

Informe autoevaluación: 2500981 - Grado en Turismo

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

Este informe de autoevaluación ha sido redactado por la Coordinación de la titulación bajo la supervisión del Vicedecanato de Estudios y Calidad y revisado y aprobado por la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo en su sesión del 12 de julio de 2023 constituyente del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC). En el SGIC de la Facultad se encuentran representados todos los colectivos implicados en el grado: alumnos, profesores y personal de administración y servicios (PAS), por lo que se considera que el informe ha estado sometido a información de los grupos de interés. Finalmente ha sido aprobado por la Junta de Facultad en su sesión del 14 de julio de 2023.

1. Datos identificativos del título: El Grado de Turismo es un título de la UCM que se imparte en la Facultad de Comercio y Turismo. Pertenece a la rama de conocimiento de Ciencias Sociales y Jurídicas. Su tipo de enseñanza es presencial y se imparte exclusivamente en castellano. Lo conforman 240 créditos ECTS. Se implantó en el curso académico 2009-2010.

2. Valoración global del cumplimiento del proyecto establecido en la Memoria de Verificación. El Grado se imparte de forma eficaz, coordinada y con complacencia de las personas implicadas y es coherente con el perfil de competencias y objetivos recogidos en la memoria verificada. Desde su puesta en marcha el título cuenta con las memorias anuales de seguimiento y sus correspondientes informes de seguimiento por parte del Vicerrectorado de Calidad de la Universidad y con informes de seguimiento realizados por la Fundación para el conocimiento Madri+d. Las recomendaciones señaladas en los informes se han cumplido progresivamente.

3. Principales dificultades encontradas en la puesta en marcha y desarrollo del Título. La puesta en marcha del título no tuvo ninguna dificultad de manera general. Lo único a destacar al igual que en toda la Universidad fue la pandemia COVID 19 periodo en el cual hubo que adaptar una docencia presencial a online. En el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Turismo se detectó un desajuste entre la oferta prevista y la oferta real de plazas de nuevo ingreso que exigió 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. Otros cambios a destacar en la memoria tras la renovación de acreditación y que van encaminados a la mejora del título son: el ajuste de presencialidad de actividades formativas y del sistema de evaluación de TFG, mejora de los requisitos de idioma para el acceso de estudiantes de habla no hispana y requisitos del PDI para la impartición de docencia en inglés. Con respecto a desarrollo del Título en el último proceso de seguimiento ordinario, en el informe de autoevaluación: 2500981 del Grado en Turismo se abordaron las dificultades identificadas en los criterios 1, 6 y 7, dando respuesta a las recomendaciones planteadas en el informe de autoevaluación, lo que condujo a una mejora en la calificación de los criterios por parte de la agencia evaluadora. Actualmente todos los criterios tienen B.

4. Valoración global. Los indicadores ponen de manifiesto el alto grado de cumplimiento de lo establecido en la Memoria del título puesto que su valoración es altamente satisfactoria (cumple) en todos los criterios evaluados. De ello se desprende que este Grado se imparte de forma eficaz, coordinada y a satisfacción de las personas implicadas desde su implantación curso académico 2009- 2010.

5. Acciones de mejora. Tal y como se ha señalado en el apartado 3, dificultades encontradas en el desarrollo del título, las acciones de

mejora han ido encaminadas a atender aspectos relacionados con los siguientes criterios:

Criterio 1. El desajuste entre la oferta prevista y la oferta real de plazas de nuevo ingreso exige modificar la Memoria de verificación. La adaptación del contenido de algunas guías docentes a lo especificado en la Memoria y mejorar la coordinación horizontal y vertical para impedir solapamientos de algunas asignaturas.

Criterio 6. Se recomendaba la potenciación y mejora (diferenciando quizás por niveles) de la enseñanza de lenguas extranjeras. Ajustar la evaluación del TFG según Memoria.

Criterio 7. Se recomendaba incrementar el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés.

DIMENSIÓN 1. La gestión del título

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA DISCIPLINA Y SE HA IMPLANTADO CONFORME A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA MEMORIA VERIFICADA Y/O SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Estructura del plan de estudios, actividades formativas, competencias y resultados de aprendizaje. Desde 2009-2010 el Plan de Estudios del Grado en Turismo se ha implantado con éxito. Se han impartido todas las asignaturas y las actividades académicas, ajustándose a lo indicado en la Memoria de Verificación del Título. La estructura del plan de estudios en cuanto a módulos, materias no ha experimentado modificaciones desde su implantación. En cuanto a las actividades formativas (trabajo guiado, trabajo autónomo, trabajo grupal, tutorías personalizadas, seminarios, exposiciones, tutorías personalizadas) facilitan la adquisición de los resultados del aprendizaje previstos para los/las estudiantes. Se han seguido las indicaciones de la Memoria de Verificación y las evaluaciones confirman que las actividades formativas son correctas. Todos estos datos están disponibles en la página Web del Grado <https://www.ucm.es/estudios/grado-turismo> (EV01). Los cambios producidos en la modificación de la Memoria Verificada están relacionados con el ajuste de la presencialidad de las actividades formativas (apartado 5.5.), así como el ajuste del sistema de evaluación del Trabajo Fin de Grado para acotar la ponderación de los dos sistemas de evaluación (defensa oral y memoria escrita).

El Informe final de renovación de la acreditación (2017) calificaba este criterio con una D e incluía el necesario seguimiento de las siguientes modificaciones. La primera, "El desajuste entre la oferta prevista y la oferta real de plazas de nuevo ingreso exige modificar la Memoria de verificación". En este sentido se adecuó la Memoria de verificación respecto a las plazas ofertadas y ajustándola a la oferta real, incrementado su número a 300. La segunda, "Deben adaptarse el contenido de algunas guías docentes a lo especificado en la Memoria". En este sentido, la Universidad ha adecuado el contenido de las guías docentes a lo especificado en la Memoria verificada respecto a las actividades formativas y criterios de evaluación. Destaca como práctica positiva el Manual de indicaciones para elaborar las guías docentes. Con respecto a la recomendación: "Se recomienda mejorar la coordinación horizontal y vertical para impedir solapamientos de algunas asignaturas". En este sentido se ha mejorado la coordinación horizontal y vertical, implicando a los departamentos con carga docente en la titulación para evitar el solapamiento de contenidos que existía en algunas asignaturas. Mejora también la coordinación de la gestión y el contenido de las guías docentes, a través de la Comisión de grado.

Como puede comprobarse en las memorias de seguimiento, se han ido incluyendo las recomendaciones solicitadas por evaluaciones realizadas. En el punto 6.2 cuyo enunciado es: "Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Recomendaciones o recomendaciones de especial seguimiento establecidas en el último informe de seguimiento del Título realizado por la agencia externa", se han cumplido y explicado en la memoria de seguimiento del Grado en Turismo 2021-22 (memorias anuales de seguimiento: <https://www.ucm.es/grado-en-turismo>).

Las acciones puestas en marcha han sido evaluadas favorablemente. La Fundación para el conocimiento Madri+d emitió el informe final para la evaluación de seguimiento ordinario del título en Turismo con fecha 04 de octubre de 2022 en el que incrementaba la valoración de este criterio con una B.

Modalidad de impartición e idiomas. El título se imparte completamente en castellano, con excepción de las asignaturas de

idiomas extranjeros, y de manera presencial. Para potenciar las competencias lingüísticas y siguiendo el plan de internacionalización de la UCM, se ofertan asignaturas optativas en inglés de manera adicional a los grupos que ya se imparten en castellano.

Tamaño del grupo. Como se ha comentado en la modificación de la Memoria Verificada de 2019 se ajustó la oferta de plazas de nuevo ingreso, incrementándose de 200 a 300. Actualmente se ofertan 240 plazas para Grado en Turismo y 50 para Doble Grado en Turismo y Comercio. El tamaño de los grupos se considera adecuado, planificando la distribución de estas plazas en 4 grupos de 60 estudiantes para el grado y 1 grupo más de 50 plazas para el doble grado.

La asignatura obligatoria de Prácticas Externas (12 ECTS), en este Grado, es importante por la dimensión práctica de la propia disciplina y la titulación. Como se explica posteriormente en el apartado 6.1, casi 100 empresas e instituciones publicaron ofertas de Prácticas para el Grado en Turismo en 2021-22. En el curso 2021-2022, 226 alumnos realizaron prácticas curriculares, y 44 alumnos prácticas extracurriculares. En el doble grado en Turismo y Comercio 94 alumnos hicieron prácticas curriculares en el curso 2021-22, 48 en Turismo. (EV10.1). La gestión administrativa de estas prácticas se lleva a cabo en la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo. Se dispone de un sistema informático denominado GIPE (Gestión Integral de Prácticas en Empresas), que facilita los trámites tanto para los alumnos como para las empresas y la facultad, asegurando una coordinación eficiente entre los tutores académicos y los tutores de las empresas. Las prácticas se llevan a cabo en diferentes entidades externas con las que se establecen acuerdos para su buen desarrollo conforme con los requisitos del título.

Toda la información relacionada con las prácticas está disponible en la web del centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/practicas-en-empresas>). [EV10.1-Informe de prácticas externas].

La normativa de permanencia está de acuerdo con las normas generales de la UCM, incluyendo tipos de matriculación, anulación de las mismas, cómputo de convocatorias, mínimos a superar por los/las estudiantes y normas relativas a compensación. Esta normativa se aplica correctamente y está de acuerdo con lo establecido en la Memoria de Verificación. <https://www.ucm.es/informacion-permanencia>.

Transferencia y reconocimiento de créditos, (TABLA 5). La mayoría del alumnado accede al Grado sin haber cursado asignaturas universitarias previas; para casos en los que sí lo han hecho, se procede a un estudio específico de los casos en que no lo sean, reconociéndose generalmente las asignaturas básicas de la misma rama de conocimiento. Este estudio se realiza por parte de la Subcomisión de transferencia y reconocimientos del centro, de la que forman parte profesorado nombrado por los departamentos, que informa de las asignaturas de su área de conocimiento. Todo ello, previa valoración de las similitudes de los contenidos temáticos, de las competencias y objetivos tanto de la asignatura que se solicita convalidar como de la asignatura ya cursada. Toda la información sobre reconocimiento de estudios está disponible en: <https://comercioyturismo.ucm.es/reconocimiento-de-creditos>

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: En la modificación de Memoria Verificada realizada en 2019 se actualizó el SGIC estableciendo los mecanismos para garantizar la calidad de los títulos impartidos por la Facultad de Comercio y Turismo y la coordinación de los mismos. Este sistema está implantado y funcionando de manera satisfactoria. En un primer nivel del sistema, la Comisión de Calidad del Centro es el órgano responsable de garantizar la calidad de las titulaciones, como Comisión delegada de la Junta de Facultad. En un segundo nivel, se establecen dos elementos básicos del sistema de coordinación para el título: el Coordinador/a del título y la Comisión de Coordinación del título.

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

Para mejorar la coordinación horizontal entre los títulos, a partir de junio de 2021, se intensificaron las reuniones entre las coordinadoras de los grados impartidos en la Facultad de Comercio y Turismo a las que, también acude de forma puntual, la

Vicedecana de Estudios y Calidad [EV02B_4]. Estas reuniones han permitido implementar mejoras, en cuanto a la homogeneización de procesos relativos a la coordinación de los TFG y la estandarización del proceso de comunicación con coordinadores de asignaturas y alumnos. Adicionalmente a estas reuniones periódicas, existe una comunicación muy frecuente entre sus miembros; por ejemplo, se realizan reuniones entre las Coordinadoras de Turismo y Comercio y el Doble Grado en Turismo y Comercio cada vez que se necesita tratar las cuestiones que requieren gestión, fundamentalmente lo relativo a la organización de los Trabajos Fin de Grado (TFG). Además, ante cualquier cuestión que así se requiere se consulta con la Vicedecana y si los asuntos lo requieren se convoca una Comisión de Calidad.

Asimismo, para mejorar la comunicación de la coordinación con el alumnado, a partir de septiembre de 2021, se comenzó a realizar una reunión al año con los delegados de la titulación [EV02B_3]. Esto ha ayudado a detectar mejor las debilidades y fortalezas del título por parte del alumnado y trabajar en la mejora de las mismas.

Por otro lado, contamos con la Comisión de Coordinación que auxilia al Coordinador del Grado en sus funciones. La comisión está formada por el coordinador del Grado, nombrado por la Decana de la Facultad y por los Profesores Coordinadores de cada Asignatura en el Grado, elegidos por los Consejos de Departamento correspondientes.

En las reuniones de la Comisión de Coordinación se informa a los profesores de aquellas novedades que afectan a la titulación y se debate sobre 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 puntuales que van surgiendo durante el curso y que resulten de interés para el desarrollo de la actividad docente. En el caso de los asuntos relacionados con el Trabajo Fin de Grado, existe una subcomisión nombrada al efecto.

Desde el curso 2020-2021, las reuniones de la Comisión del Grado en Turismo se han realizado conjuntamente con la Comisión del Grado en Comercio y la Comisión del Doble Grado en Turismo y Comercio, asistiendo la Vicedecana de Estudios y Calidad, de esta forma se trata de conseguir que las normas y directrices de coordinación sean las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad. Habitualmente se realizan un mínimo de tres reuniones en el año académico [EV02B_1], con excepción de la situación de excepcionalidad impuesta como consecuencia del desarrollo de la pandemia COVID 19, en el curso 2019-20, cuando se establecieron mecanismos de coordinación específicos [ver detalle en Documentos: EV02D] que sustituyeron a las reuniones de Comisión del Grado. En dicho periodo el contacto entre los coordinadores, la Comisión de Grado y la Vicedecana de Estudios y Calidad ha sido fluido, hecho a través de canales diferentes: correo electrónico, llamadas de teléfono. En el segundo semestre de 2020-21 se retomaron las reuniones, continuando con normalidad en el curso 2021-22 y actualmente en el curso 2022-23.

En las reuniones de la Comisión de Calidad y de la Comisión de Coordinación del Título se han tratado los asuntos relacionados con las modificaciones necesarias y recomendaciones establecidas en los informes de acreditación y seguimiento externos e internos (EV02A y EV02B). En relación con las acciones de mejora puestas en marcha, en los cursos 2020-21 y 2021-22 se han revisado los procedimientos de desarrollo de la docencia y de elaboración de guías (EV02C).

Por último, indicar que para la mejor gestión de los TFG las coordinadoras cuentan con la Comisión de TFG, donde se abordan cuestiones relacionadas con los procedimientos de tutorización, directrices, formación de tribunales y evaluación del TFG. Dicha comisión se suele reunir una serie de veces durante el curso académico [EV02B_2]. En esta línea y para mejorar la comunicación con tutores y alumnado, a partir del curso 21-22, se realizan dos reuniones informativas sobre TFG (una para el alumnado y otra para los tutores) a principios del curso. Además, para reforzar esta comunicación con los tutores, se ha creado un campus de coordinación de TFG exclusivo para los tutores donde se informa sobre: procedimientos de tutorización, calendario y documentación necesaria para evaluación de los TFG.

Para el caso de asignaturas con carga teórica y práctica, el centro tiene establecidas directrices en la guía de organización de la docencia que se encuentra disponible en la sección de profesorado de la web del centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/file/gui%CC%81a-de-organizacio%CC%81n-docente-facultad-de-comercio-y-turismo>) y se envía a todo el profesorado al inicio de cada semestre, donde se incluye el reparto que debe realizarse de las horas teóricas y prácticas (EV02C-Guía de organización de la docencia).

El título se imparte en la Facultad de Comercio y Turismo y en modalidad exclusivamente presencial. La única excepción se produjo durante la situación de emergencia sanitaria provocada por la pandemia. En este periodo, durante los cursos 2019/20, 2020/21 y 2021/22 se contempló el funcionamiento en tres escenarios distintos de docencia: presencial, híbrida, online en toda la UCM adaptando las guías docentes según las directrices marcadas por la Universidad y, en su caso, el plan de organización de la

docencia del centro [EV02D-Coordinación durante Crisis Covid-19].

El Grado en Turismo cuenta con Prácticas Externas (12 créditos). El centro dispone de una Oficina de prácticas y de la figura de la Delegada de la Decana para la Empleabilidad y el Emprendimiento que constituyen el mecanismo principal de coordinación de prácticas externas para todas las titulaciones del centro. Las prácticas son supervisadas por un tutor académico y un tutor de empresa. Todo el proceso de gestión de las prácticas externas (convenio, oferta y asignación) así como su desarrollo y evaluación, incluyendo la coordinación entre parte académica interna y parte externa (entidades) queda registrado a través del sistema informático GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas). [EV10.1-Informe de prácticas externas y anexos].

Con respecto al Grado de satisfacción de los diferentes grupos involucrados con el título con la coordinación, para el curso 2021-2022 destaca que el PDI valora con un 8,3 la Coordinación del Grado en Turismo y un 8.4 Coordinación del Doble Grado en Turismo y Comercio. Con respecto a los estudiantes otorgan un valor de 6.38 en la Coordinación del Grado en Turismo y un 6.8 a la Coordinación del Doble Grado en Turismo y Comercio la (EV09). El PAS no dispone de encuesta desagregada por título, si no que valora de manera global el centro, pero cabe destacar que valoran positivamente la información de titulaciones (10), la relación y comunicación con alumnado y profesorado (7.7) así como la comunicación con los responsables académicos (7.3).

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El número de estudiantes matriculados, según los datos UCM de las tablas de indicadores ICM1, ICM2 e ICM3, recogidos en la memoria de seguimiento 2021-22 son los siguientes (Tabla 03.A).

Indicadores grado en Turismo

Curso 2019-2020: Plazas ofertadas: 240; matricula: 227; porcentaje cobertura: 94,58%

Curso 2020-2021: Plazas ofertadas: 240; matricula: 222; porcentaje cobertura: 92,85%

Curso 2021-2022: Plazas ofertadas: 240; matricula: 221; porcentaje cobertura: 92,08%

Indicadores Doble grado Turismo y comercio

Curso 2019-2020: Plazas ofertadas: 50 matricula: 52; porcentaje cobertura: 104%

Curso 2020-2021: Plazas ofertadas: 50; matricula: 49; porcentaje cobertura: 98%

Curso 2021-2022: Plazas ofertadas: 50; matricula: 47; porcentaje cobertura: 94%

Tal como muestran los datos las plazas ofertadas no superan las plazas establecidas para nuevo ingreso en memoria verifica (300 plazas en total), logrando una cobertura superior al 90%.

Los criterios de admisión, el perfil de ingreso y requisitos están disponibles en el siguiente enlace:

<https://comercioyturismo.ucm.es/estudios/2023-24/grado-turismo-acceso>. El alumnado que ha accedido al Grado en turismo tiene una nota de corte de 5, mientras que para el Doble Grado de Turismo y Comercio es de 9,9. [EV11].

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El título actualmente está implantado correctamente según las condiciones establecidas en Memoria verificada vigente. Habiendo superado satisfactoriamente de manera global el proceso de renovación de acreditación anterior, este Criterio 1 de Organización y Desarrollo obtuvo valoración D, con modificaciones necesarias y recomendaciones que fueron atendidas en los cursos siguientes y que han sido evaluadas favorablemente en el último proceso de seguimiento ordinario realizado en 2022, incrementando la valoración de este Criterio como B.

LISTADO DE EVIDENCIAS QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ

EV01. Guías docentes, programas, competencias, actividades formativas y sistemas de evaluación asignaturas.

EV02. Documentación o informes que recojan mecanismos de coordinación docente.

TABLA 05. Listados de estudiantes que han recibido reconocimiento de créditos.

EV010.1 Procedimiento interno de gestión de Prácticas externas (a, b, c, d, e)

EV11. Aplicación de criterios de admisión Tabla 03.A

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE MECANISMOS PARA COMUNICAR DE MANERA ADECUADA A

TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA Y DE LOS PROCESOS QUE GARANTIZAN SU CALIDAD.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Actualmente se continúa con el mantenimiento y actualización de la información puesta a disposición de los grupos de interés a través de la web del centro (<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. (<https://comercioyturismo.ucm.es/curriculum-profesorado>). La información específica del título (denominación, vías de acceso, perfil de ingreso, estructura del plan de estudios, idiomas, plazas, etc.) se encuentra detallada en la sección específica del título (<https://comercioyturismo.ucm.es/estudios/2023-24/grado-turismo>).

Además de la información general, en la web de la Facultad de Comercio y Turismo, el usuario puede conocer los detalles específicos de la docencia en el año académico actual accediendo desde Alumnos (<https://comercioyturismo.ucm.es/alumnos>) al Calendario Académico, los Horarios, Calendario de Exámenes, Servicios de la Facultad y Servicios de la UCM. En cuanto a las aulas, están debidamente señaladas en los horarios junto al nombre de cada asignatura y del profesor/a responsable, todo ello organizado por cursos.

Las guías docentes, figuran en la web de la Facultad de Comercio y Turismo <https://comercioyturismo.ucm.es/guias-docentes>, disponibles para el Grado en Turismo y para el Doble Grado en Turismo y Comercio. También en ella figura un enlace al díptico de cada una de las titulaciones, donde aparece la información más relevante del Grado, especialmente útil cuando se requiere información breve y clara sobre la titulación, previa a la primera matrícula. El alumnado, una vez matriculado, tiene a su disposición la forma de contactar con la coordinación del Grado y con el profesorado de las distintas materias, a quienes podrán exponer sus dudas y solicitar orientación, a través del Campus Virtual, los correos electrónicos del profesorado y las tutorías presenciales.

A la información relativa a la Calidad del Grado se accede desde la pestaña de Calidad (<https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>), donde puede encontrarse todo lo relativo al Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC), la Memoria de Verificación, las Memorias anuales de seguimiento, las Memorias de las actividades realizadas por la Facultad, el resultado de los informes de Acreditación y Seguimiento, la resolución favorable para la renovación de la acreditación, el Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar, el personal académico de la Facultad, los Proyectos de innovación docente y calidad de la Facultad, el Sistema de quejas y reclamaciones, las encuestas de satisfacción, los principales indicadores de resultados y los resultados de la encuesta de inserción laboral de los egresados.

La información de la web es revisada y actualizada periódicamente garantizando la veracidad y accesibilidad de la información acorde a la Memoria de Verificación del Grado. Respecto al procedimiento para actualización de información en diferentes portales, este aspecto ha sido objeto de análisis y seguimiento por parte de la Comisión de Calidad del centro y la coordinación de los títulos, ya que es posible acceder a portales con información a través de la sección de estudios de la Facultad de Comercio y Turismo y la sección "estudiar" de la UCM. Se realizó una reunión monográfica de coordinadores de título para evaluar la revisión de los espacios web y el tratamiento de la cuestión de manera generalizada para todas las titulaciones de la Facultad. Fruto de estas reuniones se acordó realizar una revisión sistemática de los espacios web para mantener la información sincronizada en cada titulación.

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.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Se mantiene valoración: en el anterior proceso de renovación de la acreditación del Grado en Turismo este criterio fue calificado como B sin establecer recomendaciones enumeradas específicamente en el informe final.

La información objetiva y suficiente sobre el título está disponible y accesible en la web- institucional del centro, por lo que cumple bien este criterio de información y transparencia. El informe de seguimiento de la última memoria anual del Grado lo ha considerado como adecuado y coherente con la Memoria de verificación en todos sus puntos. A lo largo de las ediciones se han incorporado mejoras sugeridas por la UCM y la Fundación Madrid+d en sus informes de seguimiento.

En relación con la mejora de la información de la página web del centro se ha hecho un gran esfuerzo para mostrar más rápidamente la estructura del Grado, el tipo de asignaturas, adaptar la guía docente y presentarla desglosada por asignaturas independientes. Se ha ampliado y mejorado la información sobre el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Grado incluyendo, además de su composición, sus funciones y actividades, las mejoras implantadas en la titulación, y el plan de acciones y medidas de mejora, el sistema de quejas y reclamaciones, y los resultados de las encuestas de satisfacción.

LISTADO DE EVIDENCIAS

- Página web de los grados la Facultad de Comercio y Turismo: <https://comercioyturismo.ucm.es/grado>
- Acceso directo a la secretaria alumnos : <https://comercioyturismo.ucm.es/alumnos>
- Acceso directo de guías docentes: <https://comercioyturismo.ucm.es/guias-docentes>
- Acceso directo de cv profesorado: <https://comercioyturismo.ucm.es/curriculum- profesorado>
- Acceso directo a la Calidad del Grado: <https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>
- Apartado de noticias web: <https://comercioyturismo.ucm.es/noticias>

Perfiles de redes sociales:

- Instagram: https://www.instagram.com/fcyt_ucm
- YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCtUYgcS1YSk3bapneADYrAg>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/52143659/admin>

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

LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.

3.1. El SGIC dispone de un órgano responsable que analiza la información disponible del título para la toma de decisiones en el diseño, seguimiento, acreditación y mejora continua.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La Facultad de Comercio y Turismo cuenta con un Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SGIC). Este sistema fue modificado y contó con la aprobación de la Oficina de Calidad de la UCM el 1 de febrero de 2017 (<https://comercioyturismo.ucm.es/file/sgic-f-comercio-y-turismo-def-2-febrero-2017>). Dicha actualización se incorporó en la última modificación de la Memoria Verifica (2019). El responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo será el/la Decano/a de la Facultad o persona en quien delegue. Actualmente, la Comisión de Calidad del Centro es el órgano responsable de garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo, como Comisión delegada de la Junta de Facultad, y presidida por la Vicedecana de Estudios y Calidad. La relación nominal de la composición de la Comisión de Calidad se encuentra publicada en la web de la Facultad: <https://comercioyturismo.ucm.es/file/relacion-nominal-de-los-responsables-del-sgic>. Toda la información relativa a su funcionamiento se encuentra disponible en: <https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>.

La Comisión de Calidad se reúne periódicamente, al menos, tres veces durante el curso académico. En estas reuniones se analiza la información de los títulos, siendo especialmente importantes las sesiones de evaluación de memorias de seguimiento anuales internas, y se toman decisiones respecto a los planes de mejora internos que acompañan dichas memorias anuales. Asimismo, se analizan los informes de evaluación y seguimiento internos (anuales) y externos (ordinarios, especiales, etc.) y se atienden las recomendaciones y modificaciones necesarias recibidas. Este organismo es quien, en caso necesario, propone actualizaciones y modificaciones de los títulos, también es quien coordina los procesos de evaluación interna para la acreditación de los títulos [EV02A-Actas Comisión de Calidad].

El SGIC del Grado de Turismo se sustenta en dos Comisiones de Facultad: la Comisión de Calidad de Estudios de la Facultad (primer nivel del SGIC) y la Comisión de Coordinación (segundo nivel del SGIC), ya explicada en el punto 1.2.

El SGIC y las composiciones de la Comisión de Calidad de la Facultad y Subcomisión de Calidad del Grado están publicados en la

página web de la Facultad (<https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>), como se ha señalado y se incluye también, las memorias de seguimiento interno y externo, los planes de acciones y mejoras asociadas a las mismas y los resultados de las evaluaciones, también se puede encontrar el procedimiento y formulario de sugerencias y quejas, los informes históricos sobre calidad del Grado y otros contenidos de interés (Proyectos de Innovación docente y mejora la calidad de la Docencia, encuestas satisfacción, proyectos de investigación).

En resumen, el SIGC del Grado está implantado y cumple con los objetivos previstos en la memoria de verificación de la titulación, y con el buen funcionamiento de la Comisión de Calidad de la Facultad y la Comisión de Coordinación del Grado del Centro.

Toda esta información se puede encontrar desglosada en EV02A; EV03.1 y Anexos de EV03.1.

3.2. El SGIC implementado, para la gestión eficiente del título, dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información objetiva y suficiente y de sus resultados y que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El SGIC incluye procedimientos que garantizan la recogida de datos e indicadores de manera continuada, permitiendo disponer de información destinada al análisis y mejora de distintas dimensiones que afectan al título. Estos procedimientos forman parte del marco establecido por la universidad para garantizar la calidad de los títulos [Documento EV03.1 y anexos]. La Universidad Complutense de Madrid tiene establecido un procedimiento para el análisis del funcionamiento de los títulos que imparte, la formulación de acciones de mejora y su seguimiento. Dicho procedimiento se basa en un proceso con tres fases.

FASE 1. Elaboración de memorias de seguimiento anuales, donde se recogen y analizan datos relativos a las siguientes dimensiones: (0) información pública del título; (1) estructura y funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad del Título; (2) análisis de la organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación del título; (3) análisis del personal académico; (4) análisis del funcionamiento de quejas y sugerencias; (5) indicadores de resultado y satisfacción del título, incluyendo prácticas externas y movilidad; (6) tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación; (7) modificación del plan de estudios; (8) relación y análisis de las fortalezas del título; (9) relación de puntos débiles del título y propuesta de mejora. Dicho análisis queda recogido en las memorias de seguimiento anuales que son revisadas y aprobadas en Comisión de Calidad y Junta de Facultad o comisión delegada. Una vez aprobadas son enviadas para su evaluación por parte del Vicerrectorado de Calidad y puestas a disposición pública a través de la web (<https://comercioyturismo.ucm.es/memorias-anuales-de-seguimiento>) [Ver detalle Documentos EV03.1A].

FASE 2. Informe anual de seguimiento UCM. Desde el Vicerrectorado de Calidad se realiza una evaluación de la memoria de seguimiento anual del título y emite un informe de seguimiento. Dicho informe queda a disposición pública a través de la web (<https://www.ucm.es/grado-en-turismo>) [Ver detalle Documentos EV03.1B].

FASE 3. Durante el curso académico siguiente se realiza un seguimiento de las mejoras planificadas y su implantación a través de la Comisión de Calidad del Centro y la Comisión de Coordinación del Título. Las mejoras implantadas se publican en la web del centro y del título: <https://comercioyturismo.ucm.es/file/mejoras-implantadas-comercio>. Las mejoras previstas no implantadas son revisadas y, en su caso, reformuladas incorporándose en el plan de mejora de las memorias de seguimiento del curso siguiente. [Ver detalle Documentos EV03.1C].

Los principales temas de análisis y mejora del SGIC se recogen en la relación de las reuniones celebradas por las Comisiones de Calidad del Centro, es decir, tanto las de la Comisión de Calidad de Estudios, como las de la Comisión del Grado.

El resultado de este proceso se encuentra también disponible en la web del centro: <https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>.

Las quejas y sugerencias se transmiten por la comunicación directa de los representantes y miembros de los distintos colectivos incluidos en la estructura del SGIC. El sistema de quejas y sugerencias se canaliza a través de tres vías: 1) Las reclamaciones por escrito presentadas en la Secretaría de Alumnos o a través del Servicio de Registro. 2) El sistema electrónico de buzón de quejas y sugerencias en la página web del Grado y del Centro. <https://comercioyturismo.ucm.es/buzon-de-sugerencias-y-quejas> 3) La comunicación directa por otras vías (principalmente con el Equipo Decanal). Según información disponible en el Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria, durante el curso 2021/2022, se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo un total de 13 incidencias en el Grado en Turismo y 3 en Doble Grado de Turismo y Comercio relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por estudiantes. Estas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o formulario de quejas

y sugerencias habilitado en web, mediante inspección de servicios, correo electrónico o verbalmente. Los motivos mayoritarios son no conformidades con calificaciones obtenidas, de manera más minoritaria con gestión de matrícula y puntualmente con la ausencia de un docente. Estas incidencias han sido resueltas mediante contestación y/o acciones por parte del organismo competente de resolución. En unos casos, desde la Facultad se ha realizado una labor de investigación y mediación por parte del equipo decanal entre las personas afectadas. En la mayor parte de las ocasiones las labores de mediación han sido efectivas a la hora de reconducir la incidencia. En otros casos, como los relacionados con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación, ha sido preciso la intervención de las Comisiones de Revisión de Exámenes (Reclamaciones) de los Departamentos correspondientes. [EV03.2]

VALORACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC):

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la 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" y no se establecían recomendaciones en el informe final.

El SIGC del Grado está implantado con éxito y cumple adecuadamente con los objetivos previstos en la memoria de verificación de la titulación. La Comisión del SIGC tiene reglamento de funcionamiento aprobado por el Centro. La Comisión ha realizado las funciones que se le encomendaban en la Memoria de Verificación, realizando un adecuado seguimiento del cumplimiento de los objetivos de la titulación, y del funcionamiento y desarrollo de la actividad docente. La calidad del Grado se garantiza con la Comisión de Calidad de Estudios de la Facultad y la Comisión de Coordinación del Grado. El procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones sobre la titulación está regulado. Toda la información relativa al SIGC está disponible en la página web de la titulación.

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.

LISTADO DE EVIDENCIAS

<https://comercioyturismo.ucm.es/sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>

<https://comercioyturismo.ucm.es/calidad>

<https://comercioyturismo.ucm.es/buzon-de-sugerencias-y-quejas>

EV03.1 SIGC Memorias de seguimiento EV03.2 Gestión de reclamaciones-sugerencias

EV12. Informe resultados de los procesos de evaluación del profesorado para el título (DOCENTIA)

DIMENSIÓN 2. Recursos

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

EL PERSONAL ACADÉMICO QUE IMPARTE DOCENCIA ES SUFICIENTE Y ADECUADO, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO Y EL NÚMERO DE ESTUDIANTES.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: En el curso 2021-2022 fueron 140 los/as profesores/as que impartieron docencia en el grado de Turismo y de 129 en el doble grado de Turismo y Comercio.

Los currículos del profesorado de la Facultad de Comercio y Turismo, con detalle de su titulación y Doctorado, puede consultarse en <https://comercioyturismo.ucm.es/curriculum-profesorado>.

El Grado en Turismo se nutre en una medida muy significativa de profesorado que procede de otras Facultades, pero tienen una especialización docente e investigadora relacionada con la Titulación. El porcentaje de profesorado permanente (Catedráticos, Titulares, Contratado doctores) se sitúa en torno al 23% que asciende al 30% si se incluyen los/las profesores/as ayudantes doctores (profesores a tiempo completo no permanentes pero con alta probabilidad de ser en los próximos años profesorado permanente). Si tenemos en cuenta los créditos impartidos en el Grado en Turismo, el porcentaje sería del 30,3% e incluyendo a los profesores/as ayudante doctor/a del 42,5% (Tabla 01A)

No obstante, sigue destacando el alto porcentaje de profesores asociados (en 2021-22 imparten el 56,7% de los créditos del

Grado en Turismo y el 43,6% del Doble Grado), situación que es objeto de seguimiento por el SGIC.

Con la entrada en vigor de la nueva Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, y la reducción de carga docente máxima del profesorado asociado (de 6+6 a 4+4) se prevé para el curso académico 2024-25 una disminución obligada de la carga docente de los asociados en los Grados, y por ello en el Grado de Turismo.

En cualquier caso, conviene señalar que los profesores asociados están vinculados profesionalmente a los contenidos de las materias impartidas.

Respecto al número de sexenios de investigación, suman un total de 36, lo cual supone un aumento importante con respecto al curso 2020-2021 que era de 26, lo mismo ocurre con el Doble Grado en Turismo y Comercio pasando a 32 sexenios de los 21 del año anterior.

Debido a la ausencia de información sobre la producción científica del profesorado, se puso en marcha 2021-22 el portal de producción científica de la UCM donde se puede consultar las publicaciones científicas, proyectos de I+D, tesis doctorales dirigidas. La información está disponible en el siguiente enlace: <https://produccioncientifica.ucm.es/unidades/780/proyectos>

Para el curso 2021/22 se ha realizado un proceso de revisión de datos sobre el grado de doctor del profesorado que imparte clase en la Facultad de Comercio y Turismo a partir de los datos disponibles en SIDI y en la información curricular facilitada por el profesorado. A partir de este trabajo se ha obtenido la estimación relativa al profesor asociado que imparte clase en el centro que dispone del grado de doctor (29%). Esta información todavía no está desglosada por titulación, pero supone una primera estimación que puede trasladarse a cada título. A partir de ahí se estima que la cifra total de profesores doctores se sitúa en torno al 57% de los 140 profesores que impartieron alguna asignatura del Grado en Turismo en el curso 2021-2022 https://comercioyturismo.ucm.es/file/icmra-1c_estructura-profesorado-gradoturismo.

La participación del profesorado del Grado de Turismo y del Doble Grado Turismo y Comercio el programa Docentia tuvo un crecimiento relativamente continuado desde su inicio hasta el curso 2021-22. En el curso 2021-22 la tasa de participación del profesorado en el programa Docentia UCM es del 74,7 % en el Grado en Turismo y del 79,7% en el Doble Grado Turismo-Comercio, lo que confirma el elevado porcentaje.

Con respecto a la tasa de evaluación en el programa de Evaluación docente, para su cálculo, se ha tenido en cuenta la participación en el Programa Docentia UCM, Docentia en extinción y en el Plan Anual de Encuestas y se sitúa en 80,8% en el Grado en Turismo y 87,3% en el Doble Grado Turismo-Comercio. La tasa de evaluaciones positivas es alta, de los profesores evaluados en el Programa Docentia-UCM en el curso 2021-2022 han obtenido evaluaciones positivas o muy positivas el 90,5% y de 84,20% en el Doble Grado Turismo-Comercio.

El Programa Docentia-UCM tiene un carácter universal y obligatorio, frente al Docentia en extinción que es voluntario. Sin embargo, se mantienen los buenos resultados obtenidos por nuestros profesores en los cursos anteriores, tanto de la tasa de participación, como de la tasa de evaluaciones. [EV12] <https://comercioyturismo.ucm.es/personal-academico>

Perfil y número de profesores que tutorizan y dirigen los TFG:

Los TFG son dirigidos por profesores de la Facultad de Comercio y Turismo, son designados por los departamentos para tal fin, computando en su carga docente. La normativa está disponible en la página web, además de publicarse en el campus virtual para alumnos y tutores TFG. Los profesores que dirigen TFG son expertos en la materia por lo que tienen un perfil adecuado. El número de tutores de TFG es suficiente para la dirección de los trabajos. En el curso 2021-22 se defendieron un total de 183 trabajos, en las convocatorias ordinaria, fin de estudios y extraordinaria [EV04.2.1] <https://comercioyturismo.ucm.es/file/directrices-tfg-facultad-comercio-y-turismo>

Con respecto al Grado de satisfacción de los diferentes grupos involucrados con personal académico, para el curso 2021-2022 a los estudiantes del Grado en Turismo otorgan un valor de 6.1, dato muy similar al de los últimos cursos académicos al igual que ocurre en el Doble Grado en Turismo y Comercio que tiene un valor de 6 (Tabla 07).

Por tanto, el número de docentes del Título es suficiente, reúne la cualificación requerida por el Título, cuenta con profesorado altamente cualificado en investigación y docencia, y se ajusta a las características del Título y al número de estudiantes.

4.2. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título respecto a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado y está realizando actuaciones dirigidas a dar cumplimiento a los requisitos previstos en la normativa vigente en relación con el personal docente e investigador.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Los cambios básicos en la estructura del profesorado han sido derivados de la consolidación y estabilización de plazas de ayudante doctor a contratado doctor, sin embargo, los esfuerzos realizados se han visto mermados por el incremento de jubilaciones. En la Memoria Verificada se hacía referencia a una estructura del profesorado del centro con una proporción de profesorado permanente del 44%, siendo en la actualidad la estructura del profesorado que imparte clase en el título del 46%, por lo que se ha logrado mantener e incluso elevar ligeramente la proporción. Las acciones de mejora en esta línea deben mantenerse.

La Universidad Complutense de Madrid ha implementado en los últimos años planes de mejora y estabilización del profesorado.

Desde el Decanato se ha mantenido periódicamente reuniones con el Rectorado para reforzar la convocatoria de concursos de acceso a plazas de cuerpos docentes universitarios, especialmente adscritas al centro, y la promoción del profesorado para cumplir con el porcentaje de profesores a tiempo completo deseable. En los últimos años se ha realizado un esfuerzo por incrementar en el centro la incorporación de profesorado a tiempo completo con grado de doctor y con mayores posibilidades de conversión en permanente. Desde Rectorado se han puesto en marcha varios planes para profesorado, el actual Plan de Actuaciones en Profesorado (2020-2023) puede consultarse aquí (<https://www.ucm.es/plan-actuaciones-profesorado-2020-23>).

Entre las acciones que implica este plan se destacan las convocatorias anuales para la estabilización de profesorado que permite acelerar la promoción de profesores a TC no permanente hacia figuras permanentes y la incorporación de profesorado a TP y personal investigador a figuras de PDI a TC. También se destaca la convocatoria de plazas de potenciación estratégica, en la que los departamentos pueden realizar propuestas de creación de plaza de PDI a las facultades (como facultad se puede proponer hasta 2 propuestas al año), siendo en la facultad de Comercio y Turismo criterio indispensable para aprobar la propuesta que sean plazas de personal a TC promocionable a permanente.

En lo que respecta al porcentaje de doctores, sí se ha logrado mantener el objetivo de disponer de un mínimo del 50% de profesorado con el título de doctor, siendo esta proporción para el curso 2021/22 de aproximadamente al 57%, superior al contemplado en la Memoria Verificada (44.54%).

Las acciones de mejora de la formación docente se traducen en numerosos cursos de actualización y manejo de las nuevas tecnologías que son ofertados tanto por parte del Rectorado, a través de su Centro de Formación Permanente, como de la propia Facultad. <https://cfp.ucm.es/formacionprofesorado/>

Adicionalmente, la Facultad de Comercio y Turismo organiza cursos de formación para el profesorado. En 2021-22 se ofertaron un total de 5 cursos para el PDI y participaron en 3 de ellos [EV07A].

Es destacable la participación en numerosos proyectos de Innovación y Mejora tanto de la Docencia como de la Calidad de las titulaciones, muchos de ellos interdisciplinarios y en colaboración con profesores de otras Facultades y Titulaciones, consiguiéndose una adecuada integración inter-facultativa e inter-departamental, como prueban los 5 proyectos Innova-Docencia [EV07B] y 1 proyecto Innova Gestión-Calidad, en los que participan 16 profesores, siendo propios del Centro, pueden consultarse en: https://comercioyturismo.ucm.es/file/convocatoria-2021-proyectosinnova_concedidos.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de 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" y no se establecían recomendaciones en el informe final.

El personal académico es excelente, mantiene un alto grado de compromiso y entusiasmo con la titulación, implicado en su formación, mejorando en investigación, como se ha expuesto y se acredita en las Memorias de seguimiento de los últimos años.

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 36 sexenios de investigación.

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 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 80'8% obtuvo evaluaciones positivas

LISTADO DE EVIDENCIAS

EV07A-Profesorado_Programas de formación

EV07B-Profesorado_Programa Innova 2021-22

EV12-Docentia

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

EL PERSONAL DE APOYO, LOS RECURSOS MATERIALES Y LOS SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL DESARROLLO DEL TÍTULO SON LOS ADECUADOS EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA, MODALIDAD DEL TÍTULO, NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS Y COMPETENCIAS A ADQUIRIR POR LOS MISMOS.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La titulación utiliza las estructuras y el personal administrativos del centro, que están sujetas, al igual que otros aspectos, a todos los mecanismos de control, revisión y mejora del SGIC. En la Memoria de Verificación modificada no se prevé la adscripción de personal de apoyo específico, si no que se menciona una estructura organizativa de la Facultad que actualmente se mantiene. En lo que respecta a la plantilla del personal de administración y servicios con la que cuenta el Centro actualmente cubre las unidades de: Gerencia; Servicios Generales; Biblioteca; Secretaría de Alumnos, Información y Registro; Informática y medios audiovisuales; Asuntos Económicos; Personal; Secretaria de Dirección y apoyo a Decanato; Negociado de prácticas en empresas; Negociado de Erasmus. En el curso 2021/2022 se mantienen en 35 los efectivos previstos en memoria verificada, considerándose suficientes y adecuados para dar soporte a la docencia. Para los retos de cualificación que puedan surgir por cambios normativos, socioculturales o la adopción de nuevos objetivos estratégicos en las titulaciones, existe una Unidad de Formación del Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Universidad Complutense de Madrid (UCM). Se dispone también de un Plan de Formación 2023-2026 (https://www.ucm.es/file/plan-de-formacion-2023_2026-1?ver), entre cuyas líneas estratégicas se incluyen la formación integral en idiomas, la formación en los procesos de administración electrónica y protección de datos, formación en planificación y dirección estratégica y procesos de calidad del personal con tareas directivas, formación en promoción de la salud, el bienestar y el medioambiente, formación en igualdad, diversidad e inclusión, también se mantienen las áreas formativas para la actualización, promoción profesional, cultural y académica.

Acciones y programas de apoyo, orientación académica y profesional

El título dispone de distintas acciones y programas de apoyo y orientación académica y profesional. Desde el centro, el primer día de curso se realiza una charla de acogida donde se explica a los estudiantes el funcionamiento general de la facultad y el título que van a cursar. Se lidera por la Decana que realiza una sesión de bienvenida acompañada de vicedecanos de estudiantes, ordenación académica y calidad, así como de coordinadores de grado. Los estudiantes tienen también la posibilidad de acogerse al programa de mentorías, basado en la orientación entre iguales, donde estudiantes de últimos cursos guían a estudiantes de nuevo ingreso.

El centro dispone de servicios y organiza una serie de actividades dedicados a complementar los conocimientos regulados y mejorar la adquisición de competencias de los alumnos del grado. En esta línea, la Biblioteca de la Facultad, realiza sesiones de formación dirigidas a profesores y alumnos sobre los recursos bibliográficos disponibles. Asimismo, la coordinadora del Campus Virtual de la Facultad imparte cursos de formación para profesores y da apoyo a profesores y estudiantes en la utilización del Campus Virtual.

Respecto a la orientación para la realización del Trabajo Fin de Grado, se organiza una sesión informativa para alumnos matriculados con apoyo del personal de la Biblioteca. Por otra parte, diversos grupos de profesores que imparten su docencia en el grado vienen participando en todas las ediciones de proyectos de innovación educativa auspiciados por el Rectorado de la UCM. Por último, desde el Vicedecanato de estudiantes y extensión universitaria, junto a las iniciativas de otros profesores, ha impulsado la realización de un elevado número de actividades, jornadas, talleres, conferencias, seminarios, etc. dirigidos a estudiantes y profesores.

En un segundo nivel, el centro dispone de distintos servicios para fomentar la orientación, empleabilidad y emprendimiento. Por una parte, desde la Oficina de Prácticas se gestionan las prácticas curriculares y aquellas prácticas extracurriculares que son extensión de las primeras. Por otra parte, dispone de un programa y espacio habilitado para la preincubadora que está destinado a tutelar posibles proyectos de creación de empresas impulsados por estudiantes del centro. Finalmente, se organizan charlas y otras actividades destinadas a la orientación profesional y la mejora de la empleabilidad. La Delegada de la Decana para empleabilidad y emprendimiento es la persona responsable de coordinar las prácticas curriculares en la Oficina de Prácticas del centro, de trabajar estrechamente con el Director de la Preincubadora de empresas del centro y de organizar las actividades de orientación, empleabilidad y emprendimiento destinadas a los estudiantes del centro.

En un tercer nivel más amplio, prestando servicio a todas las titulaciones de la Universidad, la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) del Rectorado (<https://www.ucm.es/ope/>) coordina y organiza de manera generalizada todas las actividades relacionadas con formación y actividades para el empleo.

Por último, la Universidad Complutense de Madrid (UCM) ofrece servicios de apoyo y a sus estudiantes (ver: <https://www.ucm.es/servicios>). Estos servicios incluyen, entre otros, la Oficina de Información General, Biblioteca General, la Casa del Estudiante, la Oficina para la Inclusión de las Personas con Diversidad (OIPD) y la Oficina de Diversidad Sexual e Identidad de Género.

Programas de movilidad: La Facultad de Comercio y Turismo dispone de dos programas principales de movilidad enmarcados en el contexto general de la UCM: SICUE y ERASMUS. El programa SICUE (<https://www.ucm.es/sicue>) promueve el intercambio entre universidades españolas, mientras que el programa ERASMUS (<https://comercioyturismo.ucm.es/informacion-sobre-movilidad-erasmus>) está orientado a la movilidad internacional entre universidades europeas y terceros países que participan en el convenio. Se dispone de una Oficina de Movilidad, coordinada por la Vicedecana de Relaciones Internacionales e Institucionales, que centraliza la gestión de programas y acciones de movilidad. Durante el curso 2021/22 se han acogido a un total de 72 estudiantes de movilidad entrante que ha cursado estudios en asignaturas de alguno de los grados impartidos por el centro. La movilidad saliente de Grado en Turismo ha sido de 36 estudiantes y de Doble Grado en Turismo y Comercio de 30.

Información sobre los recursos disponibles en todos los centros o sedes que participan en la impartición del título. La titulación se imparte únicamente en la Facultad de Comercio y Turismo. Toda la información sobre recursos disponibles está disponible tanto en la web del centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/>).

Las encuestas de satisfacción que se distribuyen entre estudiantes, PDI y PAS recogen apartados que permiten conocer la satisfacción con el personal de apoyo y servicios ofrecidos. Durante el curso 2021/22 la satisfacción de estudiantes del Grado en Turismo con las prácticas externas fue de 7.2 (atención tutor/colaborador 6.1; utilidad para la empleabilidad 7.2; valoración formativa 7.1; gestión del centro 6.1), con el programa de movilidad la satisfacción fue de 8.6, la satisfacción con actividades complementarias se situó en 6.2, con atención al estudiante en 6.2, con la labor docente del profesorado en 6.1, con el proceso de matriculación en 6.4 y con las tutorías presenciales (utilidad) en 6.9. Para el caso del Doble Grado en Turismo y Comercio, la satisfacción fue en general algo más elevada: con las prácticas externas fue de 8.1 (atención tutor/colaborador 7.9; utilidad para la empleabilidad 8.1; valoración formativa 8.3; gestión del centro 7), con el programa de movilidad la satisfacción fue de 10, la satisfacción con actividades complementarias se situó en 6.2, con atención al estudiante en 6.1, con la labor docente del profesorado en 6, con el proceso de matriculación en 7 y con las tutorías presenciales (utilidad) en 6.8.

En el caso del PDI durante el curso 2021/22 y para el Grado en Turismo su satisfacción con el número de alumnos por aula se situó en 7.3, también alcanzó buena valoración en los recursos administrativos (8) y gestión de la titulación (organización de horarios 8.2, atención prestada por el PAS 8.6, apoyo técnico y logístico 8.7, procedimientos administrativos de la titulación 8.4, procedimientos administrativos comunes 8.4, información ofrecida 8.3). En el caso del Doble Grado en Turismo y Comercio las valoraciones van en la misma línea, su satisfacción con el número de alumnos por aula se situó en 8.8, también alcanzó buena valoración en los recursos administrativos (7.1) y gestión de la titulación (organización de horarios 7.9, atención prestada por el PAS 8, apoyo técnico y logístico 7.6, procedimientos administrativos de la titulación 7.7, procedimientos administrativos comunes

7.9, información ofrecida 8.5).

Respecto al PAS, en el curso 2021/22 la satisfacción con los recursos también es positiva (servicios de riesgos laborales 9.5, plan de formación PAS 6) al igual que con la gestión y organización (adecuación de conocimiento y habilidades al trabajo 9.7, organización del trabajo en la unidad 9, tamaño de la plantilla existente 8.7, posibilidad de ser sustituido 7, conocimientos de funciones y responsabilidades 6.3, correspondencia de tareas con puesto de trabajo 6.3, definición de funciones y responsabilidades 6, relación formación/tareas 5.3).

5.2. Los recursos materiales se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título en todos los centros o sedes que participan en la impartición del título.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Actualmente la Facultad dispone de aulas suficientes para el desarrollo de las clases presenciales, tanto teóricas como prácticas, además de cuatro aulas de informática atendidas por el personal de apoyo [EV08.1] . La capacidad de las aulas es adecuada al tamaño de los grupos; las 18 aulas docentes están equipadas con cañón video-proyector y audio y conexión a Internet. También cabe destacar la inversión realizada en la adaptación de todas las aulas para la docencia híbrida (streaming), la adquisición de nuevo material como pizarras interactivas o el proceso de electrificación de aulas que se está llevando a cabo en los últimos cursos académicos. Además de las infraestructuras físicas, se cuenta con recursos tecnológicos de apoyo a la docencia como el campus virtual, la plataforma moodle, el portal de gestión académica (GEA) [EV05-Plataforma tecnológica de apoyo a la docencia]. El aula 11 tiene además una configuración flexible que resulta muy adecuada para determinadas actividades formativas.

La planta baja de la Facultad cuenta con un Salón de actos con una capacidad para 323 personas, la Sala Germán Bernácer utilizada para la impartición de seminarios y la defensa de tesis doctorales y la Sala de Juntas.

También cabe mencionar dentro de este apartado la Biblioteca de la Facultad <https://biblioteca.ucm.es/cyt> que cuenta con 130 puestos de lectura y 10 puntos de consulta. Además, los estudiantes tienen libre entrada en todas las bibliotecas de la Universidad Complutense y acceso a todos sus fondos bibliográficos a través de la página web de la Biblioteca de la Universidad <http://biblioteca.ucm.es>. Asimismo, la formación especializada del personal de la Biblioteca permite a éste proporcionar a los estudiantes información, formación y orientación adecuadas para el eficaz aprovechamiento de los recursos disponibles.

La Facultad cumple con la adecuación de las estructuras siendo accesible. El acceso al centro para personas con movilidad reducida se realiza desde la rampa instalada en el parking del edificio. Mientras que al resto de plantas se puede acceder a través del ascensor. Cabe señalar, además, que la anchura de las puertas de paso es adecuada para acceder con silla de ruedas y existen servicios para personas con movilidad reducida. Por otra parte, la UCM dispone de un organismo, la Unidad de Apoyo a la Diversidad e Inclusión de la Universidad Complutense de Madrid <https://www.ucm.es/diversidad/> que agrupa diferentes oficinas, servicios y colectivos de la Universidad Complutense (Discapacidad/Diversidad y dificultades específicas de aprendizaje; Diversidad Sexogenérica; Diversidad Sociocultural/Refugio; Ciencia Inclusiva). La Unidad de Apoyo a la Diversidad e Inclusión de la Universidad Complutense de Madrid, atiende a la diversidad de todas las personas que forman parte de la comunidad universitaria (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios). Además, completa la función universitaria centrada en el desarrollo de la ciencia y la tecnología, poniendo el acento en la persona, en el desarrollo de la diversidad, en la atención personalizada y visibiliza y pone en valor a las personas especialistas, grupos de investigación, y colectivos de la Universidad Complutense relacionados con la diversidad y la inclusión. En esta línea, la Facultad cuenta también con un Delegado de Diversidad y Responsable del Nodo de Género que refuerza estas acciones en el ámbito de la facultad de Comercio y Turismo. Más concretamente hace de enlace entre la OIPD y estudiantes y profesorado, especialmente velando por el cumplimiento de las adaptaciones de cada estudiante e informando y asesorando sobre las posibilidades que brinda la OIPD.

Tal y como muestran los resultados que indicaremos a continuación, la satisfacción de los diferentes grupos de interés involucrados en el título con las infraestructuras y los recursos materiales se sitúa por encima de 7 en el caso del profesorado y por encima de 6,4 en el caso de los estudiantes.

De forma más precisa, la satisfacción del profesorado de Grado en Turismo con los recursos es bastante satisfactoria. Específicamente valoran el Campus Virtual con un 8,8, los fondos de la biblioteca con un 8,5, las aulas de docencia teórica con un 8,2, las aulas de docencia práctica con un 8 y los recursos administrativos con un 8 [EV09.2.A].

Mientras que la satisfacción del profesorado de Doble Grado en Turismo y Comercio con los recursos es bastante satisfactoria. Específicamente valoran el Campus Virtual con un 8,6, los fondos de la biblioteca con un 8,1, las aulas de docencia teórica con un 7,8, las aulas de docencia práctica con un 7,6 y los recursos administrativos con un 7,1 [EV09.2.B].

Por otro lado, la satisfacción de los estudiantes de Grado en Turismo con los recursos y medios es de 6,4 [EV09.1.A].

En la misma línea, la satisfacción de los estudiantes de Doble Grado en Turismo y Comercio con los recursos y medios es de 6,5 [EV09.1.A].

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: No procede dado que el grado únicamente se imparte en modalidad presencial. No obstante, como se ha comentado en puntos anteriores, se cuenta con recursos tecnológicos de apoyo a la docencia [EV05-Plataforma tecnológica de apoyo a la docencia] y se realizó una adaptación de las aulas para la docencia híbrida con motivo de la crisis sanitaria [EV02D-Coordinación durante Crisis Covid-19].

5.4. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, servicios de apoyo del título e instalaciones.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: En el anterior informe de renovación de acreditación no se establecieron recomendaciones ni modificaciones necesarias relativas al personal de apoyo, los recursos materiales, los servicios y las instalaciones, considerándose adecuadas para la impartición del título. Respecto a modificaciones posteriores en Memoria Verifica, se ha actualizado el profesorado que imparte docencia en el grado, proporcionando información sobre su perfil y dedicación. También se ha tenido en cuenta la información sobre las horas de dedicación del profesorado a las actividades formativas, incluyendo la tutorización del Trabajo Fin de Grado y las prácticas en empresa, desde la fecha de evaluación.

Cambios en la tipología y número de recursos materiales y servicios. Como se ha explicado en los apartados anteriores, la tipología y número de recursos materiales y servicios ha mantenido la estructura prevista en la memoria verifica. Los cambios que se han introducido han ido en la línea de mejorar o incrementar los recursos como ha sido el caso de la adaptación de las aulas para la docencia híbrida durante la crisis sanitaria, la adquisición de pantallas digitales o las acciones para electrificar las aulas.

Cambios en la estructura del personal de apoyo. La estructura del personal de apoyo también se ha mantenido respecto a lo contemplado en memoria verifica, con ligeras variaciones de categoría en algunos puestos. La variación del personal de apoyo cuantitativamente también se ha mantenido en 35 efectivos.

Implicación institucional y las actuaciones dirigidas a cumplir con los requisitos de infraestructuras y medios materiales establecidos en el artículo 8 y en el Anexo II, III y IV del R.D. 640/2021.

En lo que respecta a los requisitos de espacios docentes e investigadores, se disponen de aulas con mayor capacidad al tamaño del grupo. En total 17 aulas de docencia en el centro cumplen con el criterio de espacio de 1.25 m²/estudiante que requeriría la docencia en este grado. Se dispone de un laboratorio de idiomas para la impartición de las asignaturas de lengua extranjera. Se disponen de dos aulas con flexibilidad espacial y de mobiliario con capacidad para acoger el volumen de estudiantes del grado (22 y Germán Bernácer) y pueden ser utilizadas en caso de que se requiera para aplicar alguna dinámica docente por parte de alguna asignatura o para impartir talleres o charlas con ponentes invitados. Respecto a los despachos del profesorado, todos están dotados de equipos informáticos y de comunicaciones que son revisados y actualizados periódicamente para su adecuado funcionamiento. Adicionalmente se realizó una campaña por parte del centro para la dotación de material informático portátil al profesorado del centro. El edificio actualmente es accesible tal como se ha indicado en el punto 5.2.b.

En lo referente a los requisitos de carácter tecnológico, informático y audiovisual, se dispone de conexión red wifi en todo el centro con capacidad y velocidad acorde con el volumen de estudiantado, profesorado y personal de administración y servicios. Los equipos informáticos de aulas, espacios para PDI y PAS están conectados directamente a la red de internet por cable. Se cuenta con un campus virtual integrado por dos subsistemas Mi Campus (desarrollado por los servicios de informática de la UCM) y Moodle (Sistema de Gestión de Cursos de Código Abierto). Se dispone de web institucional de la UCM, del centro y del título, que son revisadas y actualizadas periódicamente. Respecto a la intranet, existe por una parte restricción de acceso a determinadas secciones de la página institucional UCM, a cuya información únicamente se puede acceder previa identificación con credenciales UCM y su disponibilidad puede estar discriminada en función del colectivo al que pertenece el usuario. Por otra parte, existen diversos sistemas informáticos también de acceso restringido según el nivel de acceso autorizado a cada usuario, como son el portal de gestión académica (GEA), el portal de gestión de prácticas externas (GIPE), el portal del investigador, el

portal de servicio del empleado, etc. En cuanto a la dotación de equipamiento audiovisual, informático, de red de internet y aulas de informática. Se dispone de cuatro aulas de informática completamente equipadas y de un laboratorio de idiomas. El centro cuenta con servicio de biblioteca y documentación específicamente destinado a dar soporte a las titulaciones e investigaciones del centro. Adicionalmente se cuenta con los servicios de la red de bibliotecas de la UCM y de acceso a documentación a través de los distintos convenios suscritos. No se ha previsto dotación de laboratorios y de servicios científico-técnicos.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Se valora satisfactoriamente el criterio de personal de apoyo, recursos materiales y servicios. En este sentido, el grado cuenta con el personal de apoyo y administrativo necesario para desarrollarse de forma satisfactoria. Del mismo modo, cuenta con servicios y recursos suficientes como para que las clases puedan impartirse de forma propicia.

LISTADO DE EVIDENCIAS QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ

EV05 Enseñanza no presencial EV08.1 Infraestructuras

EV09 Indicadores de Satisfacción

Acceso a la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) <http://www.ucm.es/ope>

Acceso a la Fundación Universidad-Empresa <https://www.fue.es>

Acceso a la Fundación UCM <https://www.ucm.es/fundacion/practicas-empresas>

Acceso a la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid <http://biblioteca.ucm.es> Acceso a la Biblioteca de la Facultad de Comercio y Turismo <https://biblioteca.ucm.es/cyt>

Acceso a la Unidad de Apoyo a la Diversidad e Inclusión de la Universidad Complutense de Madrid <https://www.ucm.es/diversidad>

Acceso al Plan Docente de Actuación de la Facultad de Comercio y Turismo <https://comercioyturismo.ucm.es/file/plan-docente-de-actuacion-2021-2022.-fac-de-cyt>

Acceso a la Modificación Plan Docente de actuación Curso 2021-22 <https://comercioyturismo.ucm.es/file/modificacion-plan-docente-de-actuacion-curso-2021-22>

DIMENSIÓN 3. Resultados

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZADOS POR LOS TITULADOS SON COHERENTES CON EL PERFIL DE EGRESO Y SE CORRESPONDEN CON EL NIVEL DEL MECES (MARCO ESPAÑOL DE CUALIFICACIONES PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR) DEL TÍTULO.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: En el Grado en Turismo todas las asignaturas utilizan una metodología docente similar: presentación de contenidos actualizados, procurando mostrar la conciencia crítica de los conocimientos, y el estímulo de lecturas, casos prácticos y trabajos grupales e individuales. Cada curso consta de 60 créditos, repartidos en asignaturas cuatrimestrales de 6 créditos en su mayoría, con excepción de las prácticas externas.

El Campus Virtual ha ido adquiriendo cada vez mayor protagonismo, y es una herramienta fundamental en el proceso formativo, al proporcionar contenidos de interés en cada asignatura.

El sistema de evaluación continua en cada asignatura sigue los siguientes ítems: asistencia a clase, trabajos, prácticas y otros elementos. Se ajusta a lo expuesto en la Memoria de Verificación y en el contenido de cada una de las guías docentes. Por tanto, los resultados del aprendizaje alcanzados por cada una de las asignaturas se corresponden con el nivel establecido en el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES). Están descritos en la memoria de verificación del título y se tienen en consideración en las Guías Docentes [EV01].

El desarrollo de los Trabajos Fin de Grado se realiza conforme a lo establecido en la Memoria de Verificación del Título del Grado en Turismo. En 2019 se incluyó en la Memoria el cambio en la forma de evaluación del TFG en el Grado estableciendo una defensa oral ante el tutor y un segundo profesor para todos los alumnos, tal y como estableció el informe final de renovación de

la acreditación de 2017. La defensa oral supone una síntesis del trabajo donde el alumno debe destacar los principales hallazgos e implicaciones de este. Por tanto, todos los TFGs del Grado en Turismo son defendidos delante de dos profesores que evalúan colegiadamente su competencia en la exposición oral. El detalle de la exposición y de la evaluación se recoge en un documento firmado por ambos profesores (pre-acta). Las preactas son las rúbricas de evaluación que garantizan que el sistema de evaluación es homogéneo e individual para los TFG y aseguran la adquisición de los conocimientos, las competencias y las habilidades asociadas al título [EV04.2.3]

La calificación máxima otorgada en el proceso puede ser cómo máximo de 8,9. No obstante, puede proponer a la Comisión del TFG calificaciones superiores (Sobresaliente y/o matrícula de honor) que son otorgadas por la propia Comisión. Para ello, los tutores deben cumplimentar el informe correspondiente donde a modo de rúbrica valoran los aspectos recogidos en el TFG y su buen desarrollo. Los TFGs propuestos, una vez comprobado que cumplen los requisitos mínimos, son defendidos oralmente ante un Tribunal de tres profesores designado por la Comisión de TFGs del Grado, preferentemente de entre los profesores encargados de la docencia y seguimiento de los grupos de TFG, quienes evalúan el Trabajo y elaboran la correspondiente acta de Sobresaliente - Matrícula de Honor justificando la nota otorgada. Este acta evalúa los mismos aspectos para todos los alumnos que optan a dicha calificación, por lo que se garantiza la homogeneidad de los criterios de valoración. [EV04.2.3]

La Comisión de Calidad y los Coordinadores de los Grados que se imparten en el Centro han elaborado unas Directrices de TFG única para todas las titulaciones, que se aprobó por la Junta de Facultad el 29 de noviembre de 2018.

Con respecto a la adquisición de las competencias previstas en el caso de prácticas externas obligatorias, el grado en Turismo y el Doble Grado Turismo y Comercio tienen establecidas en los planes de estudio la asignatura obligatoria de prácticas externas (Grado en Turismo), cursada en cuarto curso, segundo semestre en el Grado y en quinto curso, segundo semestre en el Doble Grado, con una carga lectiva de 12 créditos. En el marco de equivalencia establecido por la facultad, esto supone que el alumno debe realizar al menos 300 horas de prácticas tuteladas en una empresa que tenga suscrito el correspondiente convenio con la Universidad.

La gestión administrativa de las prácticas se realiza en la Oficina de Prácticas de la Facultad, a través de la aplicación informática GIPE que permite la gestión telemática integral de las mismas y que opera bajo la tutela de la Delegado/a de la Decana para emprendimiento, prácticas externas y empleabilidad.

Al principio del curso académico, la Facultad informa a los estudiantes matriculados en prácticas externas de los procedimientos de gestión y distintas posibilidades que tienen de convalidación de la asignatura. Todos los alumnos están bajo la tutela de un profesor/a del centro y de una persona responsable de su formación en la empresa. El tutor/a del centro mantiene como mínimo dos entrevistas o contacto por correo electrónico 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, de la atención recibida por parte del tutor y de la relación entre el contenido de la práctica y los estudios cursados. A su vez el tutor de la empresa elabora un informe que recoge la valoración de la labor desempeñada por el alumno.

Mediante este procedimiento se garantiza que el alumnado adquiere las competencias previstas en la memoria de verificación en relación a las prácticas externas. Todo este proceso de gestión de las prácticas externas (convenio, oferta y asignación) así como su desarrollo y evaluación, incluyendo la coordinación entre parte académica interna y parte de la entidad externa queda registrado a través del sistema informático GIPE (Gestión Integral de Prácticas Externas). [EV10.1- Informe de prácticas externas y anexos].

En el curso 2021-2022, en el Grado en Turismo, 226 alumnos realizaron prácticas curriculares y 44 alumnos prácticas extracurriculares. Esta cifra supone un importante aumento con respecto al curso 2020-2021, en el cual se realizaron 132 prácticas curriculares. En el doble grado en Turismo y Comercio 94 alumnos hicieron prácticas curriculares en el curso 2021-22, 48 en Turismo y 46 en comercio y 17 alumnos hicieron prácticas extracurriculares. Estas cifras suponen un aumento importante respecto al curso anterior en el que 43 alumnos hicieron prácticas curriculares y 4 extracurriculares.

En el informe final de seguimiento de 2022 fue calificado como B. El Informe final de renovación de la acreditación (2017) calificaba este criterio con una C e incluía las siguientes recomendaciones:

1. "Se recomienda la potenciación y mejora de la enseñanza de lenguas extranjeras".
2. "El TFG debe ser evaluado conforme a lo previsto en la Memoria".

Ambas recomendaciones hechas en el Informe de renovación de la acreditación y recogidas en el Informe de especial

seguimiento especial (2019) han sido atendidas. En los dos casos se mantienen las medidas adoptadas para mejorar la enseñanza de lenguas extranjeras y las directrices establecidas por parte de Comisión de Calidad y los coordinadores de los grados, para todas las titulaciones que se imparten en la Facultad y que son públicas en la web del centro y en el campus virtual de la asignatura Trabajo Fin de Grado. Dichas mejoras han sido recogidas en la Memoria de verificación del Grado modificada en 2019 y en las Memorias anuales de seguimiento de la titulación.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La evolución del Grado de estos últimos años ha sido adecuada a las previsiones del título y a las características de los/las estudiantes de nuevo ingreso. (Tabla 3B).

Desde la última renovación de la acreditación del Grado de Turismo, los indicadores de calidad han sido buenos. A continuación, se van a analizar los elementos que se valoran en esta directriz.

a) La oferta de plazas se ha establecido en 240 y se ha mantenido constante en los últimos años. El número de alumnos matriculados se ha mantenido muy constante, aunque ha habido pequeños descensos debido a que el turismo ha sido un sector muy afectado por la crisis del COVID19. Durante el curso 2021-2022 el número de alumnos matriculados fue de 221, y en el curso 2020- 2021 la cifra fue de 222 lo que supuso un pequeño descenso con respecto al curso 2019-2020 que fue de 227. La tasa de cobertura en los últimos dos cursos se sitúa en torno al 92%.

b) Tasa de graduación. Es de 63,11% para el curso 2021-2022 lo que supone un gran aumento con respecto a los últimos años, pasando de 56,64% en el curso 2018-2019, a 52,23 %, en el curso 2019- 2020, y situándose en el curso 2020-2021 en el 47,53%. El aumento de esta puede explicarse por la normalización de la situación COVID 19 que ralentizó el desarrollo académico de algunos alumnos y les han retrasado en la finalización de sus estudios de grado. En la memoria Verifica la tasa prevista era del 20,19%.

c) La tasa de rendimiento se sitúa en 80,86%, lo cual supone un descenso con respecto al 87,92% del curso 2020-2021 y al 85,48% en el curso 2019-2020, pero es superior a los cursos prepandemia. La vuelta a la normalidad tras la pandemia hace que esas cifras bajen, pero se sitúen en valores similares e incluso superiores a los cursos anteriores al COVID 19.

d) Tasa de abandono. La tasa se sitúa en 24,66% en el curso 2021-2022 y del 34,47% en el curso 2020-2021 y del 25,28% en el año 2019-2020. La tasa recogida en el documento de verificación del título era el 15,49%. La mejora de este indicador fue marcado en la memoria de seguimiento anual como uno de los objetivos para los próximos cursos y las cifras del curso 2021- 2022 muestran esta mejora.

e) La tasa de eficiencia de egresados/as es positiva. Se sitúa en 91,33% lo cual supone un aumento considerable con respecto a los cursos anteriores, que era de 86,54% y situándose muy por encima de la tasa prevista en la memoria de verificación, cifrada en el 71,02%.

f) La tasa de éxito ha sido muy estable durante los últimos cursos, llegando en el curso 2021-2022 a situarse en el 87,61%. Aunque esta cifra es inferior a la del 2020-2021 que era de 93,04% y a la del 2019-2021, que se situó en el 91,66%, tiene un valor superior a las cifras obtenidas en los cursos anteriores a la pandemia.

En un análisis comparativo con el Doble Grado en Turismo y Comercio, cabe reseñar que los índices de rendimiento y éxito son superiores para el Doble Grado. Más concretamente, la tasa de rendimiento se cifra en un 89,38 %, frente al 80,86 % del grado en Turismo, mientras que en otros indicadores estas diferencias son muy apreciables, como la tasa de éxito, cifrada en el 93,65% o la tasa de evaluación del título que asciende al 95,42%. Estas diferencias pueden explicarse por la selección del alumnado derivado de la alta demanda del Título, y como consecuencia de la mayor nota media de corte en la entrada del grupo hasta el momento. Asimismo, cabe señalar que en este curso se han recibido los primeros datos relativos a la tasa de abandono (15,09%) más baja que la del Grado en Turismo, y la tasa de graduación (56,86%) ligeramente más baja que la del Grado en Turismo también. No obstante, dado que todavía no se tiene un histórico sobre estos datos es complicado sacar conclusiones y habrá que esperar a tener más datos en próximos cursos para poder analizarlos.

Las actuaciones de mejora llevadas a cabo por los responsables del título para la mejora de las principales tasas e indicadores se centraron en: a) vigilar y mantener las buenas tasas obtenidas en la mayoría de los indicadores y b) intentar reducir la tasa de abandono. Este tema se ha incorporado como objeto de análisis en la Comisión de calidad para comparar los datos con otros

títulos similares y estudiar una posible revisión del dato en la memoria de verificación.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Para justificar la valoración de esta directriz, seguimos las encuestas validadas por el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid. 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 (EVO9) (Tabla 07), así como también para empleadores y egresados.

La evolución de los indicadores de satisfacción con el título es en general satisfactoria. Las puntuaciones de alumnos, se mantienen en niveles de cursos anteriores, aunque con margen de mejora. La puntuación del PDI se mantiene en niveles altos. En el curso 2021-22 la satisfacción global de estudiantes con la titulación en Turismo fue del 6,5, dato que supone un aumento con respecto al curso 2020-21 que fue de 6,1. Este dato que se ha mantenido prácticamente constante y estable desde el curso 2017-2018, que era de 6,16. El repunte producido en el curso 2021-22 podría deberse a la progresiva normalización de las dificultades derivadas de la situación COVID 19.

Analizando aspectos específicos, hay que destacar que en la mayoría de los apartados se ha mantenido la tónica general con respecto al curso anterior. Algunos datos concretos son: el nivel de dificultad del grado es apropiado (7), los contenidos de las asignaturas están organizados (6,4); la formación recibida está relacionada con las competencias de la titulación (6,9); la titulación la relación calidad-precio es adecuada (6,1); la titulación tiene orientación internacional (5,9); la titulación integra teoría y práctica (6,2). Todos los apartados están aprobados, incluso los tres apartados suspensos en el curso 2020-2021 que eran los contenidos son innovadores (5,4 en 2022-21, se asciende respecto al curso 2020-2021 en el que este dato era de 4,8); la formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador (5,7 se asciende del curso 2020-2021 en el que este dato era de 4,9); componente práctico adecuado 5,2 se asciende del curso 2020-2021 en el que este dato era de 4,9). En el resto de los apartados, no solo se mantienen los aprobados, sino que en general, suben las calificaciones.

El análisis de la encuesta de satisfacción del alumnado del Doble Grado en Turismo y Comercio del año 2021-22 muestra como la satisfacción media, ha aumentado de un 6,1, en el curso 2020- 21 a un 6,9 en el 2021-22. En este sentido hay que indicar que los ítems mejor valorados son el relativo a la cantidad de alumnos (9,1), el apropiado nivel de dificultad del grado (7,6) y la claridad en los objetivos (6,7). A diferencia del curso anterior no se ha valorado ningún ítem por debajo de 5.

Si hacemos una valoración general, debemos considerar estos resultados como bastante positivos, evidenciando ser el resultado de políticas académicas impulsadas hace tres años que han empezado a mostrar una mejora cuantitativa y cualitativa, fruto de los esfuerzos realizados para dar mayor calidad a las enseñanzas que se imparten en nuestra Facultad en general, y en esta titulación en particular.

En la encuesta de satisfacción del PDI del curso 2021-2022 del grado en Turismo el resultado más relevante es la satisfacción global del profesorado respecto a la titulación, que sigue manteniéndose muy alto, obteniendo una puntuación de 7,8 en el año 2021-2022. Las notas establecidas sobre 10, están en línea con las puntuaciones de cursos anteriores. 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 (8,1); importancia de la titulación en la sociedad (9); formación académica relacionada con las asignaturas impartidas (9); volvería a elegir esta titulación (8,1) y recomendaría la titulación a un estudiante (7,6) y el nivel de orgullo de ser profesor de la UCM (8,8).

La encuesta de satisfacción del PDI del Doble Grado en Turismo y Comercio en el curso 2021- 2022 ofrece resultados semejantes, con un 8,5, calificación levemente inferior a la del curso 2020-2021, que fue de 8,7. Cabe señalar que todos los ítems sobre los aspectos relacionados con la titulación han sido valorados por encima de 7,8 si bien los mejor valorados han sido los relativos a formación académica (9,4), tiempo para calificar (9,1) y cumplimiento del programa. También es muy satisfactoria la valoración del profesorado acerca de los recursos de la UCM siendo el campus virtual (8,6) y los fondos de la biblioteca (8,1) los recursos mejor valorados. En cuanto a la gestión de la titulación la atención prestada por el PAS (8) y la información ofrecida (8,5) han sido muy bien valorados. También destaca las altas valoraciones otorgadas por los profesores en cuanto a la implicación de los alumnos con la evaluación continua (8,4), adquisición de competencias (8,4) e implicación de los alumnos en general (8,4). Por último, es destacable, la alta puntuación en el apartado satisfacción con la actividad docente de la titulación (8,8).

En la encuesta de satisfacción del PAS del curso 2021-2022 han contestado 3 personas frente a las 2 personas que participaron en 2020-2021, lo que equivale a un porcentaje de participación del 8,81 %. Aunque supone un pequeño aumento con respecto al curso 2020-2021, los datos siguen poco significativos por lo que debemos fomentar la participación de este colectivo en las encuestas de calidad. Igualmente, la encuesta del PAS no se encuentra desglosada por titulación si no que evalúa elementos comunes del centro.

Los últimos datos disponibles procedentes de encuestas de satisfacción promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, se refieren a la satisfacción de egresados en el curso para el curso 2021-2022 reflejan una participación de 6 alumnos. Los datos pueden no ser del todo representativos, en cualquier caso, según esta encuesta, la satisfacción global con la titulación es de un 7,5 lo cual indica un importante aumento con respecto al curso 2020-2021 que era de un 5,3, y se sitúa por encima de la media de la UCM calificada con un 7,3. En cualquier caso, uno de los indicios que evidencian la satisfacción del alumnado egresado es que recomendarían la UCM (7,8) y los que recomendarían la titulación que asciende de 5,76 en el curso 2020-2021 a 6,2 en el 2021-2022, lo que consideramos particularmente positivo.

Respecto a los empleadores, para Grado en Turismo la satisfacción general con las prácticas se sitúa en un 4.7 sobre 5 (9.4 sobre 10), valorando muy positivamente la adecuación de la formación del estudiante 4.5 sobre 5 (9 sobre 10). Para Doble Grado en Turismo y Comercio la satisfacción en estos ítems es de 4.9 sobre 5 (9.7 sobre 10), y 4.7 sobre 5 (9.5 sobre 10), respectivamente.

En cuanto a la gestión relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por los estudiantes, está descrito en el apartado 3.2 del presente informe [EV03].

En el informe final de seguimiento de 2022 fue calificado como B. El Informe final de renovación de la acreditación (2017) calificaba este criterio con una C e incluía la siguiente 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".

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 signatura 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 PDI y PAS, 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 de primer curso a través de programas de mentorías sobre cuestiones de funcionamiento de la Universidad y de la Facultad.

En el posterior Informe de seguimiento especial se señalaba la introducción de medidas para mejorar la satisfacción del profesorado y del alumnado y fomentar su participación en las encuestas. La participación del alumnado continúa siendo escasa, si bien durante el último curso resultó superior al 15%.

Las medidas señaladas continúan aplicándose en la actualidad.

6.4. Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid tiene establecido un procedimiento para recabar información sobre egresados e inserción laboral. Este procedimiento se basa en una encuesta de 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 el encuestado, y un correo recordatorio a aquellos egresados que no han respondido al cuestionario a la fecha del recordatorio.

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). En el curso 2021/22, con el objetivo de conseguir mayor participación en las encuestas, una vez realizadas las encuestas online de inserción laboral, el trabajo de campo de dichas encuestas se ha complementado con encuestas telefónicas que se han realizado desde el Vicerrectorado de Calidad con tres encuestadores telefónicos. El cuestionario es el mismo tanto en online como telefónico.

El resultado de las encuestas realizadas por la UCM y los informes del centro se encuentran disponibles en la web de la Facultad de Comercio y Turismo <https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-de-insercion-laboral-de-los-egresados>

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 y mediante campañas de recogida de datos para la elaboración de informes de inserción propios. En el curso 2021-22 se ha puesto en marcha una iniciativa piloto para recabar información sobre la trayectoria de egresados a través de la red profesional LinkedIn. También se ha enviado un cuestionario de inserción laboral dirigido a antiguos alumnos que ha obtenido un volumen de respuestas superior a iniciativas anteriores. Este estudio arroja conclusiones de interés. Con una muestra de 50 egresados, y en concreto 22 del Grado en Turismo, confirma una alta empleabilidad de los egresados de la Facultad de Comercio y Turismo así como una alta satisfacción con los estudios realizados y la situación laboral actual. Las actividades con mayor frecuencia en donde se encuentran los egresados del grado de Turismo son hostelería (35%), seguido de administración (15%), Ocio (10%) y consultoría (8%). Todos los observados trabajan por cuenta ajena, un 30% en empresas de gran tamaño correspondientes a marcas líderes (p.ej. El Corte Inglés Agencia de viajes, NH hoteles, Meliá Hoteles).

Los últimos datos disponibles procedentes de encuestas de inserción laboral de los estudiantes egresados por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, muestra un incremento de la participación de los egresados, que se sitúa en el 14,9% para el curso 2021-2022. La tasa de inserción laboral de los egresados del Grado en Turismo está en 70% para el curso 2021-2022, tasa muy superior a la media de la UCM que es de 58,4%.

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas y modalidades de impartición contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos en los Grados de Turismo y el Doble Grado de Turismo y Comercio.

Los resultados obtenidos son globalmente aceptables, aunque hay aspectos que deben mejorarse como son la tasa de participación de estudiantes en las encuestas de satisfacción y la tasa de abandono. Ambos aspectos son objeto de seguimiento del SIGC y están incluidos en el plan de mejora del título.

En el informe final de seguimiento de 2022 este criterio obtuvo B.

LISTADO DE EVIDENCIAS

- EV01-Guias docentes
- EV04.2.1-Listado de TFM/TFG
- EV04.2.2-Actas Tribunales TFG/TFM
- EV04.2.3-Rubricas evaluación TFG/TFM
- EV04.2.4-Memorias TFG-TFM
- EV04.3-Memorias prácticas
- EV06-Egresados
- EV09-Indicadores satisfacción
- EV10.1-Informe prácticas externas

