

Informe autoevaluación: 2500981 - Grado en Turismo

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	2500981
Denominación Título:	Grado en Turismo
Fecha de verificación inicial:	10-06-2009
Fecha de última modificación aprobada de la memoria:	-
Universidad responsable:	Universidad Complutense de Madrid
Universidades participantes:	Universidad Complutense de Madrid
Centro en el que se imparte:	Facultad de Comercio y Turismo
Nº de créditos:	240
Idioma:	Español
Modalidad:	

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 Turismo 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 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 Turismo, 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 elaborado 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.

Tal como se recoge en la memoria Verifica, la finalidad del título de graduado o graduada en Turismo es la formación de profesionales altamente cualificados para trabajar en el sector turístico, en el Espacio Europeo de Educación Superior y teniendo en cuenta la especificidad de los estudios superiores en turismo. Para ello, se aporta un enfoque multidisciplinar al estudiante en el ámbito empresarial, público y humanístico, incorporando los conocimientos teóricos y prácticos para el desarrollo de las competencias más importantes, a nivel humano y profesional, que demanda el sector turístico. La especificidad de los estudios superiores de turismo radica en su naturaleza multidisciplinar (economía, geografía, derecho, historia, ciencia política, lenguas, informática, empresa, comunicación...), pluridisciplinar y transdisciplinar, principalmente en dos aspectos: las interrelaciones entre disciplinas y las diferentes perspectivas de las especialidades de una misma disciplina. Esta circunstancia obliga a integrar conocimientos de diversas ciencias, al tiempo que el propio ejercicio de la profesión viene determinado por la necesidad de enfrentarse a los problemas de gestión de personas, empresas e instituciones.

Si nos centramos 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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

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

La implantación del Grado en Turismo ha cumplido el calendario previsto en la memoria de verificación del título:

- Primer curso: 2009-2010

- Segundo curso: 2010-2011
- Tercer curso: 2011-2012
- Cuarto curso: 2012-2013

Conforme al Plan de Estudios (EV1.1.a), los estudiantes tienen que superar 240 ECTS distribuidos de la siguiente forma:

- Asignaturas Formación Básica: 60 ECTS
- Asignaturas Obligatorias: 126 ECTS
- Asignaturas Optativas: 36 ECTS
- Prácticas Externas: 12 ECTS
- Trabajo Fin de Grado: 6 ECTS

La elección de asignaturas optativas ofrece la posibilidad de diseñar por parte de los estudiantes dos Itinerarios Curriculares de Carácter Voluntario:

- Dirección y Gestión de Empresas Turísticas
- Planificación y Destinos Turísticos

Todo ello en concordancia con lo establecido en la memoria verificada.

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

Las Guías Docentes de cada una de las asignaturas del Plan de Estudios se publican en la página web de la Facultad. EV1.1. En ellas se recogen, entre otros aspectos, los objetivos de aprendizaje, las actividades formativas (teóricas y prácticas) y los sistemas de evaluación para la consecución de éstos. La elaboración de estas guías es competencia de los respectivos Departamentos y se actualizan cada curso en función de la experiencia acumulada y de las novedades en los contenidos de los programas. En cualquier caso, los mecanismos de coordinación establecidos garantizan que los contenidos de estas guías sean coherentes con las competencias del título y con los objetivos del mismo recogidos en la memoria de verificación.

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

1.1.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.

Aunque inicialmente el número de grupos era menor, con objeto de atender a la creciente demanda y número de alumnos se han ido ampliando en cursos sucesivos el número de grupos hasta llegar a la situación actual, en la que las asignaturas básicas y obligatorias se organizan en cuatro grupos en primer, segundo y tercer curso y tres grupos en cuarto curso, en turnos de mañana (dos), mediodía y tarde. Asimismo, las asignaturas optativas se ofrecen, dependiendo de su demanda, en dos turnos de mañana y tarde o en un solo turno (mañana o tarde). Además desde el curso 2016-2017 se ofrece un grupo de doble grado en Comercio y Turismo.

De esta forma el tamaño medio de cada grupo se sitúa en torno a 70 alumnos en primer y segundo curso y 50 alumnos en tercer y cuarto curso. No obstante, el tamaño de cada grupo depende de cada asignatura en concreto, si es básica, obligatoria u optativa y del número de alumnos repetidores. En cualquier caso se ha buscado la creación de grupos homogéneos en tamaño, existiendo unos criterios de elección por parte de los alumnos que se recogen dentro de las instrucciones de matriculación EV1.1.b y EV1.1.c.

Puesto que en algunas asignaturas la realización de clases prácticas puede resultar difícil en grupos grandes, se han establecido unas directrices por las que en las clases prácticas los grupos se dividen en dos turnos EV1.1.d. También existen normas que regulan la utilización de las aulas de informática para clases prácticas EV1.1.e. De esta manera no se han producido incidencias reseñables con el número de alumnos por grupo y/o aula.

1.1.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.

En el Plan de estudios del Grado en Turismo se incluye en el último año de carrera un Practicum con carácter obligatorio de 12 créditos, consistente en un conjunto integrado de prácticas a realizar en entidades vinculadas con el sector turístico que pongan en contacto a los estudiantes con los problemas de la práctica profesional. Al tratarse de una asignatura obligatoria debe ser realizada por todos los alumnos que cursen el Grado en Turismo.

La Oficina de Prácticas en Empresas de la Facultad junto con el Vicedecanato de Gestión Económica y Relaciones Institucionales realizan la gestión administrativa y académica del programa de prácticas en empresas de la Facultad de Comercio y Turismo. La gestión del programa se realiza mediante una plataforma de Gestión Integral de Prácticas en Empresas (GIPE). Esta plataforma se implantó en la Facultad por primera vez en el curso 2015/16, siendo una de las primeras Facultades de la UCM en utilizar este soporte informático para todas sus titulaciones con gran éxito y excelencia. 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. El procedimiento prevé también los mecanismos necesarios para garantizar la coordinación entre tutor académico y tutor en la empresa. EV1.8.a.

En la Facultad de Comercio y Turismo durante el curso 2015/16 se estaban gestionando 218 convenios con empresas para la realización de prácticas externas de los alumnos. En el grado de Turismo se ofertaron 241 prácticas de empresas (tanto por parte de las empresas que tienen convenios con la Facultad como de otras Facultades de la UCM). En el curso 15/16 las realizaron un total de 116 alumnos. EV1.8. Los resultados pueden considerarse muy satisfactorios, tal como muestran las valoraciones de estudiantes y tutores. EV1.8.b., EV1.8.c y EV1.8.d.

1.1.e) Las normativas de permanencia establecidas se aplican correctamente y coinciden con las establecidas en la memoria.

Las normas de permanencia que se recogen como anexo en la memoria Verifica son las normas generales se aplican a todos los Centros de la UCM y que no ha sufrido cambios significativos desde entonces. Dicha normativa regula entre otros aspectos los créditos mínimos para continuar en la carrera, el número de convocatorias, las convocatorias extraordinarias y los tribunales de compensación. EV1.1.f.

En nuestra Facultad y en el caso del grado en Turismo esta normativa se ha aplicado escrupulosamente y no hay que reseñar incidencias relevantes. EV1.1.g, EV1.1.h y EV1.1.i.

1.1.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.

El Reglamento sobre Reconocimiento y Transferencia de Créditos en las enseñanzas de Grado y Máster de la UCM es la norma general que regula los conceptos por los que un alumno puede solicitar el reconocimiento de créditos (actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación). 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 nuestra Facultad hay que añadir el reconocimiento por los ciclos formativos de Formación Profesional y entre asignaturas del Grado en Comercio y el Grado en Turismo. Las solicitudes son resueltas por la Decana, previo informe de la Subcomisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos de la Facultad. Toda la normativa está disponible en la página web a través de diferentes enlaces. EV.1.7.a.

En el curso 2015-2016, 61 alumnos se beneficiaron del reconocimiento de créditos por un total de 960 ETCS. EV.1.7

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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

1.2.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.

Los dos elementos básicos del sistema de coordinación implantado en el Grado de Turismo son el Coordinador del Grado y la Comisión de Coordinación.

El coordinador es el responsable del seguimiento académico de la titulación. Especialmente, se encarga de que se lleven a cabo todas las actuaciones previstas en la memoria de verificación del título y en la normativa de la UCM sobre garantía de calidad de los títulos. Como representante de la titulación, el coordinador realiza las tareas de gestión académica internas al Grado, así como las tareas externas que resultan necesarias para la adecuada coordinación de las titulaciones dentro de la Facultad de Comercio y Turismo y, en general, de toda la UCM. En particular, el coordinador es responsable de que los procedimientos de admisión y acceso de estudiantes al grado se desarrollen conforme a lo previsto en la memoria de verificación del título, en la normativa general de la UCM y en la normativa de la Facultad de Comercio y Turismo. De acuerdo con la normativa general de la UCM sobre el Trabajo de Fin de Grado, el coordinador garantiza que la asignación de temas y tutores, plazos de entrega y cualquier otro aspecto relacionado con estos trabajos se desarrolle conforme a lo establecido.

La Comisión de Coordinación está formada por el coordinador del Grado, nombrado por el decano de la Facultad y por los Profesores Coordinadores de cada Asignatura en el Grado, elegidos por los Consejos de Departamento correspondientes. Las funciones que la Comisión de Coordinación tiene encomendadas y que constan en el documento de verificación del título son:

- Garantizar la fluida comunicación entre los encargados de las distintas materias.
- Procurar que las materias y asignaturas se impartan con la secuencia adecuada.
- Velar porque se eviten posibles solapamientos entre asignaturas.
- Garantizar la coordinación de la evaluación dentro de la misma materia entre distintos profesores/as.
- Organización de la adecuada distribución de actividades formativas para evitar acumulaciones en periodos puntuales.
- Adecuación del calendario de pruebas parciales.
- Coordinación y garantía de los medios necesarios para el eficiente funcionamiento del módulo.
- Atender las opiniones/sugerencias de los/as alumnos/as y transmitir las cuando sea necesario a los/las profesores/as.

La Comisión de Coordinación auxilia al Coordinador del Grado en sus funciones. En las reuniones de la Comisión de Coordinación 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 seguimiento del alumnado, contraste de calificaciones en casos concretos o 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.

Durante el curso académico 2015-2016 la Comisión del Grado se reunió tres veces. Los temas tratados y los acuerdos adoptados se recogen en las correspondientes actas (EV1.4), siendo de destacar la insistencia en la cumplimentación y homogeneidad de las guías docentes de las asignaturas y en la elaboración de un primer informe sobre coordinación vertical. EV1.4.a.

Hay que señalar la especial dificultad de la coordinación vertical en este grado, dado que son 25 departamentos de diferentes facultades los que tienen asignada docencia en la titulación. En los primeros cursos de la puesta en marcha de la nueva titulación se puso especial atención en que la carga de trabajo de los alumnos resulte equilibrada en los distintos cuatrimestres y que en la secuencia temporal de las asignaturas sea la correcta, lo que creemos se ha conseguido con el diseño del plan de estudios, no habiendo detectado problemas significativos que recomienden introducir modificaciones en este sentido. Actualmente la atención está centrada en garantizar la inexistencia de carencias o repeticiones de contenidos en los programas de las distintas asignaturas.

1.2.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.

1.2.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.

El sistema de calidad de las prácticas externas se basa en la relación alumno-tutor: todos los alumnos están bajo la tutela de un profesor del Centro y de una persona responsable de su formación en la empresa. El tutor del centro mantiene como mínimo dos entrevistas con el alumno, una al comienzo y otra al finalizar las prácticas. El alumno está obligado a presentar una memoria en la que debe reseñar su valoración personal de la práctica, la atención recibida por parte del tutor y la relación entre el contenido

de la práctica y los estudios cursados. A su vez el tutor de la empresa elabora un informe, que dirige al tutor de la facultad, realizando la valoración de la labor desempeñada por el alumno. Además, en la memoria final de prácticas los alumnos cuentan con un apartado para reflejar su valoración de las empresas y calidad de las prácticas realizadas, lo que junto con las entrevistas alumno-tutor permiten conocer con detalle la idoneidad de cada empresa de cara a la renovación de los convenios y corregir las anomalías que se detecten.

1.2.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 se imparte únicamente en la modalidad 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.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

1.3.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.

Los criterios de admisión en el Grado de Turismo son los criterios generales de admisión aplicados en la Universidad Complutense para las enseñanzas de grado, basado en la elección propia por parte de los estudiantes según su nota de selectividad. No existen criterios adicionales específicos aplicables al Grado en Turismo. En el curso 2015-2016 la nota de corte se situó en 5,415 y es destacable señalar que en el actual curso 2016-2017 ha subido hasta 6,347.

El número anual de plazas ofertadas aprobado en la memoria Verifica es de 200 plazas. Sin embargo, la alta demanda por parte de los estudiantes y las recomendaciones del Rectorado han llevado a ofertar los últimos cursos 250 plazas. Hasta el curso 2014-2015 no se superó ese número de estudiantes matriculados (la tasa de cobertura en 2014-2015 fue del 94,80%) pero en el curso 2015-2016 sí se sobrepasó, con una cobertura del 108,00%. EV1.3.a.

Consideramos que la oferta inicial de plazas en este Grado fue muy restrictiva, puesto que durante al menos 4 años se debía compaginar la docencia del nuevo título con la de la antigua Diplomatura en Ciencias Empresariales. La extinción de dicha docencia, ha permitido la ampliación de la dedicación docente del profesorado disponible a la nueva titulación de Grado y, en consecuencia, la posibilidad de un incremento considerable en la oferta, sin mengua alguna en la calidad de la docencia. Por este motivo se ha puesto en marcha el procedimiento de modificación de la memoria Verifica en este punto.

Es importante destacar además que la nota media de los alumnos de nuevo ingreso en el curso 2016-17 se sitúa en un 7,18, revelando que el grado en Turismo está captando estudiantes con un nivel académico cada vez más adecuado. EV1.3.b.

1.3.b) En los títulos de máster, los criterios de admisión son coherentes y se ajustan al perfil de ingreso publicado.

No procede al ser un título de grado.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

En relación con los aspectos contemplados en la Memoria Verificada del Grado en Turismo, 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, el sistema de garantía de calidad y el calendario de implantación.

En los últimos años el número de alumnos admitidos ha superado lo previsto en la memoria verificada, pero no debe interpretarse como un problema, sino como un reto ante el éxito obtenido por el nuevo grado, estando en trámite una modificación de la memoria Verifica.

RELACIÓN DE EVIDENCIAS CRITERIO 1:

Guías docentes. Programas, competencias, actividades formativas y sistemas de evaluación previstos para cada asignatura del

Plan de estudios. EV1.1

- <http://comercioyturismo.ucm.es/grado-en-turismo>

Plan de Estudios. EV1.1.a

Normas de matriculación: criterios de elección de grupos. EV1.1.b y EV1.1.c

Guía de organización docente. EV1.1.d

Utilización de aulas informáticas: normas. EV1.1.e

Listado de las memorias finales de prácticas con indicación de las empresas / instituciones con las que se han hecho efectivos convenios de prácticas. EV1.8

Prácticas en Empresas - Procedimiento. EV1.8.a

Prácticas en Empresas - Evaluación Estudiantes EV1.8.b

Prácticas en Empresas - Evaluación Tutores Académicos EV1.8.c

Prácticas en Empresas - Evaluación Tutores Empresas EV1.8.d

Normas de Permanencia: Normativa. EV1.1.f.

- <http://www.ucm.es/permanencia-en-la-universidad->

Tribunal de Compensación: Actas. EV1.1.g y EV1.1.h

7ª Convocatoria Turismo. EV1.1.i

Reconocimiento de Créditos: Normativa (enlaces). EV1.7.a

Listado de estudiantes que han obtenido reconocimiento de créditos. EV1.7

Documentación o informes que recojan las medidas adoptadas para garantizar la coordinación tanto vertical como horizontal. Actas Comisión de Coordinación del Grado. EV1.4

Informe coordinación vertical 2015-2016.EV1.4.a

Oferta de plazas, matriculados y tasa de cobertura. EV1.3.a

Notas alumnos de nuevo ingreso. EV1.3.b

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:

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.

La información a los estudiantes, profesores y otros grupos de interés sobre las características del título y los procesos de gestión de calidad se ofrece en las siguientes páginas web EV2.1.:

- <http://comercioyturismo.ucm.es/grado>
- <http://comercioyturismo.ucm.es/estudios/grado-turismo>

En estas páginas y sus correspondientes enlaces 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.

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.

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.

La calidad y accesibilidad de esta información es objeto de análisis detallado en el Informe Anual de Seguimiento del Grado en Turismo. El último informe disponible se refiere al curso académico 2014-2015.EV2.1.a Los tres aspectos analizados son los siguientes:

- 1. La página Web del Centro ofrece información sobre el Título que considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante.

Se considera que cumple parcialmente y se recomienda publicar algunos aspectos no disponibles en las categorías siguientes:

- En la categoría Descripción del título en el ítem Normas de permanencia.
- En la categoría Sistema de garantía de calidad en los ítems Información sobre la inserción laboral; resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento.

- 2. La estructura de la web permite un fácil acceso a la información puesta a disposición.

Se considera que cumple parcialmente y se recomienda mejorar la accesibilidad en las siguientes categorías de información:

- En la categoría Acceso y admisión de estudiantes en los ítems plazos de preinscripción; período y requisitos para formalizar la matrícula; información sobre transferencia y reconocimiento de créditos.
- En la categoría Planificación y calidad de la enseñanza en el ítem Itinerarios formativos.

- 3. Esta información está actualizada.

Se considera que cumple, pero en cualquier caso se recomienda actualizar la información en la categoría Planificación y calidad de la enseñanza en el ítem Calendario de implantación del título.

Todas estas recomendaciones se han tenido en cuenta en la renovación del diseño de la página web de la Facultad y en particular la del grado en Turismo que se viene llevando a cabo desde el curso 2015-2016.

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.

RELACIÓN DE EVIDENCIAS CRITERIO 2:

Páginas web de la universidad. EV2.1

- <http://comercioyturismo.ucm.es/grado>
- <http://comercioyturismo.ucm.es/estudios/grado-turismo>

Informe Anual de Seguimiento del Grado en Turismo. EV2.1.a

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 (EV3.1.a). 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.b. 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. EV3.1.c.

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 (EV3.1.d.y EV3.1.e). 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.
- 3.1.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 Turismo 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.:

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:

El SIGC contempla la implantación de procedimientos para la recogida de información, análisis y mejora de los siguientes aspectos:

- El análisis de la satisfacción de los estudiantes con el título.
- El análisis de la satisfacción del profesorado con el título.
- La evaluación y análisis de la actividad docente.
- La evaluación de la coordinación docente de las enseñanzas del título.
- La revisión y mejora de los planes de estudio.
- La evaluación y seguimiento de los resultados del título.
- La toma de decisiones derivadas de la evaluación y su seguimiento.
- La 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 profesora 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 el 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 (EV3.1.f.). 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 del 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.

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.g.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

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.

Los procedimientos establecidos para la recogida de información, análisis y mejora están funcionando correctamente y a plena satisfacción de todos los implicados, y cubren todos los aspectos recogidos en la memoria verificada de la titulación.

RELACIÓN DE EVIDENCIAS CRITERIO 3:

Sistema Interno de Garantía de Calidad de los títulos del Centro. EV3.1.a.

- <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2013-01-22-SGIC%20Grado%20en%20Turismo%20memoria.pdf>

Reglamento de funcionamiento Comisión de Calidad. EV3.1.b.

Actas de la Comisión de Calidad. EV3.1.c.

Borrador Programa Docencia. EV3.1.d.

Propuesta de Modificaciones Programa Docencia. EV3.1.e

Programa Docencia de la UCM. EV3.1.f.

- <https://www.ucm.es/programadocencia>

Plan de Mejoras de los Grados. EV3.1.g.

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.:

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:

4.1.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 número de profesores que en el curso 2015-2016 impartió clases en el grado de Turismo ascendió a 119 profesores EV1.2. De este total el número de profesores con contrato permanente (catedráticos de universidad, catedráticos de escuela universitaria, titulares de universidad, titulares de escuela universitaria y contratados doctores) ascendió a 47, lo que supone el 39,5% del total. Entre los profesores no permanentes destaca sobre todo el número de profesores asociados (62), que suponen el 51,1% del total. El porcentaje de profesores doctores en el curso actual 2016/17 es de 46,06%, mientras que el porcentaje de profesores no doctores asciende a un 53,94%.

Esta estructura del personal académico es consecuencia del período crisis económica y escasez de recursos que ha sufrido la Universidad durante los últimos años, precisamente cuando comenzaba a implantarse esta nueva titulación. La creación de nuevas plazas de profesorado permanente y la reposición de las plazas vacantes por jubilación han sido prácticamente nulas. En su lugar la Universidad ha utilizado la figura del profesor asociado para cubrir las necesidades de docencia. En cualquier caso, los profesores asociados, en cuanto que profesionales de prestigio, deben cumplir un papel muy relevante en esta titulación, sobre todo en el caso de asignaturas optativas relativas a aspectos muy concretos de la actividad turística.

El personal docente está incurso de forma voluntaria en el Programa Docencia. En el curso 2015-2106 la tasa de participación en

dicho programa en el grado en Turismo fue del 44,07% EV4.1.a. En cuanto a los resultados, no existen datos desagregados por titulación. De los profesores de la Facultad ninguno fue evaluado negativamente y un profesor fue evaluado positivamente, mientras que el 74% obtuvo calificación muy positiva y un 25% excelente.EV4.1.b

4.1.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.

Dado el carácter multidisciplinar del Turismo, 25 departamentos están involucrados en la docencia del grado en Turismo EV1.2.a. Las disciplinas son muy diversas, siempre dentro de las áreas de ciencias sociales y humanidades.

Los profesores que imparten la titulación cuentan con una destacada trayectoria académica y/o profesional, y muchos de ellos han centrado su actividad investigadora, individualmente o formando grupos, en el ámbito del Turismo, como puede comprobarse en los resúmenes de sus respectivos CV disponibles en la página web de la Facultad.EV1.2.b, en el apartado Sistema Interno de Garantía de Calidad.

4.1.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 Verifica de grado en Turismo no se incluyen compromisos específicos sobre el tamaño o la estructura de la plantilla de profesores.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO:

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 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.

En esta titulación están involucrados 25 Departamentos que cuentan con una plantilla de profesores de elevada categoría docente, investigadora y profesional, sometidos a la evaluación del programa Docentia.

RELACIÓN DE EVIDENCIAS CRITERIO 4:

Estructura del personal académico. EV1.2

Listado de Departamentos con carga docente en el Grado de Turismo. EV1.2.a

Curriculum Vitae del profesorado. EV1.2.b

- <http://comercioyturismo.ucm.es/calidad>

Resultados de los procesos de evaluación del profesorado (DOCENTIA). EV4.1

- Tasas Programa Docentia. EV4.1.a

- Resultados Docentia Nivel Facultad EV4.1.b

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:

5.1.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 Turismo cuenta con el personal de apoyo que presta sus servicios en la Facultad de Comercio y Turismo. 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, 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 (actualmente la plantilla la componen un total de 28 personas) EV5.4.a

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) a través de la correspondiente página web. EV5.4.b.

5.1.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.

En la memoria Verifica no se preveía la necesidad de ninguna acción ni programa de apoyo complementario para que los estudiantes adquiriesen los conocimientos y las competencias previstas en la titulación. No obstante, el compromiso de la Facultad con las actividades dirigidas a satisfacer las necesidades formativas de los estudiantes queda patente en 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.a.

Independientemente de este programa, la Biblioteca de la Facultad, servicio fundamental para profesores y estudiantes, 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.

Además de las actividades docentes, para facilitar la adquisición de los resultados de aprendizaje la Facultad ha introducido como mejora los programas de apoyo a sus estudiantes: el programa Buddy (EV5.1.b) y el programa de Mentorías (EV5.1.c).

El programa Buddy ayuda a la integración de los estudiantes chinos, cuya presencia en este Grado es cualitativa y cuantitativamente muy importante. Consistente en organizar tandems de estudiantes, con un alumno chino y otro español, que ayuden al primero a seguir el curso con éxito y al segundo a aprender la lengua china.

El programa de Mentorías se inició en el curso 2012/13 con el apoyo de los vicerrectorados de Grado, Estudiantes y Calidad y tiene como objetivo facilitar la integración de los estudiantes de nuevo ingreso, a los que se les asigna como mentor un estudiante de los últimos cursos de la titulación.

Cabe por último señalar que un grupo de alumnas del Grado de Turismo, realizó durante el curso pasado un intercambio universitario en la Universidad Técnica de Deggendorf en el estado de Baviera. Las alumnas participaron activamente en las actividades académicas que organizaron los docentes de dicha universidad, haciendo una presentación en la clase de español con las siguientes temáticas:

- Universidad Complutense de Madrid: organización, características y titulaciones
- Facultad de Comercio y Turismo: Grado de Turismo
- Turismo en España y en Madrid

Además, participaron en las clases de idiomas de la UTD y participaron en el workshop organizado por la Oficina de Relaciones Internacionales de la UTD basado en la presentación de un programa de intercambio universitario y de prácticas ERASMUS en las que las alumnas UCM expusieron sus experiencias en este ámbito.

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

Los estudiantes tienen a su disposición la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) anteriormente Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE), que depende del Vicerrectorado de Estudiantes, hacia el que son dirigidos por el coordinador de la titulación si requieren algún tipo de apoyo en este sentido. Entre otros objetivos y actividades, la OPE gestiona una bolsa de trabajo para titulados en la UCM y un servicio de orientación y formación para el empleo. EV5.1.d

La Facultad ha organizado "Las jornadas de empleabilidad y salidas profesionales" que tuvieron lugar el 19 y 20 de abril de 2016 en la Facultad de Comercio y Turismo de la UCM, dirigidas a todos los estudiantes de la UCM, con el objetivo de mejorar las capacidades de los alumnos en búsqueda de empleo y que, al mismo tiempo se puedan vislumbrar diferentes opciones profesionales que puedan ser de su interés. En las jornadas se realizaron diferentes actividades fundamentalmente prácticas tales como: Taller de oratoria y debate; Ensayo de discurso; Enfrentarnos a una entrevista; Preparación de CV y manejo de perfil profesional en redes sociales y además se organizaron ponencias sobre oportunidades y salidas profesionales a cargo de los siguientes profesionales de primera línea en Comercio y Turismo: Portal de empleo Turijobs y el Presidente de Tourism & Innovation. Dada la buena acogida de estas jornadas por parte de los estudiantes, y su efectividad en la incorporación al mercado laboral, se celebrarán en los siguientes cursos académicos como parte del programa destinado al apoyo y orientación profesional de la Facultad de Comercio y Turismo.

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

La actividad internacional de la Facultad de Comercio y Turismo, y más concretamente el programa Erasmus, es gestionada por la Oficina de Movilidad Internacional de la Facultad junto con el Vicedecanato de Gestión Económica y Relaciones Institucionales y la Comisión de Relaciones Internacionales. EV5.1.e

En el grado en Turismo la Facultad tiene firmados convenios Erasmus con 18 instituciones extranjeras pertenecientes a 10 países, lo que permita ofertar en el curso 2015-2016 un número de 44 plazas para estudiantes de salida. EV5.1.f.

En el curso 2015-2016 un total de 22 alumnos estudiaron en alguna de las anteriores instituciones extranjeras. Respecto de los estudiantes procedentes de universidades extranjeras que estudian en nuestra Facultad, los datos disponibles no están desagregados por titulación, por lo que incluyen tanto los del Grado de Turismo como los del Grado de Comercio. Lo habitual de estos estudiantes es matricularse de asignaturas sueltas, independientemente del grado. Estos datos agregados muestran que en el curso 2015-2016 se aceptaron 78 alumnos procedentes de universidades extranjeras. EV5.1.g.

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. Este sistema de intercambio tiene en cuenta el valor formativo del intercambio, al hacer posible que el estudiante experimente sistemas docentes distintos al suyo en otros aspectos sociales y culturales de otras comunidades y ciudades autónomas. El grado en Turismo tiene convenios con las siguientes Universidades en las que se indica el número de plazas en cada caso: la Universidad de las Palmas de Gran Canaria (2), Universidad de Murcia (1) y Universidad de Oviedo (3). 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, a quien presentará su solicitud de intercambio, posteriormente, si se aprueba su beca desde la Comisión SICUE del Rectorado, se gestionará el acuerdo académico correspondiente. EV5.1.h.

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:

5.2.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.

Actualmente la Facultad dispone de 17 aulas para el desarrollo de las clases presenciales, tanto teóricas como prácticas, y 5 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.

Los estudiantes del Grado en Turismo tienen acceso tanto a la Biblioteca General de la UCM y a las de todos sus Centros como a la biblioteca de la propia Facultad, que resulta ser un servicio fundamental de apoyo al aprendizaje, tanto por la cantidad de fondos disponibles como por su adecuación a los estudios de Turismo. Se puede acceder a sus importantes fondos bibliográficos a través de su página web (EV5.2.a). La sala de lecturas de la Facultad tiene capacidad para 125 estudiantes. Asimismo, la formación especializada del personal de la Biblioteca permite a proporcionar a los estudiantes información, formación y orientación adecuadas para el eficaz aprovechamiento de los recursos disponibles.

Por otra parte, todos los alumnos del Grado de Turismo tienen acceso a los equipamientos con que cuenta el Centro (EV5.2.b).

- Dos aulas de ordenadores para uso libre por los estudiantes
- Un salón de actos con capacidad para 323 personas
- El aula Germán Bernácer con capacidad para 63 personas
- Los seminarios de las distintas secciones departamentales o asignaturas en los que se desarrollan las tutorías, revisiones de exámenes, etc.
- Tres despachos para la delegación y representantes de los estudiantes
- Un gimnasio multiusos
- Una cafetería propia

Todo el edificio está cubierto por la red wifi de la UCM.

5.2.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 (EV.5.2.c), para atender sus necesidades específicas, existiendo un Coordinador de Personas con Diversidad en el Centro.

La Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad (OIPD) 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:

No procede por ser toda la enseñanza 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:

Aunque en la memoria Verifica no se contempla ningún compromiso relativo al personal de apoyo, a los recursos materiales y a los servicios de apoyo a la titulación, cabe destacar las siguientes mejoras introducidas en este ámbito:

- Las aulas que resultaban excesivamente grandes, se dividieron en dos para adaptarlas a grupos más reducidos.
- Se han equiparon todas las aulas con las tecnologías de proyección, informáticas y de acceso a Internet.
- Se ha realizado una reestructuración total del sistema eléctrico de todo el edificio.
- Se han introducido mejoras en las aulas de informática destinadas a la docencia (5 aulas con 176 ordenadores).
- Se han llevado a cabo diversas mejoras en la accesibilidad al edificio con la puesta en marcha de las obras necesarias para facilitar el acceso a las personas con discapacidad (rampas, ascensores, etc.), materia en la que seguiremos trabajando en el futuro.

El Campus Virtual es otro de los servicios a disposición de estudiantes y profesores ofrecido por la UCM a todos sus Centros. 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. 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. El CV da a los profesores la posibilidad de virtualizar sus asignaturas cada curso académico, de forma que dispondrá 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. EV5.4.a.

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:

Del análisis de los datos y la información aportada se deduce un alto nivel de cumplimiento de este criterio, con acciones de mejora no contempladas en la propia memoria, por lo que cabe calificar como adecuado el grado de cumplimiento de este criterio.

RELACIÓN DE EVIDENCIAS CRITERIO 5:

Plantilla PAS. EV5.4.a

Plan de Formación para el PAS. EV5.4.b

- <https://www.ucm.es/unidad-de-formacion-pas>.

Resumen de Actividades, Talleres y Cursos 2016. EV5.1.a

Programa Buddy. EV5.1.b

- <http://comercioyturismo.ucm.es/programa-buddy-de-apoyo-a-estudiantes>

Programa de Mentorías. EV5.1.c

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

Acciones y programas destinados al apoyo y orientación profesional de los estudiantes. EV5.1.d

- <http://www.ucm.es/coie>

Procedimiento Erasmus. EV5.1.e

Instituciones extranjeras con convenios Erasmus y número de plazas. EV5.1.f

Listado alumnos de salida y entrada Erasmus. EV5.1.g

Sistema de Intercambio de Centros Universitarios Españoles. EV5.1.h

- <http://comercioyturismo.ucm.es/movilidad-nacional>

Página web Biblioteca UCM. EV5.2.a.

- <http://biblioteca.ucm.es/>

Instalaciones del edificio. EV5.2.b.

- goo.gl/2bk0Wd

Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad (OIPD). EV5.2.c

- <https://www.ucm.es/oipd>

Campus Virtual. EV5.4.a

- <https://www.ucm.es/campusvirtual>

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:

6.1.a) Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos y estos corresponden al nivel del MECES.

Las metodologías docentes y sistemas de evaluación dependen de cada asignatura, tal como se reflejan en la correspondientes Guías Docentes de las asignaturas. En cualquier caso, en todas ellas se sigue una metodología docente homogénea, que se ajusta al marco general previsto en la memoria verificada. Las actividades presenciales consisten clases magistrales participativas y en clases prácticas. En las clases magistrales se presentan en el aula los conceptos y problemas fundamentales relacionados con el objeto del programa. En las clases prácticas se estudian una selección de temas concretos y aplicados que son objeto de debate. Los sistemas de evaluación muestran la diversidad propia de las distintas materias (marco empresarial, comercialización, informática aplicada al comercio, y soporte informático). En ellos se combinan pruebas orales y escritas como exámenes, test, y presentaciones de clase, y elementos propios de la evaluación continua como la participación activa en clase, los casos prácticos y los trabajos finales de asignatura. Así mismo, se combinan elementos metodológicos y de evaluación a nivel individual y grupal.

En el curso 2015-2016 el ratio medio de aprobados sobre matriculados fue del 77,51%, con variaciones según asignaturas que van del 59,55% al 100%, como vemos siempre muy por encima del 50%. EV1.3.

6.1.b) Adecuación de los TFG a las características del título.

En la memoria Verifica el Trabajo de Fin de Grado constituye un módulo independiente del resto de asignaturas, en el que se especifican las competencias a alcanzar, resultados del aprendizaje, requisitos, actividades formativas y sistemas de evaluación. En concordancia con lo anterior, la Facultad publica cada curso las llamadas "Directrices Generales de los TFG" (EV6.1.a) y la "Guía del TFG" (EV6.1.b).

Las Directrices Generales son aprobadas por la Junta de Facultad y orientan tanto a alumnos como tutores sobre la forma de realización de los TFG. La Guía del TFG es un resumen de las directrices generales junto con un conjunto de recomendaciones discutidas en la Comisión del TFG de Turismo tales como calendario, criterios de evaluación, etc. Entre otros aspectos destacamos aquí los siguientes:

- Requisitos: es requisito imprescindible para matricular el TFG que el estudiante haya superado como mínimo el 60% de los créditos de la titulación, entre ellos todos los de Formación Básica.
- Asignación de tutores: cada uno de los Departamentos con docencia en el Grado en Turismo propondrá para cada curso académico entre tres y cinco líneas temáticas para el TFG que enviarán al Coordinador de Grado. En función del número de matriculados y del número de créditos de carga docente asignados al TFG por cada Departamento, se determinará el número de trabajos a desarrollar por cada tutor. Cada estudiante deberá elegir tres tutores indicando el orden de preferencia. El Coordinador de Grado asignará a cada alumno un tutor teniendo como criterio de ordenación el expediente académico. Disponemos de un programa informático que cubre todo este proceso.
- Evaluación: Con carácter general, los profesores tutores de TFG son los responsables de la evaluación de los estudiantes, pudiendo otorgar al TFG una calificación máxima de 8,9. No obstante, podrán proponer a la Comisión del TFG calificaciones superiores que serán otorgadas por la propia Comisión. En este caso, la Comisión del TFG podrá, si lo considera conveniente, convocar al estudiante a una defensa oral. 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. Cabe recalcar que aunque en la memoria Verifica se contempla la defensa del TFG ante un Tribunal para todos los casos, se ha considerado más funcional el sistema de evaluación expuesto.

En el curso 2015-2016 entre las convocatorias de Febrero, Junio y Septiembre se han presentado 144 Trabajos de Fin de Grado, de un total de 187 estudiantes matriculados, lo que supone el 77%. Las cifras facilitadas por el SGIC reducen este porcentaje al 67,38%, pues no tiene en cuenta los TFG aprobados por estudiantes que todavía no han acabado la carrera. El porcentaje de aprobados sobre presentados asciende al 98,44%. Así mismo se defendieron ante tribunal 13 trabajos, otorgándose 5 matrículas de honor. EV6.1.c.

6.1.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.

Los datos existentes sobre la opinión de los estudiantes sobre actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación se obtienen de las encuestas de opinión sobre la titulación en general que se comentan más adelante, sin hacer referencia a asignaturas concretas. Dado que tampoco son públicos los resultados individuales del programa Docencia, no contamos con datos desagregados a nivel de asignaturas concretas.

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.

RELACIÓN DE EVIDENCIAS CRITERIO 6:

Resultado de las asignaturas que conforman el Plan de estudios. EV1.3

Directrices Generales de los TFG. EV6.1.a

Guía del TFG. EV6.1.b

TFG Presentados 2015-2016. EV6.1.c.

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.:

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:

7.1.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.

7.1.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.

En la memoria Verifica se recogían las siguientes tasas de referencia con objeto de valorar cuantitativamente los resultados obtenidos

- Tasa de Graduación: 20,19% EV7.a
- Tasa de Abandono: 15,49% EV7.b
- Tasa de Eficiencia: 71,02% EV7.c

Respecto a la tasa de Graduación, los datos muestran una elevada tasa muy por encima de la prevista en la memoria Verifica: en el curso 2015-2016 (cohorte de entrada 2011-2012) ascendió al 78,41%, similar a la tasa del curso anterior (78,07% en 2014-2015).

En cuanto a la tasa de Abandono los últimos datos facilitados por el SGIC son los siguientes:

- Cohorte de entrada 2009-2010: 37,16%
- Cohorte de entrada 2010-2011: 30,84%
- Cohorte de entrada 2011-2012: 26,05%
- Cohorte de entrada 2012-2013: 20,49%
- Cohorte de entrada 2013-2014: 10,81%

Esta tasa se sitúa por lo tanto por encima de la tasa de referencia de la memoria Verifica, sobre todo lógicamente en los primeros cohortes y en este sentido debería mejorarse.

Por su parte, la tasa de Eficiencia de egresados de los dos últimos cursos fue del 91,29% en 2014-2015 y 91,18% en 2015-2016, también muy por encima de la tasa de referencia de la memoria Verifica.

Además el sistema SGIC de nuestra universidad proporciona datos sobre la llamada tasa de Rendimiento, que relaciona créditos superados respecto a los créditos matriculados por los alumnos, y que se situó en 75,86% en el curso 2014-2015 y en el 75,99% en el 2015-2016. EV7.d

7.1.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:

La satisfacción de estudiantes, profesores, egresados y PAS se mide a través de los resultados de las encuestas de satisfacción anuales establecidas en el SGIC de la universidad. La estructura de la encuestas ha variado en el curso 2015-2016 respecto a la de cursos anteriores, incluyéndose nuevos ítems y modificándose otros, por los que los resultados no son siempre comparables.

En la encuesta de satisfacción del alumnado (EV7.1.a), en el curso 2015-2016 han participado 238 alumnos, el 24,21% del total. Esto supone una recuperación de las tasas de participación que habían caído en los cursos anteriores: en el curso 2012-2013 la participación alcanzó el 33,03%, en 2013-2014 el 18,42% y en 2014-2015 el 13,31% del total.

La satisfacción global del alumnado con la titulación se ha mantenido siempre en niveles satisfactorios (escala de 0 a 10): en el curso 2011-2012 la puntuación alcanzada fue 6,86, en 2012-2013 7,02, en 2013-2014 6,72 y en 2014-2015 6,71. Sin embargo, en el curso 2015-2016 la puntuación desciende hasta 5,8 sin que en este curso se hayan producido circunstancias reseñables que puedan explicar esta bajada.

Cuando se analizan aspectos concretos, los alumnos aprueban con mayor o menor nota la mayor parte de ellos (intervalo en caso de que aglutine varios ítems):

- Satisfacción global con el proceso de matriculación: 5,5
- Satisfacción con la disponibilidad de información sobre el proceso de matriculación: 5,6-5,8
- Satisfacción con el desarrollo académico de la titulación: 5,0-6,3
- Satisfacción con las tareas y materiales: 5,2-6,2
- Satisfacción con los recursos y medios: 5,7
- Satisfacción con las prácticas externas: 7,6-7,9
- Satisfacción con los programas de movilidad: 7,6

No obstante los alumnos califican con suspenso algunos aspectos muy concretos: el componente práctico de las asignaturas (4,7), los contenidos no se solapan entre asignaturas (4,7) los contenidos son innovadores (4,8), la disponibilidad de las calificaciones en tiempo (4,6), los horarios de la secretaría de alumnos (3,6), la formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador (4,9) y el servicio de atención al estudiante (4,8). La mayoría de estos ítems no aparecían en encuestas de cursos anteriores.

Es importante señalar que aunque estos resultados no sean totalmente comparables con los de cursos anteriores, sí que se observa una ligera bajada de calificaciones este último curso, algunas difíciles de explicar, como por ejemplo el solapamiento de los contenidos de las asignaturas (en 2013-2014 la calificación fue de 6,62, en 2014-2015 de 6,88 y en 2015-2016 de 4,7) cuando los programas prácticamente no han variado.

Además de los resultados de esta encuesta de carácter general, existe una encuesta sobre satisfacción de los estudios realizados en el extranjero (programa Erasmus). La correspondiente al curso 2015-2016 la contestaron 19 alumnos (86% del total) EV7.1.b. El 84,2% considera justo y transparente el proceso de selección y el 0% no; el 94,7% está bastante o muy satisfecho con la experiencia de movilidad y el 5,3% bastante o muy insatisfecho; el 84,2% está bastante o muy satisfecho con la calidad de los cursos recibidos y el 5,3% bastante o muy insatisfecho; por el contrario, solo el 31,6% está bastante o muy satisfecho con el apoyo administrativo recibido por la institución de envío mientras que el 47,4% está bastante o muy insatisfecho.

Respecto a la encuesta de satisfacción del PDI (EV7.1.c) del el curso 2015-2016, ha participado el 22% del profesorado del grado, mejorando en nivel de participación del curso anterior (19%).

La valoración general del profesorado con la titulación y la actividad docente desarrollada es muy alta (8,3), manteniéndose en los niveles de cursos anteriores (7,85 en 2011-2012, 8,55 en 2012-2013, 8,19 en 2013-2014 y 7,84 en 2014-2015).

Cuando se analizan aspectos concretos, las calificaciones de los profesores también son por lo general muy altas:

- Satisfacción con la titulación: 7,5-9,2
- Satisfacción con los recursos: 7,0-8,8
- Satisfacción con la gestión: 7,3-8,9
- Satisfacción sobre los estudiantes: 6,6-7,4

Sólo en dos aspectos muy concretos los profesores suspenden en sus valoraciones: el tamaño adecuado de los grupos (4,6) y el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (4,5).

Aunque como en el caso de las encuestas a los alumnos los resultados no son totalmente comparables con los de cursos anteriores, sí que se observa en el caso del PDI una subida generalizada de calificaciones.

En cuanto a la encuesta de satisfacción a egresados, disponemos de la encuesta de egresados del curso 2014-2015, dado que la primera promoción se graduó en el curso 2012-2013 y el SIGC establece estas encuestas a partir de los dos años desde la primera promoción. A dicha encuesta sólo responden 6 personas, por lo que consideramos poco representativos los resultados obtenidos. Señalar en cualquier caso que la puntuaciones en general son relativamente bajas, que se resume en un 4,2 en satisfacción general con la formación recibida. Por al contrario, son valorados positivamente las prácticas externas (6,8) y el papel de la estancia en el extranjero en las posibilidades de encontrar empleo (8,5).EV7.1.d.

Cabe por último analizar los resultados de la encuesta dirigida al PAS (EV7.1.e). La encuesta va dirigida al personal que presta sus servicios en la Facultad de Comercio y Turismo y no hace referencia a una titulación en concreto. El número de personas que contesta la encuesta del curso 2015-2016 asciende a 14 (50%), lo que supone una participación muy superior a la de cursos anteriores (en el curso 2012-2013 contestaron 7 personas, ninguna en 2013-2014 y 3 en 2014-2015).

Respecto a la satisfacción global, la puntuación asciende a 7,5 en relación con el trabajo y a 6,8 en relación con la UCM. En el curso anterior la puntuación respecto al trabajo en nuestra Facultad fue de 2,66 en una escala de 1 a 5, por lo que consideramos que ha mejorado.

La valoración de aspectos más concretos siempre es muy alta:

- Satisfacción con la información y comunicación: 7,2-9,3
- Satisfacción con los recursos: 6,1-7,8
- Satisfacción con la gestión y organización: 6,9-8,8

La peor valoración se refiere al tamaño de la plantilla existente (5,7).

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:

7.3.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 realiza con periodicidad superior al año encuestas de inserción laboral a egresados de los distintos títulos de la UCM, que se comentan en el caso del grado de Turismo en el siguiente apartado.

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

En el caso del Grado en Turismo disponemos de los resultados de una primera encuesta de inserción laboral dirigida a los egresados en el curso 2013-2014 (EV7.2). El número de respuestas asciende a sólo 7 personas, por lo que los resultados pueden no ser muy representativos. Hay que señalar que la encuesta contempla tanto situaciones objetivas como aspectos de valoración subjetiva.

Entre los aspectos "objetivos" destacan los siguientes:

- El 100% ha trabajado después de finalizar sus estudios.
- El tiempo medio que tardó en encontrar su primer empleo después del título fue de 10 meses.
- El 85,7% está trabajando actualmente, un 42,9% con contrato indefinido y un 14,3% con contrato temporal. El 71,4% tiene contrato a tiempo completo.
- El 71,4% trabaja en empresas de ámbito internacional de tamaño mediano-grande.
- Las funciones desempeñadas en el trabajo se concentran en las áreas comercial, marketing y comunicación (100%).
- El 57,1% está realizando estudios de postgrado.

Entre los aspectos "subjetivos" o valorativos tenemos:

- Satisfacción con la titulación: 4,6
- Satisfacción con la formación recibida: 3,4-4,6.
- Medida en la que la titulación contribuyó a desarrollar las competencias al salir de la universidad: 5,6
- Los egresados califican con un 8,5 sobre 10 el papel que desempeñó la estancia en el extranjero en sus posibilidades de encontrar empleo.
- Los egresados valoran entre 5 y 8,5 distintos aspectos de las prácticas curriculares que realizaron durante la carrera, pero suspenden con un 4,5 su utilidad para encontrar un empleo.
- Valoración muy baja (1,5) de la contribución de la OPE en su búsqueda de empleo.
- Satisfacción con la situación laboral: 2,7- 5,3

En general muestran unos mejores resultados los aspectos objetivos que las valoraciones subjetivas.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración:

El análisis global de los indicadores expuestos indica que el perfil del graduado en Turismo 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.

Las tasas de graduación, eficiencia y rendimiento se consideran muy positivas, por encima de las recogidas en la memoria Verifica. La tasa de abandono sin embargo supera negativamente a los valores establecidos como objetivo. Al valorar esta desviación hay que tener en cuenta el contexto de crisis económica de estos últimos años y el aumento de las tasas universitarias, que puede haber llevado a muchos estudiantes a abandonar sus estudios.

La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y del PAS también es adecuada, con mejores resultados en el profesorado y el personal de administración y servicios y peor en los egresados.

Respecto a los indicadores de inserción laboral también resultan adecuados, en especial los indicadores objetivos, pero no tanto los valorativos.

RELACIÓN DE EVIDENCIAS CRITERIO 7:

Evolución de los indicadores y datos del título:

- Tasa de Graduación. EV7.a
- Tasa de Abandono. EV7.b
- Tasa de Eficiencia. EV7.c
- Tasa de Rendimiento. EV7.d

Resultados del SGIC referentes a los procedimientos de medida de la satisfacción de los agentes implicados. EV7.1:

- Encuestas Satisfacción - Estudiantes. EV7.1.a.
- Encuestas Satisfacción - Erasmus. EV7.1.b.
- Encuestas Satisfacción - PDI. EV7.1.c.
- Encuestas Satisfacción - Egresados EV7.1.d
- Encuestas Satisfacción - PAS. EV7.1.e.

Documentación o informes que recojan estudios de inserción laboral o datos de empleabilidad. EV7.2:

- Encuesta de inserción laboral a egresados EV7.2.a

