

Informe autoevaluación: 2500981 - Grado en Turismo

CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DE VALORACIÓN:

En el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Turismo este criterio fue calificado como "D: El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe" motivado por la detección de deficiencias y áreas de mejora. En respuesta a este informe se elaboró y presentó a la Fundación Madrimasd un Plan de Mejoras focalizado en subsanar las modificaciones necesarias detectadas. En el proceso de seguimiento especial tras renovación de acreditación, se proporcionó justificación y evidencias de las acciones implementadas del Plan de Mejoras para atender las modificaciones necesarias y las recomendaciones que han quedado reflejadas en el informe final de especial seguimiento.

La situación actual de las acciones puestas en marcha es la siguiente:

MODIFICACIONES NECESARIAS:

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

Se ha realizado modificación de memoria de verificación respecto a la oferta de plazas, aprobada por la Fundación Madrimasd con fecha 22/07/2019. Las plazas de nuevo ingreso ofertadas han aumentado de 200 a 300.

Se ha planificado la oferta de plazas para asegurar que las plazas de nuevo ingreso no superan las plazas previstas. El seguimiento de indicadores de estudiantes de nuevo ingreso desde el curso 2018/2019 a 2021/2022 evidencia que el desajuste entre oferta prevista y oferta real de plazas ha sido subsanado.

Evidencias:

- SEG03_ANEXOS: SEG03.4_Informe final de seguimiento especial
- SEG03_ANEXOS: SEG03.5_Informe-de-verificacion-modificado-2019 (Fundación Madrimasd)
- SEG03_ANEXOS: SEG03.5_Memoria de verificación modificada Grado en Turismo (2019)
- Tabla4.1_PlazasOfertadas_Grado Turismo_20-21 y
- Tabla4.2_PlazasOfertadasPCEO_DG_Turismo y Comercio

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

En el autoinforme de especial seguimiento se adjuntaron evidencias de la implementación de las medidas previstas en el plan de mejora, que se resumen en: (a) revisión de las Guías de las asignaturas con apoyo del coordinador de grado, prestando especial atención a los dos apartados en los que se observaron mayores diferencias con lo especificado en la Memoria verificada, en concreto las actividades formativas y los criterios de evaluación; (b) tratamiento en reuniones de comisión de coordinación del grado el análisis de la adaptación de guías docentes, homogeneización de pruebas evaluables y criterios de evaluación entre grupos de una misma asignatura. De este modo, todas las guías se ajustaron a lo especificado en la Memoria.

En cursos posteriores se ha continuado con el proceso de revisión de guías docentes para detectar posibles discrepancias respecto a lo planificado en la Memoria de verificación, trabajando conjuntamente con los departamentos a cuyos directores y secretarios académicos se comunican de manera directa las incidencias detectadas.

Como medidas adicionales, desde el curso 2020-21, se han incorporado como miembros invitados permanentes a los Directores de Departamento que imparten clase en los títulos del centro a las Juntas de Facultad para facilitar la coordinación. También se ha elaborado un manual de indicaciones para la elaboración de guías docentes destinado al profesorado que coordina las asignaturas, de especial utilidad para el profesorado de nueva incorporación.

EVIDENCIAS:

- Las guías de las asignaturas están disponibles en <https://comercioyturismo.ucm.es/guias-docentes>
- SEG02-ANEXOS: SEG02.2 Actas de la Comisión de Calidad
- SEG02-ANEXOS: SEG02.3 Actas de Comisión de Coordinación de Grado
- Otras evidencias: 1_FCyT_Indicaciones-guias-docentes_21-22
- Otras evidencias: 2_UCM - Solicitud de guías docentes_Anonimizado
- Otras evidencias: 3_UCM - Solicitud de guías docentes y observaciones a guías recibidas_Anonimizado

RECOMENDACIONES:

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

En el autoinforme de especial seguimiento se adjuntaron evidencias de la implementación de las medidas previstas en el plan de mejora: (i) implicación de los departamentos en la coordinación horizontal y vertical, y en la revisión de asignaturas; (ii) tratamiento en las reuniones de Comisión de Grado de asuntos de coordinación y guías docentes adaptadas al contenido de lo especificado en la Memoria de la titulación; (iii) control de cumplimiento por parte de coordinadores de titulación y traslado de observaciones a Junta de Facultad. Que se resumen en: (a) contacto directo con los departamentos realizado a través de la vicedecana de Ordenación Académica y dar traslado a sus directores/as la necesidad de una mayor coordinación tanto horizontal como vertical de las asignaturas que son de su responsabilidad; (b) revisión por parte de los coordinadores de las asignaturas que componen el Plan de Estudios de las guías docentes para adecuarlas a lo establecido en la Memoria Verificada, con apoyo por parte del coordinador del grado respecto a identificar las modificaciones a realizar; (c) contacto continuo del coordinador del grado con los coordinadores de asignaturas, a través de reuniones de Comisión de Grado, reuniones personales y comunicación permanente por correo electrónico, asistencia de a las reuniones de la Comisión de Grado de miembros del Decanato (Calidad y Ordenación Académica) para reforzar la importancia de la coordinación, tanto horizontal como vertical, asistencia del coordinador como miembro nato a las Juntas de Facultad. A nivel de SGIC del centro se implantaron también las siguientes medidas: (a) establecimiento de un turno único de exámenes para facilitar el objetivo de un examen común para todos los grupos; (b) tratamiento en reuniones de la Comisión de Calidad de acciones de mejora para atender las modificaciones necesarias y las recomendaciones del informe de renovación de acreditación; (c) tratamiento en reuniones de la Comisión de Grado la homogeneización de criterios (temarios y documentación) y evitar solapamientos en los programas de las asignaturas; (d) desarrollo de trabajo conjunto en la coordinación de los tres Grados del Centro (Comercio, Turismo y Doble Grado), convocando reuniones comunes y evitando enviar información distinta a los profesores que imparten clase en uno u otro Grado.

Estas medidas se han mantenido en los cursos siguientes y se ha reforzado sistematizando el proceso de revisión de guías, donde un miembro del equipo decanal (con competencias en estudios, calidad u ordenación académica) junto con el coordinador/a de grado revisan las guías y comunican a departamentos y coordinadores de asignaturas las observaciones y modificaciones a realizar para su adecuación a lo establecido en la Memoria de Verificación. El contacto ha sido continuo, a través de las reuniones de la Comisión de Grado, de reuniones personales y de la comunicación permanente por correo electrónico.

En el curso 2020/21 y 2021/22 se han establecido medidas adicionales para reforzar la comunicación y coordinación. Se han instaurado las reuniones de Coordinadores de Grados (Comercio, Turismo, Doble-Grado en Turismo y Comercio y Doble Título Interuniversitario en Diseño de Moda y Comercio) y la coordinación entre las Comisiones de TFG de los Grados de Comercio y Turismo, celebrando reuniones conjuntas cuando es necesario y homogeneizando procedimientos y documentación. A nivel de centro, en el marco del proyecto de certificación de impartición de formación oficial de grado y máster de la Facultad de Comercio y Turismo (UCM) conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y requisitos complementarios Q Calidad Turística Universidades, se ha revisado el Procedimiento para Desarrollo de la actividad docente PE-13 común para el Centro. Entre otras medidas se ha establecido el formulario de coordinación de asignaturas para todos los grados y se ha elaborado una guía destinada a coordinadores de asignaturas con directrices para el desarrollo de la coordinación, la programación de la docencia y la evaluación. Recientemente se han incorporado también a los coordinadores de títulos a las reuniones semanales del equipo decanal para facilitar la comunicación.

EVIDENCIAS:

- Las guías de las asignaturas están disponibles en <https://comercioyturismo.ucm.es/guias-docentes>
- SEG02-Mecanismos de coordinación docente-Turismo
- SEG02-ANEXOS: SEG02.3 Actas de Comisión de Coordinación de Grado
- SEG02-ANEXOS: SEG02.4_2021-09_Directrices coordinación docencia
- SEG02-ANEXOS: SEG02.4_2021-09_Comunicación directrices coordinación docencia
- SEG02-ANEXOS: SEG02.4_Formulario-Coordinación y seguimiento de la docencia

- SEG02-ANEXOS: SEG02.4_PE-13. Desarrollo de la actividad docente_03_Modf Nov21
- SEG02-ANEXOS: SEG02.4_PE-13.1 Desarrollo de la actividad docente_GUIAS-DOCENTES
- Otras evidencias: 1_FCyt_Indicaciones-guias-docentes_21-22
- Otras evidencias: 2_UCM - Solicitud de guías docentes_Anonimizado
- Otras evidencias: 3_UCM - Solicitud de guías docentes y observaciones a guías recibidas_Anonimizado

CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DE VALORACIÓN:

Se mantiene valoración: en el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Turismo este criterio fue calificado como "B. El estándar para este criterio se logra completamente" sin establecer recomendaciones enumeradas específicamente en el informe final. Se mantiene

Actualmente se continúa con el mantenimiento y actualización de la información puesta a disposición de los grupos de interés a través de la web (<https://comercioyturismo.ucm.es/grado>), siendo el canal más relevante. Se han incorporado accesos directos a las guías docentes y al cv del profesorado en la sección de estudios de grado.

Adicionalmente, la Facultad de Comercio y Turismo cuenta con una Delegación de Comunicación Institucional y Transformación Digital en la que se desarrollan actividades relativas a la comunicación externa e interna de la misma, estando éstas muy vinculadas a la realidad digital. De forma más detallada, la facultad cuenta con perfil en las siguientes redes sociales. Además, cuenta con una web propia, en la que destaca el apartado de noticias pues en el mismo se publican todos los eventos, conferencias, seminarios celebrados tanto en la Facultad como aquellos en los que la misma ha participado, tales como Fitur o las Efemérides de la propia Facultad. La media de publicaciones anuales en la web en este apartado es de 25, en Instagram de 60, en LinkedIn de 65 y en YouTube de 10.

Respecto al buzón de quejas y sugerencias, se observó que era poco utilizado, sin embargo, se atiende de manera continuada las necesidades, quejas y sugerencias de estudiantes a través del Vicedecanato con competencias en Estudiantes (actualmente hay un Vicedecanato específicamente creado para ello). En consecuencia, desde el curso 2019/2020 se ha habilitado un proceso de registro de tratamiento de quejas y sugerencias adicional que incorpora los tratamientos realizados por correo electrónico. Desde el curso 2021/2022 se registra también las quejas, sugerencias e incidencias recibidas verbalmente. Anualmente se realiza un informe basado en este registro que se incorpora a las memorias de seguimiento anuales.

EVIDENCIAS:

- Otras evidencias: Informe de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas y tramitadas 2020/2021
- Acceso directo de cv profesorado y guías docentes: <https://comercioyturismo.ucm.es/grado>
- Apartado de noticias web: <https://comercioyturismo.ucm.es/noticias>
- Perfiles de redes sociales:
 - o Instagram: https://www.instagram.com/fcyt_ucm
 - o YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UctUYgcS1YSk3bapneADYrAg>
 - o LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/52143659/admin>

CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DE VALORACIÓN:

Se mantiene valoración: en el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Turismo este criterio fue calificado como "B. El estándar para este criterio se logra completamente" sin establecer recomendaciones enumeradas específicamente en el informe final.

En relación con las observaciones recibidas sobre información relacionada con la inserción laboral de graduados se han planificado y desarrollado medidas para mejorar estos aspectos.

El Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid tiene establecido un procedimiento para recabar información

sobre satisfacción con la titulación de egresados cuyo envío se realiza al año siguiente al del curso de finalización de estudios, mientras que la encuesta de inserción laboral se realiza dos años después del curso de finalización. El período de trabajo de campo se lleva a cabo entre mayo y junio. En cuanto a la metodología, se trata de encuestas online basadas en un sistema CAWI propio del Vicerrectorado de Calidad. Con envíos de correos electrónicos de invitación con un enlace de acceso individual para encuestado, y un correo recordatorio a aquellos egresados que no han respondido al cuestionario a la fecha del recordatorio. Tras el trabajo de campo online de la encuesta de inserción laboral, esta se complementa con trabajo de campo basados en encuestas telefónicas con el objetivo de aumentar la tasa de participación. Por parte de la Facultad de Comercio y Turismo se realiza, de manera complementaria, campañas de recogida de datos para la elaboración de informes de inserción propios. Como parte integrante de la Conferencia de Decanas y Decanos en Turismo esta Facultad participa en el estudio de inserción de egresados en turismo que se está llevando a cabo para toda España.

En relación con la participación general en las encuestas de satisfacción, desde el Vicerrectorado se han establecido incentivos para fomentar la cumplimentación de encuestas (sorteos de artículos, trabajo de campo mediante llamadas telefónicas) y desde la Facultad de Comercio y Turismo se complementan estas acciones con la elaboración de material divulgativo que facilita la comprensión de la finalidad de las distintas encuestas.

EVIDENCIAS:

- Material divulgativo disponible: <https://comercioyturismo.ucm.es/encuestas-de-satisfaccion>
- Resultados de la encuesta de inserción laboral y satisfacción de los egresados: <https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-de-insercion-laboral-de-los-egresados>
- SEG06-Egresados
- SEG06-Anexos

CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DE VALORACIÓN:

Se mantiene valoración: en el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Turismo este criterio fue calificado como "B. El estándar para este criterio se logra completamente" sin establecer recomendaciones enumeradas específicamente en el informe final.

Se destaca el incremento del número de doctores que imparte clase en el título, que pasa del 46% indicados en el autoinforme de renovación de acreditación al 57%, acumulando un total de 24 sexenios de investigación. En consecuencia, el personal adscrito que imparte clase en el centro participa habitualmente en proyectos y contratos de I+D+i y elabora publicaciones. Desde 2016, en un análisis no exhaustivo, el PDI que imparte con docencia en el centro ha participado en más de 130 proyectos y contratos y desarrollado más de 400 publicaciones científicas. Desde 2021, la Facultad de Comercio y Turismo dispone de un nuevo grupo de investigación adscrito al centro.

La evaluación docente a través del Programa DOCENTIA -anteriormente voluntaria- se ha establecido con carácter obligatorio y es de aplicación a todo el personal docente e investigador de la UCM, sea cual sea su categoría académica y su dedicación. Este programa se coordina y desarrolla desde el Vicerrectorado de Calidad. Todos los años el profesorado participa en el Plan Anual de Encuestas del Alumnado sobre la Actividad Docente del Profesorado y cada tres años se realiza la evaluación DOCENTIA-UCM. Del total de profesores que imparte clase en el título, un 34% obtuvo la evaluación DOCENTIA-UCM, de los cuales el 91'2% obtuvo evaluaciones positivas.

EVIDENCIAS:

- Tabla1-Estructura PDI_GradoTurismo_20-21
- CV profesorado: <https://comercioyturismo.ucm.es/curriculum-profesorado>
- Grupos de investigación adscritos a la Facultad de Comercio y Turismo: <https://comercioyturismo.ucm.es/grupos/grupos-centros-orden/22>

CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS Y SERVICIOS

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DE VALORACIÓN:

Se mantiene la valoración: en el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Turismo este criterio fue calificado como "B. El estándar para este criterio se logra completamente" sin establecer recomendaciones enumeradas específicamente en el informe final. No se realizaron observaciones adicionales en el informe.

En lo que respecta a la plantilla del personal de administración y servicios del centro, en la memoria Verifica se hace referencia a una estructura organizativa de la Facultad, que actualmente se mantiene, con Gerente, Jefe/a de Secretaría, Director/a de Biblioteca, Jefe/a de Conserjería y Delegado/a en el Centro de los Servicios Informáticos, dependiendo de estas figuras el resto del personal de administración y servicios (actualmente la plantilla la componen un total de 27 personas). Entre los servicios dirigidos a la mejora de la atención de estudiantes, se destaca la existencia de la oficina Erasmus y la oficina de prácticas externas.

Respecto a los recursos materiales, se mantiene lo contemplado en memoria verifica. Si bien se señala que en el curso 20/21 se reforzó el presupuesto destinado a equipamiento informático para el personal y la dotación de todas las aulas con equipamiento streaming.

EVIDENCIAS:

- SEG08-Infraestructuras

CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DE VALORACIÓN:

En el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Turismo este criterio fue calificado como "C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe". Se establecieron dos recomendaciones que han motivado la puesta en marcha de acciones de mejora que fueron recogidas en el anterior proceso de seguimiento especial y continúan en la actualidad. Las recomendaciones y medidas puestas en marcha se resumen en:

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

El conocimiento de idiomas es una competencia fundamental en el Grado en Turismo, por ello en el Plan de Estudios se incluye el aprendizaje de dos idiomas, uno el inglés y otro de libre elección, francés o alemán. Los alumnos cursan obligatoriamente dos idiomas en primer, segundo y tercer curso, y optativamente en cuarto curso. En el autoinforme de evaluación del proceso de seguimiento especial, se señalaron las medidas puestas en marcha de cara a mejorar esta situación, estas fueron: 1) el profesor realiza un test inicial (Placement Test) para conocer el nivel de idiomas de cada alumno, 2) las clases teóricas se imparten al nivel que aparece en la guía de la asignatura, y que supone unos conocimientos previos que el alumno debería haber adquirido en el bachillerato, 3) para los alumnos que tienen dificultades con ese nivel, se ofrecen tutorías específicas en las que pueden aprender los conocimientos básicos de los que carecen, 4) en las clases prácticas, los ejercicios y presentaciones se intentan realizar en grupos de alumnos con niveles lo más homogéneos posible.

Actualmente se mantienen estas directrices.

EVIDENCIAS:

- Otras evidencias: 5_Placement test

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

En el autoinforme de evaluación del proceso de seguimiento especial, se señaló que se había aprobado una modificación en la Memoria Verificada para la defensa del TFG, en el punto 5. Planificación de las enseñanzas: "Modificación del punto 5. Plan de Estudios. Descripción de materias. Módulo 6. Trabajo Fin de Grado, quedando de la siguiente forma: El Centro diseñará y aprobará un documento de reglamento sobre el TFG que se publicará en la web donde se especifique, entre otras cosas, el sistema de evaluación. Los profesores tutores serán los responsables de la evaluación tanto del trabajo como de la defensa oral. El profesor tutor podrá otorgar al TFG una calificación máxima de 8,9. No obstante, podrá proponer a la Comisión del TFG calificaciones superiores que serán otorgadas por la propia Comisión. En este caso, la Comisión del TFG podrá, si lo considera conveniente, convocar al estudiante a una posterior defensa oral ante un Tribunal nombrado por la Comisión de TFG, cuyos miembros serán elegidos por esta Comisión, preferentemente de entre los profesores encargados de la docencia y seguimiento de los grupos de TFG y presidida por el coordinador del Grado. La presentación oral será una síntesis del trabajo y se destacarán los principales hallazgos e implicaciones del

mismo."

La Comisión de Calidad y los Coordinadores de los Grados que se imparten en el Centro elaboraron unas Directrices de TFG únicas para todas las titulaciones, que entraron en vigor durante el curso 2018/2019 y en las que se recogía lo establecido en el Plan de Mejoras: 1) el inicio del proceso, los alumnos manifiestan sus preferencias sobre los tutores designados por los Departamentos; la asignación se realiza con ayuda de un programa informático en función de la nota media de su expediente académico, 2) los alumnos que deseen realizar su TFG con un tutor concreto podrán hacer la propuesta directamente al tutor, deben tener al menos un 6 de calificación media. En todo caso el profesor debe aceptar y la Comisión TFG deberá aprobar el tema acordado entre profesor y alumno. 3) una vez hecha la asignación de tutores, se comunicará a alumnos y tutores. Posteriormente el tutor fijará las posibles líneas de trabajo, 4) la entrega de los trabajos se realizará utilizando la aplicación informática turnitin, programa antiplagio disponible en el campus virtual 5) con carácter general, los profesores tutores de TFG serán los responsables de la evaluación de los estudiantes matriculados en sus grupos y de dar traslado de sus calificaciones al Coordinador del TFG por el procedimiento que se habilite, así como la revisión en caso de que el alumno lo solicite 6) todos los alumnos tendrán que exponer oralmente ante su tutor y otro profesor o profesores un resumen de su TFG. Esta presentación es requisito indispensable para aprobar el TFG. El tutor podrá denegar al alumno este trámite si considera que el trabajo no reúne la calidad suficiente para aprobar, 7) el profesor tutor podrá otorgar al TFG una calificación máxima de 8,9. No obstante, podrá proponer a la Comisión del TFG calificaciones superiores que serán otorgadas por la propia Comisión. Los tutores que deseen asignar una calificación superior (ya sea para sobresaliente o para matrícula de honor), deberán cumplimentar un informe y enviarlo junto a la solicitud de esa nota. No se atenderán peticiones sin el informe correspondiente, 8) se convocará a una defensa oral del TFG ante un Tribunal nombrado por la Comisión de TFG en el caso de que el alumno opte a la calificación de Matrícula de Honor o Sobresaliente.

Estas directrices son las que se aplican actualmente en todas las titulaciones de grado de la facultad y aparecen publicadas tanto en la web del centro como en el campus virtual de la asignatura de Trabajo fin de grado.

EVIDENCIAS:

- SEG03-ANEXOS: SEG03.5_Memoria de verificación modificada Grado en Turismo 2019
- SEG03-ANEXOS: SEG03.5_Informe-de-verificacion-modificado-2019
- SEG04.2-TFG

CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO DE VALORACIÓN:

En el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Turismo este criterio fue calificado como "C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe". Se estableció una recomendación: 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 el autoinforme de evaluación del proceso de seguimiento especial, se señaló que se habían adoptado una serie de medidas encaminadas a mejorar la satisfacción del profesorado y del alumnado en las que se insiste en la importancia de la participación en las encuestas de satisfacción. Estas medidas se resumen en:

- Las medidas adoptadas referentes a la satisfacción del profesorado fueron: 1) Reasignación de estudiantes repetidores a los grupos intermedio y de tarde con objeto de reducir el tamaño de los grupos de mañana, que eran los más masificados, 2) Puesta en marcha de distintos programas de mentorías y tutorías, con objeto de que los alumnos obtengan un mejor aprovechamiento.
- Las medidas adoptadas referentes a la satisfacción del alumnado fueron: 1) Se incide en la importancia de los contenidos prácticos de los programas de las asignaturas en las reuniones de la Comisión de Grado. La vicedecana de Ordenación Académica y Alumnos intervino en la reunión de la Comisión de Grado de fecha 17 de noviembre de 2017, haciendo especial hincapié en la parte práctica de las asignaturas. Según lo establecido en la Guía de Organización Docente de la Facultad, las 4 horas de clase de una asignatura normal se imparten en dos bloques de dos horas. Uno de los bloques (Bloque A) es común para todos los estudiantes, mientras que el otro bloque (Bloque B) está pensado para que el grupo de estudiantes se divida en dos mitades y cada mitad del grupo desarrolle solo una hora de docencia. Este segundo bloque va dirigido a actividades más prácticas y participativas que se puedan desarrollar mejor con un número menor de estudiantes en el aula, 2) en la actualización de las guías se puso énfasis en que no se solaparan los programas de las asignaturas, 3) desde el Decanato se transmitieron instrucciones dirigidas a profesores y personal de administración y servicios, para conseguir un mejor funcionamiento de los servicios administrativos. En este sentido, se amplió el horario de secretaría, y se ha requerido a los profesores la entrega de calificaciones y actas en los plazos establecidos. 4) A los

alumnos se les guía desde un principio, fundamentalmente a los alumnos de primer curso a través de los programas de mentorías sobre cuestiones de funcionamiento de la Universidad y en concreto de la Facultad.

En el informe final de especial seguimiento quedó constancia de las medidas planteadas y se obtuvo una valoración global positiva.

En la encuesta de satisfacción del alumnado, en el curso 2020-2021, han participado 148 alumnos, que supone un 15,4% del total. La puntuación obtenida del curso 2020-2021 respecto al nivel de satisfacción global con la titulación en Turismo fue del 6,1, dato exactamente igual que el del curso 2019-2020 que fue de 6,17. El nivel de satisfacción del título se encuentra en línea con la satisfacción general de los alumnos con la UCM en 2020-2021, que fue de 6,1. Los aspectos mejor valorados son: el nivel de dificultad del grado es apropiado (7), los contenidos de las asignaturas están organizados y no solapados (6,4); la formación recibida está relacionada con las competencias de la titulación (6,2); la titulación la relación calidad-precio es adecuada superior a 8; la titulación tiene orientación internacional (5); la titulación integra teoría y práctica (5,7). En general, se ha logrado incrementar la satisfacción de los ítems respecto al curso de acreditación, con excepción de la innovación en contenidos, el acceso al mundo investigador y el componente práctico, cuya satisfacción se ha mantenido o incrementado ligeramente pero siguen mostrándose por debajo de 5.

En la encuesta de satisfacción del PDI del curso 2020-2021 han participado 20 profesores. El resultado más relevante es la satisfacción global del profesorado respecto a la titulación, que sigue manteniéndose muy alto, obteniendo una puntuación de 7,9 en el año 2020-2021. La valoración global del profesorado respecto a la UCM se ha situado en un 8,7. A nivel específico, casi todas las valoraciones respecto a la titulación son muy favorables, con puntuaciones superiores a 7 e incluso a 8 en la mayoría de apartados, siendo particularmente positiva la valoración del campus virtual en un 8,8 habiendo sido este un instrumento imprescindible de trabajo durante estos años. No se suspende, en ningún ítem. También son destacables las altas puntuaciones de los apartados: satisfacción con la actividad docente de la titulación (8,2); importancia de la titulación en la sociedad (9,1); formación académica relacionada con las asignaturas impartidas (9,1); volvería a elegir esta titulación (8,3) y recomendaría la titulación a un estudiante (7,8) y el nivel de orgullo de ser profesor de la UCM (8,9). En concreto se ha incrementado la satisfacción de los ítems alumnos por aula (6'3) y aprovechamiento de tutorías (5'9) respecto al curso de renovación de acreditación.

EVIDENCIAS:

- Encuestas de satisfacción 20/21 (estudiantes, profesorado): <https://comercioyturismo.ucm.es/encuestas-de-satisfaccion-con-las-titulaciones>