

## Informe autoevaluación: 2500914 - Grado en Comercio

### DATOS DEL TÍTULO

<b>Número de Expediente (RUCT):</b>	2500914
<b>Denominación Título:</b>	Grado en Comercio
<b>Fecha de verificación inicial:</b>	10-06-2009
<b>Fecha de última modificación aprobada de la memoria:</b>	-
<b>Universidad responsable:</b>	Universidad Complutense de Madrid
<b>Universidades participantes:</b>	Universidad Complutense de Madrid
<b>Centro en el que se imparte:</b>	Facultad de Comercio y Turismo
<b>Nº de créditos:</b>	240
<b>Idioma:</b>	Español
<b>Modalidad:</b>	

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

El presente informe de autoevaluación ha sido redactado por el Coordinador del Grado en Comercio con la colaboración de la Vicedecana de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo, y ha sido revisado y analizado por la Comisión de Calidad del Grado. Dicho informe ha sido aprobado por la Comisión de Calidad del Grado en Comercio el día 31 de enero de 2017 y por la Comisión Permanente delegada de la Junta de Facultad el día 2 de febrero de 2017

En relación con los aspectos contemplados en la Memoria Verificada del Grado en Comercio, podemos afirmar que el actual nivel de cumplimiento es muy elevado, como argumentaremos a continuación. En este sentido, debemos señalar que se está cumpliendo de forma satisfactoria en lo relativo a los aspectos generales del título (desarrollo de competencias, admisión de estudiantes), la planificación de las enseñanzas, el personal académico, los recursos materiales y servicios, los resultados previstos, el sistema de garantía de calidad y el calendario de implantación, todos ellos aspectos sustanciales para garantizar la calidad del mismo y el grado de cumplimiento del compromiso adquirido en su implantación y desarrollo.

En el marco de dicho compromiso, la implantación del Título ha sido objeto de seguimiento continuo, elaborándose cada año las Memorias de Seguimiento de acuerdo con el modelo diseñado por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM. Estas Memorias fueron cuidadosamente revisadas por la Comisión de Calidad y posteriormente aprobadas por la Junta de Facultad de la Facultad de Comercio y Turismo. En las Memorias se realiza un diagnóstico del desarrollo del título, incluyéndose el análisis de los indicadores y la información generada por el Sistema de Garantía Interno de Calidad del Título (SGIC). Tanto el análisis de toda la información como la consideración de las recomendaciones recogidas en los informes de seguimiento interno (Vicerrectorado de Calidad de la UCM) y externo (ACAP) han sustentado la puesta en marcha de sucesivas acciones de mejora del título. En este sentido, la aplicación y los resultados de estas acciones, implementadas para mejorar la calidad del título y atender a las sugerencias y requerimientos de los evaluadores internos y externos, han sido también objeto de seguimiento, apareciendo puntualmente reflejados en los correspondientes informes y memorias posteriores.

Concretamente, en el año 2012 la Agencia de Calidad y Acreditación Prospectiva de las Universidades de la Comunidad de Madrid (ACAP) emitió un informe con recomendaciones y advertencias que se fueron incorporando y subsanando durante los cursos siguientes. Siguiendo las recomendaciones y atendiendo a las advertencias contenidas en el mismo, se han puesto en marcha diferentes medidas y acciones cuyos resultados más importantes han sido, de forma esquemática, una sustancial mejora del acceso a la información del título y a las guías docentes a través de la nueva página web del Centro integrada en la estructura general de

páginas web de la UCM, una profundización en los análisis de los indicadores cuantitativos y el desarrollo e implantación de un nuevo sistema de quejas y reclamaciones comunes para toda la Facultad y desglosado por titulación. Por otro lado la Universidad ha implementado medidas correctoras en algunas cuestiones de su responsabilidad como la normativa sobre adaptación y reconocimiento de créditos o la mejora y extensión a otros colectivos de las encuestas de satisfacción.

Paralelamente, se han realizado también las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones adicionales establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, emitido por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, entre las que podemos destacar por su relevancia las siguientes: ciertas modificaciones en la página web, la profundización en el análisis del desarrollo y resultados del programa Docentia, la puesta en marcha de mecanismos de evaluación de la calidad de las prácticas y la movilidad, el fomento de la participación de los profesores en el programa Docentia y la participación de todos los colectivos en las encuestas de satisfacción. Además, se resolvió la situación específica de la única asignatura que planteaba problemas por incluir contenidos independientes, desdoblándose en dos asignaturas que se imparten separadamente desde el curso 2012-13.

El Grado está dirigido a la formación de profesionales que quieran o bien dedicarse a la función comercial de una compañía integrados en departamentos comerciales, de ventas o de marketing; o bien desarrollarse y ejercer profesionalmente como expertos en la propia actividad comercial, esto es, como expertos en comercio, técnicos comerciales o asesores y consultores comerciales. La actividad comercial ha experimentado en las últimas décadas un gran desarrollo, originado en buena medida tanto por el dinamismo generado por el gran aumento del número de oferentes en todos los sectores de la actividad económica como por la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones a estas actividades. La relevancia de la actividad comercial en la economía de un país necesita, ineludiblemente, de personas con suficiente capacidad para desempeñar tareas propias de dicha actividad, tanto en empresas como en otras organizaciones, públicas y privadas. Por tal motivo, la Universidad debe disponer de una enseñanza dirigida a la formación de personas que estén en disposición de acudir debidamente preparadas a ejercer funciones propias de la actividad comercial de la empresa.

Si nos centramos ahora en los indicadores, cabe realizar una primera apreciación: en su conjunto, ponen de manifiesto el alto grado de cumplimiento del proyecto establecido en la Memoria del Título. Los indicadores de demanda y resultados del título, los resultados de la evaluación de la calidad docente a través de DOCENTIA, y la evaluación y satisfacción con los aspectos de movilidad y prácticas externas de la titulación apoyan esta afirmación, como se pondrá de manifiesto a lo largo del presente informe.

---

## **DIMENSIÓN 1. La gestión del título**

### **Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO**

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

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

##### **Justificación de la valoración:**

a) La implantación del plan de estudios se corresponde con lo establecido en la memoria verificada.

Tal como estaba previsto en la Memoria Verificada, el Título se implantó en el curso 2009-10. El plan de estudios puede consultarse en EV1.1.2. La implantación se ha desarrollado con éxito. Se han impartido de forma efectiva todas las asignaturas, si bien entre las optativas algunas se han desactivado por la baja demanda del alumnado, en cumplimiento de lo establecido por la normativa de la UCM. En cualquier caso, esta situación no ha afectado a la oferta de asignaturas optativas, que es suficiente y adecuada para configurar la carga docente dado que la oferta de créditos de optatividad alcanza los 84 créditos y el alumno debe cursar 18.

Para los estudiantes procedentes de la Diplomatura en Ciencias Empresariales, desde el curso 2012-13 se ha ofertado el curso de adaptación al Grado. A partir del curso 2016-17, dada la disminución de la demanda, dicho curso ya no se oferta como tal en un grupo específico, aunque se mantiene el plan de adaptación y se reservan plazas en los grupos del Grado para los Diplomados en Ciencias Empresariales.

Otro de los aspectos recogidos en la Memoria Verificada del título se refiere a la realización del Trabajo Fin de Grado. A este respecto, en el segundo semestre del cuarto curso los alumnos realizan el Trabajo Fin de Grado con carácter obligatorio y los tutores de dicho trabajo pertenecen a todos los departamentos con docencia asignada en el Grado.

En un contexto de reducción general de la demanda, de crisis económica y de aumento en las tasas de matrícula, y de acuerdo a la política de cobertura de plazas del Rectorado, el resultado de una reducción escalonada de oferta de plazas ha sido el actual

número de alumnos de nuevo ingreso, ligeramente inferior al previsto en la Memoria, y la efectiva mejora del perfil de los estudiantes de nuevo ingreso consecuente con una nota de corte más alta, 6,34 en el curso 2015-16 y 6,966 en 2016-17 (Así, en el curso 2015-16 se matricularon por primera vez 308 estudiantes frente a los 400 previstos en la Memoria),

Otro de los aspectos diferenciales del título es la amplia presencia de lenguas extranjeras en el plan de estudios, acorde con la naturaleza de la actividad comercial y con sus requerimientos en la sociedad actual. En este ámbito, la Memoria Verificada establece que se deben ofertar tres idiomas, inglés, francés y alemán, en las asignaturas de Idioma e Idioma para la Gestión Comercial I y II, condición que se cumple efectivamente. Además, y de acuerdo a la estrategia de internacionalización del Centro y de la titulación, se ha empezado a ofertar asignaturas impartidas en inglés. El resultado de este esfuerzo inicial es la mejora ya implantada que se refleja en los 8 grupos de asignaturas optativas que se imparten en inglés actualmente.

b) Las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes.

En coherencia con el perfil de competencias y objetivos del título, las actividades formativas facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos. La diferenciación entre clases teóricas y prácticas, un elemento fundamental para mantener el perfil práctico del título, se ha mantenido de forma efectiva, impartándose además las clases prácticas para grupos más reducidos desdoblándose el grupo en dos, logrando un tamaño de grupo adecuado para las clases prácticas y permitiendo impartir éstas en las aulas de informática en las asignaturas que lo requieran. La organización de la docencia está perfectamente recogida en las Guías Docentes (EV1.1) que contienen lo establecido en la Memoria respecto a las actividades formativas de cada asignatura.

El uso Campus Virtual está generalizado en las asignaturas del Grado, tanto en la docencia como en la gestión docente y siendo un apoyo importante a las actividades formativas. La utilización del Campus Virtual está muy bien valorada, tanto por profesores como por los alumnos.

c) El tamaño de grupo es adecuado a las actividades formativas desarrolladas dentro de las distintas asignaturas y facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.

Este aspecto es fundamental para conseguir los resultados de aprendizaje previstos. Aunque inicialmente, en los primeros cursos de implantación, el tamaño de los grupos era relativamente elevado, este problema se ha corregido, de forma que actualmente el tamaño de los grupos resulta adecuado. Esta cuestión es especialmente relevante en una titulación con una elevada asistencia de estudiantes a las clases presenciales. La reducción del tamaño de los grupos se ha visto favorecida por el ajuste en la oferta de plazas y por la definitiva extinción de la docencia de la Diplomatura en Ciencias Empresariales, que permitió liberar recursos docentes y aulas para aplicarlos al Grado. Además, la Facultad de Comercio y Turismo implementó medidas activas de mejora para reducir el tamaño de los grupos: la reordenación de los turnos de docencia presencial en la Facultad, creándose un turno de horario intermedio que permitió tanto aumentar el número de grupos y reducir el número de estudiantes por grupo como optimizar la utilización de espacios; y la exigencia del efectivo desdoble del grupo para las clases prácticas que permite un menor número de estudiantes en el aula precisamente en las actividades para las que esto resulta más relevante. Atendiendo a este criterio, en las asignaturas optativas, en las que el peso de las actividades prácticas es mayor, se ofertan dos grupos de tamaño reducido.

d) Las prácticas externas se han planificado según lo previsto, son adecuadas para la adquisición de las competencias del título y existe una coordinación entre el tutor académico de prácticas y el tutor de la institución/empresa.

La calidad y adecuación de las prácticas externas son un factor reconocido de calidad de los títulos. En este sentido, las prácticas externas en el grado en Comercio se han planificado según lo previsto: se configuran como una asignatura obligatoria de cuarto curso, segundo semestre, con 12 créditos de carga lectiva. El marco de equivalencia establecido por la facultad en la configuración de las prácticas supone que el alumno debe realizar al menos 300 horas de prácticas tutorizadas en una entidad, bajo el correspondiente convenio con la universidad.

El diseño del procedimiento de gestión académica y administrativa de prácticas en el Grado cumple con la normativa, garantiza la calidad de las mismas y su adecuación al plan de formación del Grado y a la adquisición de las competencias del título, y asegura la coordinación entre tutor académico y tutor en la empresa, al tiempo que permite evaluar la satisfacción de los implicados, estudiantes, empresas y universidad. (EV1.8.2) (EV1.8.4)

En el curso 2015-16 la Facultad de Comercio y Turismo implantó como mejora la aplicación informática GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas) que permite la gestión telemática integral de las prácticas externas siendo una de las primeras Facultades de la UCM en utilizar este soporte informático para todas sus titulaciones. El acceso se encuentra en

<http://comercioyturismo.ucm.es/practicas-en-empresas>. En la gestión académica el Vicedecanato de Gestión y Relaciones Institucionales junto con los Coordinadores de las titulaciones se encargan de la búsqueda de entidades colaboradoras, evaluando las propuestas de estas y estableciendo con ellas un plan de formación adecuado para los estudiantes. Las ofertas de prácticas cuentan así con un plan de formación concreto y específico revisado por el Vicedecanato, que da su visto bueno para su

aceptación y realiza junto con la Oficina de Prácticas en Empresas la asignación final de la práctica. Este mecanismo asegura que las tareas y funciones desempeñadas por los estudiantes en prácticas son adecuadas para la adquisición de competencias (EV1.8.1). El procedimiento también garantiza la coordinación entre tutor académico y tutor en la empresa.

En el curso 2015/16 la Facultad gestionó 218 convenios, en el Grado se ofertaron 231 prácticas en empresas y las realizaron un total de 103 alumnos (EV1.8.1)

e) Las normativas de permanencia establecidas se aplican correctamente y coinciden con las establecidas en la memoria. La normativa está publicada en BOUC nº. 14, 20-11-2008 <http://pendientedemigracion.ucm.es/bouc/pdf/902.pdf>, y el acuerdo del Consejo de Gobierno de 14 de julio de 2015, que informa favorablemente de la modificación de la normativa de permanencia del estudiantado en la UCM (BOUC número 17 de 24 de julio de 2015) <http://pendientedemigracion.ucm.es/bouc/pdf/2199.pdf> (EV1.9.1) (EV1.9.2)

f) Los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos se aplican de forma adecuada y tienen en cuenta las competencias previas adquiridas por los estudiantes.

La norma general es el Reglamento sobre Reconocimiento y Transferencia de Créditos en las enseñanzas de Grado y Máster de la UCM <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-77//111102-14.pdf> y su desarrollo reglamentario. A lo establecido en la normativa general hay que añadir las actividades formativas que aprueba la Comisión de Estudios del Rectorado año a año. En la Facultad de Comercio y Turismo hay que añadir dos conceptos más por los que se puede solicitar el reconocimiento de créditos: los ciclos formativos de Formación Profesional y el reconocimiento entre asignaturas del Grado en Comercio y el Grado en Turismo. Respecto del procedimiento, la norma general establece que las solicitudes de reconocimiento de créditos son resueltas por la Decana, previo informe de la Subcomisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de la Facultad. Toda la información está accesible en <http://comercioyturismo.ucm.es/Secretar%C3%ADa-de-Alumnos> y puede consultarse en las evidencias (EV1.7.1) (EV1.7.2)

---

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

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

### **Justificación de la valoración:**

a) La coordinación vertical y horizontal entre las diferentes asignaturas ha sido apropiada, y ha garantizado una adecuada asignación de carga de trabajo al estudiante.

La Comisión de Grado tiene encomendada, entre otras funciones, velar por la coordinación horizontal y vertical en el Grado. La Comisión de Grado se reúne tres veces durante el curso, elabora actas de las reuniones y traslada información periódica a la Junta de Facultad sobre el desarrollo del Grado. Asimismo, la coordinadora mantiene comunicación constante con los representantes de los alumnos, celebrando dos reuniones presenciales, una por cuatrimestre, y varias comunicaciones a través del correo electrónico

La coordinación horizontal está encomendada a la Comisión de Grado, que es presidida por la Coordinadora del Grado en Comercio y está integrada por los Profesores Coordinadores de cada Asignatura, elegidos por los Consejos de Departamento correspondientes, tal y como consta en la Memoria Verificada del Título. A este respecto es relevante destacar que todos los Departamentos correspondientes han efectivamente designado coordinador para todas las asignaturas de la Titulación de los cursos implantados.

Se estudian los problemas relacionados con posibles fallos de coordinación horizontal, que son trasladados a los coordinadores de asignatura para resolverlos a partir de las sugerencias de la propia comisión, o en el ámbito del Consejo de Departamento correspondiente en caso de que ello sea necesario. (EV1.4.1). La comisión de Grado se ocupa también de la coordinación vertical entre asignaturas. A estos efectos se ha diseñado un procedimiento en cuya primera fase los coordinadores de asignatura han elaborado un informe en el que han hecho constar los posibles solapamientos, duplicidades y carencias que, a su criterio, se producen con otras asignaturas (EV1.4.2). En la segunda fase de este proceso, que se está desarrollando en este momento, se convocarán reuniones entre los coordinadores de las asignaturas afectadas para empezar a corregirlos, algunas de estas reuniones ya se han producido (EV1.4.3). Además de tratarse las cuestiones de coordinación horizontal y vertical, en las reuniones de la Comisión de Grado se informa a los profesores de aquellas novedades que afectan a la titulación y se debaten los problemas concretos derivados de la docencia, tales como análisis de resultados e indicadores, seguimiento del alumnado, contraste de calificaciones en casos concretos, problemas de conducta detectados, y en general, todas aquellas cuestiones que van surgiendo durante el curso y que resulten de interés para el desarrollo de la actividad docente

b) En el caso de que el título se imparta en varios centros de la misma universidad o sea interuniversitario, se valorará la coordinación entre los mismos.

El título se imparte en único centro, la Facultad de Comercio y Turismo.

c) En el caso de que un título tenga prácticas externas/clínicas, se valorará la coordinación y supervisión necesaria para que las prácticas permitan a los estudiantes adquirir las competencias correspondientes.

En el caso de las prácticas externas los niveles de coordinación y supervisión son los adecuados para que el estudiante adquiera las competencias correspondientes.

La plataforma de Gestión Integral de Prácticas en Empresas (GIPE) garantiza la coordinación entre el Vicedecanato que, una vez revisados los convenios con las empresas, autoriza su publicación en la plataforma, las empresas, que publican sus ofertas en la misma y los tutores tanto de la empresa como el académico que cumplimentan sus informes acerca de la valoración de la calidad y satisfacción de la práctica así como la evaluación del estudiante a través de dicha plataforma.

Además, las condiciones de la práctica, duración, jornada, plan de formación, etc. quedan recogidas en un anexo al convenio de cooperación educativa que se entrega por triplicado al estudiante y que suscriben las tres partes implicadas (EV1.8.2)

<https://comercioyturismo.ucm.es/practic-as-en-em-presas>

d) En el caso de que el título se imparta en varias modalidades (presencial, a distancia, semipresencial) se valorará la coordinación docente entre las modalidades, con el fin de que los estudiantes puedan alcanzar las mismas competencias con independencia de la modalidad cursada.

El título sólo se imparte de manera presencial.

---

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

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

#### **Justificación de la valoración:**

a) Se tendrá en cuenta que el número de estudiantes matriculado en el título no supera lo aprobado en la memoria de verificación y/o sus sucesivas modificaciones informadas favorablemente.

En el primer año de implantación se ofertó un número de plazas de nuevo ingreso que superaba en 40 plazas lo previsto en la memoria verificada, circunstancia que se corrigió a partir del siguiente curso con la oferta de un número ligeramente menor al previsto. En los años siguientes se ha continuado con esta política de reducción de la oferta de plazas de nuevo ingreso. Esta estrategia supone la adaptación de la oferta de plazas del Centro a la política de cobertura de plazas del Rectorado, que implica de hecho la admisión y matriculación de un número de estudiantes superior al inicialmente propuesto por los Centros. En el curso 2015-16 se ofertaron inicialmente 280 plazas en lugar de las 400 previstas en la memoria. En realidad, la aparentemente reducida oferta de plazas inicial se ha venido traduciendo, en una sobrecobertura al matricularse un número de alumnos superior al inicialmente ofertado, en coherencia con la anteriormente mencionada política de cobertura de plazas del Rectorado. En ningún caso las decisiones sobre oferta inicial de plazas han provocado la admisión de un número de alumnos superior a lo previsto en la memoria. Por último, es importante destacar que, como la demanda de la titulación sigue siendo alta, la mencionada política de oferta de plazas se está reflejando en un aumento notable de la nota mínima de ingreso, lo que redonda muy positivamente en el perfil del alumno de nuevo ingreso y en el tamaño de los grupos.

En este sentido, podemos destacar que la nota de corte en el curso 2016-17 para el Grado en Comercio ha sido 6,96, y la nota media de los alumnos de nuevo ingreso ya se sitúa en un 7,86, estando además la nota de los primeros 83 estudiantes por encima de 8, Estos datos, comparándolos con los correspondientes a otros grados del área de Ciencias Sociales, a pesar de ser unos estudios de nueva creación, revelan que el Grado en Comercio está captando estudiantes con un nivel académico cada vez más adecuado. (EV1.3.2 )

---

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:**

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

#### **Justificación de la valoración:**

En relación con los aspectos contemplados en la Memoria Verificada del Grado en Comercio, podemos afirmar que el actual nivel de cumplimiento es muy elevado en lo relativo a los aspectos generales del título: desarrollo de competencias, admisión de estudiantes, la planificación de las enseñanzas, el personal académico, los recursos materiales y servicios, los resultados previstos, el sistema de garantía de calidad y el calendario de implantación. Se ha producido una sobrecobertura en la matrícula de nuevo ingreso en los últimos cursos por el descenso en la oferta inicial de plazas pero en ningún caso el número de alumnos admitidos ha superado lo previsto en la memoria verificada.

Evidencias:

EV1.1.1 Guías Docentes <http://comercioyturismo.ucm.es/grado-en-comercio>

EV1.1.2 Plan de Estudios <http://comercioyturismo.ucm.es/estudios/grado-comercio-plan>

EV1.2 Estructura del Personal Académico  
EV1.3.1 Resultados de las asignaturas que conforman el Plan de Estudios  
EV1.3.2 Notas alumnos nuevo ingreso  
EV1.4.1 Actas de la Comisión de Grado  
EV1.4.2 Coordinación Vertical. Primera fase  
EV1.4.3 Coordinación Vertical. Segunda fase  
EV1.7.1 Listado de estudiantes que han obtenido reconocimiento de créditos  
EV1.7.2 Reconocimiento de créditos. Procedimiento  
EV1.8.1 Listado de memorias finales de prácticas y tareas  
EV1.8.2 Procedimiento de prácticas en empresas  
EV1.8.3 Acuerdo marco de prácticas  
EV1.8.4 Cuestionario de satisfacción con las prácticas en empresas  
EV1.9.1 Actas Tribunal de Compensación  
EV1.9.2 Relación de alumnos que han solicitado séptima convocatoria

---

## **Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

Las páginas web de la Universidad (<http://www.ucm.es/>) y de la Facultad de Comercio y Turismo (disponible en castellano: <http://comercioyturismo.ucm.es/>) ofrecen toda la información sobre el título, previa a la matriculación, que se considera crítica, objetiva, suficiente y relevante para el estudiante tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje. En concreto, se ofrece información detallada sobre el acceso al título, perfil de ingreso recomendado, estructura del plan de estudios, posibles ámbitos de desempeño profesional, horarios, aulas, calendario académico y fechas de exámenes, profesores, guías docentes (con los métodos de evaluación y correo electrónico de los coordinadores de cada asignatura).

La página web de la Universidad ofrece información sobre el Grado en Comercio detallada y relevante para actuales y potenciales estudiantes y para el resto de stakeholders o grupos de interés, información que se puede consultar en <http://www.ucm.es/estudios/grado-comercio>

A esta información se puede acceder también a partir de la página web de la Facultad de Comercio y Turismo, a través de <http://comercioyturismo.ucm.es/grado>.

En la página web de la Facultad se encuentra disponible toda la información relevante para los estudiantes del Grado en Comercio relativa a diferentes aspectos del Grado: plan de estudios y guías docentes, organización del curso, trámites administrativos y académicos, prácticas externas, movilidad, TFG, calidad o servicios, entre otros. En concreto, la página web proporciona la información necesaria sobre el plan de estudios y las guías docentes de las asignaturas, organización del curso (horarios, aulas, calendario de exámenes, calendario académico, etc.), plazos de matriculación, normativa de transferencia y reconocimiento de créditos, normas de permanencia y número mínimo de créditos a matricular cada curso, entre otros. Se incluye también un enlace a la Secretaría de Alumnos donde se informa de horarios de funcionamiento y apertura de la Secretaría, contacto, trámites, etc. <https://comercioyturismo.ucm.es/Secretar%C3%ADa-de-Alumnos>

En lo relativo a las prácticas externas, en la página web está disponible la normativa y el protocolo de funcionamiento de la asignatura de Prácticas Externas, con la relación de todas las empresas con las que se tienen firmados convenios, así como información sobre la posibilidad de realizar las prácticas en el extranjero. También está disponible el acceso a la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) y el sistema GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas) para la gestión y seguimiento de las prácticas académicas externas de la UCM. Respecto al TFG, la web recoge la normativa, plazos y procedimiento para la asignatura de TFG, así como información sobre el seminario virtual de coordinación de la asignatura, que contiene los datos de los tutores y los alumnos matriculados en el Trabajo de Fin de Grado. En el capítulo de movilidad, la web proporciona información precisa sobre movilidad de estudiantes y profesores, tanto nacional como internacional, incluyendo todas las Universidades con las que se tienen firmados convenios de intercambio: <https://comercioyturismo.ucm.es/alumnos>

Respecto a los servicios para los estudiantes y profesores, la web informa de servicios concretos para estudiantes y permite un fácil acceso al servicio de biblioteca de la Universidad y de la Facultad y a todos los servicios online. Se informa asimismo sobre todo tipo de actividades (formativas con reconocimiento de créditos, culturales, deportivas, de cooperación, etc.) desarrolladas por la Universidad y la Facultad. En el ámbito del control y seguimiento de la calidad, la web recoge el Sistema de Garantía Interna de la Calidad completo, en el que figuran los responsables del mismo, su composición y funciones, el Reglamento de funcionamiento, los resultados de los informes de acreditación y seguimiento de la UCM y de la ACAP, las acciones de mejora

puestas en marcha, la inscripción en el RUCT, los principales resultados del título, las encuestas de satisfacción, informe sobre inserción laboral, el sistema de quejas y reclamaciones y un buzón visible en la página principal para quejas y sugerencias. Se han incorporado las recomendaciones recogidas en los informes de seguimiento de la UCM relacionadas con la página web de la Facultad.

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

##### **Justificación de la valoración:**

La estructura de la página web permite un fácil acceso a la información relevante y la información está actualizada. La información disponible a través de la página web comprende las características del título y describe de forma objetiva y suficiente los procesos de gestión que garantizan la calidad del mismo. Se concluye por tanto el cumplimiento adecuado del criterio de Información y transparencia

EV2.1 <http://comercioyturismo.ucm.es/>

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

#### **3.1. El SIGC 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.:**

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

##### **Justificación de la valoración:**

a) Los procedimientos que permiten garantizar la recogida de información de forma continua, el análisis de los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés), su utilidad para la toma de decisiones y la mejora de la calidad del título, en especial de los resultados de aprendizaje del alumno

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente los relativos a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del título, siendo común para todas las titulaciones en la Facultad de Comercio y Turismo.

El SGIC está plenamente implantado. Este se sustenta en la Comisión de Calidad que es la responsable del seguimiento y análisis de la calidad del Título. La aprobación de la Comisión de Calidad, específicamente dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones, y de su reglamento específico de funcionamiento corresponde a la Junta de Centro.. La Comisión de Calidad es, por lo tanto, una Comisión delegada de la Junta de Centro, y fue constituida por este órgano en su reunión celebrada el 24 de junio de 2009. El Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad de las titulaciones del Centro fue aprobado por la Junta de Centro en su reunión del 11 de marzo de 2010 y posteriormente modificado en la celebrada el 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad) (EV3.1.2) . Toda la información relativa al SGIC está disponible en el apartado de Calidad de la página web del Centro.

Desde entonces, la Comisión de Calidad ha garantizado una homogeneidad en los criterios y procedimientos para el cumplimiento de los objetivos de calidad de todas y cada una de las titulaciones del centro. Se ha diseñado un sistema cuyo objetivo ha sido la revisión y análisis de cada titulación y un procedimiento de seguimiento general y común de todas las titulaciones del Centro. Como resultado, se ha actuado de forma coordinada, ya que en todas las reuniones de la Comisión celebradas se han planteado y abordado diferentes experiencias particulares de cada título, pero también puntos de vista y experiencias alternativas que emergen de la realidad global del Centro. Como evidencia de esta forma de actuar pueden considerarse las actas de las reuniones de la Comisión a lo largo del último curso (2015-2016), que han posibilitado adecuadamente el seguimiento eficaz del título.

Durante dicho curso, la Comisión de Calidad del Centro se ha reunido en tres oportunidades (octubre, abril y mayo), en las que ha aprobado las correspondientes Memorias de seguimiento de las titulaciones y un plan de mejoras para el curso 2016-2017, que posteriormente es enviado a la Junta de Facultad también para su aprobación. Para la elaboración de esta Memoria y los análisis en los que se sustenta, la Comisión de Calidad recibe y utiliza toda la información relevante procedente del propio Centro y de la Universidad y de las Agencias externas de evaluación. Además, incluido como punto a tratar en el orden del día correspondiente, se produjo un debate sobre diversos aspectos del Borrador del documento "Modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la UCM: programa DOCENTIA-UCM", presentado propuestas al Rectorado sobre el mismo. El responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo será el/la Decano/a de la Facultad o persona en quien delegue, en este caso la Vicedecana de Calidad y Alumnos, que presidirá la Comisión de Calidad de la Facultad.

La composición de la Comisión de Calidad del Centro es la siguiente:

1. La Vicedecana de Calidad y Alumnos, como Presidente y representando a las autoridades académicas.
2. Cuatro representantes de los profesores funcionarios.

3. Un representante de los profesores no funcionarios.
4. Un representante del Personal Administrativo y de Servicios.
5. Dos representantes del Alumnado.

Se contará al menos con un agente externo a determinar con el siguiente perfil:

- a) Un/a experto/a designado/a por las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación
- b) Un/a experto/a en evaluación de la calidad de otras 53 universidades.
- c) Un/a directivo/a de empresas de prestigio relacionadas con la actividad en la que se enmarca el título.

Las funciones de la Comisión de Calidad son las siguientes:

- Establecer y fijar la política de calidad de las titulaciones de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Comercio y Turismo y de la Universidad Complutense de Madrid.
- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Proponer a la Junta de Facultad los objetivos de calidad y posibles modificaciones de los mismos.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de las titulaciones (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad con los datos disponibles en el Centro.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Informar, a petición del/a Decano/a, de las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.
- Aquellas otras recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado sistema y que de forma expresa se atribuyan a la Comisión.

La Comisión de Calidad de la Facultad elaborará anualmente una memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Facultad y difundido tal y como se especifica en el último punto.

Las normas de funcionamiento y el sistema de toma de decisiones de la Comisión de Calidad son:

1. Se ha diseñado un reglamento de funcionamiento, aprobado por la Junta del Centro.
2. Se realizan al menos tres reuniones ordinarias al año. Una en septiembre/octubre, en el comienzo del curso, otra en febrero, a mitad de curso, y la última en junio al concluir el periodo de docencia presencial. El/la Presidente podrá convocar reuniones de urgencia si el tema así lo requiere.
3. Las decisiones se toman por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión. En caso de empate el/la Presidente contará con voto de calidad.
4. Las decisiones son puestas en marcha por la Comisión de Calidad del centro que informará en las siguientes reuniones sobre el grado de avance o grado de cumplimiento de las mismas. La tipología de efectos dependerá del tipo de decisión adoptada.

b) En el caso de los títulos interuniversitarios y/o de los títulos que se imparten en varios centros de la universidad se valorará si las acciones llevadas a cabo, como consecuencia de la implantación del SGIC, están coordinadas en todos los centros participantes en el programa formativo.

El Grado en Comercio se imparte únicamente en la Facultad de Comercio y Turismo.

---

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

- a) El SGIC ha de contemplar, al menos, la implantación de procedimientos para la recogida de información, análisis y mejora de los siguientes aspectos:
  - o El análisis de la satisfacción de los estudiantes con el título.
  - o El análisis de la satisfacción del profesorado con el título.
  - o La evaluación y análisis de la actividad docente.
  - o La evaluación de la coordinación docente de las enseñanzas del título.
  - o Revisión y mejora de los planes de estudio.
  - o Evaluación y seguimiento de los resultados del título.
  - o La toma de decisiones derivadas de la evaluación y su seguimiento.
  - o Publicación y difusión de los resultados de la calidad docente de la titulación en lugar fácilmente accesible en la web.

EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y DEL PROFESORADO CON EL TÍTULO se obtiene mediante encuestas que son remitidas a los distintos actores implicados en la titulación dentro del correspondiente curso académico, pudiendo asimismo realizarse a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM, que elabora los cuestionarios y lleva a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad de la Facultad se siguen todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos. La Comisión de Calidad actúa de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del título puede dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo. El procedimiento de actuación para la formulación y resolución de reclamaciones es el siguiente: Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación; se concretarán, además, con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija a la Comisión de Calidad. Los interesados podrán recabar de dicha Comisión asesoramiento para cumplimentar dichos impresos o presentar sus propios escritos de reclamación. Todo el proceso del sistema de reclamaciones y quejas está publicado en el SGIC de la Facultad. Asimismo, se encuentra a disposición de los actores implicados (profesores, estudiantes y PAS) un buzón de sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad la mejora de la calidad de los títulos. Los formularios están disponibles en la página web de la Facultad.

LA EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD DOCENTE siguen los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008. Para ello, las titulaciones evaluarán a su profesorado al menos cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia.

LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE se evalúan a partir del análisis de las calificaciones, indicadores y encuestas de satisfacción facilitadas por el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense.

El SGIC implementado incluye procedimientos para la recogida de información y su posterior análisis para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. Anualmente, la Oficina de Calidad de la UCM facilita información sobre los principales indicadores de resultados de la titulación. Los indicadores de resultados sobre los que hay información son los siguientes: número de plazas de nuevo ingreso ofertadas, número de alumnos de nuevo ingreso matriculados, tasa de cobertura, tasa de rendimiento, tasa de abandono, tasa de graduación, tasa de participación y de evaluación en el Programa de Evaluación Docente, tasa de evaluaciones positivas del profesorado. También se elaboran encuestas anuales sobre la satisfacción con la titulación de alumnos, profesores y personal de administración y servicios (PAS). Estos indicadores de resultados son además recogidos y analizados de forma argumentada en la memoria anual de seguimiento. El informe de seguimiento del Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad ha evaluado positivamente la recogida, cálculo y análisis de los indicadores, así como su utilización para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El procedimiento de SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS se realiza de la siguiente forma:

- A través de cuestionarios a los estudiantes: Grado de satisfacción de los estudiantes que realicen la práctica, Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.

- Informe de los tutores internos y externos de las prácticas donde se especifiquen el grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas, y en su caso, propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

La TOMA DE DECISIONES DERIVADA DE LA EVALUACIÓN Y EL SEGUIMIENTO de las prácticas externas se realiza a través de la Comisión de Calidad de la Facultad donde se analiza los resultados y se proponen las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua del plan de estudios de la titulación. Asimismo, esta información se remite a la Junta de Centro que adopta las medidas necesarias para su ejecución.

El procedimiento de SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD se realiza de la siguiente forma: las titulaciones de la Facultad de Comercio y Turismo están integradas en el contexto general de la UCM y se desarrollan fundamentalmente dentro de las actuaciones de los programas ERASMUS, SICUE, y algunos otros de carácter internacional (Fórmula Santander, Becas Iberoamérica, etc.).

Estos programas son objeto de seguimiento y evaluación con el fin de lograr la mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad. La información es recogida, analizada y valorada tanto por los estudiantes como por los coordinadores. Como orientación, la facultad organiza una puesta en común de experiencias de los estudiantes que han realizado estancias en universidades extranjeras con los estudiantes que se disponen a participar en programas de movilidad.

La TOMA DE DECISIONES DERIVADA DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO de los programas de movilidad se realiza en la Comisión de Calidad de la Facultad, que valora y analiza toda esta información periódicamente y emite propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación. Estas propuestas son remitidas a la Junta de Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad, en su caso.

Respecto a la inserción laboral de los egresados de la titulación, está previsto que, dos años después de que salgan los primeros

titulados de grado y de master, se realicen encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral de las distintas titulaciones y, también, la satisfacción con la formación recibida en la titulación de cara a la incorporación o proyección en el mercado laboral.

En este sentido, se recogerá la satisfacción de los egresados con la formación recibida mediante una encuesta en el momento en que soliciten el título oficial de las enseñanzas cursadas en la Secretaría de alumnos del centro. La Comisión de Calidad de la Facultad valora y analiza toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de los planes de estudio de las titulaciones.

Además de las encuestas sobre inserción laboral gestionadas por el Rectorado, está previsto que, pasado un año tras la finalización de los estudios, el Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo enviará por correo electrónico encuestas internas a los egresados, con el fin de realizar un seguimiento específico de su inserción laboral y de la adecuación de las enseñanzas recibidas para ello, con el fin de plantear propuestas de revisión y mejora en la titulación. Para ello, se está llevando a cabo un Proyecto Innova-Gestión Calidad en la presente convocatoria 2016/17, cuyo título es: "Evaluación de las competencias adquiridas para la mejora de la inserción laboral de los egresados en Comercio y Turismo", financiado por el Vicerrectorado de Calidad de la UCM.

La publicación y difusión de los resultados de la calidad docente de la titulación es fácilmente accesible en la web, que recoge información sobre el Sistema de Garantía de Calidad, currículos del profesorado, Sistema de quejas y reclamaciones, memorias de verificación, memorias anuales de seguimiento, resultado de los informes de acreditación y seguimiento, encuestas de satisfacción, principales indicadores de resultados y por último, información sobre el Registro de Universidades, Centros y Títulos. (EV3.1.3).

El análisis de los resultados y conclusiones extraídas de las distintas reuniones de coordinación y de la Comisión de Calidad, y su consiguiente evaluación, ha permitido la realización de propuestas de mejora recogidas en las memorias de seguimiento elaboradas desde la implantación. (EV3.1.3)

---

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3. SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC):**

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

#### **Justificación de la valoración:**

Se considera que el Sistema de Garantía Interno de Calidad de todas las titulaciones del Centro cumple adecuadamente con los objetivos previstos en la Memoria de Verificación del Título. La Comisión del Sistema de Garantía Interno de Calidad dispone de un Reglamento de Funcionamiento aprobado por la Junta del Centro y ha llevado a cabo las funciones que se contemplaban en la Memoria de verificación y, por tanto, se configura como instrumento para recoger información, analizarla, implementar acciones de mejora y realizar el oportuno seguimiento de las mismas

El procedimiento diseñado para la realización, seguimiento y evaluación de las prácticas externas permite una eficiente gestión administrativa y académica de dichas prácticas en la titulación, al tiempo que facilita el seguimiento y la evaluación de la práctica externa realizada por el estudiante, y articula la coordinación entre el tutor académico y el tutor profesional en la empresa...

Respecto a la movilidad, el procedimiento general de la UCM y el específico del Centro permiten también analizar y evaluar los resultados de la participación en los programas de movilidad.

Respecto a la inserción laboral, se utiliza la información suministrada por el Rectorado de la UCM y se encuentra en fase de diseño e implantación un procedimiento de obtención de información complementario y específico para realizar el correspondiente seguimiento y evaluación.

Por todo ello, se puede concluir que el SGIC dispone de los procedimientos e instrumentos necesarios para la evaluación y mejora de los resultados de aprendizaje y de inserción laboral.

EV3.1.1 SGIC de las titulaciones del Centro <https://goo.gl/gmTcWf>

EV3.1.2 Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad

EV3.1.3 Plan de mejoras

EV3.1.4 Actas de la Comisión de Calidad

EV3.1.5 Borrador del nuevo programa DOCENTIA

EV3.1.6 Observaciones al "Borrador del Modelo de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado de la UCM: Programa Docentia-UCM"

EV3.1.7 <https://www.ucm.es/programadocentia>

---

## **DIMENSIÓN 2. Recursos**

### **Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO**

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

##### **Justificación de la valoración:**

a) Porcentaje de personal docente permanente/no permanente. Dedicación adecuada del personal académico al título y relación estudiante/profesor y su incidencia en el proceso enseñanza-aprendizaje.

El porcentaje de profesores doctores en el curso actual 2016/17 es de 59,76%, mientras que el porcentaje de profesores no doctores asciende a un 40,24%. . Desde la aprobación de la memoria verificada el porcentaje de doctores ha aumentado un 37% (43.62 en la memoria)

El 44% de los profesores que impartieron docencia en el Grado en el curso 2015-16 eran profesores permanentes.

El alto porcentaje de profesores no permanentes se explica en gran medida por las limitaciones en la incorporación de nuevo personal en el marco de la normativa básica de oferta de empleo público y las limitaciones impuestas por la tasa de reposición como medida de contención de gasto público, fijándose esta tasa de reposición en cero por ciento para el año 2012 (Real Decreto-Ley 20/2011, modificada posteriormente al 10 por ciento en la Ley 2/2012), en el 10 por ciento para los años 2013 y 2014 (Ley 17/2012 y Ley 22/2013), en el 50 por ciento para el año 2015 (Ley 36/2014, de 26 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado Art. 21. Uno.2.J) y en un máximo del cien por cien para el año 2016 (Ley 48/2015, de 29 de octubre, de Presupuestos Generales del Estado Art. 20. Uno.2.J).

A la luz de las nuevas normas del Gobierno sobre la tasa de reposición, cabe esperar que esta política de plazas se corrija en los próximos años.

Por último, cabe reseñar que la participación del profesorado del Grado en los programas de evaluación de la calidad docente (DOCENTIA) es notable, el curso pasado se presentaron a la evaluación un 47,45% de los profesores de los que un 42,34% resultaron evaluados con el 100% de las evaluaciones positivas. (EV4.1)

b) La experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico es adecuada al nivel académico, la naturaleza y competencias definidas para el título así como su asignación a los diferentes niveles formativos.

En general los profesores manifiestan en las encuestas una alta vinculación entre su formación y las materias que imparte (resultando una puntuación de 9,56 sobre 10 para el ítem correspondiente). En todo caso, y dada la orientación práctica de este Grado, la alta especialización y diversificación de los profesores constituye una fortaleza del mismo: los profesores proceden de departamentos de las Facultades de CC. Económicas y Empresariales, Filología, Derecho y de la propia Facultad de Comercio y Turismo, y muchos de los profesores no permanentes son profesionales de relevancia en la áreas de la empresa relacionadas con los contenidos del Grado. Este hecho es objeto de una alta valoración por parte de los estudiantes. El carácter profesionalizante y práctico del grado requiere la contratación de profesorado especializado, que desarrolla actividad profesional en las áreas relevantes relacionadas con el título, y que en general no optó por realizar una carrera estrictamente académica. Se debe considerar también que el Grado en Comercio es relativamente nuevo en comparación con otros Grados que son adaptación de estudios que existían previamente. Esto supone en ocasiones la necesidad de contratar profesores para impartir determinadas asignaturas, en muchas ocasiones referidas a actividades o aspectos muy novedosos relacionados con la actividad comercial, que lógicamente lo serán en condición de profesores no permanentes. (EV1.2)

Los currícula vitae de todos los profesores están disponibles en la web de la Facultad de Comercio y Turismo, en el apartado: Sistema Interno de Garantía de Calidad

c) Experiencia en docencia semipresencial o a distancia del personal académico, cuando sea necesaria.

No procede al ser la docencia en este título exclusivamente presencial.

---

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

N.P.

##### **Justificación de la valoración:**

En la Memoria de Verificación del título no hay ninguna referencia a la conveniencia de mejorar la estructura del personal académico de la titulación, ni tampoco existen referencias a este tema en los informes de verificación, autorización y seguimiento del título

---

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

##### **Justificación de la valoración:**

Por tanto, se puede concluir que la cualificación docente e investigadora del profesorado del Grado en Comercio resulta adecuada, no habiéndose producido cambios sustanciales más allá de las esperables mejoras y reconocimientos profesionales.

Evidencias:

EV1.2 Estructura del personal académico

EV4.1 Resultados de los procesos de evaluación del profesorado

---

## **Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

a) Suficiencia y adecuación del personal de apoyo disponible implicado en el título, así como su capacidad para colaborar en las tareas de soporte a la docencia.

El Grado en Comercio cuenta con el personal de apoyo que presta sus servicios en la Facultad de Comercio y Turismo, ya que en la Memoria Verifica no está prevista la adscripción de personal de apoyo específico. La titulación hace uso de las estructuras administrativas y de personal administrativo de la Facultad de Comercio y Turismo que están sometidas, como cualquier otro de sus aspectos, a todos los mecanismos de control, revisión y mejora del SGIC. En la Memoria Verifica se hace referencia a una estructura organizativa de la Facultad, que actualmente se mantiene, con un Gerente, un Jefe de Secretaría, un Director de Biblioteca y un Jefe de Conserjería y un Delegado en el Centro de los Servicios Informáticos, dependiendo de estas figuras el resto del personal de administración y servicios.

En relación con la formación y perfeccionamiento del personal de administración y servicios (tanto funcionario como laboral), la Gerencia de la UCM, a través de la Unidad de Formación, oferta cada año una serie de actividades formativas agrupadas en varias áreas (alumnos, personal, área económica, gestión académica, prevención de riesgos laborales y técnicas de dirección y gestión). Se puede acceder al Plan de Formación para el PAS 2013/16 (y a las convocatorias en colaboración con las centrales sindicales) en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/unidad-de-formacion-pas>

b) Desarrollo de acciones o programas de apoyo ajustados a las necesidades formativas de los estudiantes y orientados a mejorar la adquisición de competencias por parte de los mismos.

La Facultad de Comercio y Turismo dispone de servicios y organiza una serie de actividades dedicados a complementar los conocimientos regulados y mejorar la adquisición de competencias de los alumnos del Grado en Comercio. En esta línea, la Biblioteca de la Facultad, ha venido realizando sesiones de formación dirigidas a profesores y alumnos sobre la existencia y utilización de los recursos disponibles.

Asimismo, la coordinadora del Campus Virtual de la Facultad imparte cursos de formación para profesores y da apoyo a profesores y estudiantes en la utilización del Campus Virtual, con especial atención a los estudiantes de nuevo ingreso. Respecto a la orientación para la realización del Trabajo Fin de Grado, se organiza una sesión informativa para los alumnos que deben presentarlo durante el curso académico y en la que el personal de la Biblioteca orienta acerca de los recursos disponibles y su utilización.

La Coordinación del Grado ha organizado a comienzo de cada cuatrimestre en colaboración con la Delegación de Alumnos un taller voluntario para los alumnos que tienen dificultades con el software que se utiliza en las distintas asignaturas.

Por otra parte, es importante destacar que diversos grupos de profesores innovadores que imparten su docencia en el Grado en Comercio vienen participando en todas las ediciones de proyectos de innovación educativa auspiciados por el Rectorado de la UCM. Dichos proyectos se traducen en mejoras de la docencia y en la implantación de estrategias y metodologías docentes que favorecen el aprendizaje de los estudiantes y la adquisición de competencias por parte de estos.

El compromiso de la Facultad con las actividades dirigidas a satisfacer las necesidades formativas de los estudiantes se pone de manifiesto en la creación de la figura del Delegado de la Decana para Actividades Académicas y Culturales. Este ejerce las funciones de coordinador de actividades académicas y profesionales que, junto a las iniciativas de otros profesores, ha impulsado la realización de un elevado número de actividades, jornadas, talleres, conferencias, seminarios, etc. dirigidos a estudiantes y profesores. Asimismo, se ha potenciado la organización de eventos por parte de los estudiantes y su participación en las mencionadas actividades. (EV5.1.3)

Además de las actividades docentes, para facilitar la adquisición de los resultados de aprendizaje y las competencias, la Facultad ha introducido como mejora los programas de apoyo a sus estudiantes: el programa Buddy

(<http://comercioyturismo.ucm.es/programa-buddy-de-apoyo-a-estudiantes>) y el programa de Mentorías

(<http://comercioyturismo.ucm.es/programa-mentorias>)

c) Alcance y efectividad de las acciones y programas destinados al apoyo y orientación profesional de los estudiantes.

Como parte de los servicios centrales de la Universidad Complutense, los estudiantes tienen a su disposición la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE), que depende del Vicerrectorado de Estudiantes (<http://www.ucm.es/ope>), además de la Fundación Universidad-Empresa (<https://www.fue.es/>), la Fundación UCM (<https://www.ucm.es/fundacion/practicas-empresas>). Desde la Facultad se proporciona información a los estudiantes sobre la existencia de estos servicios y la forma de utilizarlos. (EV5.1.1) (EV5.1.2)

Paralelamente en la Facultad de Comercio y Turismo se organizan jornadas y seminarios dirigidos a la orientación profesional para estudiantes y egresados que pueden consultarse en EV5.1.3. Existe además una estrecha relación de la Facultad de Comercio y Turismo con el área de emprendimiento, participando activamente en diferentes actividades y concursos en este ámbito, de lo que se benefician tanto los actuales estudiantes como los egresados.

d) Programas o acciones de movilidad ofertadas y adecuación y alcance las mismas.

En cuanto a los programas de movilidad, la Oficina de Movilidad Internacional junto con el Vicedecanato de Gestión Económica y Relaciones Institucionales y la Comisión de Relaciones Internacionales gestiona la actividad internacional de la Facultad de Comercio y Turismo. El procedimiento diseñado para dicha gestión y su aplicación garantizan la adecuación de los programas y acciones de movilidad ofertados. (EV5.5)

Los programas de movilidad del Grado en Comercio empezaron a desarrollarse con regularidad durante el curso 2012-13. En los últimos años han crecido de manera estable tanto el número de convenios firmados como el número plazas y el número de Universidades, todo ello en el marco del programa Erasmus.. En el curso 2015-16 el número de estudiantes incoming en la Facultad de Comercio y Turismo ha sido de 78, procedentes de diversos países entre los que destaca Francia (34 estudiantes), seguido de Alemania (10), Polonia (9), Croacia (8), Portugal y Bélgica (5 estudiantes de cada uno de estos países), Irlanda (2), y Bulgaria, Chequia, Italia, Turquía y Suecia (con un estudiante de cada uno de estos países).

El número de estudiantes del Grado en Comercio de nuestra facultad que ha participado en el programa Erasmus en este curso ha sido claramente inferior al de alumnos extranjeros recibidos. El número de estudiantes outgoing fue de 20, siendo el destino preferido Francia (8), seguido de Finlandia (3), Portugal y Alemania (2). Por su parte, Bulgaria, Holanda, Irlanda, Noruega y República Checa recibieron a 1 estudiante en movilidad cada uno.

Aunque la oferta de plazas para los estudiantes outgoing del Grado resulta suficiente y adecuada a la demanda de los estudiantes existe un claro desequilibrio entre los estudiantes outgoing y los incoming, que no se puede desligar de la crisis económica que ha afectado de forma importante al sector educativo y, con especial incidencia, a las posibilidades de movilidad de los estudiantes españoles. Es de esperar que en el futuro se produzca una mejora de la situación económica que contribuya a favorecer la movilidad de los estudiantes españoles. Asimismo, se continuará realizando los esfuerzos necesarios para incrementar el número y la calidad de los convenios de movilidad con universidades extranjeras y para incentivar y facilitar la participación de nuestros estudiantes en los programas de movilidad. En todo caso la oferta de plazas para los estudiantes outgoing del Grado resulta suficiente y adecuada a la demanda de los estudiantes, aunque es esperable un progresivo aumento de la demanda de movilidad que se puede haber visto afectada por la crisis económica. En este sentido, continuará el esfuerzo por la firma de convenios que resulten atractivos para los estudiantes del Grado y por seguir cubriendo de forma adecuada sus deseos de movilidad. Además, los destinos que actualmente se ofrecen a los estudiantes están suficientemente diversificados y se adaptan a las necesidades formativas del Grado. La impartición de un número creciente de asignaturas en inglés se encuadra en la estrategia de internacionalización del Grado y de la Facultad, y en el futuro se completará con la formación de un grupo en el que se imparta la totalidad de las asignaturas en inglés. (EV5.4)

La movilidad nacional en la Facultad de Comercio y Turismo, se está desarrollando gracias al Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles, en el que el estudiantado de las universidades españolas puede realizar una parte de sus estudios en otra universidad distinta a la suya, con garantías de reconocimiento académicos y de aprovechamiento, así como de adecuación a su perfil curricular.. El grado en Comercio tiene convenios con las siguientes Universidades en las que se indica el número de plazas en cada caso: Universidad de Vigo (2), Universidad de Oviedo (3), Universidad de Valladolid (2) y Universidad de Málaga (2). Toda la información sobre la convocatoria de SICUE está disponible en la web de la Facultad: <http://comercioyturismo.ucm.es/movilidad-nacional>

El alumno interesado en las becas SICUE debe ponerse en contacto con la Vicedecana de Calidad y Alumnos de la Facultad, como coordinadora del programa. Una vez aprobado su beca desde la Comisión SICUE del Rectorado, se gestionará el acuerdo académico correspondiente

---

**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.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

### **Justificación de la valoración:**

a) Adecuación del equipamiento de los recursos materiales e infraestructuras al tamaño medio y características del grupo, a las necesidades de organización docente del título y a las actividades formativas programadas.

Las clases presenciales se desarrollan en el edificio de la Facultad de Comercio y Turismo situada en la Avenida de Filipinas número 3 de Madrid. Su localización en el centro de Madrid es privilegiada, con estación de metro a escasa distancia y accesible desde numerosas líneas de autobuses.

Como ya constaba en la memoria verificada, se hicieron en su día las inversiones necesarias para adaptar el edificio y su equipamiento a las exigencias de las nuevas titulaciones. Las aulas que resultaban excesivamente grandes, se dividieron en dos para adaptarlas a grupos más reducidos, se equiparon todas las aulas con las tecnologías de proyección, audio, informáticas y de acceso a Internet, y pizarra interactiva en dos aulas, y se realizó una reestructuración total del sistema eléctrico de todo el edificio.

Por lo tanto, actualmente la Facultad dispone de aulas suficientes para el desarrollo de las clases presenciales, tanto teóricas como prácticas, y de cinco aulas de informática perfectamente atendidas por el personal de apoyo que permiten desarrollar la totalidad de las actividades formativas que requieran de este tipo de medios. La capacidad de las aulas es adecuada al tamaño de los grupos; las 17 aulas docentes están equipadas con cañón video-proyector y audio y conexión a Internet, y dos de estas aulas tienen pizarra interactiva. Además, las 5 aulas de informática disponen de una capacidad total para 176 estudiantes. El aula 11 tiene además una configuración flexible que resulta muy adecuada para determinadas actividades formativas. Existe asimismo un aula multiusos de configuración flexible en la planta -1.

Asimismo se ha instalado en el aula 3 de informática un laboratorio de idiomas, con su software y equipamiento específico, imprescindible en las titulaciones impartidas por la Facultad en las que los idiomas tienen una considerable relevancia, como es el caso del Grado en Comercio.

Por otra parte, todo el edificio está cubierto por la red wifi de la UCM y los alumnos tienen acceso a todos los equipamientos del Centro:

- Dos aulas de ordenadores para uso libre de los estudiantes
- Un salón de actos con capacidad para 323 personas
- La sala Germán Bernácer con capacidad para 60 personas
- La sala de lectura de la biblioteca con capacidad para 125 estudiantes
- Seminarios de Secciones Departamentales o Asignaturas en los que se desarrollan las tutorías, revisiones de exámenes, etc.
- Salas para la Delegación y Representantes de los Estudiantes
- Un Gimnasio multiusos
- Una cafetería propia

La Biblioteca de la Facultad con una superficie de 300 m2 cuenta con 125 puestos de lectura, 10 puntos de consulta y un importante fondo de libros y revistas en diferentes tipos de soportes. Además, los estudiantes tienen libre entrada en todas las bibliotecas de la Universidad Complutense y acceso a todos sus fondos bibliográficos a través de la página web de la Biblioteca de la Universidad <http://biblioteca.ucm.es> . Asimismo, la formación especializada del personal de la Biblioteca permite a éste proporcionar a los estudiantes información, formación y orientación adecuadas para el eficaz aprovechamiento de los recursos disponibles.

b) Inexistencia de barreras arquitectónicas y adecuación de las infraestructuras.

La Facultad cumple con la adecuación de las estructuras siendo accesible totalmente. La mejora en la accesibilidad al edificio se ha visto reflejada en la realización de las obras necesarias para facilitar el acceso, como la rampa de acceso instalada en el parking del edificio, el salvaescaleras en la escalera de la entrada principal, el acceso a la planta sótano a través del ascensor y la adecuación de la anchura de las puertas de paso, así como en la habilitación de servicios para personas con movilidad reducida o la retirada de tarimas en ciertas aulas para atender a problemas de movilidad del profesorado. Por otra parte, la UCM dispone de un organismo, la Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad, para atender sus necesidades específicas:

<https://www.ucm.es/oipd> , existiendo un Coordinador de Personas con Diversidad en el Centro.

La Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad (OIPD) de la Universidad Complutense de Madrid proporciona atención personalizada a todos los miembros de la Comunidad Universitaria (estudiantes, personal docente e investigador y personas de administración y servicios) con diversidad funcional/discapacidad, necesidades específicas y personales. Es un espacio de apoyo, acompañamiento, escucha, orientación, asistencia, formación y asesoramiento. Además, cuenta con el apoyo de Coordinadores/as en cada uno de las Facultades que componen la UCM y los Centros Adscritos para apoyar la diversidad y fomentar la inclusión.

La OIPD ofrece una serie de servicios:

- Atención socioeducativa y curricular en función de las necesidades personales para facilitar el bienestar, éxito y satisfacción. Identificación y eliminación de barreras de aprendizaje.
- Información de becas, ayudas, recursos sociales y educativos.
- Apoyo a la comunicación e interacción, comunicación en Lengua de Signos española, apoyo sociosanitario, derivación a apoyos externos específicos (psicología, grupo de ocio...), accesibilidad textos y fomento de la práctica del deporte inclusivo.
- Identificación y eliminación de barreras de accesibilidad y movilidad.
- Sensibilización/concienciación, formación en actitudes inclusivas y Diseño para Todas las Personas.
- Investigación, desarrollo e innovación en torno a la diversidad e inclusión con creación de redes de colaboración interna y externa a la UCM.
- Apoyo para fomentar la movilidad nacional e internacional.
- Apoyo y Orientación en las prácticas externas y empleabilidad. Inserción laboral.
- Orientación y asesoramiento al profesorado que tiene en sus aulas estudiantes con diversidad.

---

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

N.P.

**Justificación de la valoración:**

El Grado en Comercio se imparte únicamente en la modalidad presencial

---

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

**Justificación de la valoración:**

a) Cambios en la tipología y número de recursos materiales y servicios

Respecto a los compromisos relativos a los recursos materiales, se han llevado a cabo los cambios relacionados con los recursos comprometidos en la memoria verificada: dividir dos aulas grandes adicionales en otras más pequeñas y la instalación de un laboratorio de idiomas. Además de atender a los compromisos establecidos en la Memoria Verificada, se han realizado los cambios referidos en el epígrafe 5.2 (incremento número de aulas de informática, establecimiento de aulas de configuración flexible, equipamiento de dos aulas con pizarra interactiva, renovación de equipos informáticos, entre otros).

El Campus Virtual es otro de los servicios a disposición de estudiantes y profesores ofrecido por la UCM a todos sus Centros.

Aunque el Grado en Comercio es presencial, la Universidad Complutense de Madrid dispone del Campus Virtual (CV-UCM), como medio de apoyo para profesores y alumnos.

En este sentido, el Campus Virtual UCM (CV-UCM) es un conjunto de espacios y herramientas online que sirven de apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje y a la gestión docente. Las plataformas que dan soporte al CV-UCM han ido variando a lo largo del tiempo desde su implantación, realizándose una transición desde la inicial WebCT a Moodle y Sakai, optándose definitivamente por Moodle como plataforma única.

El portal de acceso al servicio se halla disponible en la web de la UCM en <https://www.ucm.es/campusvirtual>. La organización y desarrollo del Campus Virtual corresponde al Vicerrectorado de Tecnologías de la Información, del que depende la Oficina del Campus Virtual (OCV), órgano encargado de fomentar y facilitar la utilización de las TIC en la docencia e investigación de la UCM en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior. La OCV está integrada por el Departamento de Mantenimiento, Desarrollo y Apoyo del Campus Virtual, los Coordinadores y Gestores del Campus Virtual y la Junta del Campus Virtual.

Como el resto de Facultades de la UCM, la Facultad de Comercio y Turismo cuenta con una coordinadora de Campus Virtual que ofrece apoyo al profesorado y alumnos para la correcta utilización de esta herramienta, participa en la Junta de Coordinadores del Campus Virtual y organiza cursos de formación de distintos niveles para profesores de la facultad, entre otras funciones. En el ámbito de los servicios online de la UCM podemos señalar además las oficinas PARATI y SITIO, tanto para estudiantes como para profesores y PAS, accesibles en <http://www.ucm.es/ssii/atencion-al-usuario>, que resuelven incidencias técnicas relacionadas con el Campus Virtual y servicios informáticos.

El Campus Virtual da a los profesores la posibilidad de virtualizar sus asignaturas cada curso académico, de forma que dispone de las diferentes herramientas integradas en la plataforma de soporte del Campus, en concreto Moodle. La utilización de este servicio permite complementar la docencia presencial con un blended learning que favorece la implementación de metodologías más acordes a los procesos de aprendizaje activo de los estudiantes, utilizando las herramientas de comunicación, participación, trabajo colaborativo, distribución de contenidos, realización de actividades y evaluación propias de este tipo de plataformas. De hecho, el Campus Virtual y su utilización es un ítem muy bien valorado por los estudiantes en las encuestas de satisfacción.

b) Cambios en la estructura del personal de apoyo

No es aplicable en lo que se refiere al personal de apoyo puesto que en la Memoria de Verificación del título no hay ninguna referencia a la realización de cambios en la estructura del personal de apoyo

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

##### **Justificación de la valoración:**

En general, y teniendo en cuenta las limitaciones en la contratación de personal por parte de las universidades públicas, se valora satisfactoriamente el criterio de personal de apoyo, recursos materiales y servicios.

En especial cabe resaltar la calidad de las aulas, las aulas informáticas y, en general, el estado de las instalaciones de la Facultad. Finalmente, tanto la Universidad Complutense de Madrid como la Facultad de Comercio y Turismo ofrecen actividades variadas y adecuadas tanto para la adquisición de conocimientos y competencias, como para la formación y preparación para el mundo laboral.

Evidencias

EV5.1.1 <https://www.ucm.es/ope>

EV5.1.2 Acciones COIE

EV5.1.3 Relación de actividades Facultad de Comercio y Turismo 2014-15 y 2015-16

EV5.2 [goo.gl/2bk0Wd](http://goo.gl/2bk0Wd)

EV5.3 <https://www.ucm.es/campusvirtual>

EV5.4 Procedimiento ERASMUS

EV5.5 Personal de Administración y Servicios

### **DIMENSIÓN 3. Resultados**

#### **Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

##### **Justificación de la valoración:**

a) Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas y modalidades de impartición (presencial, semipresencial o a distancia) contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos y estos corresponden al nivel del MECES

Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas aparecen descritos en las guías docentes que están a disposición de los estudiantes a través de la página web de la titulación, y se corresponden con lo establecido en la memoria verificada del título. La guía docente es común para todos los grupos de una misma asignatura, se elabora por los profesores de la misma bajo la supervisión del coordinador de asignatura (<http://comercioyturismo.ucm.es/grado-en-comercio>). En todas ellas se sigue la metodología docente y los procedimientos de evaluación que se ajustan a lo previsto en la memoria verificada para cada módulo y materia. En las reuniones de coordinación del Grado, se vigila y se contrasta con los coordinadores de asignaturas que el nivel de cumplimiento de la guía docente por parte de todos los profesores sea el adecuado. Las actividades presenciales consisten en dos horas de clase teórica a la semana impartida al grupo completo y una clase práctica semanal con el grupo desdoblado, además de tutorías individuales o en grupo y las actividades de evaluación. Muchas de las clases prácticas se desarrollan en las aulas de informática en las asignaturas que así lo requieren. La utilización del Campus Virtual como apoyo a la docencia e instrumento para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje es valorado de forma muy positiva para la adquisición de competencias y la renovación de las metodologías docentes.

Si atendemos a los indicadores, la tasa de rendimiento durante el curso 2015-16 fue de 70,78% y se ha mantenido en torno al 70% durante los últimos cursos, la tasa de abandono ha disminuido de forma continua desde la implantación del Grado, pasando de su valor inicial de 34,47% para la cohorte 2009-10 hasta el 13,78% para la cohorte 2013-14. Considerando de forma conjunta ambos indicadores y teniendo también en cuenta la evolución de la tasa de eficiencia (que ha aumentado de forma sostenida hasta el actual 86,3%) y de la tasa de graduación (que ha aumentado de forma sostenida desde el 27,67% al actual 62,7%), se puede concluir que los resultados obtenidos por los estudiantes que cursan el grado en Comercio son satisfactorios.

b) Adecuación de los Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster a las características del título.

Los Trabajos Fin de Grado se adecúan a las características del título. El procedimiento diseñado para estructurar y regular la

realización del Trabajo Fin de Grado garantiza la adecuación de dichos trabajos a las características y objetivos del título. En primer lugar, los tutores de los trabajos pertenecen a todos los departamentos con docencia en el Grado, lográndose de esta forma que los Trabajos Fin de Grado cubran todas las áreas de estudio integradas en el mismo. El procedimiento de asignación de tutores establece que dicha asignación se realiza mediante una aplicación informática, elaborada por el personal de apoyo del aula de informática en colaboración con los coordinadores de los Grados en Comercio y Turismo, y el criterio de ordenación de los estudiantes es la nota media alcanzada por el alumno en las asignaturas cursadas en el Grado.

El Trabajo Fin de Grado está regulado por las Directrices Generales aprobadas en Junta de Facultad que, salvo alguna cuestión particular de la Facultad que se incluye, son las Directrices elaboradas por la Universidad Complutense para todos los Grados. Además la Comisión de Trabajo Fin de Grado del Grado en Comercio celebra cada curso una reunión con todos los tutores en la que se elabora una Guía del Trabajo Fin de Grado con las aportaciones de todos ellos. En la Guía se detalla el desarrollo del proceso: asignación de tutor, calendario del curso, entrega del trabajo, revisión ante el tutor y tribunal de reclamaciones; se insiste en el carácter transversal de los trabajos que no deben versar sobre un tema concreto relacionado con un solo departamento. Para garantizar la uniformidad de la evaluación de los trabajos se consensuan los aspectos a evaluar y su ponderación en la nota final. Con este mismo objetivo las Directrices Generales establecen que el tutor podrá otorgar una nota máxima de notable, los sobresalientes y matrículas deben proponerse a la Comisión de Trabajo Fin de Grado. Los trabajos propuestos para la calificación de Matrícula de Honor se exponen ante la Comisión que es la encargada de decidir la calificación final. El resto de los trabajos se presentan en el ámbito del departamento del tutor y es el propio departamento el que organiza el procedimiento como estima conveniente.

Si atendemos a los indicadores, el 98,95 de los trabajos presentados en el curso 2015-16 aprobaron, con una nota media de 7,32 siendo casi el 60% de las notas de notable o sobresaliente

La interdisciplinariedad, transversalidad, diversidad y nivel de calidad de los TFG puede ser un indicador razonable de que los resultados de aprendizaje alcanzados por los estudiantes son los previstos y corresponden al nivel de la titulación especificado en el MECES (nivel 2)

c) La opinión de los estudiantes sobre la adecuación de las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados en cada una de las asignaturas que componen el plan de estudios

Todo ello se recoge a través del Programa de Evaluación Docente (DOCENTIA). En el curso 2015-16 la tasa de participación del profesorado fue del 47,45%, que supone una participación importante dado que en ese curso la evaluación docente de los profesores a través de DOCENTIA no tenía aún carácter obligatorio. En el curso actual se han producido cambios en el programa DOCENTIA complutense, que implican, entre otras cuestiones, la obligatoriedad de someterse a evaluación al menos una vez cada tres años y, en cualquier caso, a la encuesta de opinión de los estudiantes con carácter anual y obligatorio. Por otra parte, la tasa de evaluación finalmente realizada fue en el curso 2015-16 de un 42,34%, muy próxima a la de participación del profesorado, lo que indica el alto compromiso de los estudiantes en la expresión de su opinión sobre el proceso docente, teniendo en cuenta que el motivo más habitual de discrepancia entre ambas tasas (participación del profesor en DOCENTIA y evaluación efectivamente realizada) es no haber alcanzado un número suficiente de respuestas de los estudiantes a la encuesta de opinión. Si a estos indicadores añadimos que, desde que se tienen datos sobre el programa Docentia, el 100% de las evaluaciones han resultado positivas, y además en el curso 2015-16 40 profesores obtuvieron un nivel de calificación "muy positiva" y 13 la de "excelente", se puede concluir que el resultado de la evaluación docente del profesorado del grado es positivo.

En cuanto a los indicadores de satisfacción la gran mayoría de los ítems relacionados con la consecución de objetivos de aprendizaje puntúan por encima de 5 en una escala de 0 a 10. Los alumnos manifiestan en media que, se cumplen los objetivos de la titulación (6,2), los contenidos de las asignaturas están bien organizados (6,1), las asignaturas permiten alcanzar los objetivos propuestos (5,7) y los sistemas de evaluación son adecuados (5). También manifiestan su satisfacción con las tareas y materiales, puntuando por encima de 5,2 todos los ítems relacionados, y su satisfacción global con las tutorías (7). Puntúan ligeramente por debajo de 5 la adecuación de la metodología (4,8), el componente práctico de las asignaturas y el solapamiento de contenidos (4,8) y la internacionalización del título (4,6). Estos ítems, como se desprende del análisis realizado, se corresponden con algunos de los aspectos detectados por la Comisión de Calidad como susceptibles de mejora, y en consecuencia se han establecido e implementado acciones de mejora que deben conseguir alcanzar mejores resultados en estos ámbitos. En concreto, se han tomado determinados acuerdos en Junta de Facultad respecto a la obligatoriedad de desdoblarse los grupos para la realización de prácticas, incluyéndose esta obligación en la guía de organización docente que se distribuye a todos los profesores del Grado al inicio de cada cuatrimestre; se impulsa la participación de los profesores en acciones de formación sobre metodologías diversas; se han establecido mecanismos de coordinación horizontal y vertical que ayudarán a corregir los solapamientos y carencias; se ha comenzado la implantación de grupos de asignaturas en inglés y se ha implementado una estrategia de mayor internacionalización a través de convenios y acuerdos con universidades y centros extranjeros.

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

El criterio 6 se satisface de forma adecuada: las metodologías docentes y los sistemas de evaluación se ajustan a lo previsto en la memoria verificada, los indicadores de resultados son positivos, los TFG se adaptan a las características del título y reflejan que los resultados de aprendizaje son los previstos y que corresponden a los niveles especificados en el MECES para la titulación, y la opinión de los estudiantes es positiva respecto a la práctica totalidad de los aspectos relevantes de la titulación.

Evidencias

EV1.1 Guías docentes

EV1.3.1 Resultado de las asignaturas que componen el Plan de Estudios

EV6.1 Directrices Generales del Trabajo Fin de Grado

EV6.2 Guía del Trabajo Fin de Grado 15-16

EV7.1.1 Encuesta de satisfacción alumnos

---

## **Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN**

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

a) La relación entre el perfil de ingreso definido en la memoria de verificación y el perfil real de estudiante de nuevo ingreso que accede al título (caso de másteres).

No procede al ser un título de grado.

b) La adecuación y coherencia de la evolución de las tasas de graduación, rendimiento, abandono, eficiencia y éxito y su coherencia con las previsiones realizadas en la memoria de verificación.

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje y se han utilizado para analizar la calidad del título e impulsar acciones de mejora.

Los datos sobre demanda, oferta de plazas y tasa de cobertura nos permiten afirmar que los indicadores de demanda de la titulación son positivos

En relación con los indicadores de demanda del título y de la adecuación de la oferta de plazas, en primer lugar, es importante constatar que la demanda de la titulación es superior al número de plazas ofertadas. El porcentaje de cobertura para el curso 2015-16 ha sido de 110%, este indicador se ha situado en los últimos tres cursos por encima de 100 aunque coincide con una disminución de la oferta de plazas de nuevo ingreso como adaptación a la política de cobertura de plazas del Rectorado de la Universidad Complutense. En ningún caso el número de nuevos alumnos ha superado lo previsto en la memoria verificada, y la mencionada estrategia ha permitido un número suficiente de alumnos de nuevo ingreso efectivamente matriculados. En este punto, cabe reiterar que la sobrecobertura es responsabilidad de la Universidad y no estrictamente del Centro, que debe adaptarse a los requerimientos del Rectorado. . Todo ello permite concluir que existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro y la Universidad Complutense y por la memoria verificada, y una aceptación notable de la titulación por parte de los estudiantes.

a) Tasa de rendimiento

La actual tasa de rendimiento es de 70,78 %. La evolución de esta tasa desde la implantación del título puede considerarse adecuada: tras un rápido crecimiento en las fases iniciales (hasta el curso 12-13) se ha registrado una ralentización en dicho crecimiento en (cursos 12-13 y 13-14) y un ligero descenso posterior (cursos 14-15 y 15-16) estabilizándose en torno a su valor actual, 70.78%. que se puede considerar como bastante elevado.

La evolución de la tasa de rendimiento parece indicar que los estudiantes superan razonablemente los créditos matriculados. Puede interpretarse que las mejoras en los procesos de coordinación del Grado y en el seguimiento de los alumnos pueden estar influyendo en estos buenos resultados en el rendimiento académico. Tal vez también la subida en las tasas de matrícula explique parcialmente el comportamiento de los alumnos, que han reducido los créditos matriculados debido a las altas tasas para las asignaturas matriculadas por segunda y sucesivas veces. En este sentido, es lógico inferir que los alumnos tienden a realizar matriculaciones más ajustadas a sus posibilidades reales de superación de asignaturas, influyendo positivamente este comportamiento en la tasa de rendimiento.

En este punto hay que indicar que el número importante de estudiantes de origen oriental, fundamentalmente chino, con un nivel de castellano deficiente, contribuye a estos resultados. Por ello, se están estudiando y aplicando algunas medidas dirigidas a la mejora en este ámbito que podrían permitir aún mejores resultados en la tasa de rendimiento.

b) Tasa de graduación

La tasa de graduación en 2015-16 ha aumentado casi 10 puntos respecto al curso anterior situándose en 62,79 muy por encima del 20% previsto en la memoria por lo que entendemos que evoluciona muy positivamente. Puesto que la nota de entrada está

subiendo año a año y que es previsible que esta tendencia continúe hay que esperar que en el futuro el indicador siga evolucionando al alza.

c) Tasa de abandono

La tasa de abandono también evoluciona positivamente, como se indica en otro punto de este autoinforme ha pasado de 34,47 para la cohorte de 09-10 a 13,78 para la cohorte 13-14, y se sitúa en el entorno de lo previsto en la memoria verificada, que era un 15%.

d) Tasa de Eficiencia de los egresados

Este indicador fue de 86,31% para el curso 2015-16 y evoluciona al alza desde que se calcula el curso 13-14, lo que apoya la evolución positiva de los restantes indicadores de resultados.

El análisis global de los indicadores expuestos indica que el perfil del graduado en Comercio ha mejorado desde la implantación, que se están alcanzando ampliamente los resultados de aprendizaje previstos y que el seguimiento de la calidad del título está siendo eficaz. La evolución de estos indicadores es coherente con las características del alumno de nuevo ingreso y con lo previsto en la memoria verificada.

En cuanto a las tasas relacionadas con el programa de evaluación docente el análisis de los datos permite obtener tres conclusiones fundamentales: una tasa de participación aceptable que se ha venido incrementado sustancial y sostenidamente desde el inicio del proceso, una aproximación creciente entre la tasa de participación en el programa de evaluación y la tasa de evaluaciones efectivas, y un porcentaje del 100% de evaluaciones positivas para el profesorado que fue evaluado. Analizaremos a continuación estas tres conclusiones. En el curso 2015-16 se ha producido un aumento en la tasa de participación de casi cuatro puntos porcentuales respecto del curso anterior. Es conveniente señalar además que la tasa de participación en el programa de evaluación docente se ha prácticamente duplicado en cuatro años, pasando del inicial 24,4% al actual 47,4%. Esta evolución refleja el creciente compromiso del profesorado con la calidad y los resultados de las acciones emprendidas para aumentar la participación del profesorado en los procesos de evaluación de la calidad docente. Sin embargo, una participación del 47,5% del profesorado en la evaluación de la calidad docente no resulta plenamente satisfactoria y tal vez se explique por factores diversos, entre los que cabe señalar la no obligatoriedad, hasta este curso, de la participación, la desmotivación por no existir una clara correspondencia entre la evaluación y los incentivos para el profesorado, la falta de difusión de los resultados de la evaluación, el escaso reconocimiento de la calidad docente y el elevado porcentaje de profesores asociados, menos interesados en la carrera docente y menos preocupados con los requisitos de acreditación. La facultad de Comercio y Turismo ha aplicado diferentes medidas para conseguir una mayor participación de los profesores en los programas de evaluación docente que, a tenor de los resultados indicados, parecen haber sido eficaces. Estas medidas han sido, entre otras, difusión interna de los resultados y reconocimiento en la Junta de Facultad a los profesores con evaluaciones docentes positivas, muy positivas y excelentes que han manifestado su acuerdo con tal reconocimiento y difusión, difusión entre el alumnado de los resultados globales de la evaluación del profesorado, o la puesta a disposición de los profesores participantes en la evaluación de los procedimientos y medios materiales (asignación de aulas de informática) dirigidos a conseguir respuestas suficientes por parte de los estudiantes a fin de lograr la evaluación efectiva. Estas acciones junto a las emprendidas por el propio Rectorado de la Universidad Complutense han redundado en una evolución positiva de la tasa de participación en la evaluación docente. En cualquier caso, los cambios implantados por la Universidad en el programa de evaluación y en su voluntariedad comportan la obligatoria participación del profesorado en el programa de evaluación de la calidad docente a partir del curso actual. Debemos destacar también como dato muy relevante, la importante reducción en la diferencia entre la tasa de participación, un 47,4%, y la de evaluaciones efectivas, un 42,34%. Esto indica que las acciones de los responsables de la Facultad dirigidas a aumentar la participación de los alumnos en el programa Docencia están siendo también eficaces, pues la discrepancia entre tasa de participación en el programa de evaluación docente y tasa de evaluación efectiva se debe fundamentalmente al insuficiente número de respuestas de los estudiantes a la encuesta de evaluación del profesor que manifestó su deseo de ser evaluado. Asimismo, hay que destacar que se mantiene la tasa de evaluaciones positivas en el 100% en todos los cursos desde que se dispone de este dato, el curso 2011-12.

c) Efectividad de los complementos de formación establecidos.

No existen complementos de formación.

---

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

### **Justificación de la valoración:**

Las encuestas de satisfacción son iniciativa del Rectorado de la UCM. La Dirección del Centro y la Coordinación del Grado en Comercio facilitan los medios para su aplicación. Estas encuestas se realizan con periodicidad anual y están implantadas para alumnos, profesores y personal de administración y servicios.

En el curso 2015-16 la satisfacción global media de los alumnos con la titulación puede calificarse de positiva, siendo la

puntuación correspondiente de 6,2. Cabe señalar que el Grado en Comercio corresponde a unos estudios que no existían previamente en la Universidad Complutense, por lo que esta valoración global positiva tiene una importante dimensión, permitiendo además un apreciable margen de mejora futura. A este respecto, las encuestas de satisfacción son un importante instrumento para detectar las fortalezas y las debilidades que, en opinión de los grupos de interés, reclaman acciones de mejora. Sin embargo, solo las recientes encuestas a las que se refiere este informe han podido ser utilizadas a tal propósito, debido al reducido nivel de significación de las anteriores o a problemas técnicos del Rectorado, que gestiona dichas encuestas, que impidieron tener resultados fiables de las mismas. No obstante, es interesante destacar también que los aspectos de mejora apuntados por los resultados de las encuestas de satisfacción se ajustan en general a la valoración realizada por la Comisión de Calidad sobre la base del resto de información disponible. Es destacable que las valoraciones de todos los ítems relacionados con el desarrollo académico se sitúan por encima de 5, excepto algunos casos valorados con un 4,8 como se indica más arriba. Los estudiantes valoran positivamente la formación recibida para alcanzar las competencias y para la inserción laboral, aspectos del Grado realmente relevantes. Peor valoración recibe la relación entre la formación y el acceso al mundo investigador, lo que es coherente con la orientación muy práctica del Grado. Destacan con una puntuación en torno a 7,5 la utilidad y calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad, otros dos de los aspectos más determinantes en la calidad del Grado y a los que se les atribuye un peso diferenciado en la valoración del mismo. Por otro lado, aunque la internacionalización del Grado no resulta bien valorada, se están implementando medidas como la implantación progresiva de grupos de asignaturas impartidas en inglés que sin duda contribuirán a mejorar esta valoración.

En relación con la satisfacción del personal de apoyo, la encuesta de satisfacción elaborada por la UCM para el curso 2015-16 muestra un alto grado de satisfacción y de compromiso por parte de dicho personal. En una escala de 1 a 10 el aspecto de Información y Comunicación está puntuado en todos los ítems por encima de 7,2; la satisfacción con los recursos por encima de 6,1, que es la puntuación más baja en este apartado y corresponde a los planes de formación. En cuanto al apartado de Gestión y Organización todas las puntuaciones se sitúan por encima de 6,9, excepto el relativo al tamaño de la plantilla que puntúa con un 5,7 sin duda por las razones expuestas anteriormente. El 36% de la plantilla muestra un perfil "comprometido" y el 64% "neutro" quedando vacío el perfil "decepcionado". Además, la encuesta de satisfacción del PDI muestra una valoración del personal de apoyo y de administración por encima de 8,4.

En cuanto a la satisfacción de los profesores con el Grado, los indicadores de satisfacción son muy positivos: en media la satisfacción global de los profesores con la titulación es de 8,6. El aspecto con la puntuación más baja es el que relacionado con el tamaño de los grupos y el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos; el resto de los ítems se encuentra valorado por encima de 6,5 y la mayoría, además, por encima de 7,5. Estos datos vienen repitiéndose de forma estable desde la implantación. De la aplicación de la encuesta y el análisis de los resultados se deriva un perfil comprometido para casi el 50% de los profesores, no apareciendo además ninguno decepcionado.

La encuesta de satisfacción a los egresados solo contiene 14 respuestas por lo que los resultados no pueden considerarse representativos. En todo caso las respuestas son coherentes con las respuestas de los alumnos y en gran medida con la encuesta de inserción laboral en los aspectos que son comunes. La satisfacción general con la formación recibida es positiva (6,2) así como la valoración de las competencias al salir de la universidad y la medida en que la titulación contribuyó a desarrollarlas. Los egresados consideran que la titulación ha satisfecho sus expectativas y que el plan de estudios es adecuado. También destaca la valoración de la estancia en el extranjero (9,3).

### **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.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

a) El plan de actuación institucional de la universidad para facilitar la inserción laboral permite obtener unos indicadores de inserción laboral fiables

La Oficina para la Calidad del Vicerrectorado de Calidad se ocupa de realizar las encuestas de inserción laboral a egresados de los distintos títulos de la UCM, en el caso del Grado en Comercio en el curso 2015-16 se ha realizado la primera encuesta de inserción laboral, en este caso a los egresados de grado en el curso 2013-14.

Han respondido 20 alumnos por lo que los resultados deben analizarse con cautela, hubiera sido deseable un número mayor de respuestas pero en todo caso es una importante mejora ya que hasta ahora no se disponía de esta encuesta.

b) La adecuación de los valores de los indicadores de inserción laboral en función de las características del título.

Los datos objetivos de inserción laboral entendemos que son muy positivos, el 95% de los egresados están trabajando actualmente y en media tardan solo 4 meses en encontrar empleo, el 55% de los que trabajan tienen contrato indefinido. El 48% trabajan en las áreas de Marketing y Comunicación y en el área Comercial que están directamente relacionadas con los contenidos del Grado, en empresas en general grandes (70%). La mayoría ocupa puestos de técnico o administrativo, los que están trabajando pero buscan otro empleo lo hacen porque consideran que tienen un trabajo inferior a su cualificación (44%), para mejorar sus condiciones salariales (22,2%) o para conseguir mayor estabilidad laboral (22,2%)

El 75% de los encuestados hicieron una estancia en el extranjero y valoran muy positivamente (8,6) el papel que desempeñó la estancia en las posibilidades de encontrar empleo, el 50% de los que trabajan lo hacen en empresas de ámbito internacional aunque la competencia para comunicarse en un entorno bilingüe es la que puntúan más bajo entre las competencias al salir de la Universidad, un 5,4.

La satisfacción global con el trabajo y la relación del trabajo con la titulación son positivas, 6,6 y 6 respectivamente. Están muy bien valoradas las competencias al salir de la titulación y consideran que la titulación contribuyó a desarrollarlas. Valoran mejor las prácticas extracurriculares que las curriculares, todos los ítems por encima de 7,7 excepto la gestión del COIE con un 5,7 para las extracurriculares mientras que a las curriculares les dan alrededor de 2 puntos menos de valoración. Todos conocen el COIE y han estado inscritos pero no valoran bien su contribución en la búsqueda de empleo (3,3), los servicios de la universidad deberán tenerlo en cuenta en el futuro para mejorarlo.

---

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

##### **Justificación de la valoración:**

La evolución de los indicadores del título ha sido muy positiva desde la implantación. La demanda es superior al número de plazas y es coherente con la oferta planteada por el Centro y la Universidad y con la memoria verificada. Todos los indicadores han mejorado desde la implantación de forma notable. Todo ello permite concluir que el perfil del graduado en Comercio ha mejorado.

También mejoran los indicadores del programa de evaluación del profesorado (DOCENTIA) por lo que entendemos que las acciones de mejora puestas en marcha por el Centro para aumentar la participación y el porcentaje de evaluaciones están dando resultado.

Los indicadores de satisfacción de los grupos de interés son adecuados.

Los datos de inserción laboral muestran que los graduados en Comercio no tienen problemas para encontrar trabajo y que solo tardan 4 meses de media en conseguirlo, además trabajan en áreas relacionadas con la titulación.

Evidencias:

EV7.1.1 Encuesta de satisfacción alumnos

EV7.1.2 Encuesta de satisfacción PDI

EV7.1.3 Encuesta satisfacción PDI FCT

EV7.1.4 Encuesta de satisfacción PAS

EV7.1.5 Encuesta de satisfacción a egresados

EV7.1.6 Gráfico Informe Tutor prácticas en la Entidad

EV7.1.7 Gráfico Informe Tutor prácticas Académico

EV7.1.8 Gráfico Evaluación Final Estudiantes

EV7.2 Encuesta de Inserción laboral Comercio

EV7.4.1 Tasa de rendimiento

EV7.4.2 Tasa de abandono

EV7.4.3 Tasa de graduación

---