hacer un TFG, qué debe incluir, mostrar ejemplos, apartados... |
| Hacer varias sesiones de cada taller |

N=12 Fuente: elaboración propia

Los alumnos destacan por su utilidad las herramientas de investigación y las herramientas de Excel y Word. Como mejoras nuevamente reclaman más duración, y sesiones más completas que les guíen al hacer un TFG/TFM.

Una vez expuestos los resultados, en el siguiente epígrafe pasamos a la discusión de estos.

La metodología “learning by doing” ha demostrado ser más efectiva que las metodologías tradicionales (Fernández et al, 2012) teniendo en cuenta el alto grado de satisfacción de los alumnos con los talleres impartidos.

La práctica se impone a la teoría en los contenidos a transmitir en el aula ya que lograr los objetivos establecidos es más importante que nunca. Para nuestros alumnos el objetivo a corto plazo es acabar con éxito su grado o su máster y a medio plazo incorporarse con éxito al mercado laboral. La transmisión de ideas y conceptos siguen siendo necesarios, pero convertirlos en una realidad palpable ya no es solo una opción: es un factor clave para lograr el éxito. El ‘learning by doing’ nace con ese espíritu. Si los estudiantes perciben que están utilizando su tiempo (escaso) en conseguir sus objetivos el éxito docente está asegurado.

Por otra parte, esta metodología formativa estimula la participación, la actividad y el materialismo. Asimismo, fomenta el hecho de compartir ideas con los compañeros, el descubrimiento a través de la ‘prueba-error’ y el desarrollo de una autoevaluación justa. Cabe señalar que desarrolla competencias básicas para la gestión de los recursos empresariales entre las que destacan analizar y solventar problemas en común. Por último, estimula la capacidad de aprendizaje y la toma de decisiones para el liderazgo, el crecimiento y la innovación.

Otro aspecto del éxito del proyecto lo relacionamos con los estudiantes a los que está dirigido. Estos estudiantes son de la generación z. Los miembros de la generación Z son definidos como pragmáticos y les gusta ver de manera casi “inmediata” el fruto de su esfuerzo (Mckynsey, 2018). El hecho de poder aplicar “casi de manera inmediata” el aprendizaje recibido en los talleres al trabajo que tenían entre manos de realizar sus TFG/TFM está implícito en la alta satisfacción obtenida.

Sin nos fijamos en las correlaciones podemos observar que la percepción de una duración adecuada está relacionada con todos los ítems relacionados con la satisfacción: Profundidad, utilidad, expectativas y claridad. Aunque no podamos decir que la duración sea la causa de estas percepciones si podemos afirmar que existe esta relación.

Queremos destacar que no se puede dar por supuesto que los estudiantes de último curso de grado o de máster tengan la formación necesaria en herramientas básicas. El correcto uso de programas como Word, Excel, Power Point., es clave para su futuro inmediato profesional y su mejor conocimiento es una demanda de los estudiantes actuales. Este hecho nos hace repensar el currículo de los alumnos de grado y máster en la rama de turismo., haciéndose más patente la necesidad de incorporar estas herramientas a los planes de estudio.

Por último, el éxito de talleres como el de iniciación a la investigación, nos lleva a concluir acerca de la importancia de incorporar cursos previos a la realización del TFG o TFM en que los alumnos adquieran esta formación. Saber evaluar correctamente las fuentes de información que van a utilizar en tu trabajo es fundamental para comenzar una investigación con buen pie. Actualmente es muy fácil acceder a muchos recursos de información, pero los alumnos deben saber realizar un análisis crítico de la información localizada y seleccionar solo aquellos recursos de mayor calidad académica.

En resumen, podemos señalar que las fuentes de éxito del proyecto radican en la adecuación metodológica y de contenidos a las necesidades formativas que presentan los alumnos de grado y máster de turismo.

Como resaltamos en el apartado anterior se ha apreciado una buena adecuación de los talleres a las necesidades de los alumnos, mejorando los resultados de años anteriores en cuanto a la satisfacción de los estudiantes en todos los ítems.

Podemos resumir las principales conclusiones del proyecto en los siguientes puntos:

- 1) Cuando se hace al alumno responsable de su formación el alumno responde. Este punto estaría relacionado con la metodología empleada, el carácter voluntario de los talleres y su inmediata posibilidad de aplicación.
- 2) Aplicar las capacidades objetivo al TFG/TFM conlleva muy buenos resultados. Este aspecto constituye una oportunidad formativa que requiere un mayor desarrollo, con la incorporación de cursos específicos en los currículos de los grados y máster en turismo.
- 3) El TFG/TFM es un momento en el que los alumnos necesitan poner en práctica estas habilidades y están muy receptivos. En nuestra opinión sería conveniente aprovechar esta receptividad para iniciar a los estudiantes de turismo en el proceso de investigación académica.
- 4) Hay aspectos muy básicos de la formación de los alumnos de Turismo que el actual sistema no cubre suficientemente:
 - Estructurar y escribir bien un texto
 - Utilidades básicas de Word/PPT
 - Excel a nivel básico

Las contribuciones que presenta este estudio pretenden mejorar el currículo y formación de los alumnos de Turismo. Se propone como conclusión añadir un módulo en que se acrediten los conocimientos y habilidades del estudiante en el manejo y aprovechamiento de las herramientas Microsoft Excel e interpretación de datos de forma correcta, Word y Power Point. También se propone la inclusión de un módulo o materia de iniciación al trabajo de investigación, en que se prepare a los estudiantes a la realización de sus TFGs/TFMs.

Esta doble aportación contribuirá al logro de unos egresados preparados para garantizar un crecimiento sostenible e integrador en la sociedad. Los beneficios de su mayor preparación constituirán una ventaja para la sociedad y la economía, que derivarán en un trabajo más cualificado.

3. Metodología empleada en el proyecto

La propuesta formativa ha estado basada en el desarrollo de talleres teórico-prácticos. Estos talleres fueron adaptados a los niveles MECES 2 y MECES 3, destinados a reforzar las habilidades propuestas a través de la metodología “learning by doing”. Dicha metodología, ha favorecido la adquisición de conocimientos específicos además del aprendizaje autónomo del alumnado, priorizando la práctica frente a la teoría. La propuesta formativa ha estado basada en el desarrollo de talleres teórico-prácticos. Estos talleres se adaptaron a los niveles MECES 2 y MECES 3, destinados a reforzar las habilidades propuestas a través de la metodología “learning by doing”. Dicha metodología, favoreció la adquisición de conocimientos específicos además del aprendizaje autónomo del alumnado, priorizando la práctica frente a la teoría. Esta metodología se adapta mejor a las circunstancias actuales donde el e-learning ha tomado un protagonismo especial durante la crisis del COVID-19. En este sentido, cabe señalar que algunos estudios (Van Dam, 2004) han destacado la importancia de la metodología “learning by doing” para aumentar la capacidad de retención en procesos de aprendizaje.

El curso desarrollado constó de cinco talleres teórico-prácticos donde el alumno fue el protagonista de su propio aprendizaje.

La impartición de la docencia en estos talleres ha buscado fomentar la actitud reflexiva, participativa y práctica del alumno. Estos talleres incidieron fundamentalmente en que los alumnos pudiesen alcanzar las competencias y resultados de aprendizaje de nivel MECES 2 y 3 expuestas en el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior. Más concretamente, se hizo hincapié en preparar a los alumnos para que pudiesen alcanzar las siguientes competencias y resultados de aprendizaje:

- MECES 2 Competencias:
 - CB3. Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
 - CB4. Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado. Resultados de aprendizaje 2. c) tener la capacidad de recopilar e interpretar datos e informaciones sobre las que fundamentar sus conclusiones incluyendo, cuando

sea preciso y pertinente, la reflexión sobre asuntos de índole social, científica o ética en el ámbito de su campo de estudio; 2. e) saber comunicar a todo tipo de audiencias (especializadas o no) de manera clara y precisa, conocimientos, metodologías, ideas, problemas y soluciones en el ámbito de su campo de estudio;

• MECES 3 Competencias:

- CB8. Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- CB9. Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones –y los conocimientos y razones últimas que las sustentan– a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades. Resultados de aprendizaje 3. c) saber evaluar y seleccionar la teoría científica adecuada y la metodología precisa de sus campos de estudio para formular juicios a partir de información incompleta o limitada incluyendo, cuando sea preciso y pertinente, una reflexión sobre la responsabilidad social o ética ligada a la solución que se proponga en cada caso. 3. e) saber transmitir de un modo claro y sin ambigüedades a un público especializado o no, resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica o del ámbito de la innovación mas avanzada, así como los fundamentos más relevantes sobre los que se sustentan.

Se ha planteado la realización de varios talleres entorno a las siguientes temáticas:

1. Fuentes de información técnicas y científicas básicas (nivel de cualificación recomendado*: MECES 2)
2. Fuentes de información científicas avanzadas: aplicación y sistemas de citación (nivel de cualificación recomendado*: MECES 3)
3. Producción de textos técnicos básicos: formato y contenido (nivel de cualificación recomendado*: MECES 2)
4. Producción de textos científicos y textos técnicos avanzados: metodología y contenido (nivel de cualificación recomendado: MECES 3)
5. Análisis e interpretación de datos, mediante la correcta utilización de la herramienta Excel (nivel de cualificación recomendado*: MECES 3) *Es importante indicar que, si bien cada taller tiene asociado un nivel de cualificación recomendado, todos los alumnos, independientemente de su nivel, pueden acudir a los talleres en función de sus necesidades de aprendizaje.

En el Anexo 1 desarrollamos para cada una de las temáticas expuestas junto a sus objetivos de aprendizaje, competencias a desarrollar y resultados de aprendizaje. El proyecto ha tenido una duración de 10 meses y se desarrolló coincidiendo con el curso académico 2021/2022.

Se consideran 15 tareas distribuidas en 5 fases, cuatro de ejecución de tareas consecutivas y una fase de ejecución de tareas transversales:

- Fase transversal de coordinación del proyecto: recoge las necesidades de reuniones de equipo, evaluación y seguimiento a lo largo de todo el proyecto.

- Fase 1 de preparación previa: como punto de partida se entrevistará a coordinadores y tutores de TFG/TFM y estudiantes de las titulaciones seleccionadas para recoger las percepciones sobre el grado de desarrollo de las competencias relacionadas con la capacidad de análisis y la comunicación escrita y las principales carencias que presentan los estudiantes al llegar a la etapa de desarrollo de TFG y TFM. En esta fase se trabajará la adecuada integración de las acciones formativas en la programación de las actividades complementarias que se desarrollan en las titulaciones seleccionadas, y se prepararan los espacios físicos y virtuales necesarios para su adecuado desarrollo. Se realizará una labor de revisión y, en su caso, elaboración de materiales docentes para garantizar que los materiales generados constituyan recursos educativos en abierto para su transferencia a otras titulaciones.
- Fase 2 de desarrollo de los talleres. En esta fase se desarrollarán las acciones formativas programadas. Cada acción formativa tuvo una duración de 10 horas distribuidas en 2'5 horas de clase de profesor y 7'5 horas de trabajo autónomo por parte del estudiante. En cada acción formativa el estudiante ha entregado un ejercicio que ha contribuido a evaluar el grado de aprendizaje experimentado y un cuestionario de valoración de la organización y los contenidos de la acción formativa.
- Fase 3 de evaluación de resultados: En esta fase se evaluaron los resultados de aprendizaje obtenidos en cada acción formativa y los resultados de las encuestas.
- Fase 4 de divulgación y transferencia: Se asegurará la transferencia de resultados por diversas vías. Los materiales generados en este proyecto quedan como recurso educativo en abierto. Se ha divulgado en ámbitos científicos específicos de innovación docente mediante la publicación de artículo para revista científico y mediante comunicaciones en congresos (CIINECO 2022). Cada tarea tuvo asignado un profesor/a responsable de su ejecución, que ha contado con el apoyo del resto de integrantes del equipo. La distribución de fases, tareas, responsables y temporalidad de ejecución se desglosa en el Cronograma del Proyecto (Anexo 2)

4. Recursos humanos

El equipo ha contado con experiencia en el desarrollo de proyectos de innovación docente, habiendo participado en 29 proyectos, de convocatorias realizadas por la Universidad Complutense de Madrid y por otras universidades españolas. Cuenta también experiencia en la divulgación de resultados de innovación docente (7 publicaciones y comunicaciones) y con una calidad docente demostrada por las evaluaciones MUY positivas y positivas en DOCENTIA en los últimos cinco años (9 evaluadas por la UCM y 7 evaluadas por otras universidades españolas).

La composición del equipo integra personal PDI y PAS así como estudiantes y egresados de las titulaciones seleccionadas. Se han encuentran representados 2 departamentos que imparten clase en las titulaciones y dos universidades públicas españolas, distintas de la UCM. Además, el IP es la responsable de la coordinación de

una de las titulaciones, lo que garantiza la integración del proyecto en el desarrollo del curso académico. En concreto se compone de las siguientes personas:

- Lourdes Susaeta Erburu, doctora en Ciencias Económicas y Empresariales, Coordinadora del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y de los Grados en Turismo y Comercio. Ha participado en seis proyectos de innovación, los últimos seis años consecutivos centrados en el desarrollo de capacidades de los estudiantes. Cuenta dos evaluaciones muy positivas en el programa DOCENTIA-UCM y otra positiva. IP proyecto de innovación docente nº52 en 2020-21.
- Clara Martín Duque, doctora en Turismo y profesora del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y de los Grados en Turismo y Comercio. Ha participado en proyectos de investigación orientados a analizar las carencias formativas del sector turístico y fruto de ello publicó: Martín, C. Gómez, D. Plumed, M., Fernández, J. J. (2018) Análisis de la formación en turismo en España: perspectiva del sector público y privado desde una aproximación cualitativa. Revista Lusófona de Educación, 38, 163-180. Cuenta con dos evaluaciones, favorable y muy favorable, en el programa DOCENTIA evaluado por la Universidad de Nebrija. Participación en proyecto de innovación docente nº52 2020-21 e impartición del curso “Taller de sistemas de citación”.
- Yolanda Romero Padilla, doctora en Turismo, Vicedecana de Estudios y Calidad y profesora en todas las titulaciones de turismo impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid. Ha participado en un proyecto de innovación docente en la Universidad Complutense de Madrid (Nº52 convocatoria 19/20) y en tres proyectos de innovación docente con la Universidad de Granada, en uno de ellos participó como coordinadora de gestión externa y estuvo centrado en me ‘todos docentes para la adquisición de competencias profesionales frente a los nuevos retos en la capacitación. Cuenta con dos evaluaciones muy positivas en el programa DOCENTIA (una por la Universidad de Nebrija y otra por la UCM).
- Santos Izquierdo. Personal Investigador en Formación en el Dpto. de Geografía de la Universidad de Málaga. Profesora colaboradora en la asignatura “Planificación Territorial y Turismo Sostenible” del Grado en Turismo de la UMA. Doctoranda del Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo (UMA). Justificación e idoneidad de los recursos necesarios 27/07/2022 Página 5 de 10 Proyecto Nº 143 La comunicación escrita y el análisis de datos como herramientas clave en la empleabilidad de los estudiantes de Turismo
- José Manuel Montero Guerra, doctorando en Administración de Empresas por la UCM y licenciado en Psicología Industrial por la UCM. Profesor del Máster en planificación y gestión de destinos turísticos, así como en los Grados de Turismo y Comercio. Ha participado en dos proyectos de innovación docente en la Universidad Carlos III de Madrid. Cuenta con evaluación positiva del programa Docentia de la UCM. Participación en proyecto de innovación docente nº52 2020/21.
- Victoria de las Heras Jiménez, doctora en Contabilidad y profesora en el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y en los Grados en Turismo y Comercio, en la Universidad Complutense de Madrid. Ha participado en cinco Proyectos de Innovación Educativa. Cuenta con valoración positiva, muy positiva y excelente en el programa DOCENTIA-UCM. Participación en proyecto de innovación docente nº52 “ en 2020-21.
- Patricia Sedano Moya, Diplomada en CC. Empresariales y Graduada en Comercio por la UCM, profesora del Grado en Turismo y del Doble Grado en Turismo y Comercio. Participación en proyecto de innovación docente nº52 “ 2020-21

- Amparo García García, Licenciada en Ciencias del Trabajo y Grado en Derecho por la Universidad Internacional de la Rioja. Profesora del departamento de Organización de Empresas y Marketing. en los Grados de Turismo y Comercio UCM. Es directora de RRHH en activo y potencial empleador.
- Virginia Hernández Pérez, doctoranda en Ciencias Sociales por la UCAM (línea de investigación Economía y Empresa), Licenciada en Administración y Dirección de Empresas por la UCM, Diplomada en Turismo por la UC3M, Máster en Innovación y Marketing Turístico por la UCAM. Profesora del departamento de Organización de empresas y Marketing de la UCM, actualmente impartiendo la asignatura de Gestión de Transportes Turísticos en el Grado en Turismo.
- Susana Corullón Paredes, Licenciada en Filosofía. En la actualidad es directora de la Biblioteca de la Facultad de Comercio y Turismo. Ha participado en dos Proyectos de Innovación docente en la Facultad de Políticas y Filología de la UCM. Participación en proyecto de innovación docente nº52 2020/21.
- Virginia Orta Cano, Auxiliar Administrativa de la UCM en la Oficina de Prácticas Externas de la Facultad de Comercio y Turismo. Estudiante de Historia del Arte por la UNED. Ha participado en 2 proyectos de innovación docente.
- María de las Nieves Barrera Cruz, Licenciada en Historia del Arte por la UCM, máster en Ayuda humanitaria. Tiene más de 20 años de experiencia en organización de eventos en Fundaciones como la Fundación Caja Madrid o la Fundación Albeniz. Participación en proyecto de innovación docente nº52 2020/21.
- Pablo Casado Calle, Graduado en Turismo por la Universidad de Granada. Master en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras por la UCM. Máster en Profesorado de Enseñanza Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas (Universidad de Granada). Participación en proyecto de innovación docente nº52 e impartición del curso "Taller de edición".
- Sandra Sánchez Arcediano, graduada en Turismo y en el Máster de Planificación y Gestión de Destinos Turísticos en la Universidad Complutense de Madrid. Ha participado en el Proyecto de Innovación Docente "Soft skills y empleabilidad". Participación en proyecto de innovación docente nº52 2020/2021
- Álvaro Pérez Segovia, graduado en Turismo con Mención Especial en Gestión de la Empresa Turística por la Universidad de Alcalá y alumno del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras en la Universidad Complutense de Madrid en el curso 2020-2021. Colaborador seleccionado en 2019 dentro de un programa de formación interna y desarrollo en Palladium Hotel Group.
- Esperanza Suárez Ruz, doctora en Sociología. Profesora Universidad Politécnica de Valencia. Escuela Técnica Superior Ingenieros Industriales Dirección de empresas. Cuenta con una evaluación excelente y dos notables del politécnico de Valencia.

5. Desarrollo de las actividades

Partiendo de los resultados del proyecto anterior, en el curso 2021-22 se desarrolló el proyecto en cuatro fases intentando mejorar el programa formativo del proyecto anterior y haciendo un especial esfuerzo para que los alumnos participaran en las encuestas de satisfacción.

Más concretamente se desarrolló el proyecto en cuatro fases:

- Fase 1: identificación de posibles mejoras respecto al curso 2020-21. Se realizaron una serie de reuniones de trabajo con el grupo que formaba parte del proyecto para implementar acciones de mejora.
- Fase 2: diseño, difusión y desarrollo de los talleres. Se desarrollaron los siguientes talleres: Taller de "Citación y fuentes bibliográficas" (Taller 1); Taller "Herramientas para el manejo de Excel"(Taller 2); Taller "Herramientas para el manejo de Word y Power Point" (Taller 3); Taller de "Iniciación al Trabajo de investigación" (Taller 4); Taller de "Linkedin" (Taller 5); Taller de Normas APA y recursos de biblioteca (Taller 6). Los talleres se difundieron a través de los coordinadores de grado y máster mediante el campus virtual. También en paralelo se hizo una difusión en las redes sociales. La metodología utilizada para la impartición de dichos talleres fue la denominada "learning by doing" (Fernández et al. 2021) que permite dar un enfoque más práctico a los talleres.
- Fase 3: lanzamiento de encuesta de satisfacción. En esta fase se hizo especial esfuerzo en implementar medidas para la mejora de la participación en estas encuestas y los resultados fueron muy positivos porque se pasó de una media de 16 respuestas en el curso 2020-21 a una media de 100 en el presente curso académico.
- Fase 4: Se realizó una encuesta a los alumnos para analizar el impacto que los talleres habían tenido en la realización de sus TFG o TFM dependiendo de si eran alumnos de grado o de máster.

6. Anexos

Anexo 1. Características de los Talleres

| TALLERES (acción formativa) | Objetivos | Competencias | Resultados aprendizaje |
|--|--|---------------------|-------------------------------|
| Taller de escritura y redacción | <p>Desarrollo de la capacidad de planificación inicial del proyecto (posible índice, primeras fuentes de búsqueda de información, objetivos del proyecto o informe...).</p> <p>Desarrollo de la capacidad de estructuración coherente del informe.</p> <p>Uso del lenguaje adecuado en función del público objetivo y tipo de informe.</p> <p>Redacción clara y revisión de posibles errores.</p> <p>Desarrollo de la capacidad de síntesis y selección de información relevante.</p> <p>Desarrollo de la capacidad de análisis con el fin de aportar una opinión crítica y personal a la redacción.</p> | CB4 y CB9 | 3. E |
| Taller de sistemas de citación | <p>Utilización de fuentes de información científicas básicas y avanzadas: aplicación y sistemas de citación</p> <p>Manejo del estilo de citación APA, el cual es el obligatorio para los trabajos académicos, y, por consiguiente, útil para cualquier otro tipo de documentos.</p> <p>Aprender a citar de forma correcta tanto en el texto, para dar coherencia al mismo, como al final al introducir la bibliografía.</p> | CB3 y CB8 | 2.C |
| Taller de edición de documentos | <p>Aprender a usar funciones de Word como: insertar tablas de contenido (índice), tablas y gráficos; bibliografía, notas a pie de página, etc.</p> <p>Realizar índice de gráficos, resaltando la importancia de seguir una numeración en el informe.</p> <p>Introducción al Latex</p> | CB4 y CB9 | 2.E y 3.E |
| Taller de interpretación y visualización de datos | <p>Aprender a usar funciones de Excel: creación de tablas, realización de gráficos, inserción de fórmulas básicas.</p> | BB3 y CB4 | 2.C |

| | | | |
|---|---|-----|-----|
| | Aprender a realizar tablas y gráficos | | |
| Taller de iniciación a las técnicas de investigación | Desarrollo de la capacidad de búsqueda de información mediante el uso de fuentes fiables (documentos académicos, artículos científicos, libros...). | CB8 | 3.E |

Anexo 2. Cronograma

| | Responsable | 2021 | | | | | 2022 | | | | |
|---|--------------------------|------|---|---|---|---|------|---|---|---|---|
| | | S | O | N | D | E | F | M | A | M | J |
| Fase 1: Preparación previa | | | | | | | | | | | |
| Tarea 1. Entrevistas iniciales a coordinadores y tutores de TFG/TFM de las titulaciones seleccionadas | CMD | | | | | | | | | | |
| Tarea 2. Entrevistas iniciales a estudiantes que deben realizar TFG/TFM de las titulaciones seleccionadas | PCC/SSA/APS | | | | | | | | | | |
| Tarea 3. Integración de talleres en la programación de actividades complementarias de las titulaciones seleccionadas | YRP/LS | | | | | | | | | | |
| Tarea 4. Preparación de espacios físicos y virtuales para la impartición de talleres | PSM/NBC | | | | | | | | | | |
| Tarea 5. Preparación/revisión de material docente para la impartición de los talleres (materiales en abierto) | NBC/SC | | | | | | | | | | |
| Fase 2: Desarrollo de los talleres | | | | | | | | | | | |
| Tarea 6.. Taller 1 Escritura y redacción | ES | | | | | | | | | | |
| Tarea 7. Taller 2 Sistemas de citación | CMD | | | | | | | | | | |
| Tarea 8. Taller 3 Edición de Documentos | JMM | | | | | | | | | | |
| Tarea 9. Taller 4 Iniciación a la investigación | YRP | | | | | | | | | | |
| Tarea 10. Taller 5 Formación Intermedia en Excel | VH | | | | | | | | | | |
| Fase 3: Evaluación de resultados | | | | | | | | | | | |
| Tarea 11. Análisis de ejercicios entregados y encuestas realizadas a los estudiantes asistentes a los talleres | NBC | | | | | | | | | | |
| Tarea 12. Análisis de segunda ronda de entrevistas realizadas a coordinadores y tutores de TFG/TFM | CMD | | | | | | | | | | |
| Tarea 13. Análisis de segunda ronda de entrevistas realizadas a estudiantes que realizan TFG/TFM | PCC/APS | | | | | | | | | | |
| Fase 4: Divulgación y transferencia | | | | | | | | | | | |
| Tarea 14.. Curso de formación para profesorado para la transferencia de los resultados obtenidos a otras titulaciones y universidades | LSE; CMD; YRP ES | | | | | | | | | | |
| Tarea 15. Difusión y publicación de resultados (comunicaciones y artículos) | LSE; CMD; YRP; ES; FS | | | | | | | | | | |
| Fase Transversal: Coordinación del proyecto | | | | | | | | | | | |
| Reuniones de equipo; evaluación y seguimiento de implementación del proyecto | LSE | | | | | | | | | | |
| Cierre de proyecto | LSE | | | | | | | | | | |

Anexo 3. Referencias

Babinger, F. y Heras, M. V., Susaeta, L., Ruiz Guerra, I., Danvila, I., Orta V., Sánchez Arcediano, S. y Dimbeng Ferrer, J.M. (2020) *Soft Skills y empleabilidad: Estudio de las habilidades blandas de los estudiantes en prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo para su mejor inserción laboral*. [Proyecto de Innovación Docente]

Babinger, F. y Maseda, A., Heras, M.V., Susaeta, L., Muñoz Molina, Natalia., Pizarro Santander, M. J: y Marsal Martínez, G. (2018) *Proyecto de integración y coordinación académica de postgrados para la mejora de la gestión turística*. [Proyecto de Innovación Docente]

Babinger, F., Susaeta, L., Heras, M.V., Muñoz Molina, N., Maseda, A., Ruiz Guerra, I. y Kong, X. y Pizarro Santander, M.J. (2019) *Estudio de las competencias aptitudinales y técnicas de los alumnos de los másteres de turismo de la Facultad de Comercio y Turismo*. [Proyecto de Innovación Docente]

Bezoz, J. (2021) Declaraciones CEO de Amazon (<https://www.lainformacion.com/management/jeff-bezoz-regla-oro-ser-productivo-exito-aprender-escribir-bien/2833214/>)

Blazquez, M.L., Masclans y Canals J. (2019) *El futuro del empleo y las competencias profesionales del futuro: la perspectiva de las empresas*. IESE Publishing.

Delgado, A. M. (2005). *Competencias y diseño de la evaluación continua y final en el espacio europeo de educación superior*. Madrid: Dirección General de Universidades.

EPA (2020). *Estadística de Empleo Turístico según la EPA*. (Explotación de Turespaña) Ficha IOE actual: 16030. (<https://www.ine.es/dyngs/IOE/es/operacion.htm?numinv=16030>)

Fernández, A., Porcel-Gálvez, A. M^a., Nuviala, A., Pérez, R., Tamayo, J. A., Grao, A., González, J. J. (2012) Estudio comparativo entre una metodología de aprendizaje tradicional respecto a una metodología de aprendizaje basada en el "learning by doing" para la consecución de competencias específicas. *Revista Upo Innova*, Vol. I, 159-166.

Gros, B. (2015). *La caída de los muros del conocimiento en la sociedad digital y las pedagogías emergentes*. Education in the Knowledge Society (EKS), 16(1), 58. doi:10.14201/eks20151615868
ILO Monitor (2020): COVID-19 and the world of work. Fourth edition. Updated estimates and analysis.

Indice Manpower n^o 59 (2020) (https://www.fororecursoshumanos.com/wp-content/uploads/2020/12/ManpowerGroup_Índice_59_Diciembre_2020.pdf)

LinkedIn (2020) *The Skills Companies Need Most in 2020—And How to Learn Them*. <https://learning.linkedin.com/blog/top-skills/the-skills-companies-need-most-in-2020and-how-to-learn-them>

OECD (2020) Key messages: responding to the impact of coronavirus (COVID-19) on the tourism economy (<https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/tourism-policy-responses-to-the-coronavirus-covid-19-6466aa20/>)

Sánchez, J. L. S., Farrán, X. C., Baiges, E. B., & Suárez-Guerrero, C. (2019). Tratamiento crítico de la información de estudiantes universitarios desde los entornos personales de aprendizaje. *Educação e Pesquisa*, 45. doi:10.1590/s1678-4634201945193355

Schank, R. C. (2002). *Designing World-Class E-Learning: How IBM, GE, Harvard Business School and Columbia University Are Succeeding at e-Learning*. USA: McGraw-Hill.