

VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA PARA LA CALIDAD

MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL GRADO EN TURISMO CURSO 2016/17

Contenido

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE	1
DE MADRID	1
OFICINA PARA LA CALIDAD	1
I.- INTRODUCCIÓN.....	3
II.- CRITERIOS.....	3
CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO EN COMERCIO.....	4
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO EN COMERCIO.....	4
Aspectos a valorar:	4
SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL GRADO EN COMERCIO	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, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.	14
SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS	17
SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL GRADO EN TURISMO.	17
SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL GRADO EN TURISMO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.	18

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. 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, y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen.

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 encuentran 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 COMERCIO

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 COMERCIO

Aspectos a valorar:

SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL GRADO EN COMERCIO

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
Mercedes	Rodríguez Paredes	Presidenta. Vicedecana de Alumnos y Calidad
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 del Amo	Representante resto PDI (Secretario)
Santiago	Ramos Álvarez	Representante PAS
Roberto	Colón Larrea	Representante de alumnos
Paola	Fernández-Mazarambroz	Representante de alumnos
Concepción	García Gómez	Decana (invitada)
Javier	Curiel Díaz	Coordinador del Grado en Turismo (invitado)

Memoria anual de seguimiento de los títulos.

Curso 2016/17.

Versión 4.0

Pedro	López Sáez	Coordinador del Máster en Comercio Electrónico (invitado)
Frank	Babinger	Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (invitado)
Ignacio	Ruiz Guerra	Coordinador del Máster en Planificación y Gestión en Destinos Turísticos (invitado)
Matilde	Fernández-Cid Enríquez	Coordinadora del Máster en Consumo y Comercio (invitada)
Philippe	Gandet	Agente externo Director de la Escuela de Negocios Vatel España

Además, existe una Comisión de coordinación del Grado en Turismo, que se incluye en el punto 3.1. de esta Memoria.

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

El Reglamento de funcionamiento fue aprobado por Junta 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).

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 existen otras comisiones que, en principio, no tienen relación directa con la Comisión de Calidad, excepto en cuestiones puntuales o relacionadas con reclamaciones. En este sentido, en el centro existe una Comisión de Ordenación Académica, cuyas funciones se refieren básicamente a la gestión ordinaria 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 directa entre ambas. A modo de ejemplo, podemos señalar que la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de trabajo fin de grado y, una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha es función de la Comisión Académica.

Por su parte, las cuestiones relativas a las prácticas externas se canalizan a la Comisión de Prácticas Externas, responsable de su gestión; de forma similar, las cuestiones referentes a los intercambios internacionales son competencia de la Comisión Erasmus del Centro.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2016-2017 se han celebrado reuniones de la Comisión de Calidad en las siguientes fechas:

- **Reunión ordinaria: 5 de octubre de 2016**

El tema principal se centró en el proceso de renovación de las acreditaciones de diferentes titulaciones de la Facultad que tendrá lugar a finales de curso, se informa a todos los miembros de la Comisión de la importancia del proceso y se suministra a los coordinadores de las titulaciones afectadas toda la documentación necesaria para ello. Las acciones que se proponen son: reuniones de coordinación de cada una de las titulaciones para informar al profesorado de lo necesario para la renovación (evidencias de la evaluación, fichas docentes, etc.) y mejora de los contenidos de la web.

- **Reunión ordinaria: 31 de enero de 2017**

Se aprobaron los informes de autoevaluación de cuatro titulaciones que están en proceso de renovación de la acreditación. Los coordinadores coincidieron que los autoinformes son el resultado del buen trabajo realizado durante los cursos anteriores.

- **Reunión ordinaria: 27 de febrero de 2017**

Se aprobaron las Memorias anuales de seguimiento de dos titulaciones: Máster de Consumo y Comercio y el Máster de Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. En la

Universidad se realizó una presentación general para todos los Másteres con el objetivo de difundir y promocionar los Másteres, en la que la asistencia fue muy baja y no tuvo éxito, por lo que, se decide que en la Facultad se debe realizar una difusión a nivel interno para que sea más eficaz dicha comunicación.

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

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	Curso de Acreditación 2015/16	Primer curso de seguimiento 2016/17
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	250	240
ICM2 Matrícula de nuevo ingreso	270	233
ICM-3 Porcentaje de cobertura	108,00%	97,08%
ICM-4 Tasa Rendimiento del título	75,99%	76,84%
ICM-5 Tasa Abandono del grado	Está por cohortes	26,05%
ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados	91,18%	89,49%
ICM-8 Tasa Graduación	78,41%	54,62%
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	44,07%	63,55%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	36,44%	34,58%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	5,8	6,16
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,3	7,93
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14

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, aunque con margen para mejorar en los próximos cursos. Comparando los resultados de los cursos 2014-2015 y 2015-2016 tenemos que:

- El número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (ICM1) ha disminuido de 250 a 240, acercándose a lo establecido en la Memoria de Verificación del título (200 plazas).
- El número de alumnos matriculados de nuevo ingreso (ICM2) también ha bajado de 270 a 233, lo que permite formar grupos con un número de alumnos no tan elevado.
- El porcentaje de cobertura (ICM3) es del 97,08%, muy alto y sin llegar a sobrepasar el 100% del curso anterior, que fue del 108%.
- La tasa de rendimiento (ICM4) sube ligeramente hasta el 76,84%, siendo mayor en las mujeres (79,43%) que en los hombres (71,11%).
- La tasa de abandono (ICM5) se sitúa en el 26,05%, siendo mayor en los hombres (30,88%) que en las mujeres (24,12%).
- La tasa de eficiencia de los egresados (ICM7) desciende ligeramente hasta el 89,50%, siendo sustancialmente mayor en las mujeres (91,69%) que en los hombres (84,48%).
- La tasa de graduación (ICM8) ha experimentado una fuerte bajada, pasando del 78,41% en el curso 2015-2016 al 54,62% en el curso 2016-2017. Si bien ha disminuido bastante, sigue estando por encima del indicador que se recoge en la Memoria Verifica (20,19%).

Los indicadores IUCM-6, IUCM-7 Y ICUM-8 se analizarán en el apartado 3.2 de esta Memoria. Los indicadores IUCM-13, IUCM-14 Y ICUM-15 se analizarán en el apartado 3.5 de esta Memoria.

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 en aquellos aspectos responsabilidad del Centro.

La coordinación docente es competencia de la Comisión de Coordinación del grado de Turismo, compuesta por los coordinadores de todas las asignaturas que conforman el plan de estudios de la carrera.

La Comisión se reúne tres veces durante el curso, en el 2016-2017 en las siguientes fechas:

- Reunión de 8 de diciembre de 2016.

Se recuerda la necesidad de guardar todas las evidencias para la renovación del título. Respecto a la coordinación horizontal, se han observado deficiencias en las fichas o guías docentes, que serán tratadas particularmente por el coordinador del Grado con cada coordinador de asignatura. Se insiste en la necesidad de la coordinación vertical, aprobándose un plan para comprobar que los programas de las asignaturas no se solapan ni que existen carencias significativas, consiste en un hago constar por parte de los departamentos y en la creación de un repositorio de programas para que todos los coordinadores puedan consultarlos. Se procede a la renovación de la Comisión del TFG de Turismo y se recuerda la necesidad de pasar todos los trabajos por el programa antiplagio Turnitin.

- Reunión de 8 de junio de 2017.

Se informa de la presentación en plazo del autoinforme de evaluación de cara a la renovación de la acreditación del título, estando en espera de que nos confirmen la fecha de visita del panel. Se presenta el informe de coordinación vertical relativo al curso anterior, en que se realiza un análisis comparativo de los programas de las asignaturas de las áreas de Derecho, Economía, Geografía y Organización de Empresas Y Marketing, con objeto de detectar repeticiones o carencias en sus contenidos y bibliografías. La principal conclusión es que no parece que existan problemas significativos de coordinación vertical entre las asignaturas analizadas.

- Reunión de 16 de noviembre de 2017.

La tercera reunión del curso estaba prevista en el mes de septiembre, pero se fue demorando a la espera de recibir el informe provisional de la renovación del título por parte de la Fundación Madri+d que deberíamos recibir ese mismo mes, al no recibirlo la reunión se celebró finalmente el 16 de noviembre de 2016, bien entrado el curso siguiente. En dicha reunión la vicedecana de Organización Académica informó de las directrices sobre sustitución de profesores, horarios de clases, realización de exámenes parciales y realización de actividades extra-académicas durante el curso.

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

Implantado.

	2016-2017					2015-2016				
	Número de profesores					Número de profesores				
	Total	% sobre el total	ECTS total	% sobre el total	Sexenios	Total	% sobre el total	ECTS total	% sobre el total	Sexenios
Totales:	128	100	993,8	100	39	119	100	984,9	100	24
Por categoría										
Catedráticos de Universidad	3	2,34	11,3	1,14	8	1	0,84	6,0	0,61	
Catedráticos Escuela Universitaria	2	1,56	24	2,41		3	2,52	25,0	2,54	
Titulares Universidad	20	15,63	178	17,91	19	21	17,65	177,8	18,05	15
Titulares Escuela Universitaria	5	3,91	14,5	1,46		10	8,4	62,5	6,35	
Profesores Contratados Doctores	16	12,5	109,1	10,98	10	12	10,08	75,3	7,65	7
Profesores Asociados	71	55,47	579,9	58,35		62	52,1	537,5	54,57	
Profesores Ayudantes Doctores	8	6,25	66,5	6,69		6	5,04	73,5	7,46	
Profesores Colaboradores	2	1,56	8,5	0,86	2	2	1,68	9,0	0,91	2
Otros	1	0,78	2	0,20		2	1,68	18,3	1,86	

Destaca la fuerte presencia de profesores asociados, que suponen en torno al 55% del total, en términos de número de profesores y al 58% en términos de créditos impartidos. En cualquier caso, conviene señalar que los profesores asociados están vinculados profesionalmente a los contenidos de las materias impartidas. Esta circunstancia se explica en parte por el hecho de 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 en parte por las dificultades de promoción del profesorado dadas las circunstancias bien conocidas por las que atraviesa nuestra Universidad.

Por otra parte, es significativa la reducción del número de catedráticos de escuela universitaria y titulares de escuela universitaria por jubilación, estando ambos cuerpos en extinción.

El aspecto más positivo de la evolución de la estructura del PDI que imparte el grado en Turismo es el incremento de profesores contratados doctores y ayudantes doctores, consecuencia de las nuevas plazas ofertadas por el Rectorado.

En cuanto al número de profesores que son doctores, no disponemos de información sobre los profesores asociados no adscritos al Centro, nuestra estimación es que la cifra total se sitúa entorno al 50% de los profesores que impartieron alguna asignatura del Grado en el curso 2016-2017.

Por último, la participación y los resultados del programa Docencia han sido los siguientes:

- La tasa de participación (IUCM6) de los profesores ha sido del 63,55% en el curso 2016-2017, frente al 44,05% del curso anterior, aumento que consideramos muy positivo.
- La tasa de profesores evaluados en el programa (IUCM7) ha sido del 34,58%, muy similar a la del curso anterior (36,44%).
- El 100% de los profesores evaluados obtuvieron la evaluación positiva (IUCM8).

En definitiva, se mantiene los buenos resultados obtenidos por nuestros profesores en los cursos anteriores.

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%. Por su parte las prácticas no curriculares son voluntarias, no se califican y se reflejan en el suplemento europeo del título.

En el curso 2016-2017, 172 alumnos realizaron prácticas curriculares y 52 alumnos prácticas extracurriculares, frente a los 116 alumnos en total del curso 2015-2016, lo que supone prácticamente doblar el número de alumnos que han realizado prácticas en el último curso. Ello ha sido posible por la firma de 82 nuevos convenios con empresas (esta cifra incluye empresas para prácticas de todos los títulos que oferta la Facultad).

En cuanto a los anexos gestionados, el 55% los realizó la propia Facultad, el 44% la OPE y el 1% restante fueron becas colaboración, Fundación complutense y Erasmus (datos también referidos al conjunto de las titulaciones).

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.

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

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 2016-2017 un total de 28 alumnos estudiaron en alguno de los centros universitarios con los que tenemos convenio, pertenecientes a 9 países de la Unión Europea: Bélgica, Bulgaria, Croacia, Finlandia, Francia, Alemania, Polonia, Portugal y Turquía. En el curso 2015-2016 el número de alumnos *outgoing* fue de 22, por lo que es muy significativo el aumento de alumnos que este curso han estudiado en el extranjero, fruto de los esfuerzos realizados para ampliar los acuerdos con otras instituciones universitarias europeas.

Respecto de los estudiantes procedentes de universidades extranjeras que estudian en nuestra Facultad (Erasmus *incoming*), 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 2016-2017 se aceptaron 59 alumnos procedentes de 9 países, frente a los 78 alumnos del curso 2015-2016. Si tenemos en cuenta que el total de alumnos de nuestra Facultad, Turismo más Comercio, que realizaron estudios en el extranjero han sido 55, vemos que se ha equilibrado la relación alumnos *outgoing*-alumnos *incoming*, hasta este curso muy desfavorable para nuestra Facultad.

En cualquier caso, un objetivo prioritario es ampliar el número de convenios establecidos con otras universidades extranjeras.

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).

Las encuestas de satisfacción son iniciativa del Rectorado de la UCM. La Dirección del Centro y la Coordinación del Grado en Turismo facilitan los medios para su aplicación. Se realizan con periodicidad anual. Están implantadas para alumnos, profesores y personal de administración y servicios. Las encuestas del curso 2016-2017 presentan algunas diferencias metodológicas respecto a las de años anteriores, suprimiendo algunas preguntas e incluyendo otras nuevas, por lo que el análisis comparativo no puede ser completo.

Respecto a la encuesta de satisfacción del alumnado, en el curso 2016-2017 han participado 184 alumnos, frente a los 238 alumnos que respondieron a la encuesta del curso 2015-2016. En las reuniones de la Comisión de Calidad se han propuesto diversas actuaciones para aumentar los niveles de participación, tal como se comenta en el apartado correspondiente. La puntuación obtenida respecto al nivel de satisfacción global con la titulación es 6,16 sobre 10, aumentando sensiblemente respecto al resultado del curso 2015-2016, que fue 5,8 y superior a la valoración media de las titulaciones de la rama de ciencias sociales y jurídicas (6,0). El nivel de satisfacción de los alumnos con la UCM alcanza una puntuación 6,39, también superior a la media de la rama de ciencias sociales y jurídicas (6,27). Entre las preguntas sobre aspectos específicos, si el alumno recomendaría la titulación obtienen una puntuación de 6,04. En general, debemos considerar estos resultados como positivos, teniendo en cuenta las circunstancias de limitaciones presupuestarias a las que hemos hecho frente los últimos años.

En la encuesta de satisfacción del PDI para el curso 2016-2017 ha participado 44 profesores, lo que supone el 34,4% del profesorado del grado, muestra que puede considerarse representativa, muy por encima de la de cursos anteriores (en 2015-2016 fue el 22%). El resultado más relevante es que la satisfacción global del profesorado respecto a la titulación sigue siendo muy alta, obteniendo una puntuación de 7,93 sobre 10, en línea con la de años anteriores (entre 7,85 y 8,55 en los cinco últimos cursos). Asimismo, también consideramos satisfactoria la valoración global del profesorado respecto a la UCM (7,15). A nivel específico, todas las valoraciones respecto a la titulación son muy favorables: volvería a elegir esta titulación (8,9) y recomendaría la titulación a un estudiante (8,2).

En cuanto a las valoraciones del personal de administración y servicios (PAS), el número de respuestas asciende a 7, entorno al 25% del total, que puede considerarse representativa, aunque muy inferior a las 14 respuestas obtenidas en el curso anterior. La satisfacción con el trabajo en nuestra Facultad obtiene una puntuación de 7,14 sobre 10, mientras que la

satisfacción con la UCM tiene una puntuación de 6,86. Ambos indicadores pueden considerarse como satisfactorios.

La encuesta sobre satisfacción de los estudios realizados en el extranjero (Erasmus) correspondiente al curso 2016-2017 la contestaron 54 alumnos, incluyendo tanto alumnos del grado en Turismo como del grado en Comercio. El 81,5% está muy satisfecho de la experiencia Erasmus-movilidad, y el 18,5% restante bastante satisfecho. Respecto de la calidad de la enseñanza recibida, el 85,2% está muy o bastante satisfecho tanto del contenido de los cursos como de los métodos de enseñanza. Todos estos datos hay que valorarlos muy positivamente, manteniendo la línea de los cursos anteriores.

En cuanto a la satisfacción de los alumnos con las prácticas en empresas, en la encuesta del curso 2016-2017 contestan solo 7 alumnos, por lo que la muestra puede no ser representativa. En cualquier caso, en la pregunta sobre el grado de satisfacción general con las prácticas, el 85,71% contesta estar muy o totalmente satisfecho, y el 14,29% restante bastante satisfecho. Estos datos hay que valorarlos muy positivamente.

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

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, 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.

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.

Los últimos datos disponibles procedentes de encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, se refieren a la inserción laboral de los egresados en el curso 2013-2014. Dos años después de egresar, más concretamente en marzo de 2016, los resultados más interesantes son los siguientes:

- Tasa de afiliación: el 58,5% de los egresados de la muestra estaban dados de alta como trabajadores.
- El 31,8% de los anteriores tenía contrato indefinido.
- El 79,5% tenía jornada laboral a tiempo completo.
- Solo un 17,1% cotizaban como universitarios.

Todas estas tasas suponen un aumento respecto de las tasas obtenidas un año antes (marzo de 2015).

Las condiciones de inserción laboral están muy condicionadas por la coyuntura económica, en la medida en que en los últimos años ha mejorado, también lo han hecho estas condiciones laborales, sobre todo un sector como el Turismo que está registrando un fuerte crecimiento. Es de esperar por tanto que vayan mejorando significativamente en los próximos años.

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

Implantado.

El sistema de quejas y reclamaciones funciona por cuatro vías:

- 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, sobre el funcionamiento de las Aulas de Informática. Asimismo, con carácter puntual, en relación con problemas derivados del desempeño docente, planteados por los alumnos. Durante el curso se han recibido 30 reclamaciones.
- Las reclamaciones presentadas verbalmente a la Coordinadora del Grado. Es sin duda el canal más utilizado, pero no queda constancia de ellas.
- Reclamaciones enviadas a través de mail dirigido a la vicedecana de alumnos. Durante el curso se han recibido 50 reclamaciones que han sido gestionadas oportunamente.
- El sistema electrónico de buzón de quejas y sugerencias en la página web del Grado y del Centro. Esta última vía no se ha utilizado de una manera frecuente hasta ahora. Durante el curso se han recibido 6 reclamaciones.

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.

No procede

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.

El último informe de Seguimiento del Título, correspondiente al curso 2014-2015, se incluyeron las siguientes recomendaciones:

- Se ha publicado en la página web del Centro algunos aspectos no disponibles en la/s categoría/s siguientes:
 - En la categoría Descripción del título en el ítem Normas de permanencia. Realizado. Disponible en <http://www.ucm.es/?a=documentos&d=0023956>
 - En la categoría Sistema de garantía de calidad en los ítems:
 - Información sobre la inserción laboral; <https://goo.gl/qSMKCu>
 - Resultado de los procesos de verificación. Realizado. Disponible en <https://www.ucm.es/grado-en-turismo>
 - inscripción en el RUCT y seguimiento. Realizado. Disponible enlace en <http://comercioyturismo.ucm.es/comercioyturismo/registro-de-universidades,-centros-y-titulos>
- Se ha mejorado la accesibilidad en la página web en las siguientes categorías de información:
 - En la categoría Acceso y admisión de estudiantes en los ítems:
 - Plazos de preinscripción. Realizado Disponible enlace en <http://comercioyturismo.ucm.es/estudios/grado-turismo-acceso>
 - Período y requisitos para formalizar la matrícula. Realizado. Disponible en <https://comercioyturismo.ucm.es/matricula-2017-2018>
 - Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos. Realizado. Disponible en <https://comercioyturismo.ucm.es/reconocimiento-de-creditos>
 - En la categoría Planificación y calidad de la enseñanza en el ítem Itinerarios formativos. Realizado. Disponible en <http://comercioyturismo.ucm.es/estudios/grado-turismo-plan>
- Se ha actualizado la información en la categoría Planificación y calidad de la enseñanza en el ítem Calendario de implantación del título.
- Se sigue intentando mejorar el programa de movilidad intentando solucionar las limitaciones encontradas a través de la gestión de nuevos convenios internacionales a través del Vicedecanato de Relaciones Internacionales de la Facultad

Como acción de mejora inicial ya en proceso se va a utilizar el estudio de empleabilidad realizado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, dicha acción ya está en proceso.

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
Estructura y funcionamiento del SGIC	El sistema de quejas y sugerencias es poco utilizado y subestimado	Mejorar la información acerca de su funcionamiento y sobre todo comunicar resultados	Ha mejorado la accesibilidad al buzón de quejas en la página web. A pesar de ello, los resultados no han sido satisfactorios. Se ha requerido reiteradamente a los representantes de los alumnos en Junta de Facultad para que informen al resto de sus compañeros del sistema de quejas de nuestra Facultad.
Indicadores de resultado	Reducida participación de los distintos colectivos implicados en los sistemas de calidad	Puesta a disposición de los profesores de las aulas informáticas para la cumplimentación de las encuestas por los alumnos 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	Se han puesto en marcha ambas medidas. Los resultados no han sido satisfactorios.
Sistemas para la mejora de la calidad del título	Escaso aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos Valoración muy mejorable de la ayuda administrativa y tutela docente recibida por los alumnos del programa Erasmus Desigual calidad de las empresas en las que los alumnos realizan las prácticas externas Excesivo número de alumnos por grupo	Recomendar a los profesores que impartan las tutorías fuera de la franja horaria de clases Reasignar los espacios y seminarios Lograr que el ratio de personal de administración de nuestro centro sea similar al de otras facultades Abrir una oficina Erasmus propia en la Facultad Revisar y ampliar los convenios con empresas Ampliación del número de grupos por curso	Se ha realizado la recomendación, pero ha sido seguida de forma desigual. Se han reubicado y reasignado distintos seminarios: Contabilidad, Dirección Financiera, Alemán, entre otros. En proceso Realizado durante el curso 2014-2015 Realizado durante el curso 2016-2017. Se han firmado 82 nuevos convenios con empresas. Se ha conseguido la reducción del número de alumnos por la reducción del número de plazas ofertadas. Además se ha abierto un nuevo grupo del doble grado en Comercio y Turismo

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

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

SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL GRADO EN TURISMO.

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 título 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 además de la Facultad de Comercio y Turismo, y de 26 Departamento distintos. La mayoría de estos profesores 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. 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 y se incentivarán 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 GRADO EN TURISMO, 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. Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

En el curso 2016-2017, la Fundación para el Conocimiento madri+D procedió a evaluar la propuesta de acreditación de nuestro título, emitiendo INFORME FAVORABLE. En el informe final emitido con fecha de 21 de diciembre de 2017, se recogían un conjunto de modificaciones necesarias y de recomendaciones que pasamos a analizar:

- MODIFICACIONES NECESARIAS.

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

1. El desajuste entre la oferta prevista y la oferta real de plazas de nuevo ingreso exige modificar la Memoria de verificación.

En la implantación del plan de estudios se evidencia un desajuste entre la oferta prevista y la oferta real de plazas de nuevo ingreso: de 200 previstos en la Memoria a 295 matriculados en el curso 2015-2016.

2. Deben adaptarse el contenido de algunas guías docentes a lo especificado en la Memoria.

El contenido de algunas guías docentes no se corresponde con lo especificado en la Memoria. Por ejemplo, no coinciden distintos aspectos de las guías docentes con relación a lo establecido en la memoria en las asignaturas: "Estadística", "Estructura económica española y mundial del turismo" "Fundamentos de Economía", "Geografía", "Inglés", "Antropología", " Sociología", "Derecho privado del Turismo", "Derecho del Trabajo". Por otra parte, los idiomas de impartición en la memoria son: español, inglés, otros; las guías únicamente se encuentran en castellano. En algunas asignaturas, no se puede constatar que se adquieran las competencias definidas en la Memoria de Verificación y que corresponda el nivel de conocimiento de la materia a un nivel MECES2. Las actividades formativas y métodos de evaluación en algunas asignaturas no se corresponden con lo establecido en la memoria.

Con objeto de atender estas deficiencias, la Junta de Facultad aprobó un plan de mejoras que fue aceptado por la Fundación, consistente en:

- Modificar la Memoria Verificada para ampliar el número de plazas ofertadas, estando actualmente en tramitación.
- La Junta de Facultad velará sobre el grado de cumplimiento respecto a la coordinación de las diferentes asignaturas, implicando para ello, a los departamentos.
- En las reuniones de Comisión de Grado se seguirá incluyendo un punto del orden del día en el que se trate la homogeneización de guías docentes que estén adaptadas al contenido de lo especificado en la Memoria de la titulación.
- A través de los coordinadores de la titulación se controlará que se cumpla y haya una correcta coordinación y se trasladará a la Junta de Facultad.

- RECOMENDACIONES.

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

1. Se recomienda mejorar la coordinación horizontal y vertical para impedir solapamientos de algunas asignaturas.

El título cuenta con mecanismos de coordinación docente horizontal y vertical entre las diferentes asignaturas, pero en algunos casos no permiten impedir solapamientos de algunas asignaturas.

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Se recomienda la potenciación y mejora (diferenciando quizás por niveles) de la enseñanza de lenguas extranjeras.

2. El TFG debe ser evaluado conforme a lo previsto en la Memoria.

El TFG no tiene que ser presentado ante una Comisión (sólo en casos de calificaciones superiores a 8,9), algo que es contrario a la Memoria, donde se especifica que es el Tribunal el que otorgará la calificación del TFG. Además, hay que señalar que la CG2 "comunicación oral y escrita en lengua nativa" no estaría consiguiéndose con el sistema de evaluación actual del TFG.

Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

1. Es recomendable incrementar el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés en los distintos aspectos puestos de manifiesto en el texto.

En general existe un adecuado grado de satisfacción por parte de los diferentes grupos de interés sobre el programa formativo, la gestión, y los recursos disponibles. Sin embargo, se ha valorado con menos de 5 importantes aspectos de la titulación: el componente práctico de las asignaturas (4,7), los contenidos no se solapan entre asignaturas (4,7), el grado de innovación de los contenidos (4,8), la disponibilidad de las calificaciones en tiempo (4,6), los horarios de la secretaría para los alumnos (3,6), la formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador (4,9) y el servicio de atención al estudiante (4,8).

El grado de satisfacción del profesorado con la titulación es relativamente alto (8,3), sin embargo, dos aspectos han obtenido bajas valoraciones: el tamaño adecuado de los grupos (4,6) y el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (4,5).

Respecto a estas recomendaciones, la Comisión de Calidad aprobó un conjunto de medidas para mejorar estos puntos débiles:

- Se implicará en mayor medida a los departamentos y a los coordinadores de asignaturas en el correcto funcionamiento de las coordinaciones horizontal y vertical, especialmente en la elaboración de las guías docentes.
- En las reuniones de la Comisión de Grado se incidirá en la importancia de los contenidos prácticos de los programas de las asignaturas.
- Será obligatoria la exposición y presentación oral ante el tutor y otros profesores de todos los Trabajos de Fin de Grado por parte de los alumnos, con objeto de poder evaluar la competencia oral adquirida.
- Desde el Decanato se transmitirán las instrucciones dirigidas a profesores y personal de administración y servicios que sean necesarias para conseguir un mejor funcionamiento de los servicios administrativos.

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE CENTRO EL DÍA 15 DE FEBRERO DE 2018