

VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN TURISMO CURSO 2014/15

Contenido

I.- INTRODUCCIÓN.....	3
II.- CRITERIOS.....	3
CRITERIO 1: LA FACULTAD PÚBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN TURISMO	3
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN COMERCIO.....	4
SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO	4
SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO.....	7
SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.	8
SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO.	16
SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	18
SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.....	18
SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA PROPUESTAS INDICANDO EL ESTADO DE LAS MISMAS.....	19

I.- INTRODUCCIÓN

Esta Memoria tiene su origen en lo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

El objetivo de esta Memoria Anual es que los responsables del seguimiento del Título en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del Título, y que sus reflexiones permitan entender mejor los logros y las dificultades del mismo. Esta Memoria Anual forma parte de la primera etapa del Seguimiento del Título que culmina con la Acreditación, en caso favorable.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta las indicaciones de las distintas instituciones implicadas en la Calidad de la Educación Superior, destacando entre estas indicaciones las de disponer de mecanismos formales para el control y revisión de sus Títulos, que aseguren su relevancia y actualidad permanentes, permitiéndoles mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la Educación Superior (criterio 1.2). De igual modo, se señala que las instituciones de Educación Superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades (criterio 1.6), y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen (criterio 1.7).

II.- CRITERIOS

En el proceso de seguimiento se han establecido dos criterios que son objeto de análisis por la Comisión de Calidad del Título y/o Centro.

El primero de los criterios hace referencia a la **información pública del Título**. En este criterio se analiza la disponibilidad, accesibilidad y actualización de la información necesaria para satisfacer las demandas e intereses de los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo.

El segundo de los criterios que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este apartado se encuentra la información relacionada con el análisis de indicadores, información generada por el sistema interno de garantía de la calidad, acciones puestas en marcha por el Centro como consecuencia de los análisis realizados por el mismo, de las recomendaciones efectuadas en los informes de verificación, modificación y las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos de la UCM y externos (FUNDACIÓN MADRI+D).

CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN TURISMO

Aspectos a valorar:

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de

estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:

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

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.
3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN TURISMO

Aspectos a valorar:

SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO

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 respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del Título.

1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.

La Junta de Facultad 3/2014 de 19 de mayo aprobó la siguiente Comisión de Calidad:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Ana M ^a	Romero Martínez	Presidenta: Vicedecana de Alumnos y Calidad Presidente
Amparo	Carrasco Pradas	Representante PDI
M ^a Ángeles	Gutiérrez Salinero	Representante PDI
Adolfo	Hernández Estrada	Representante PDI
Adolfo	Millán Aguilar	Representante PDI
Ana Isabel	Rosado Cubero	Representante PDI
Fernando	Santander	Representante resto PDI (Secretario)
Santiago	Ramos Álvarez	Representante PAS
Luisa	Leal	Representante de alumnos
Laura	Bustos	Representante de alumnos
Concepción	García Gómez	Decana (invitada)
Omar	Bouazza Ariño	Coordinador del Grado en Turismo (invitado)
Pedro	López	Coordinador del Máster Comercio Electrónico (invitado)
Frank	Babinger	Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (invitado)
Philippe	Gandet	Agente externo

		Director de la Escuela de Negocios Vatel España
--	--	----------------------------------------------------

1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.

El Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad fue aprobado por Junta de Centro celebrada el 11 de marzo de 2010 y modificado en la Junta de Centro del 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad).

En este reglamento se hace referencia a las sesiones, la adopción de acuerdos y a los efectos de los acuerdos.

- Sesiones.

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias.

2. Se realizarán tres reuniones ordinarias al año. Una al comienzo del curso, otra a mitad del curso, y la última, al concluir el periodo de docencia presencial.

3. La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa de el/la Presidente/a o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros de pleno derecho. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de 48 horas y contendrá el orden del día de la reunión.

Por razones de urgencia, el/la Presidente/a, previo acuerdo de la Comisión, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes

- Adopción de acuerdos.

1. Las decisiones se tomarán por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión, por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. En caso de empate, el Presidente dispondrá de voto de calidad

2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.

3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.

- Efectos de los acuerdos.

1. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad tendrán los efectos que les sean propios en función de su contenido y de lo establecido en la normativa vigente.

2. Los acuerdos y decisiones adoptados por la Comisión de Calidad se comunicarán a los interesados en su caso para realizar los cambios y mejoras oportunas. Se informará en las siguientes reuniones sobre el nivel de avance o de cumplimiento de las mismas. Se elevarán a la Junta de Escuela para su ratificación los acuerdos que correspondan en su ámbito de competencia, así como los que la Comisión decida dada su especial trascendencia

Adicionalmente en el centro existe la Comisión de Ordenación Académica, si bien sus funciones son relativas a la gestión corriente de la actividad académica: tramitación de plazas o carga docente, mientras que la de calidad aborda las mejoras en los sistemas de funcionamiento y los problemas operativos detectados por lo que no hay una relación entre ambas. A modo de ejemplo señalar que la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de los Trabajos de Fin de Grado y una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha es función de la Comisión Académica.

Las cuestiones de Prácticas Externas se canalizan a la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2014-2015 se han celebrado reuniones de la Comisión de Calidad en las siguientes fechas:

- **Reunión ordinaria: 11 de diciembre de 2014**

En primer lugar se procedió a la elección del Secretario de la Comisión, el profesor Fernando Santander aceptó el cargo que la Comisión ratificó.

A continuación la Vicedecana de Calidad y presidenta de la Comisión, la profesora Ana Romero informó acerca de la decisión a tomar sobre si pasar la acreditación del título en 2015 como en principio corresponde o hacer uso de la prórroga lo que supondría hacerla en 2016 o en 2017. Dado que las opciones son múltiples se decidió posponer la decisión para una reunión posterior.

Asimismo la presidenta de la Comisión comunica que está pendiente la elaboración de un informe sobre algunos puntos de la Titulación que es preceptivo según establece la Memoria Verificada del Título. Como coincide en muchos puntos con la memoria de seguimiento se acordó elaborar el informe a partir de dicha memoria.

Dado que hay varias actas de la Comisión que están sin aprobar, la Vicedecana de Calidad comunica que en breve convocará otra sesión de la Comisión para resolver este punto.

- **Reunión ordinaria: 19 de diciembre de 2014**

En esta reunión se aprobaron las actas pendientes de aprobar.

- Acta no 19/2014, de la reunión del día 7 de marzo de 2014
- Acta no 20/2014, de la reunión del día 11 de diciembre de 2014

Con el fin de ayudar a los coordinadores y promover una mayor implicación de todos los miembros de esta Comisión, se definirán para cada titulación grupos de trabajo.

- **Reunión ordinaria: 12 de marzo de 2015**

Se procedió a informar de los procesos de Acreditación de los Grados y Máster, que, como se informó en la pasada Junta de Facultad del 3 de marzo, se ha decidido no presentar los Grados a la acreditación de manera voluntaria este año y hacerlo el próximo junto con los másteres.

En la próxima reunión de Coordinación de Grado se tratará la implantación de las denominadas “Coordinación Horizontal” (entre profesores de la misma asignatura) y “Vertical” (entre profesores de distintas asignaturas del mismo grado, que compartan área de conocimiento o temática) y se intentará trasladar esta mejora a los Másteres.

- **Reunión ordinaria: 12 de marzo de 2015**

Se constata la conveniencia de planificar medidas para aumentar el número de alumnos que rellenan las encuestas del Programa Docencia, ya que es notoria la escasa participación de los alumnos rellenoando las encuestas del Programa Docencia, que en algunos casos hace que este Programa no se pueda aplicar y por tanto es problemático implementar sus resultados en las Memorias de Seguimiento.

Se ha informado sobre los programas de mentorías en la Facultad, que buscan la implicación de estudiantes para orientar y facilitar la incorporación a la vida universitaria de los alumnos y alumnas de primer año, se encuentra en su primera fase de captación de alumnos.

SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Primer curso de implantación	Segundo curso de implantación	Tercer curso de implantación	Cuarto curso de implantación	Quinto curso de implantación	Sexto curso de implantación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas		240	228	228	240	250
ICM2 Matrícula de nuevo ingreso	218	211	207	215	204	237
ICM-3 Porcentaje de cobertura		87,9	90,8	94,3	85,0	94,8
ICM-4 Tasa Rendimiento del título	71,2	72,5	73,9	77,8	80,6	75,8
ICM-5 Tasa Abandono del grado	0,0	0,0	28,4	23,3	25,3	10,8
ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados	0,0	0,0	0,0	52,3	89,4	-
ICM-8 Tasa Graduación	0,0	0,0	0,0	24,3	74,0	78,1
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente		17,7	16,1	26,1	40,0	42,0
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente		16,1	14,5	19,6	34,7	38,0
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado		100	100	100	100	100
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título				7,0	6,7	6,7
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título				8,5	8,2	7,9

IUCM-14 Satisfacción del PAS del Centro				-	-	2,66
-----------------------------------------------	--	--	--	---	---	------

2.1.- Análisis de los Resultados Académicos.

En términos generales pueden calificarse los resultados académicos del Grado en Turismo como satisfactorios, con prácticamente todos los indicadores mejorando o manteniéndose en niveles muy altos. A continuación se analizan con detalle cada uno de ellos, sin menoscabo del análisis de las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de esta misma memoria.

- El número de plazas de nuevo ingreso ofertadas en el curso 2014-2015 ascendió 250, mientras en número de matrículas de nuevo ingreso fue de 237 alumnos, lo que supone una tasa de cobertura del 94,8%, la más alta desde la implantación del título (en el curso 2013-2014 fue del 85,0%).
- La tasa de graduación en el curso 2014-2015 ha sido del 78,1%. En el curso 2012-2013 esta tasa sólo alcanzó el 24,3% al ser la primera promoción que acababa los estudios, pasando al 74,0% en el siguiente curso 2013-2014, evidenciando que muchos alumnos finalizan sus estudios en más de los cuatro años programados. Experimenta un gran crecimiento con respecto del exiguo 24,3 % del curso pasado. Creemos que esta tasa podrá estabilizarse alrededor del 80% en los próximos cursos, dato que consideramos muy positivo.

SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.

En este subcriterio se procede a analizar el estado de la implantación y resultados de los procedimientos contemplados para el despliegue del Sistema de Garantía Interno de Calidad que son los siguientes, debiendo consignarse en cualquier caso el estado de implantación (Implantado, en Vías de Implantación o No Implantado):

- 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.
- 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.
- 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.
- 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.
- 3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).
- 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.
- 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

Implantado.

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

Según las disposiciones generales de la UCM, el coordinador desempeña funciones científicas, académicas y de gestión.

- Funciones científicas

El coordinador vela por la adecuada coordinación y coherencia científica de los contenidos de los módulos, materias y asignaturas que se integran en el título. Asimismo, se asegura de que su nivel científico sea el adecuado para el nivel de estudios del Grado. El coordinador también vela por que los estudios correspondientes tengan un nivel equiparable a otros estudios similares que existan en universidades españolas o de nuestro entorno político y cultural y porque gocen de prestigio dentro de la comunidad científica nacional e internacional.

- Funciones académicas

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.

Igualmente, el coordinador liderara, dentro de la titulación, los procesos de acreditación y verificación del título y otros similares a los que pueda estar sometida la titulación por parte de agencias de evaluación o de los propios órganos internos de la UCM, responsabilizándose de organizar y preparar la documentación que pudiera resultar necesaria.

- Funciones de gestión

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.

El coordinador es miembro nato de la Junta de Facultad, a la que informa periódicamente del desarrollo del Grado.

Durante el curso 2014-2015 el coordinador del Grado en Turismo fue D. Omar Bouazza Ariño, Profesor Titular de Derecho Administrativo.

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 transmitirlos 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 2014-2015 se han celebrado las siguientes reuniones de la Comisión de Coordinación del Grado en Turismo:

- 14 de octubre de 2014, en la que se hizo referencia a los datos de las encuestas de calidad contenidas en informe anual de la Universidad Complutense de seguimiento del título, correspondiente al curso anterior, y que reflejan el incremento del grado de satisfacción de los alumnos y profesores en cuanto a la coordinación de la Titulación. En general, la mejora se produce en la mayor parte de los aspectos de la encuesta, lo cual muestra que los instrumentos de coordinación están funcionando y por tanto se insta a su continuidad durante el presente curso. Asimismo, también se hace referencia a la mejora significativa del funcionamiento del Trabajo Fin de Grado, habiéndose resuelto los problemas que se produjeron en el primer curso de implantación de esta asignatura. Así se recalca que las reuniones de coordinación y orientación al alumnado que se celebraron el curso pasado, ofreciéndoles unas guías prácticas así como explicando en detalle las Directrices de TFG, han demostrado una eficacia muy significativa, de tal manera que no se han dado problemas apreciables.
- 16 de enero de 2015, en la que se informa del interés por parte del Decanato de la Facultad de realizar un seguimiento y control de la coordinación entre los profesores que imparten una misma asignatura, con la finalidad de que no se produzcan diferencias sustanciales en cuanto a metodología y evaluación en una misma asignatura, procurando una mayor equidad hacia el alumnado en la superación de las asignaturas. Asimismo, se recuerda la necesidad de que se pueda dar una coordinación entre asignaturas diferentes en cuanto coincidan los contenidos temáticos, aunque se impartan desde la óptica de diferentes disciplinas. El Coordinador informa también sobre las modalidades de asignación de alumnos a tutores de TFG, que constan en las Directrices de TFG. Recuerda que la modalidad ordinaria implica la selección de una línea temática por el alumno de entre las ofrecidas por los distintos departamentos con créditos asignados a TFG. El criterio de asignación es la nota media obtenida por parte del alumno. La segunda modalidad, es la asignación directa, en caso de acuerdo entre alumno y tutor.

Junto al Coordinador y la Comisión de Coordinador, existe además una Comisión de Trabajos de Fin de Grado específica para resolver las incidencias que se plantean entre tutores y alumnos, así como para evaluar los TFG que opten a una nota superior a 8,9. La preside el Coordinador del grado y se eligen un secretario y tres vocales entre los profesores coordinadores de asignaturas.

3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

Implantado.

En la Universidad Complutense de Madrid (UCM), son los Departamentos los responsables finales de la asignación y calidad del profesorado. La Subdirección de Ordenación Académica y el Coordinador del Grado en Turismo, en el momento de recibir la carga docente de los Departamentos, revisan la idoneidad de los profesores para las asignaturas impartidas no apreciando problemas de cualificación al respecto.

La estructura del profesorado que imparte la docencia en el Grado en Turismo en el curso académico 2014-2015 y su comparativa del curso anterior es la siguiente:

Por categoría	2014-2015		2013-2014	
	Número de profesores		Número de profesores	
	Total	% sobre el total	Total	% sobre el total
Totales:	102	100,00	96	100,00
Catedráticos de Universidad	3	2,94	2	2,08
Catedráticos Escuela Universitaria	1	0,98	2	2,08
Titulares Universidad	16	15,69	20	20,83
Titulares Escuela Universitaria	9	8,82	9	9,38
Profesores Visitantes	1	0,98	1	1,04
Profesores Contratados Doctores	11	10,78	8	8,33
Profesores Asociados	54	52,94	44	45,83
Profesores Ayudantes Doctores	4	3,92	8	8,33
Profesores Colaboradores	1	0,98		
Otros	2	1,96	2	2,08

Destaca en particular la fuerte presencia de profesores asociados, que suponen en torno al 53% del total, tanto en términos de número de profesores como de créditos impartidos. Esta circunstancia viene motivada por una confluencia de factores, algunos específicos del Grado de Turismo, como la relativa nueva implantación tanto del Grado como de la Facultad de Comercio y Turismo, de modo que el Grado en Turismo se nutre en una medida muy significativa de profesorado que procede de otros Centros pero que su especialización docente e investigadora es el Turismo, y otros que afectan a la universidad en general, como la coyuntura de crisis económica sufrida en los últimos años, lo que ha impedido la promoción de profesorado. En cualquier caso, conviene señalar que los profesores asociados están vinculados profesionalmente a los contenidos de las materias impartidas.

Los datos disponibles relativos al número de profesores doctores que impartieron en el curso 2014-2015 el grado de Turismo no incluyen a los profesores asociados no adscritos al Centro. El número de doctores asciende a 46 (63,0% del total) y el de no doctores 27 (37%). No obstante dado que además hay 29 profesores asociados no adscritos al centro sobre los que no se dispone información, y que la mayoría de ellos son no doctores, estimamos que el porcentaje real de doctores ronda el 50%, cifra que consideramos se puede mejorar en los próximos cursos.

En cuanto a las tasas de participación en los programas DOCENTIA por parte del profesorado, quedan todavía por debajo de lo que sería deseable, si bien se sitúan por encima de la media del total de la UCM (en el curso 2014-2015 participaron el 42% de los profesores del Grado

frente al 26,4% de media sin ponderar para el total de la UCM según estimación propia) y están condicionadas por los siguientes factores:

- a) Presencia de asociados no implicados con la Universidad.
- b) Voluntariedad de la evaluación.
- c) Falta de comunicación e información suficiente sobre los incentivos que implica participar en el Programa Docencia, en la promoción académica del profesorado, en la obtención de Proyectos de Innovación Docente, etc.

No obstante en las reuniones de coordinación se ha recomendado insistentemente la conveniencia de la participación en el programa, fruto de lo cual, entre otras posibles razones, se observa un claro y progresivo incremento en estas tasas.

En el curso 2012-2013 participó el 26,1% del profesorado, en 2013-2014 el 40,0% y en 2014-2015 el 42,0%. De la misma manera, la tasa de evaluación ha ido también creciendo: 19,57% en 2012-2013, 34,74% en 2013-2014 y 38,0% en 2014-2015. La evaluación ha sido siempre positiva en el 100% de los casos.

3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Implantado.

Las prácticas externas se diferencian entre curriculares y extracurriculares. Las curriculares se incluyen en el plan de estudios y son obligatorias para la obtención del título, por lo que la tasa de participación es del 100%. Durante el curso 2014-15 realizaron prácticas curriculares en empresas 104 alumnos. Por su parte las prácticas no curriculares son voluntarias, no se califican y se reflejan en el suplemento europeo del título. En 2014-2015 36 alumnos realizaron estas prácticas. Del número total de prácticas externas de uno y otro tipo, el 89,7% fueron gestionadas por la oficina de prácticas externas de la propia Facultad y el 10,3% restante por COIE-Fundación General de la UCM-Fundación Universidad Empresa. Ese mismo curso la oficina de prácticas externas de la Facultad renovó o firmó 119 convenios con empresas, además de un acuerdo interno de prácticas en museos UCM y la anexión a 10 convenios marcos con el COIE y 1 con la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Todos estos convenios se aplican tanto al grado de Turismo como al grado de Comercio.

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.

La calidad de las prácticas se evalúa por las siguientes vías:

- a. Una pregunta general de satisfacción general en las encuestas de evaluación.
- b. Un apartado específico de opinión en la memoria a entregar.
- c. La charla de conclusión entre el tutor y el alumno.

En la encuesta de 2014-2015 contestan 54 alumnos, lo que supone el 40,3% del total, muestra que consideramos representativa. Respecto a la pregunta general de satisfacción, la puntuación obtenida en el curso 2012-2013 es de 5,63, en el curso 2013-2014 de 5,73, y en el

curso 2014-2015 ha alcanzado la puntuación de 6,19. En este sentido, cabe felicitarse por la tendencia creciente de este indicador. Esta tendencia es lógica, conforme el grado va llevando más años de implantación (el curso 2012-2013 fue el primer año de implantación) y se va depurando y extendiendo la base de empresas que tienen convenios y colaboran con el Centro, por lo que consideramos un objetivo alcanzable los próximos cursos de superar la nota de 7. Merece especial análisis la alta desviación típica de este apartado (3,17), lo que refleja una gran desigualdad entre las empresas, situación que también debe ser corregida en los próximos cursos revisando los convenios de colaboración.

3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

Implantado.

Los programas de movilidad son objeto de convocatorias públicas, predeterminadas desde los vicerrectorados respectivos y que son comunes para toda la universidad.

El control de calidad que se ejerce sobre las mismas se apoya en el constante contacto tanto con los alumnos como con los coordinadores de las universidades socias y en las encuestas que, con carácter general, se realizan desde la oficina de relaciones internacionales.

En el marco del programa Erasmus, en el curso 2014-2015 un total de 30 alumnos estudiaron en alguno de los 11 centros universitarios con los que tenemos convenio, pertenecientes a 8 países de la Unión Europea.

Estas cifras se pueden considerar muy positivas, dado que antes de la implantación del grado en Turismo no existían convenios firmados con centros extranjeros, al ser un título que no tenía rango universitario.

La encuesta sobre satisfacción de los estudios realizados en el extranjero correspondiente al curso 2014-2015 la contestaron 27 alumnos (90% del total). El 81,5% está muy satisfecho de la experiencia Erasmus-movilidad, el 7,4% bastante satisfecho, el 14,8 ni satisfecho ni insatisfecho y sólo un alumno manifiesta estar bastante insatisfecho.

Respecto de la calidad de la enseñanza recibida, el 88,9% está muy o bastante satisfecho tanto del contenido de los cursos como de los métodos de enseñanza, porcentaje que sube al 92,6% en el caso del nivel de las asignaturas cursadas.

Aunque estos datos son muy positivos, contrastan con las apreciaciones de los alumnos respecto de la ayuda recibida por la Universidad. Concretamente un 22,2% está muy o bastante satisfecho de la ayuda recibida de los servicios administrativos de la Facultad y el Rectorado frente a un 59,2% que está muy o bastante insatisfecho; asimismo un 19,2% está muy o bastante satisfecho de la tutela académica mientras un 61,5% está muy o bastante insatisfecho. Estos últimos datos son manifiestamente mejorables, lo que obliga a una mayor información a los alumnos sobre las características del programa Erasmus y a plantear nuevas acciones para mejorar estos aspectos.

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 2014-2015 se aceptaron 79 alumnos procedentes de 8 países y 33 centros universitarios extranjeros distintos, lo que supone un balance negativo para nuestra Facultad (el total de alumnos de nuestra Facultad - Turismo+Comercio - que realizaron estudios en el extranjero ese mismo curso fueron 48).

3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

Implantado.

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

En la encuesta de satisfacción del PDI para el curso 2014-2015 ha participado el 19% del profesorado del grado, similar a la del curso anterior (22,11%), muestra que puede considerarse representativa, pero desde luego claramente mejorable. De dicho cuestionario se desprenden los siguientes resultados de relevancia a los efectos de la evaluación de la calidad de la docencia (puntuación de 1 a 10, se ofrece la información de los cursos anteriores para ver la evolución de los resultados):

- La valoración general del profesorado con la actividad docente desarrollada sigue siendo muy positiva (7,84), manteniéndose en los niveles de cursos anteriores (7,85 en 2011-2012, 8,55 en 2012-2013 y 8,19 en 2013-2014).
- Ha mejorado la apreciación del profesorado sobre los mecanismos de coordinación de esta titulación (pasa de 6,48 en 2013-2014 a 6,56 en 2014-2015), pero creemos que existe un amplio recorrido de mejora.

- Sobre si los departamentos tienen en cuenta su formación en la asignación de la docencia, la puntuación media obtenida es 7,06, con una desviación típica relativamente alta de 2,34, lo que muestra situaciones distintas según los departamentos. En cualquier caso, a la pregunta de si su formación académica tiene relación con las asignaturas que imparte, la puntuación sube a 8,21. Ambos resultados, que están estrechamente correlacionados, pueden calificarse de positivos, con una mejora respecto al curso anterior en el primer caso y un ligero descenso en el segundo (6,52 y 8,81 fueron las puntuaciones respectivas), en este último caso tal vez por la sobrecarga de créditos que deben asumir los profesores en algunos departamentos, sin que se realicen nuevas contrataciones.
- El profesorado considera satisfactorio el sistema de distribución de la carga docente entre clases teóricas y clases prácticas, con una calificación media de 7,95, mejorando la puntuación de 7,43 del curso anterior. La metodología docente también obtiene un resultado destacado, con una puntuación de 7,72, prácticamente igual que el curso anterior.
- El profesorado también valora positivamente el apoyo del Centro en las tareas de gestión docente (6,79) así como las instalaciones y recursos didácticos para impartir la docencia (6,95), aunque en ambos casos empeoran ligeramente los resultados respecto a cursos anteriores. Cabe señalar a este respecto la puesta en marcha de nuevas titulaciones en la Facultad sin aumento proporcional de recursos. En este contexto, es muy destacable la fuerte mejora de la apreciación de los profesores sobre la colaboración del PAS, que pasa de 6,67 en el curso 2013-2014 a 7,68 en el curso 2014-2015.
- La disponibilidad de fondos bibliográficos sigue siendo uno de los fuertes de nuestra facultad en particular y de la UCM en general, lo que se refleja en la alta valoración del profesorado de estos recursos (8,05 en 2014-2015 y 7,14 en 2013-2014). Esta apreciable mejora es consecuencia del continuo aumento de los fondos de la biblioteca de la Facultad y de la mayor disposición de fondos bibliográficos on-line.

- También hay que considerar como muy positiva la valoración por el profesorado de la funcionalidad del campus virtual ofrecido por la UCM en el desarrollo de la actividad docente, que se mantiene en un nivel muy alto como en años anteriores (en el curso 2011-2012 un 8,36, en 2012-2013 un 8,50, en 2013-2014 un 8,40 y en el curso 2014-2015 un 8,42).
- Ha mejorado su valoración sobre la organización de los horarios docentes de las asignaturas: pasa de 6,29 en 2013-2014 a 6,63 en 2014-2015.
- Las peores valoraciones hacen referencia a las apreciaciones del profesorado sobre el grado de implicación del alumnado (6,00 en 2014-2015 y 6,30 en 2013-2014) y sobre el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (5,44 en 2014-2015 y 5,29 en 2013-2014). Consideramos que en ambos casos deben ponerse en marcha nuevas actuaciones dirigidas a motivar al alumnado.

Respecto a la encuesta de satisfacción del alumnado, en el curso 2014-2015 han participado 130 alumnos, el 13,31% del total, mostrando una tendencia a la baja que no se ha detenido a pesar de las actuaciones realizadas. En el curso 2012-2013 la participación alcanzó el 33,03% y en 2013-2014 el 18,42%.

Advirtiendo previamente que el Rectorado nos ha comunicado la posible existencia de errores en la explotación de esta encuesta, los resultados más destacados de dicha encuesta son los siguientes:

- Se mantiene la satisfacción global del alumnado con la titulación en niveles aceptables: 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.
- Cuando se analizan aspectos específicos, los alumnos aprueban con mayor o menor nota cada uno de ellos, observándose una mejora generalizada de las puntuaciones.
- Así mejoran apreciablemente las valoraciones respecto al nivel de cumplimiento de los horarios de clase (7,88 en 2013-2014 y 8,18 en 2014-2015), del horario de tutorías (6,95 en 2013-2014 y 7,40 en 2014-2015), de los programas de las asignaturas (7,30 en 2013-2014 y 7,90 en 2014-2015) y de los plazos de notificación de las calificaciones (6,43 en 2013-2014) y 6,75 en 2014-2015).
- También mejoran las puntuaciones sobre el nivel de solapamiento de los contenidos de las asignaturas (6,88 el curso 2014-2015 frente a 6,62 el curso anterior), la distribución de tereas a lo largo del curso (6,13 en 2014-2015 y 6,02 en 2013-2014), las instalaciones para impartir la docencia (6,52 en 2014-2015 frente a 6,19 en 2013-2014), la información disponible en la web de la Facultad (6,73 en 2014-2015 y 6,42 en 2013-2014) y la utilidad de la guía docente (6,21 en 2014-2015 y 5,95 en 2013-2014).
- Por el contrario sólo empeoran de forma poco significativa y siempre en valores aceptables, las puntuaciones del alumnado respecto a la metodología docente utilizada por el profesorado (6,62 en 2013-2014 y 6,47 en 2014-2015) y la organización del contenido de las asignaturas (7,14 en 2013-2014 y 7,09 en 2014-2015), manteniéndose la calificación respecto al grado de utilidad de las tutorías presenciales (7,08 en ambos cursos).

En resumen se observa un incremento de la valoración de los alumnos en la mayoría de los aspectos relativos a la calidad de la enseñanza impartida en el grado de Turismo, poniendo de manifiesto que han funcionado de forma adecuada los sistemas de calidad puestos en marcha durante los últimos cursos.

Cabría por último analizar los resultados de la encuesta dirigida al PAS, sin embargo la reducida participación en la misma (en el curso 2012-2013 contestaron 7 personas, ninguna en 2013-2014 y 3 en 2014-2015) puede hacer dudar de la representatividad de las conclusiones obtenidas. En relación al curso 2014-2015, en general el PAS califica con un 2,66 en una escala de 1 a 5 su satisfacción con su trabajo en esta Facultad. Los aspectos mejor valorados son los relativos a la comunicación existente con el resto de las unidades de la Facultad, con el equipo

decanal, con lo profesores, con la gerencia y con los compañeros (en todos los casos superan el 4 sobre 5 de valoración), mientras que los peores valorados hacen referencia a las posibilidades de formación continua y a las oportunidades de desarrollo de la carrera profesional (no llegan al 2 sobre 5).

3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.

No implantado.

Según lo establecido en el SGIC, estos resultados se analizarán dos años después de que salgan los primeros egresados, de modo que el curso 2014-2015 sería el primer curso a evaluar. Sin embargo en la actualidad no disponemos de esos datos.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Implantado.

El sistema de quejas y reclamaciones funciona por tres vías:

- i. Las reclamaciones por escrito presentadas en la secretaría de alumnos. Se refieren generalmente a temas de carácter muy general que afectan a todo el centro por ejemplo: aulas informáticas. Asimismo, con carácter puntual, en relación con problemas derivados del desempeño docente, planteados por los alumnos.
- ii. Reclamaciones presentadas verbalmente al coordinador del grado. Es sin duda el canal más utilizado pero no queda constancia de ellas.
- iii. El sistema electrónico de buzón de quejas y sugerencias en la página web del Grado y del Centro.

Esta vía no se ha utilizado de una manera frecuente hasta ahora.

En la encuesta de satisfacción de los alumnos, el sistema de presentar quejas y reclamaciones ha tenido siempre una baja puntuación: 4,69, en 2011-2012, 5,45 en 2012-2013, 4,98, en 2013-2014, mejorando en el último curso 2014-2015 respecto al año anterior al alcanzar 5,31 puntos.

En cualquier caso no nos parece ajustada esta calificación a la realidad pues desde la coordinación del Grado se atienden un importante número de consultas y reclamaciones. En nuestra opinión se confunde la existencia de un sistema de quejas con su resolución a plena satisfacción, pues no todas las quejas y reclamaciones son justificadas y no siempre tienen solución.

No obstante, consideramos necesario dar mayor difusión entre los alumnos del sistema electrónico de buzón de quejas y sugerencias en la página web del Grado y del Centro, dado la escasa utilización de este canal, que está destinado a jugar en el futuro un papel mucho más importante y en el que se puede mantener el anonimato.

SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

4.1.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la ANECA, para la mejora de la propuesta realizada.

Las recomendaciones que se indicaron se referían a aspectos informativos que se incorporaron a la versión definitiva de la Solicitud de Verificación del título.

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

NO PROCEDE

4.3.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, para la mejora del Título.

En el informe de la memoria del curso anterior se hicieron las siguientes recomendaciones:

- Incluir desglose por curso académico de la estructura del profesorado. Realizado.
- Incluir el porcentaje de doctores por curso. Realizado con datos que excluyen a los profesores asociados no adscritos al Centro.
- Trasladar la información sobre la satisfacción del profesorado y del alumnado al apartado 4 del Subcriterio 3. Realizado trasladándolo al apartado 5.
- Analizar la calidad de los programas de movilidad conforme a lo establecido en el criterio 9 de la Memoria Verifica. Realizado, entendiendo por criterio 9 apartado 9.

4.4.- Se ha realizado el plan de mejora planteada en la Memoria de Seguimiento del curso anterior.

Puntos débiles	Acciones de mejora propuestas	Acciones de mejora realizadas
El sistema de quejas y sugerencias es poco utilizado y subestimado	Mejorar la información acerca de su funcionamiento y comunicar resultados	Realizado, pero con escasos resultados, por lo que se continuará en el curso que viene.
Tasas de rendimiento y de éxito inferiores a la media de la rama de conocimiento.	Incrementar progresivamente el número de plazas para equiparar el número de alumnos de esta Titulación con respecto del Grado en Comercio	En proceso de realización que acabará en 2015-2016
Baja participación del profesorado en los programas DOCENTIA.	Reforzar los mecanismos de comunicación e información mediante el envío periódico de correos electrónicos y ofreciendo la información necesaria sobre las	Realizado, pero con escasos resultados, por lo que se continuará en el curso que viene.

<p>Desplome en la participación de los tres colectivos implicados, en las encuestas de satisfacción del título.</p> <p>En algunos casos se ha producido solapamiento de asignaturas optativas.</p>	<p>ventajas de participar en el Programa.</p> <p>Puesta a disposición de los profesores las aulas informáticas para la cumplimentación de las encuestas por los alumnos</p> <p>Reforzamiento de la comunicación con los diferentes colectivos, especialmente el Personal de Administración y Servicios</p> <p>Reorganización de los cuadros horarios para reducir al mínimo el solapamiento de asignaturas optativas.</p> <p>Implantación de un grupo de horario intermedio del día que permita un mejor aprovechamiento de los espacios</p>	<p>Realizado.</p> <p>Realizado, pero con escasos resultados, por lo que se continuará en el curso que viene.</p> <p>Realizado.</p> <p>Realizado.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

NO PROCEDE

SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.

Durante el curso 2014-15 no se ha producido ninguna modificación.

5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones no sustanciales realizadas.

Durante el curso 2014-15 no se ha producido ninguna modificación.

SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

Como puntos fuertes de la titulación cabe destacar:

- Alta demanda del Grado.

Para mantener este punto fuerte se continuará mejorando la difusión de la titulación entre los potenciales demandantes y participando en todas las iniciativas dirigidas a este objetivo.

- El Grado profundiza en una formación necesaria en el marco económico español de profesionales del sector turístico.

Para la formación de esta figura solo se disponía hasta ahora de Diplomaturas y centros privados. Como medida para mantener esta fortaleza y fomentarla, se buscará siempre un necesario equilibrio entre el profesorado que desarrolla una carrera netamente académica e investigadora, que ofrecerá los necesarios fundamentos teóricos (sin perjuicio de que se combinen con prácticas en clase o de campo), con profesorado que procede del ámbito profesional y empresarial, que ofrece unos conocimientos directos y de aplicación de las enseñanzas obtenidas de los profesores de perfil más académico.

- Alta especialización y diversificación de los profesores. En el Grado imparten docencia profesores que provienen de cinco facultades y de la Facultad de Comercio y Turismo, además de profesionales que ejercen su actividad en diversas áreas del Turismo.

Como acción para mantener esta fortaleza, se está promoviendo el interés del profesorado que proviene de otras Facultades, en la participación en los diferentes órganos de la Facultad, especialmente los que se refieren a la Titulación, como la Comisión de Trabajo de Fin de Grado. De tal manera que, en la actualidad, la conforman tres profesores que proceden de otras Facultades y dos de la Facultad de Comercio y Turismo. Asimismo, el coordinador procede de una Facultad externa.

Se intentará también para potenciar esta fortaleza, ofrecer a las disciplinas que tienen peculiaridades específicas, los medios oportunos para que puedan desempeñar sus tareas docentes de la manera más conforme al perfil del alumno y las enseñanzas y metodología que deben recibir. Así, se facilitarán los medios para que los alumnos de asignaturas de planificación y geografía puedan desarrollar trabajos de campo fuera de la Facultad. De igual manera, las visitas a empresas en relación con las asignaturas sobre esta temática.

- Importancia de la formación práctica, una proporción significativa de la docencia suponen prácticas y seminarios.

Se vigila especialmente el desdoble de los grupos para impartir las clases prácticas.

Se promoverá como plan de mantenimiento de esta fortaleza, la flexibilidad en la distribución semanal de las clases teóricas y prácticas, para que se puedan desarrollar en mayor proporción estas últimas, cuando las necesidades docentes así lo exijan.

- Enseñanza de conocimientos soporte que operan como herramientas necesarias para la aplicación del resto de conocimientos, como la informática y los idiomas.

Se promoverá el mantenimiento y la mejora de la enseñanza con soporte tecnológico, las aulas y equipos informáticos, incorporando las aplicaciones más avanzadas. Es notable el aumento del número de asignaturas que hacen uso de este recurso, de manera que la ocupación de las aulas de informática es casi completa para la impartición de clases.

- Oferta adecuada de diversas actividades complementarias para los estudiantes, en estrecha relación con el plan de estudios del grado.

Se organizarán ciclos de conferencias, seminarios y presentaciones por parte de especialistas en el ámbito del turismo, tanto en el ámbito académico como en el profesional.

- Internacionalización razonable del Centro con participación creciente en programas de movilidad tanto de estudios como de prácticas, con un adecuado grado de satisfacción del alumnado.

Se intensificarán los esfuerzos por firmar acuerdos con otros centros universitarios extranjeros que permitan ampliar las alternativas de elección de los estudiantes del programa Erasmus.

- Programa de Prácticas estructurado con suscripción de un número creciente de convenios con empresas de sectores relacionados con el turismo.

Se revisará y ampliará la base de empresas que colabora con la Facultad, buscando sobre todo la calidad que permita una mayor satisfacción de los alumnos en la realización de sus prácticas.

SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.

7.1.- Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.

Del análisis de los apartados anteriores hemos identificado los siguientes puntos débiles:

- Reducida participación de los distintos colectivos implicados en los sistemas de calidad.

Esta escasa implicación se muestra en la poca participación de alumnos, PDI y PAS en las encuestas de calidad. Parece que no han sido suficientes o no han funcionado correctamente los mecanismos establecidos hasta fomentar e incentivar esta participación.

- Escasa utilización del buzón de quejas y sugerencias creado en la web del Grado y del Centro.

Las encuestas realizadas a los alumnos han permitido detectar una valoración muy mejorable de los sistemas establecidos para canalizar las quejas y sugerencias, en particular resulta destacable la reducida utilización del buzón on line creado al respecto. La causa principal puede ser la escasa información facilitada al alumnado sobre la existencia y posibilidades de este buzón.

- Escaso aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos.

La puntuación más baja en la encuesta de satisfacción dirigida al PDI se refiere al aprovechamiento de las tutorías por los alumnos. Entre otras causas podemos señalar el solapamiento con los horarios de clases y la insuficiencia de seminarios y despachos para el buen desarrollo de las mismas.

- Valoración muy mejorable de la ayuda administrativa y tutela docente recibida por los alumnos del programa Erasmus.

Aunque la valoración de los alumnos es muy positiva respecto a la experiencia en otros centros docentes extranjeros, la encuesta de calidad de los alumnos reflejó una baja valoración de los servicios prestados por los estamentos administrativos (Facultad y Rectorado) y la tutela del profesorado de la Facultad. La escasez de personal de administración ha contribuido a este malestar del alumnado.

- Desigual calidad de las prácticas externas dependiendo de las empresas.

La valoración de los alumnos, aunque aceptable en la media, presenta una alta desviación típica que refleja la calidad desigual de las empresas que colaboran con la Facultad. La causa principal es la novedad que supuso para el Centro crear una base de datos de empresas colaboradoras partiendo de cero.

- Excesivo número de alumnos por grupo.

Los grupos son muy numerosos (más de 80 alumnos en primer curso), dificultando e incluso imposibilitando las altas cotas de calidad que todos deseamos y lo que puede ser la causa última de muchas de las debilidades encontradas en el proceso de evaluación de nuestro Grado en Turismo.

En el lado positivo, hemos de señalar como desaparece como punto débil la utilidad de los contenidos de la guía docente, cuya valoración por el alumnado ha aumentado considerablemente en el curso 2014-2015, consecuencia de las acciones implantadas para mejorarla.

7.2. Plan de mejora y seguimiento de las mismas.

	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En Proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	El sistema de quejas y sugerencias es poco utilizado y subestimado	Desconocimiento de su existencia y poca confianza en su eficacia	Mejorar la información acerca de su funcionamiento y sobre todo comunicar resultados	Vicedecana de Calidad	Cursos 2014-2015 y 2015-2016	En proceso
Indicadores de resultado	Reducida participación de los distintos colectivos implicados en los sistemas de calidad	Desconocimiento de la importancia que tiene el Programa para la mejora de la calidad de la Titulación	<p>Puesta a disposición de los profesores de las aulas informáticas para la cumplimentación de las encuestas por los alumnos</p> <p>Reforzar los mecanismos de comunicación mediante el envío periódico de correos electrónicos al PDI y PAS ofreciendo información sobre las ventajas de participar en las encuestas</p>	<p>Decana Coordinador del Grado</p> <p>Coordinador del Grado</p>	<p>Cursos 2014-2015</p> <p>Cursos 2014-2015 y 2015-2016</p>	<p>Realizado</p> <p>En proceso</p>
Sistemas para la mejora de la calidad del título	Escaso aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos	Solapamiento con los horarios de clases	Recomendar a los profesores que impartan las tutorías fuera de la franja horaria de clases	Vicedecana de Alumnos	Curso 2015-2016	En proceso

		Insuficiencia de seminarios y despachos para el buen desarrollo de las mismas	Reasignar los espacios y seminarios	Gerente de la Facultad	Curso 2015-2016 y 2016-2017	En proceso
	Valoración muy mejorable de la ayuda administrativa y tutela docente recibida por los alumnos del programa Erasmus	Escasez de personal de administración	Lograr que el ratio de personal de administración de nuestro centro sea similar al de otras facultades	Gerente de la Facultad	2015-2016 y 2016-2017	En proceso
	Desigual calidad de las empresas en las que los alumnos realizan las prácticas externas	Base de datos de empresas de reciente creación	Abrir una oficina Erasmus propia en la Facultad	Vicedecana de Relaciones Internacionales	Curso 2014-2015	Realizado
	Excesivo número de alumnos por grupo	Insuficiencia de recursos humanos y materiales	Revisar y ampliar los convenios con empresas	Vicedecana de Alumnos	2015-2016	En proceso
			Ampliación del número de grupos por curso	Decana	Cursos 2015-2016 y 2016-2017	En proceso
Tratamiento dado a las recomendacion	No procede					

es de los informes de verificación y seguimiento						
Modificación del plan de estudios	No se ha realizado ninguna modificación					

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE CENTRO EL DÍA 22 de abril
de 2016