RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
2500981	GRADO EN TURISMO

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
240	GRADO	2009-10	SÍ	SÍ

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
30/10/2009	22/07/2019	Fundación Madri+d	23/02/2018

CURSO 2020-21

OFICINA PARA LA CALIDAD

INDICE

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO 3

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO 3

1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO 3

2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO 10

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO 13

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 16

5. INDICADORES DE RESULTADO 18

6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN 37

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS 38

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO. 39

9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA 41

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

La Facultad de Comercio y Turismo garantiza la validez de la información pública disponible en la web del Centro (https://comercioyturismo.ucm.es/) que contiene información del Título fácilmente accesible para los estudiantes y la sociedad en general. Los futuros estudiantes pueden acceder a la información completa de los mecanismos de acceso y admisión y de los detalles de la titulación en la pestaña Alumnos, eligiendo la opción de Secretaria de Alumnos y en la pestaña Estudios, eligiendo la opción de Grado. También puede encontrarse esta información en el acceso directo https://comercioyturismo.ucm.es/grado, donde se puede encontrar información específica del Grado en las pestañas para Planes de Estudios, Coordinadores de los Grados, Coordinadores de las Asignaturas, Trabajo Fin de Grado, Movilidad, Prácticas externas, Reconocimiento de créditos optativos, Guías Docentes / Programas de las Asignaturas.

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.

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.

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER

1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

Los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación están plenamente instaurados y funcionando con un nivel de satisfacción muy satisfactorio.

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

La responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo es la Decana de la Facultad o persona en quien delegue.

El primer nivel de la SGIC es 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 Centro, y presidida por la Vicedecana de Estudios y Calidad.

La composición de la Comisión de Calidad aprobada por la Junta de Facultad 5/2018 de 16 de julio es la siguiente (actualizado noviembre 2021):

Cargo en la Comisión	***Nombre***	***Colectivo / Organismo***
Presidenta	Yolanda Romero Padilla	Vicedecana de Estudios y Calidad
Secretario	Fernando Santander del Amo	Representante resto PDI

Vocal	Adolfo Millán Aguilar	Representante PDI
Vocal	Amparo Carrasco Pradas	Representante PDI
Vocal	Javier Curiel Díaz	Representante PDI
Vocal	Ana Isabel Rosado Cubero	Representante PDI
Vocal	Juan Pita da Veiga Corral	Representante PAS
Vocal	Beatriz Martínez Parra	Representante de Estudiantes
Vocal	María Paula Mantero	Representante de Estudiantes
Invitados		
Invitada	Francis Blasco	Decana de la Facultad
Invitada	Mercedes Rodríguez Paredes	Delegada de la Decana para Certificaciones de Calidad
Invitada	Milagros Serrano Cambronero	Coordinación Grado en Turismo
Invitada	Pilar Gómez Aparicio	Coordinación Grado en Comercio
Invitada	Clara Martín Duque	Coordinación Doble Grado en Turismo y Comercio
Invitada	Lourdes Susaeta	Coordinación Master en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
Invitado	Pablo Garrido	Coordinación Máster Comercio Electrónico
Invitado	Ignacio Ruiz Guerra	Coordinación Máster en Planificación de Destinos Turísticos
Invitada	Matilde Fernández-Cid	Coordinación Máster en Consumo y Comercio
Invitada	María García Hernández	Coordinación Programa Doctorado Interuniversitario en Turismo
Invitado	Adolfo Hernández Estrada	Coordinación Máster en Consumo y Comercio / Doctorado Interuniversitario en Turismo
Invitado	Antonio Santos del Valle	Agente externo: Director Departamento de Relaciones Institucionales y Turismo - Innova Tax Free
Invitado	Alfonso Castellano	Agente externo: CEO – High Tech / Petit Palace Hoteles

Durante el curso 2020-2021 se han producido los siguientes cambios:

- 1 de noviembre de 2020: Se incorpora Yolanda Romero Padilla como Presidenta de la Comisión tras tomar posesión del cargo de Vicedecana de Estudios y Calidad.
- 13 de noviembre: Se incorpora Mercedes Rodríguez Paredes como miembro invitado de la Comisión tras ser nombrada Delegada de la Decana para Certificaciones de Calidad
- 9 de diciembre: Se incorpora Lourdes Susaeta miembro invitado de la Comisión tras ser nombrada coordinadora del Master en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
- 3 de diciembre: 2020 Se incorpora María Paula Mantero como Representante de Estudiantes
- 26 Febrero 2020. Se incorpora Juan Pita da Veiga Corral como Representante PAS
- 1 de Marzo de 2021 Se incorpora Milagros Serrano Cambronero como miembro invitado de la Comisión tras ser nombrada coordinadora del Grado en Turismo.
- 19 de Abril de 2021 Se incorpora Clara Martin Duque como miembro invitado de la Comisión tras ser nombrada coordinadora del Doble Grado en Turismo y Comercio.
- 2 de Junio 2020 se incorpora Ramón Alberto Carrasco González como miembro invitado tras ser nombrado Coordinación del Máster en Comercio Electrónico.
- El 31 de mayo del 2021 se incorpora Pablo Garrido Pintado como miembro invitado tras ser nombrado Coordinación del Máster en Comercio Electrónico.
- El 22 Junio Máster se incorpora Adolfo Hernández Estrada como miembro invitado tras ser nombrado Coordinación en Consumo y Comercio Coordinación Máster en Consumo y Comercio.

La relación nominal de la composición de la Comisión de Calidad actualizada se encuentra publicada en la web de la Facultad:

https://comercioyturismo.ucm.es/file/relacion-nominal-de-los-responsables-del-sgic

En el segundo nivel del SGIC se encuentra la Comisión del Grado de Turismo, presidida por el Coordinador de Grado (https://comercioyturismo.ucm.es/coordinadores-de-los-grados) y formada por los coordinadores de asignaturas elegidos por los Consejos de Departamento correspondientes y que pueden consultarse en

https://comercioyturismo.ucm.es/file/coordinadores-turismo-20-21

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

El Reglamento de funcionamiento fue aprobado por Junta celebrada el 11 de marzo de 2010 y modificado en la Junta de Centro del 19 marzo de 2013 (modificación de la toma de decisiones en la Comisión de Calidad), y se encuentra publicado en la web de la Facultad:

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

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

Sesiones:

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio y Turismo se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. Se realizarán tres reuniones ordinarias al año. Una al comienzo del curso, otra a mitad del curso, y la última, al concluir el periodo de docencia presencial.
3. La Comisión de Calidad se reunirá en sesiones extraordinarias por iniciativa de el/la Presidente/a o cuando así lo solicite un mínimo del 20% del total de miembros de pleno derecho. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de 48 horas y contendrá el orden del día de la reunión.

Por razones de urgencia, el/la Presidente/a, previo acuerdo de la Comisión, podrá convocar

verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes

Adopción de acuerdos:

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

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

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

Efectos de los acuerdos:

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

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

Adicionalmente en el Centro existen otras comisiones que, en principio, no tienen relación directa con la Comisión de Calidad, excepto en cuestiones puntuales o relacionadas con reclamaciones. En este sentido, en el centro existe una Comisión de Ordenación Académica, cuyas funciones se refieren básicamente a la gestión ordinaria de la actividad académica: tramitación de plazas o carga docente, mientras que la de Calidad aborda las mejoras en los sistemas de funcionamiento y los problemas operativos detectados, por lo que no hay una relación directa entre ambas. Ahora bien, en algunos casos, la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de trabajo fin de grado y, una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha y organización es función de la Comisión Académica.

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

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

La Comisión de Calidad ha centrado sus actuaciones en la elaboración y puesta en marcha de un Plan de Acciones de Mejora, en respuesta a las modificaciones necesarias y recomendaciones contenidas en el informe realizado por la Fundación Madri+d sobre la evaluación del título.

A lo largo del curso 2020-20201 se han celebrado tres reuniones ordinarias de la Comisión de Calidad, cuyas fechas y contenidos se detallan a continuación:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión ordinaria: 29 de Octubre de 2020	Informe de la presidenta.	● Renovación de la acreditación de titulaciones del Máster en Consumo y Comercio y el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. ● Guías docentes de las asignaturas. Con motivo de la implantación del marco estratégico de docencia semipresencial en el curso 2020-21, ha habido que modificar las guías docentes de las asignaturas. Todas las guías han sido revisadas por los coordinadores de las titulaciones, y ya están disponibles en la web de la Facultad. ● Actos de inauguración de curso. Se celebraron el 2 de octubre, uno para los Grados y otro para los Másteres. ● Talleres de formación de profesorado con vistas a prepararlo para la docencia semipresencial. ● El Decanato ha preparado unos formatos (presentaciones de power point, documentos, etc.) para uso por parte del profesorado. ● La Presidenta informa de su sustitución, a partir del 1 de noviembre de 2020, por la profesora Yolanda Romero.
	Resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa.	Conforme a lo estipulado en el documento "Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20" aprobado por la Junta de Facultad de Comercio y Turismo, corresponde a la Comisión de Calidad resolver las solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos como prácticas en empresa. Estudiados los casos individualmente, se acuerda conceder el reconocimiento de créditos de 2 solicitudes.
	Proyectos aplazados por la emergencia sanitaria.	● Certificación en ISO:9.001 de La Facultad. La auditoría interna que se hizo fue en febrero y estaba previsto que en marzo se hiciera la auditoría externa. Al tener que pasar un tiempo máximo entre la auditoría interna y externa, nos vemos obligados a repetir la auditoría interna. ● Reunión con los Delegados de curso para informarles sobre el sistema de garantía interno de la Facultad: encuestas de satisfacción y procedimiento de quejas y sugerencias. ● Acto de graduación de los másteres: cuando la situación sanitaria lo permita, se buscará una solución para poder celebrar estos actos.
	Información sobre la matrícula de los másteres oficiales.	La matrícula este año ha sido sorprendentemente alta.
Reunión ordinaria: 9 de Diciembre de 2020	Informe de la presidenta.	● La presidenta da la bienvenida a las personas que se incorporan a la Comisión: María Paula Montero (vocal, Representante de estudiantes), Lourdes Susaeta (invitada, nueva Coordinadora del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras) y Mercedes Rodríguez (invitada permanente, Delegada de la Decana para Certificaciones de Calidad). ● Reanudación del proceso de implantación de la norma ISO 9001: Habrá una nueva auditoría interna para febrero – marzo de 2021. Si la auditoría interna sale bien, la auditoría externa se pasaría un mes después, logrando finalmente la certificación ISO 9001. ● Informe provisional especial de seguimiento (Fundación para el Conocimiento Madri+d) Se ha recibido el Informe correspondiente al Máster en Consumo y Comercio y al Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. ● Evaluación y revisión del Marco Estratégico para la Docencia aprobado en Junta de Facultad el 22 de julio de 2020.
	Aprobación de las memorias de seguimiento	Se aprueban las memorias de seguimiento del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, del Máster en Consumo y Comercio, del Máster en Comercio Electrónico, del Grado del Grado en Turismo y del Grado en Comercio. Se aprueban por asentimiento.

Reunión ordinaria: 22 de Junio de 2021	Informe de la presidenta.	● Cambios en la coordinación de títulos y nuevas incorporaciones. La presidenta da las gracias a los miembros salientes de la Comisión, y da la bienvenida a los nuevos miembros invitados de la Comisión: Coordinación del Grado en Turismo: Profesor Herbert González Zymla (saliente), reemplazado por Milagros Serrano Cambronero (entrante); Coordinación del Doble Grado en Turismo y Comercio: Gema Martínez Navarro (saliente), reemplazada por Clara Martín Duque; Coordinación del Máster en Comercio Electrónico: Ramón Alberto Carrasco González (saliente), reemplazado por Pablo Garrido Pintado; Máster en Consumo y Comercio: Adolfo Hernández Estrada – Se incorpora como co-director; Doctorado Interuniversitario Turismo: Se incorporan María García Hernández (Coordinadora) y Adolfo Hernández Estrada (Adjunto a la coordinación); Representante de Estudiantes: Luis Núñez Minguélez (Saliente), reemplazado por Beatriz Martínez Parra. ● Proceso de certificación ISO 9001. En mayo de 2021 se hizo la auditoría interna, con un resultado positivo, y entre junio-julio de 2021 tendrá lugar la auditoría externa. ● Acuerdos de Junta de Facultad (18/5/2021 y 3/6/2021): 1. Modificación del Marco estratégico para la docencia en el curso 2020/2021; 2. Adaptación de prácticas externas ante la situación generada por la Covid-19; 3. Caducidad de los TFG; 4. Ampliación de optativas de Doble Grado en Turismo y Comercio; 5. Aprobación de propuesta de Doble Grado en Diseño de Moda y Comercio; 6. Información borrador: Nuevo marco estratégico para docencia 21/22. Publicado en el BOUC de 17 de junio. ● Integración de los Estudios de Doctorado en el Sistema de Gestión Integrado de la Calidad. no se requiere modificar el SGIC ni la realización de memorias anuales de seguimiento. El Doctorado es de carácter interuniversitario, de modo que la coordinación reside en la Universidad de Málaga.
	Memorias de seguimiento	Análisis de informes de seguimiento y grado de implementación del plan de mejora anual de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo: 1. Informes de seguimiento de la Oficina de Calidad del Vicerrectorado; 2. Convergencia de los planes de mejora con el sistema de Calidad; 3. Convergencia de los planes de mejora con el sistema de Calidad.
	Proyectos aplazados por la emergencia sanitaria.	● Certificación en ISO:9.001 de La Facultad. La auditoría interna que se hizo fue en febrero y estaba previsto que en marzo se hiciera la auditoría externa. Al tener que pasar un tiempo máximo entre la auditoría interna y externa, nos vemos obligados a repetir la auditoría interna. ● Reunión con los Delegados de curso para informarles sobre el sistema de garantía interno de la Facultad: encuestas de satisfacción y procedimiento de quejas y sugerencias. ● Acto de graduación de los másteres: cuando la situación sanitaria lo permita, se buscará una solución para poder celebrar estos actos.
Reunión Extraordinaria de la Comisión de Calidad 18/09/2020:	Resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa	● Corresponde a la Comisión de Calidad resolver las solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos como prácticas en empresa conforme a lo estipulado en el documento “Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20” aprobado por la Junta de Facultad de Comercio y Turismo. ● Se celebra la reunión, que se convoca con carácter extraordinario dado que sólo se trata este asunto. ● Se analizan los casos que requieren convalidación / reconocimiento de prácticas. ● Estudiados los casos individualmente, se acuerda la convalidación o reconocimiento de créditos de 7 solicitudes.

También cabe destacar las participación y organización de múltiples actividades complementarias, que podríamos calificar como de extensión universitaria, organizadas para el alumnado, que no serían posibles sin la activa participación del profesorado. Cabe destacar las siguientes:

- Impartición de 10 conferencias, en diferentes meses del año durante el curso 2020-21, sobre temas de interés para los estudiantes de los grados y masters en comercio y turismo, que se imparten en la Facultad de Comercio y Turismo, en libre acceso, entre las que debe destacarse la conferencia impartida por Ramón Adillón, Coordinador de Calidad y Medio Ambiente. Paradores de Turismo, relativa a la estructura y funcionamiento de la empresa Paradores.
- Curso de "Análisis Bibliométrico: Uso de Scimat", impartido por Manuel J. Como, profesor en el Departamento de Ciencias de la Computación e Ingeniería, de la Universidad de Cádiz, entre los días 5 y 6 de marzo de 2020
- Actividad de la Semana de la Ciencia "Alcalá de Henares Patrimonio de la Humanidad", consistente en la presentación de 15 poster y un ciclo de 10 conferencias, coordinado por los profesores Herbert González Zymla y Ana Valtierra Lacalle, del Departamento de Historia del Arte de la UCM, entre los días 2 y 13 de noviembre de 2020
- Impartición, a lo largo del año, de varios talleres y cursos para facilitar la adaptación del profesorado al desafío de las nuevas TICs por la profesora María de los Desamparados Carrasco Pradas, del Departamento de Análisis Económico y Economía Cuantitativa de la UCM.
- Organización de ocho talleres de empleabilidad entre los días 31 de mayo y 29 de julio de 2020, coordinados por la profesora María Belen Rodríguez Cánovas, del Departamento de Organización de Empresas y Marketing para dar respuesta a la necesidad de proporcionar prácticas a los estudiantes de los grados y los master que se imparten en la Facultad, entre los cuales, algunos de los mejor valorados fueron: "Amadeus para profesionales", impartido por Ana Soledad Rincón; "Travell Consultant", impartido por Silvia Vazquez y "Turismo rural de naturaleza", impartido por Jordi Pérez.
- Participación de la Facultad de Comercio y Turismo en FITUR (Feria Internacional del Turismo, en IFEMA, por medio de un stand de la Facultad de Comercio y Turismo de la UCM en Fitur talent, impartiendo una serie de conferencias destinadas a difundir la calidad de los grados que se imparten en la Facultad de Comercio y Turismo, actividades desarrolladas entre los días 17 y el 23 de mayo de 2021.
- Participación de la Facultad de Comercio y Turismo en el 2nd International University Forum "Team Innovation 2019: Sustainable Development Goals, Tourism and Human Rights. Innovation and the Jobs of the future in the Camino de Santiago", celebrado entre los días 24 y 31 de octubre de 2020.
- Celebración de las Jornadas Miradas al Comercio desde la Historia del Arte, tituladas "Mercado, espacio de relación social y económica", los días 22 y 23 de marzo de 2020 en las que participaron 25 profesores como ponentes y 185 estudiantes, actividad coordinada por los profesores Nuria Recuero Virto, del Departamento de Empresas y Marketing, Ana Valtierra Lacalle y Herbert Gonzalez Zymla del Departamento de Historia del Arte de la UCM

Después de ser analizados los temas tratados en las reuniones y examinados los efectos de las acciones emprendidas para la mejora en el Grado en Turismo se identifican:

Fortalezas	Debilidades
F1. En el SGIC de la Facultad están representados todos los colectivos implicados en el desarrollo del Título (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y agentes externos).	D1. Todavía se advierte ocasionalmente falta de implicación en una parte del alumnado en el SGIC que es susceptible de mejora.
F2. Se encuentra completamente implantado el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) para el grado, con enlace propio en la página web, en el que se informa de su organización, composición y funciones, Comités de Evaluación y Mejora, Memorias Anuales de Seguimiento, las mejoras implantadas y el procedimiento del Sistema de quejas y reclamaciones.	
F3. El nivel de compromiso del equipo decanal, los coordinadores del grado y de los másteres, del profesorado, del personal de administración y servicios y del alumnado, ha sido, en general, muy relevante y ha permitido que, en una situación tan adversa como la generada por la pandemia COVID 19 y la progresiva vuelta a la normalidad, se haya podido mantener un sistema de enseñanza de calidad, coherente con los valores profesionales, académicos y humanos que tradicionalmente ha defendido la Universidad Complutense de Madrid.	

2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO

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

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

Desde el 1 de marzo de 2021 la coordinadora del Grado en Turismo es la profesora Mª Milagros Serrano Cambronero, que sucede en el ejercicio al profesor Herbert González Zymla.

La Comisión de Coordinación 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. Las funciones que la Comisión de Coordinación tiene encomendadas y que constan en el documento de verificación del título son:

- Garantizar la fluida comunicación entre los encargados de las distintas materias.
- Procurar que las materias y asignaturas se impartan con la secuencia adecuada tal como está previsto en el plan de estudios.

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

La Comisión de Coordinación auxilia al Coordinador del Grado en sus funciones. En las reuniones de la Comisión de Coordinación se informa a los profesores de aquellas novedades que afectan a la titulación y se 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.

Desde el año académico 2017-18 se ha intensificado la relación entre las Comisiones de Grado del Grado en Comercio, Grado en Turismo, y el Doble Grado, estableciendo algunas reuniones conjuntas, lo que facilita la coordinación de las asignaturas comunes y el trabajo en una misma dirección con el profesorado del Centro. Asimismo, existe una estrecha relación con los Coordinadores de Titulaciones de Grado, a través de la Comisión de Coordinación de Grados, presidida por la Vicedecana de Calidad y Estudios y formada por los Coordinadores de los Grados impartidos en el Centro: Grado en Comercio, Grado en Turismo y doble grado de Comercio y Turismo. Esta Comisión se reúne periódicamente si bien existe una comunicación muy frecuente entre sus miembros; por ejemplo, se realizan reuniones entre los Coordinadores de Comercio y Turismo cada vez que se necesita tratar las cuestiones que requieren gestión, fundamentalmente lo relativo a la organización de los Trabajos Fin de Grado. 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.

En 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. Aunque lo normal es hacer tres reuniones en el año académico, como consecuencia del desarrollo de la pandemia COVID 19, en el curso 2020-21 sólo se pudo celebrar una reunión de la comisión el 9 de junio del 2021. Pese a no haberse hecho más que una reunión, el contacto entre los coordinadores, la Comisión de Grado y la Vicedecana de Estudios y Calidad ha sido igual de fluido que siempre, hecho a través de canales diferentes: correo electrónico, llamadas de teléfono.

Las acciones de mejora realizadas en el año académico 2020-21 en la titulación son:

- La instauración de las reuniones de las Coordinadoras de los Grados (Comercio, Turismo y Doble-Grado).
- La Coordinación entre las Comisiones de TFG de los Grados de Comercio y Turismo, celebrando reuniones conjuntas cuando es necesario y homogeneizando procedimientos y documentación.
- Implantación del Formulario de Coordinación para medir el Grado de Coordinación en el Grado de Comercio, especialmente los aspectos relativos a la evaluación.
- Plan de Formación para el Profesorado con impartición de Talleres y Cursos propios de la Facultad de Comercio y Turismo.
- Vicedecanato de estudiantes. Se ha conseguido la creación de un nuevo Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria, lo que permitirá una mejor atención e implicación del alumnado.

- Se ha creado la figura de la Delegada de la decana para Prácticas Externas y Empleabilidad, lo que permite una mayor atención y seguimiento a las Prácticas en la titulación.
- Proceso de obtención de la certificación de calidad ISO 9001. En ese marco se han revisado todos los procedimientos y actualizado los registros, el análisis DAFO y los indicadores de la titulación.
- Ampliación de optativas de Doble Grado en Turismo y Comercio.
- Creación de los Talleres de Empleabilidad, para complementar las Prácticas Externas del Grado.
- Ampliación de un grupo más en el Grado (grupo F), para absorber el elevado número de alumnos repetidores en algunas asignaturas.
- Mejoras en las infraestructuras:
    - Implantación de un sistema de streaming en todas las aulas.
    - Instalación de 18 puntos wifi para facilitar el uso de portátiles dentro del aula.
    - Equipamiento de portátiles para profesores.
    - 15 nuevos micrófonos y una máquina de ozono para su desinfección

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión de 9 de junio de 2021	Informe coordinación a cargo de la Vicedecana de Calidad y Estudios, la profesora Yolanda Romero	• Se informa del cambio en la coordinación del Grado en Turismo y del Doble Grado, así como se agradece la labor de los coordinadores anteriores, los profesores Javier Curiel y Herbert González, y de la profesora Gema Martínez Navarro, por su contribución a la coordinación conjunta de todas las titulaciones de Grado. Gema Martínez, presente en la reunión como coordinadora de asignatura, agradece las palabras. • Se informa del proceso de certificación ISO 9001 en que se encuentra la Facultad de Comercio y Turismo, iniciado en 2018-19. A finales de mayo se ha pasado la auditoría interna y se espera la auditoría externa a finales de junio o principios de julio. • Se ha aprobado en Junta de Facultad una nueva adenda de prácticas externas para adaptar el programa de prácticas mediante la realización de talleres y flexibilizando los criterios de reconocimiento de experiencia profesional. • Se ha aprobado mantener el criterio de la normativa vigente respecto a la caducidad de la calificación del TFG. Si bien por acuerdo de la Comisión Académica en los inicios de la elaboración de los TFGs se había flexibilizado, se ha decidido volver a la aplicación estricta de la normativa vigente según la cual si un alumno aprueba el TFG pero no puede consolidar la calificación por tener alguna asignatura pendiente, la calificación del mismo se guardará únicamente en el curso académico siguiente; para ello se requiere matricular la asignatura aunque abonando el 25% del importe de la segunda matrícula. En sucesivas matrículas, el TFG tendrá que ser cursado de nuevo. • Se informa de la ampliación de optativas en el Doble Grado en Turismo y Comercio. En la actualidad se ofertan 9 asignaturas optativas. Cuatro de ellas se implantaron en el curso 2019-2020 y las 5 restantes en el curso 2020-2021. Para el próximo año académico se incrementará la oferta sin que suponga un incremento de la carga docente de los departamentos para su impartición; en concreto los alumnos de doble grado cursarían las optativas nuevas en el grupo de tarde de grado en Turismo. En total se incorporaría 4 asignaturas optativas: 800044 Planificación y Gestión Turística de Recursos Culturales. 800046 Psicología Social del Turismo. 800052 Madrid y su Región Turística. 800050 Turismo, Sostenibilidad y Medio Ambiente. • Se informa de la aprobación del Doble Grado de Comercio y Moda por la Junta de Facultad, si bien falta la aprobación por la Comisión de Estudios. • La Vicedecana de Estudios y Calidad informa también sobre el Borrador del Nuevo Marco Estratégico de Semipresencialidad para el primer semestre. Se mantendrá informado al profesorado.

	Medidas a tomar sobre la coordinación del Grado	• Se recuerda la importancia de las Guías Docentes y que tienen que ser acordes a lo establecido en la Memoria Verificada del Título tanto en el sistema de evaluación (respetando las horquillas establecidas), las competencias generales y específicas, así como los resultados de aprendizaje. • Respecto a este asunto se comenta el Informe de la Defensora del Estudiante sobre que debe poder superarse la asignatura en las dos Convocatorias. Este informe suscita el debate entre los asistentes. • La Coordinadora informa que el curso que viene se va a implantar enviar a Coordinadores de asignatura que rellenen un Formulario Google sobre coordinación algo que ya se hace en la Titulación de Comercio. • También se agradecería la información de los profesores de la titulación sobre actividades realizadas en el Grado, tales como conferencias, etc. así como la participación en Proyectos de Innovación Docente. Se valorará incluirlo en el mismo Formulario. • Se comenta la intención de estudiar la posibilidad de utilizar el espacio de Coordinación del Grado de Turismo en el Campus Virtual, actualmente en desuso. En concreto comenta la Coordinadora probar para publicar información sobre actividades y/o pruebas parciales como prueba para el primer curso del Grado.

Después de ser analizados los temas tratados en las reuniones y examinados los efectos de las acciones emprendidas para la mejora en el Grado en Turismo se identifican:

Fortalezas	Debilidades
F4. El alumnado dispone en la página web de toda la información sobre el Grado y sobre los responsables de la Coordinación.	D2. Persiste la necesidad de incorporar de forma más activa al alumnado en el proceso de Coordinación.
F5. El alumnado dispone de la Guía Docente con toda la información relevante de las Asignaturas a cursar anualmente actualizadas.	
F6. Las normas y directrices de coordinación son las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad.	

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2020-21 fueron 132 los/as profesores/as que impartieron docencia en el grado de Turismo.

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	67	50,8%	543,10	55,5%	0
Asociado Interino	11	8,3%	69,00	7,1%	0
Ayudante Doctor	19	14,4%	108,80	11,1%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	2	1,5%	14,00	1,4%	0
Colaborador	1	0,8%	9,00	0,9%	2
Contratado Doctor	11	8,3%	42,50	4,3%	6
Contratado Doctor Interino	5	3,8%	58,10	5,9%	1
Titular de Escuela Universitaria	1	0,8%	3,00	0,3%	0
Titular de Universidad	15	11,4%	130,70	13,4%	17

El Grado en Turismo se nutre en una medida muy significativa de profesorado que procede de otros Centros, lo que supone que los profesores tienen un alto nivel de especialización docente e investigadora relacionada con el Turismo cada uno en su especialidad. Sigue siendo muy destacada la fuerte presencia de profesores asociados, aunque el porcentaje ha disminuido desde el 55,7% en el curso 2017-2018 al 50,4% en el curso 2018-2019, el 54,7 % en el curso 2019-2020, para llegar al 50,87 % en el curso 2020-2021, lo que podría deberse a la aplicación progresiva del plan de estabilización del profesorado UCM. En cualquier caso, conviene señalar que los profesores asociados están vinculados profesionalmente a los contenidos de las materias impartidas. El resto del profesorado mantiene una vinculación más o menos permanente con la Universidad Complutense, con leve repunte al alza de los porcentajes correspondientes a profesor Contratado Doctor y Ayudante Doctor, lo que, sin duda, es consecuencia de la política del Rectorado de dar mayor estabilidad al profesorado.

En cuanto al número de profesores que son doctores, seguimos sin disponer de información sobre los profesores asociados no adscritos al Centro, nuestra estimación es que la cifra total debe superar ligeramente el 50% de los 132 profesores que impartieron alguna asignatura del Grado en Turismo en el curso 2020-2021.

Respecto al número de sexenios de investigación, han aumentado de 39 en el curso 2016-2017 a 43 en el curso 2017-2018, y se mantiene prácticamente igual en el curso 2018-2019 con 42 sexenios, disminuyendo a 39 en el curso 2019-20, cifra idéntica a la del curso 2016-17 y volviendo a disminuir a 26 en el curso 2020-2021.

En el Doble Grado en Turismo y Comercio en el curso 2020-21 fueron 100 los/as profesores/as, con las siguientes categorías:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	51	51,0%	154,35	40,1%	0
Asociado Interino	7	7,0%	25,90	6,7%	0
Ayudante Doctor	11	11,0%	41,00	10,6%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	1	1,0%	10,50	2,7%	0
Contratado Doctor	13	13,0%	74,25	19,3%	8
Contratado Doctor Interino	2	2,0%	12,00	3,1%	0
Titular de Escuela Universitaria	5	5,0%	33,00	8,6%	0
Titular de Universidad	9	9,0%	34,00	8,8%	9
Titular de Universidad Interino	1	1,0%	0,00	0,0%	0

Se observa una estructura de la plantilla muy similar a la del Grado en Turismo, con una elevada presencia de profesores no permanentes. En cuanto al número de docentes, es significativamente más alto que en el año 2019-2020, en que fueron 83 profesores-as, frente a los 100 docentes del curso 2020-21. En el curso 20-21 debemos señalar el incremento en el número de ayudantes doctores que ha alcanzado el 11% respecto al 9,2%

del curso anterior.

La participación y los resultados del programa Docentia en el curso 2020-2021 en el Grado de Turismo han sido los siguientes:

	Grado en Turismo						Doble Grado en Turismo y Comercio			
IUCM-Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso de Acreditación 2015/16	1º curso de seguimiento 2016/17	2º curso de seguimiento 2017/18	3º curso de seguimiento 2018/19	4º curso de seguimiento 2019/20	5º curso de seguimiento 2020/21	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	44,07%	63,55%	66,38%	68,50%	63,02%	78,70%	55,56%	50,00%	38,55 %	86,60%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	36,44%	34,58%	21,55%	32,00%	33,61%	91,90%	25,93%	15,38%	13,25 %	90,50%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	96,00%	95,83%	97,50%	88,60%	100,00%	100,00%	90,91 %	89,50%

La tasa de participación en el programa de evaluación docente (Indicador IUCM6) mantiene su tendencia ascendente, situándose en el 78.70% en el curso 2020-2021 tasa muy satisfactoria con respecto al 63,02 % del curso 2019-2020, al 68 % del curso anterior, 2018-2019, sobre todo teniendo en cuenta la situación en que se ha tenido que ejercer la docencia como consecuencia de la pandemia COVID 19.

El indicador IUCM-7: para el cálculo se ha tenido en cuenta la participación en el Programa Docentia UCM, Docentia en extinción y en el Plan Anual de Encuestas. El último curso ha sufrido un aumento considerable, situándose en el 91,9%, pasando del 21,55% en 2017-2018, al 32,00% en 2018-2019 y al 33,61 % en el curso 2019-20.

El indicador IUCM-8: Del 100% de los profesores evaluados en el Programa Docentia-UCM en el curso 2020-2021 han obtenido evaluaciones positivas o muy positivas el 88.6% cifra que sufre un leve descenso con

respecto a años anteriores. En el curso 2019- 2020, esta cifra fue del 97,5 %, y en el año 2018-2019, del 96 %,

El Programa Docentia-UCM tiene un carácter de 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, con un ligero aumento tanto de la tasa de participación, como de la tasa de evaluaciones.

En el Doble Grado en Turismo y Comercio, las tasas de participación y de evaluaciones son similares a las del Grado en Turismo, situándose el IUCM-6 en 86.60%, lo que supone un importante aumento con respecto al curso 2019-2020 que era de 38,55% al igual que el IUCM-7 que se sitúa en 90.5% frente al 13.25 % del curso 2019-2020. El IUCM- con un 89.5% se sitúa estable con respecto al curos2019-2020 que se situaba en

Los currícula vitae de la mayor parte 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.

Dado el alto número de docentes que proceden de otras facultades es necesaria la periódica actualización de los currícula, por lo que los docentes cuyos currícula pueden ser consultados en la web de la Facultad de Comercio y Turismo nunca está del todo completa. Conviene señalar que el número de docentes cuyo curriculum está disponible en la web, con carga docente en los grados que se imparten en la facultad, es muy relevante.

Asimismo, ha sido destacable la participación en numerosos **proyectos de Innovación y Mejora tanto de la Docencia como de la Calidad** de las titulaciones, muchos de ellos interdisciplinares y en colaboración con profesores de otras Facultades y Titulaciones, consiguiéndose una adecuada integración inter-facultativa e inter-departamental, como prueban los 4 proyectos Innova-Docencia y 1 proyecto Innova Gestión-Calidad, que, siendo propios del Centro, pueden consultarse en:

https://comercioyturismo.ucm.es/file/convocatoria-2020-proyectosinnova

Fortalezas	Debilidades
F7 Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación.	D3 Pese a los efectos positivos del plan de estabilización, todavía es muy alto el porcentaje de profesores/as no permanentes.
F8 Alto porcentaje de profesores/as con evaluaciones positivas y muy positivas.	

4. ANÁLSIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El análisis del funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias debe contemplarse dentro de la estructura del SGIC descrito en el apartado 1. 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.

Tras la creación del Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria se ha unificado el sistema de quejas y sugerencias y como resultado de ello ha habido una mejora exponencial en el tratamiento de las mismas.

El sistema de quejas y reclamaciones funciona por 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.
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 2020/2021, se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo un total de 43 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por estudiantes. Estas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o formulario de sugerencias y quejas habilitado en la web y presentado en la Facultad de Comercio y Turismo, salvo una queja que se recibió según instancia presentada ante el Vicerrectorado de Estudiantes. Adicionalmente, se han recibido escritos por correo electrónico dirigidos a diferentes miembros del equipo decanal, procedentes de delegados/as de curso, representantes de la Delegación de Estudiantes y estudiantes que se han dirigido por escrito de manera individual. También se han recogido las quejas o sugerencias expresadas verbalmente. En este sentido, prevalece la vía *on line* como principal canal de recepción de incidencias.

Entre las incidencias formalizadas en registro o formulario de sugerencias y quejas, el 2,5 % corresponden al Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, el 2,5 % corresponden al Máster de planificación y gestión de destinos turísticos, el 5 % de las incidencias corresponden al Doble Grado en Comercio y Turismo, el 40 % corresponden al Grado en Comercio, el 42,5 % corresponden al Grado en Turismo y el 7,5 % no corresponden a ninguna titulación dado que son quejas formuladas en abstracto.

De manera mayoritaria estas incidencias, tanto recibidas por los canales formales como por correo electrónico, han tenido como motivo principal las no conformidades con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación o con el sistema de evaluación. De manera puntual se han registrado incidencias relacionadas con ausencia no comunicada de profesorado, normalmente derivada de no haber sido resueltas algunas convocatorias de empleo público en plazos que permitieran la incorporación del profesorado en su puesto docente, aspectos relacionados con la comunicación profesorado-alumnado, plazos de publicación de calificaciones y posible percepción de trato inadecuado entre estudiantes y profesorado.

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 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. Las incidencias relacionadas con la adaptación de la docencia durante la crisis sanitaria han motivado acciones como la puesta en marcha de equipos y actividades de apoyo al profesorado para la adaptación a la docencia on line y semipresencial acordes con el Marco estratégico para la organización de la docencia y con las modificaciones que se introdujeron a medida que las situaciones iban cambiando, así como la emisión de comunicados informativos y aclaratorios de la Decana dirigidos a la comunidad universitaria de la Facultad durante el curso 20-21.

De las 43 incidencias registradas en la Facultad de Comercio y Turismo, sólo 15 afectan al Grado en Turismo, lo que supone, respecto al curso 2018-2019 una reducción a la mitad, dado que durante el curso 2019-20 se recibieron 4 incidencias, de las cuales 3 fueron por vía instancia (física u online) y 1 mediante formulario de sugerencia y quejas, todas ellas formuladas por mujeres.

Se anexa tabla resumen de quejas y sugerencias.

Tabla resumen de incidencias formalizadas por titulación (instancias y formulario de sugerencias y quejas):

Fecha	Titulación	Categorización	Sexo	Vía
05/10/2020	Doble Grado en Turismo y Comercio	Problemas con Campus Virtual y *streaming* / Falta profesor asignado	Mujer	Instancia a la Decana (online)
19/10/2020	Grado en Turismo	Ausencia de profesor no comunicada	Hombre	Instancia a la Decana (online)
16/10/2020	n.d	Problemas clases *streaming*	Mujer	Formulario de Sugerencias y Quejas - UCM
06/11/2020	Grado en Turismo	Disconformidad calificación	Mujer	Instancia a la Decana (online)

11/11/2020	Grado en Turismo	Ausencia de profesor no comunicada	Mujer	Formulario de Sugerencias y Quejas - FCyT
13/01/2021	Grados	Modalidad de pruebas de evaluación 1er semestre		
30/04/2021	Grado en Turismo	Queja metodología docente en asignatura	Hombre	Correo electrónico
15/06/2021	Grado en Turismo	Problema en el examen y evaluación	Mujer	Correo electrónico
20/06/2021	Grado en Turismo	Escasa atención en el TFG	Mujer	Correo electrónico
11/06/2021	Grado en Comercio	Evaluación *on line* o presencial	Hombre	Correo electrónico e Instancia
23/06/2021	Grado en Turismo	Modelo de examen	Mujer	Correo electrónico
17/06/2021	Grado en Turismo	Asignación de profesor	Hombre	Correo electrónico
21/06/2021	Grado en Turismo	Disconformidad calificación	Hombre	Correo electrónico
	Grado en Comercio	Modalidad de examen	Mujer	Correo electrónico
24/06/2021	Grado en Turismo	Dirección del TFG	Mujer	Correo electrónico
24/06/2021	Grado en Turismo	Modelo de examen	Mujer	Correo electrónico
30/06/2021	Grado en Turismo	Problema en la entrega del examen	Mujer	Correo electrónico
05/07/2021	Grado en Turismo	No haber recibido la nota	Mujer	Correo electrónico
05/07/2021	Grado en Turismo	No conocer los criterios de evaluación	Mujer	Correo electrónico

Fortalezas	Debilidades
F9 El sistema de quejas y sugerencias está implantado en el Grado y es de fácil acceso a través de la página web.	
F10 La existencia de un Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria creado ad hoc ha permitido proporcionar un mejor servicio unificado y global a la hora de gestionar quejas, reclamaciones y sugerencias	

5. INDICADORES DE RESULTADO

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

5.1 *Indicadores académicos y análisis de los mismos*

INDICADORES DE RESULTADOS

	Grado en Turismo					
*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid / *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid						

	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	250	240	240	240	240	240
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	270	233	214	247	227	222
ICM-3 Porcentaje de cobertura	108,00%	97,08%	89,58%	102,92%	94,58%	92,85%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	75,99%	76,84%	77,81%	78,25%	85,48%	87,92%
ICM-5 Tasa de abandono del título	25,58%	26,05%	21,13%	27,53%	25,28%	34,47%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	91,18%	89,49%	89,43%	87,16%	86,66%	86,54%
ICM-8 Tasa de graduación	54,77%	54,62%	56,14%	56,64%	52,23%	47,53%
IUCM-1 Tasa de éxito	84,20%	84,63%	84,72%	85,90%	91,66%	93,04%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	97,20%	129,58%	109,17%	82,92%	76,67%	55,83%
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	683,60%	818,33%	695,00%	546,67%	527,50%	504,58%
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	69,06%	46,96%	58,88%	55,47%	50,66%	30,18%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	92,29%	90,48%	91,84%	91,09%	93,25%	94,50%

Valoramos los resultados académicos del Grado en Turismo como satisfactorios, con prácticamente todos los indicadores mejorando o manteniéndose en niveles muy altos, aunque con margen para mejorar en los próximos cursos. Comparando los resultados del curso 2020-2021 con los cursos anteriores tenemos que:

- El número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (ICM1) se ha mantenido en 240 por quinto curso consecutivo.
- El número de alumnos matriculados de nuevo ingreso (ICM2), que había disminuido los dos cursos anteriores y volvió a aumentar en el curso 2018-2019 a 247, disminuyó a 227 en el curso 2019-20, ha disminuido a 222 en el curso 2020-2021, lo que parece indicar una tendencia a la estabilización en la demanda existente de nuestra titulación.
- El porcentaje de cobertura (ICM3), que en el curso 2017-2018 descendió al 89,58%, ha vuelto a superar el 100% en el curso 2018-2019, llegando al 102,92%, desviación que no consideramos relevante, en el curso 2019-2020 descendió al 94,58%, para quedar fijado en el curso 2020-2021 en el 94,85%.
- La tasa de rendimiento (ICM4) sigue subiendo, y mejorando de forma sustancial, desde el 75,99% del curso 2015-2016, al 76,84% en 2016-2017, al 77,81% en el curso 2017-2018, al 78,25% en el curso 2018-2019 al 85,48% en el curso 2019-2020, y al 87,92% en el curso 2020-2021, lo que podría deberse a haberse tenido en cuenta el rendimiento progresivo del alumno por medio del trabajo cotidiano sin dejar de ser valorado el resultado del examen final en cumplimiento de las directrices marcadas por el rectorado y por la junta de facultad en relación al sistema de evaluación en el contexto de la pandemia COVID 19.
- La tasa de abandono (ICM5) repuntó desde el 21,13% en el curso 2017-2018 al 27,53% en el

curso 2018-2019, descendió al 25,28 % en el año 2019-2020, y ha sufrido un repunte en el curso 2020-2021 situándose en 34,47 % . La tasa recogida en el documento de verificación del título era el 15,49%, cifra que es poco realista en relación a la situación vivida como consecuencia de la pandemia y la crisis económica derivada de ella. En cualquier caso, la mejora de este indicador es un objetivo para los próximos cursos.

- La tasa de eficiencia de los egresados (ICM7) aunque desciende ligeramente, se mantiene en niveles parecidos a los cursos anteriores, situándose en el 86,54%, muy por encima de la tasa prevista en la memoria de verificación, cifrada en el 71,02%.

- La tasa de graduación (ICM8), aunque mejoró ligeramente, pasando del 54,77% del curso 2015-2016 al 56,64% en el curso 2018-2019, situó en el 52,23 %, en el curso 2019-2020 y se ha situado en el curso 2020-2021 en el 47,53% lo que podría deberse a las dificultades derivadas de la situación COVID 19 que han ralentizado el desarrollo académico de algunos alumnos y les han retrasado en la finalización de sus estudios de grado. Como es lógico una mayor tasa de abandono debe incidir en una menor tasa de graduación. En la memoria Verifica la tasa prevista era solo el 20,19%.

- La tasa de éxito (IUCM1) ha sido muy estable durante los cuatro últimos cursos, llegando en el curso 2020-2021 a situarse en el 93,04% significativamente por encima de la tasa cifrada en el 2019-2021, que se situó en el 91,66%.

- La tasa de demanda del grado en primera opción (IUCM2) ha sido muy irregular en los cuatro últimos cursos, con un máximo del 129,58% en 2016-2017, al mínimo del 55,83 % en el curso 2020-2021. Creemos que este descenso es coyuntural y hay que esperar a los datos de los próximos cursos, aunque la tendencia es la baja. Habida cuenta de la crisis que se ha generado en el sector turístico como consecuencia de la pandemia COVID19, es lógico que los estudiantes que en situación normal hubieran elegido este grado como primera opción, lo hayan ahecho ahora en otro orden de preferencia. Creemos que, cuando se supere la situación socio económica, se volverá tasas similares a las anteriores a la pandemia.

- La tasa de demanda del grado en segunda opción y sucesivas opciones (IUCM3), aunque ha bajado, sigue siendo muy alta, el 504,58 % en el curso 2020-2021.

- La tasa de adecuación del grado en el ingreso (IUCM4) llegó a ser del 69,06% en 2015-2016, para bajar al 46,96% en 2016-2017, recuperarse en el curso 2017-2018 con el 58,88%, descender ligeramente hasta el 55,47% en el curso 2018-2019, descender 2019-2020 al 50,66% y situarse en el curso 2020-2021 en 30,18

- La tasa de evaluación del título (IUCM16) es prácticamente constante en los últimos cuatro cursos, siempre en niveles altos, registrándose un leve descenso en el curso 2020-2021 que se sitúa en el 94,50%, respecto del 98,58 % del año 2019-2020.

	Doble Grado en Turismo y Comercio			
*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Plazas de nuevo ingreso ofertadas	50	50	50	50
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	53	50	52	49
ICM-3 Porcentaje de cobertura	106,00%	100%	104%	98%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	89,71%	85,30%	93,76%	93,79%
ICM-5 Tasa de abandono del título	--	--	--	No disponible
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	--	--	--	96,15%
ICM-8 Tasa de graduación	--	--	--	No disponible
IUCM-1 Tasa de éxito	91,00%	89,29%	96,82%	95,30%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	274,00%	182,00%	124,00%	118,00%
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	1530,00%	1018,00%	934%	972,00%
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	93,34%	76,00%	80,77%	42,86%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	98,58%	95,54%	96,83%	98,42%

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 93,79 %, frente al 87,92 % del grado en Turismo, mientras que en otros indicadores estas diferencias son muy apreciables, como la tasa de éxito, cifrada en el 95,3% o la tasa de evaluación del título que asciende al 98,42%. 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.

Los resultados por asignaturas en el curso 2020-21 en el Grado de Turismo se recogen en la siguiente tabla.

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matricula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	OPTATIVA	134	132	2	94,03%	96,18%	2,24%	94,70%	3	5	55	62	9	0
CREACION DE EMPRESAS TURISTICAS	OPTATIVA	87	83	4	95,40%	96,51%	1,15%	95,18%	1	3	48	34	1	0
DERECHO ADMINISTRATIVO DEL TURISMO	OBLIGATORIA	227	215	12	82,82%	92,61%	10,57%	83,72%	24	15	79	100	9	0

DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN EL SECTOR TURISTICO	OBLIGATORIA	210	177	33	92,86%	95,12%	2,38%	96,61%	5	10	120	69	4	2
DERECHO PRIVADO DEL TURISMO	OBLIGATORIA	215	197	18	92,09%	95,65%	3,72%	92,39%	8	9	129	58	10	1
DETERMINACION DE COSTES EN LA EMPRESA TURISTICA	OBLIGATORIA	265	199	66	87,17%	90,94%	4,15%	86,93%	11	23	150	79	1	1
DIRECCION ESTRATEGICA DE EMPRESAS TURISTICAS	OBLIGATORIA	215	184	31	91,16%	92,02%	0,93%	91,85%	2	17	127	64	5	0
DIRECCION FINANCIERA PARA EMPRESAS TURISTICAS	OPTATIVA	31	30	1	70,97%	95,65%	25,81%	73,33%	8	1	8	11	2	1
ESTADISTICA APLICADA AL SECTOR TURISTICO	TRONCAL / BASICA	260	224	36	69,62%	76,37%	8,85%	71,43%	23	56	137	40	4	0
ESTRUCTURA ECONÓMICA ESPAÑOLA Y MUNDIAL DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	245	220	25	82,86%	94,42%	12,24%	84,55%	30	12	126	55	20	2
FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD PARA EMPRESAS TURISTICAS	OBLIGATORIA	295	193	102	79,66%	83,63%	4,75%	77,72%	14	46	186	43	2	3
FUNDAMENTOS DE ECONOMIA	TRONCAL / BASICA	253	222	31	75,10%	78,84%	4,74%	77,93%	12	51	95	86	8	1
GEOGRAFIA DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	246	219	27	91,87%	95,76%	4,07%	93,15%	10	10	107	103	9	7
GESTION DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACION	OBLIGATORIA	214	199	15	88,79%	93,60%	5,14%	90,45%	11	13	60	111	15	4
GESTION DE CALIDAD	OPTATIVA	86	85	1	93,02%	95,24%	2,33%	92,94%	2	4	30	38	9	3
GESTION DE EVENTOS TURISTICOS	OPTATIVA	58	57	1	96,55%	100,00%	3,45%	96,49%	2	0	7	46	2	1
GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN EMPRESAS TURISTICAS	OBLIGATORIA	182	172	10	96,70%	97,24%	0,55%	97,09%	1	5	76	85	13	2
GESTION DE TRANSPORTES TURISTICOS	OBLIGATORIA	222	215	7	94,59%	98,13%	3,60%	94,88%	8	4	62	135	10	3
GESTION DE TUROPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES	OBLIGATORIA	219	201	18	88,58%	90,65%	2,28%	90,55%	5	20	66	118	8	2
HISTORIA DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	246	221	25	84,96%	88,94%	4,47%	88,69%	11	26	78	97	31	3
IDIOMA MODERNO: INGLES IV	OPTATIVA	51	49	2	96,08%	100,00%	3,92%	95,92%	2	0	17	26	6	0
INFORMATICA APLICADA A LA GESTION TURISTICA	OBLIGATORIA	190	184	6	97,89%	98,94%	1,05%	98,37%	2	2	71	114	1	0
INGLES I	TRONCAL / BASICA	219	217	2	95,43%	100,00%	4,57%	95,39%	10	0	12	121	68	8
INGLES II	OBLIGATORIA	208	202	6	92,79%	98,97%	6,25%	93,56%	13	2	64	117	10	2
INGLES III	OBLIGATORIA	201	196	5	94,53%	98,96%	4,48%	95,92%	9	2	61	100	22	7
INTERPRETACION Y GESTION DEL PATRIMONIO HISTÓRICO	OPTATIVA	45	45	0	93,33%	100,00%	6,67%	93,33%	3	0	6	19	15	2
INTRODUCCIÓN A LA ANTROPOLOGIA SOCIAL	TRONCAL / BASICA	231	221	10	85,28%	95,63%	10,82%	85,97%	25	9	91	85	14	7
INVESTIGACION DE MERCADOS TURISTICOS	OBLIGATORIA	243	212	31	89,30%	92,34%	3,29%	90,57%	8	18	128	85	4	0
ITINERARIOS E INFORMACION TURISTICA	OPTATIVA	49	48	1	93,88%	97,87%	4,08%	95,83%	2	1	8	26	10	2

MADRID Y SU REGION TURISTICA	OPTATIVA	49	49	0	87,76%	95,56%	8,16%	87,76%	4	2	12	26	3	2
MARKETING TURISTICO	OBLIGATORIA	210	186	24	88,10%	93,43%	5,71%	90,86%	12	13	71	84	29	1
MODELOS DE TURISMO Y TIPOLOGIA DE LOS CONSUMIDORES	OPTATIVA	92	91	1	86,96%	93,02%	6,52%	87,91%	6	6	25	46	7	2
ORGANIZACIÓN Y GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS	TRONCAL / BASICA	255	199	56	91,37%	93,20%	1,96%	90,95%	5	17	157	69	6	1
PATRIMONIO CULTURAL: HISTORIA DEL ARTE	TRONCAL / BASICA	262	222	40	79,77%	88,56%	9,92%	81,98%	26	27	78	97	28	6
PATRIMONIO CULTURAL: LITERATURA DE VIAJES	OPTATIVA	50	47	3	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	11	21	16	2
PATRIMONIO TERRITORIAL, FLUJOS Y RECURSOS TURISTICOS	OBLIGATORIA	212	194	18	93,87%	96,14%	2,36%	94,85%	5	8	86	91	18	4
PLANIFICACION DE DESTINOS TURISTICOS	OBLIGATORIA	223	196	27	57,85%	65,82%	12,11%	61,22%	27	67	78	49	1	1
PLANIFICACION Y GESTION DEL TURISMO URBANO Y CULTURAL	OPTATIVA	9	9	0	88,89%	88,89%	0,00%	88,89%	0	1	4	4	0	0
PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE AREAS COSTERAS	OPTATIVA	51	51	0	98,04%	100,00%	1,96%	98,04%	1	0	19	23	8	0
PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE ESPACIOS NATURALES Y AREAS RURALES	OPTATIVA	25	25	0	92,00%	100,00%	8,00%	92,00%	2	0	9	6	8	0
PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE RECURSOS CULTURALES	OPTATIVA	27	27	0	88,89%	96,00%	7,41%	88,89%	2	1	0	14	9	1
POLITICA TURISTICA	OBLIGATORIA	184	167	17	94,57%	97,21%	2,72%	97,60%	5	5	82	73	19	0
PRACTICAS EXTERNAS (TURISMO)	PRACTICAS EXTERNAS	177	167	10	92,09%	100,00%	7,91%	94,01%	14	0	16	69	78	0
PRAGMATICA DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL	OPTATIVA	92	91	1	97,83%	97,83%	0,00%	97,80%	0	2	11	43	34	2
PSICOLOGIA SOCIAL DEL TURISMO	OPTATIVA	102	102	0	98,04%	100,00%	1,96%	98,04%	2	0	35	41	20	4
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN I	OBLIGATORIA	56	56	0	92,86%	94,55%	1,79%	92,86%	1	3	16	29	7	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN II	OBLIGATORIA	46	42	4	91,30%	93,33%	2,17%	90,48%	1	3	23	14	4	1
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN III	OBLIGATORIA	53	47	6	98,11%	100,00%	1,89%	100,00%	1	0	20	27	4	1
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCES I	OBLIGATORIA	169	163	6	79,88%	92,47%	13,61%	81,60%	23	11	55	66	12	2
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCES II	OBLIGATORIA	174	156	18	79,89%	87,42%	8,62%	82,69%	15	20	71	57	11	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCES III	OBLIGATORIA	166	155	11	87,95%	93,59%	6,02%	89,68%	10	10	51	76	18	1
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCÉS IV	OPTATIVA	31	30	1	83,87%	86,67%	3,23%	86,67%	1	4	16	9	0	1
SITUACION ECONOMICO-FINANCIERA DE LA EMPRESA TURISTICA	OPTATIVA	38	37	1	94,74%	100,00%	5,26%	94,59%	2	0	13	15	7	1
SOCIOLOGIA DEL TURISMO Y DEL OCIO	TRONCAL / BASICA	225	220	5	92,44%	95,85%	3,56%	93,18%	8	9	68	88	46	6
TRABAJO FIN DE GRADO (TURISMO)	PROYECTO FIN DE CARRERA	206	161	45	84,95%	100,00%	15,05%	86,34%	31	0	51	114	7	3

TRIBUTACIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS	OPTATIVA	25	25	0	80,00%	80,00%	0,00%	80,00%	0	5	15	4	0	1
TURISMO, SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE	OPTATIVA	48	48	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	8	23	17	0

La información facilitada es un instrumento valiosísimo para analizar los resultados por asignatura y facilitar el seguimiento de la titulación, tanto por la Comisión de Calidad, como para facilitar la Coordinación. Un análisis detallado excede el propósito de la presente memoria, pero puede observarse que todas las asignaturas superan holgadamente el 50% de alumnos aprobados sobre el número de alumnos matriculados, y en solo 1 asignatura el porcentaje es inferior al 70%, que es: Planificación de destinos turísticos. Este dato se mantiene constante con respecto al curso 2019-2020 en el cual tan solo en 2 asignaturas el porcentaje era inferior al 70%. El descenso podría deberse a la aplicación de las medidas arbitradas durante el confinamiento y la pandemia para hacer un seguimiento del progreso académico del alumno por medio de trabajos y toda clase de actividades sin que ello haya significado renunciar a la valoración de los conocimientos objetivos por el tradicional examen final. Asimismo, el detalle de la tabla ayuda a explicar por curso el tamaño de los grupos de algunas asignaturas. En la asignatura de prácticas el porcentaje de no presentados desciende considerablemente del 15% al 7,91%. El descenso de esta tasa, se debe a que los estudiantes que han preferido optar por realizar las prácticas presenciales en el curso 2020-21. Durante el curso 2019-2020 se produjo una grave situación de paralización de la actividad en el sector turístico, los mecanismos alternativos puestos en marcha por la Facultad para superar esta asignatura y adquirir las competencias, aunque fueron plenamente satisfactorios, no pudieron evitar que se incrementase levemente esta tasa. Asimismo, el detalle de la tabla ayuda a explicar por curso el tamaño de los grupos de algunas asignaturas.

Los resultados por asignaturas en el curso 2020-2021 en el Doble Grado en Turismo y Comercio se recogen en la siguiente tabla.

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matricula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N. P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANÁLISIS CONTABLE	OBLIGATORIA	44	44	0	93,18%	95,35%	2,27%	93,18%	1	2	14	23	4	0
COACHING Y DESARROLLO PERSONAL	OPTATIVA	30	30	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	19	9	1
COMERCIO ELECTRÓNICO	OBLIGATORIA	43	42	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	38	5	0
COMERCIO INTERNACIONAL	OBLIGATORIA	44	42	2	97,73%	97,73%	0,00%	100,00%	0	1	15	28	0	0
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	43	43	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	14	29	0
COMUNICACIÓN COMERCIAL: PUBLICIDAD Y	OBLIGATORIA	45	44	1	95,56%	95,56%	0,00%	95,45%	0	2	11	28	3	1

PROMOCIÓN														
CONTABILIDAD	OBLIGATORIA	45	44	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	26	15	4	0
CONTABILIDAD DE COSTES	OBLIGATORIA	63	47	16	98,41%	98,41%	0,00%	97,87%	0	1	35	24	2	1
CONTABILIDAD INFORMÁTICA PARA EL COMERCIO	OPTATIVA	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	4	7	0
CREACIÓN DE EMPRESAS	OBLIGATORIA	44	43	1	88,64%	88,64%	0,00%	88,37%	0	5	23	13	2	1
DERECHO ADMINISTRATIVO DEL TURISMO	OBLIGATORIA	45	43	2	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	20	20	2
DERECHO CIVIL	TRONCAL / BASICA	54	49	5	44,44%	45,28%	1,85%	40,82%	1	29	12	12	0	0
DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL	OBLIGATORIA	45	43	2	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	17	24	4	0
DERECHO MERCANTIL	OBLIGATORIA	47	44	3	95,74%	97,83%	2,13%	97,73%	1	1	35	6	4	0
DERECHO TRIBUTARIO	OBLIGATORIA	45	43	2	95,56%	95,56%	0,00%	95,35%	0	2	23	18	2	0
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS TURÍSTICAS	OBLIGATORIA	44	43	1	97,73%	97,73%	0,00%	100,00%	0	1	14	25	2	2
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL Y GESTIÓN LOGÍSTICA	OBLIGATORIA	56	45	11	98,21%	98,21%	0,00%	97,78%	0	1	48	7	0	0
ECONOMÍA ESPAÑOLA Y MUNDIAL	TRONCAL / BASICA	49	48	1	85,71%	89,36%	4,08%	85,42%	2	5	31	11	0	0
ESTADÍSTICA: ANÁLISIS DE DATOS E INFERENCIA	TRONCAL / BASICA	46	43	3	95,65%	95,65%	0,00%	95,35%	0	2	18	18	8	0

FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA	TRONCAL / BASICA	52	48	4	82,69%	84,31%	1,92%	85,42%	1	8	24	13	5	1
FUNDAMENTOS DE MARKETING	OBLIGATORIA	49	49	0	89,80%	97,78%	8,16%	89,80%	4	1	8	34	2	0
GEOGRAFÍA DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	48	48	0	97,92%	100,00%	2,08%	97,92%	1	0	10	36	1	0
GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN	OBLIGATORIA	47	42	5	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	5	32	8	2
GESTIÓN DE CALIDAD	OPTATIVA	35	35	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	8	17	9	1
GESTIÓN DE COMPRAS E INVENTARIOS	OBLIGATORIA	53	45	8	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	9	43	1	0
GESTIÓN DE EVENTOS TURÍSTICOS	OPTATIVA	40	40	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	21	18	0
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	OBLIGATORIA	44	43	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	34	2	2
GESTIÓN DE TOUROPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES	OBLIGATORIA	45	45	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	15	30	0	0
GESTIÓN DE TRANSPORTES TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	46	45	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	17	29	0
GESTIÓN DE VENTAS Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	45	45	0	84,44%	84,44%	0,00%	84,44%	0	7	28	10	0	0
HISTORIA ECONÓMICA DEL TURISMO Y DEL COMERCIO	TRONCAL / BASICA	51	49	2	58,82%	61,22%	3,92%	57,14%	2	19	24	6	0	0
INFORMÁTICA APLICADA A LA GESTIÓN	OBLIGATORIA	43	43	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	36	1	0
INGLÉS I	TRONCAL / BASICA	49	48	1	93,88%	97,87%	4,08%	93,75%	2	1	23	19	4	0

INGLÉS II	OBLIGATORIA	47	44	3	95,74%	95,74%	0,00%	95,45%	0	2	13	25	7	0
INGLÉS III	OBLIGATORIA	48	48	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	20	20	8	0
INTRODUCCIÓN A LA ANTROPOLOGÍA SOCIAL	TRONCAL / BASICA	48	48	0	91,67%	100,00%	8,33%	91,67%	4	0	28	13	1	2
INVESTIGACIÓN COMERCIAL	OBLIGATORIA	43	42	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	21	21	1	0
MARKETING DIRECTO Y MARKETING RELACIONAL	OPTATIVA	33	33	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	6	24	3	0
MARKETING ESTRATÉGICO	OBLIGATORIA	41	41	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	9	31	1	0
MATEMÁTICAS PARA EL COMERCIO	OBLIGATORIA	56	44	12	75,00%	76,36%	1,79%	72,73%	1	13	33	8	1	0
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	TRONCAL / BASICA	50	49	1	98,00%	98,00%	0,00%	97,96%	0	1	9	35	5	0
PATRIMONIO CULTURAL: HISTORIA DEL ARTE	TRONCAL / BASICA	49	48	1	93,88%	97,87%	4,08%	93,75%	2	1	6	29	9	2
PATRIMONIO TERRITORIAL, FLUJOS Y RECURSOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	45	43	2	97,78%	97,78%	0,00%	97,67%	0	1	17	23	2	2
PLANIFICACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	47	43	4	93,62%	93,62%	0,00%	93,02%	0	3	17	23	3	1
POLÍTICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	OPTATIVA	22	22	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	5	15	0
POLÍTICA TURÍSTICA	OBLIGATORIA	48	44	4	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	15	28	5	0
POLÍTICAS DE COMERCIO INTERIOR	OPTATIVA	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	2	2	0

PRÁCTICAS EXTERNAS (COMERCIO)	PRACTICAS EXTERNAS	30	30	0	96,67%	100,00%	3,33%	96,67%	1	0	2	6	21	0
PRÁCTICAS EXTERNAS (TURISMO)	PRACTICAS EXTERNAS	35	34	1	97,14%	100,00%	2,86%	97,06%	1	0	1	8	25	0
PRAGMÁTICA DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL	OPTATIVA	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	20	3	1
SEGUNDO IDIOMA MODERNO I: ALEMÁN	OBLIGATORIA	19	19	0	78,95%	93,75%	15,79%	78,95%	3	1	5	5	5	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO I: FRANCÉS	OBLIGATORIA	32	32	0	96,88%	100,00%	3,13%	96,88%	1	0	10	17	3	1
SEGUNDO IDIOMA MODERNO II: ALEMÁN	OBLIGATORIA	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	5	1	1
SEGUNDO IDIOMA MODERNO II: FRANCÉS	OBLIGATORIA	34	32	2	94,12%	96,97%	2,94%	96,88%	1	1	15	17	0	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO III: ALEMÁN	OBLIGATORIA	18	18	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	10	6	2	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO III: FRANCÉS	OBLIGATORIA	30	29	1	86,67%	86,67%	0,00%	86,21%	0	4	19	6	1	0
SIMULACIÓN COMERCIAL	OPTATIVA	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	4	6	0
SOCIOLOGÍA DEL TURISMO Y DEL OCIO	TRONCAL / BASICA	48	48	0	97,92%	100,00%	2,08%	97,92%	1	0	1	15	29	2
TÉCNICAS ESTADÍSTICAS MULTIVARIABLES EN COMERCIO	OBLIGATORIA	50	45	5	90,00%	95,74%	6,00%	93,33%	3	2	20	22	1	2
TRABAJO DE FIN DE GRADO	PROYECTO FIN DE CARRERA	27	27	0	85,19%	95,83%	11,11%	85,19%	3	1	3	17	2	1

COMERCIO														
TRABAJO DE FIN DE GRADO TURISMO	PROYECTO FIN DE CARRERA	27	27	0	92,59%	100,00%	7,41%	92,59%	2	0	3	19	2	1

Los resultados del Doble Grado son incluso mejores que los del grado en Turismo, tal vez por la mayor nota media de entrada en la titulación, que implica un rendimiento académico de los alumnos levemente superior desde el primer año. No obstante, a la hora de realizar comparaciones hay que tener en cuenta que son titulaciones con una maduración muy distinta y con un número de alumnos por aula mucho menor en el doble grado, lo que permite una atención mucho más personalizada, siendo muy significativo señalar que sólo dos materias están por debajo del 70 % y 26 asignaturas tienen el 100 % de aprobados, estando la mayoría de las restantes materias en porcentajes por encima del 90 %.

Fortalezas	Debilidades
F11 El análisis de indicadores de demanda y su evolución para la titulación nos permite concluir que pese a la crisis existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro.	D5 Persiste el problema de la alta tasa de abandono y la escasa demanda en primera opción.

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

De acuerdo con lo establecido en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones de la UCM es preciso conocer periódicamente la opinión de los diferentes actores implicados en el desarrollo de los Títulos Oficiales.

IUCM-Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso auto- informe acreditación 2015-2016	1º curso acreditación 2016-2017	2º curso acreditación 2017-2018	3º curso acreditación 2018-2019	4º curso acreditación 2019-2020	5º curso acreditación 2020-2021
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	5,8	6,16	6,2	6,4	6.17	6,1
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,3	7,93	7,8	7,8	8,09	7,9
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14	7,7	2	8	6,5

La evolución de los indicadores IUCM 13, 14 y 15 son en general satisfactorios. Las puntuaciones de los

alumnos, se mantienen en niveles de cursos anteriores, aunque sin duda todavía hay margen para la mejora. La puntuación del profesorado se mantiene en niveles altos.

Junto a los indicadores generales, tenemos los resultados más detallados de las encuestas de satisfacción que nos envía desglosados el Rectorado de la UCM. La Dirección del Centro y la Coordinación del Grado en Turismo facilitan los medios para su aplicación. Se realizan con periodicidad anual. Están implantadas para alumnos, profesores y personal de administración y servicios.

En la encuesta de satisfacción del alumnado, en el curso 2020-2021, han participado 148 alumnos, que supone un 15,4% del total. La participación ha disminuido aunque poco con respecto al curso 2019-2020 en el cual participaron 156 alumnos, un 16,77% del total. Aunque la participación se mantiene más o menos constante, con respecto a años anteriores, el porcentaje sigue siendo bajo. En todo caso, si analizamos los datos de cursos anteriores, se consolida una tendencia al alza que consideramos positiva.

La puntuación obtenida del curso 2020-2021 respecto al nivel de satisfacción global con la titulación en Turismo fue del 6,1, dato exactamente igual que el del curso 2019-2020 que fue de 6,17. Este dato se mantiene prácticamente constante y estable desde el curso 2016-2017, que era de 6,16, en el curso 2018-2019 se produce el dato más elevado que alcanzó el 6,4. El leve repunte a la baja de estos dos últimos cursos, podría deberse a las dificultades derivadas de la situación COVID 19. En cualquier caso, la media de la UCM es de 6,1 y está en unos parámetros razonables, perfectamente integrados dentro de una tendencia general que consideramos positiva. Por otro lado, el nivel de satisfacción de los alumnos con la UCM en 2020-2021 fue de 6,1, dato exactamente igual que en 2019-2020 fue de 6,18, lo que supuso una baja respecto de la puntuación de 6,6 alcanzada en 2018-2019, tónica que parece una tendencia general de la UCM consecuencia de la situación provocada por la pandemia y sus efectos. Analizando las preguntas sobre 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 (6,2); la titulación la relación calidad-precio es adecuada superior a 8; la titulación tiene orientación internacional (5); la titulación integra teoría y práctica (5,7). Tan solo se suspende por muy poco en tres apartados: los contenidos son innovadores (4,8 se desciende del curso 2019-2020 en el que este dato era de 5,05); la formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador (4,9 dato estable respecto al curso 2019-2020); componente práctico adecuado (4,9). En el resto de los apartados, no solo se mantienen los aprobados, sino que en general, suben las calificaciones.

Satisfacción Global con la titulación

	Doble Grado Turismo y Comercio 2017-18	Doble Grado Turismo y Comercio 2019-20	Doble Grado Turismo y Comercio 2020-21
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,5	6,96	6,1
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,1	8,78	8,7
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,7	8,00	6,5

El análisis de la encuesta de satisfacción del alumnado del Doble Grado en Turismo y Comercio del año 2020-21 difiere de los indicadores de 2019-20, fundamentalmente en cuanto a la tasa de participación. El total de encuestados fue de 43, de tal modo que el porcentaje de participación ha disminuido a un 19,8%. La satisfacción media también ha descendido de un 6,96 en el curso 2019-20 a un 6,1 en el 2020-21. Tanto la menor

participación del alumnado como el descenso con la satisfacción global de la titulación pueden deberse a los cambios puestos en práctica en cuanto a la metodología de impartición de las clases para adaptarse al nuevo escenario generado por el COVID-19. No obstante, los alumnos siguen valorando positivamente la adecuación de la cantidad de alumnos (8,6), el apropiado nivel de dificultad del grado (6,8) y la claridad en los objetivos (6,1). De todos los items, el único que se ha valorado por debajo de 5 es el relativo a la orientación internacional del título (4,9), esta calificación puede deberse a los problemas que ha habido durante el curso para efectuar las movilidades internacionales por la situación generada por el coronavirus.

Si hacemos una valoración general, debemos considerar estos resultados como bastante positivos, sobre todo teniendo en cuenta el contexto en que se han producido, 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 la calidad a las enseñanzas que se imparten en nuestra Facultad en general, y en la titulación de Turismo en particular.

En la encuesta de satisfacción del PDI del curso 2020-2021 han participado 20 profesores frente a los 23 del curso 2019-2020 lo que está mínimamente por debajo de los niveles del año anterior. El resultado más relevante es la satisfacción global del profesorado respecto a la titulación, que sigue manteniéndose muy alto, obteniendo una puntuación de 7,9 en el año 2020-2021. Las notas establecidas sobre 10, están en línea con las puntuaciones de cursos anteriores. Asimismo, también consideramos muy satisfactoria la valoración global del profesorado respecto a la UCM que se ha situado también en un 8,7, frente al 8,09 del curso 2019-2020, al 7,4 del curso 2018-2019 y el 7,2 del 2017-2018. 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 item. También son destacables las altas puntuaciones de los apartados: satisfacción con la actividad docente de la titulación (8,2); importancia de la titulación en la sociedad (9,1); formación académica relacionada con las asignaturas impartidas (9,1); volvería a elegir esta titulación (8,3) y recomendaría la titulación a un estudiante (7,8) y el nivel de orgullo de ser profesor de la UCM (8,9).

La encuesta de satisfacción del PDI del Doble Grado en Turismo y Comercio en el curso 2020-2021 ofrece resultados semejantes, con un 8,7, calificación levemente inferior a la del curso 2019-2020, que fue de 8,78. Cabe señalar que todos los items sobre los aspectos relacionados con la titulación han sido valorados por encima de 8,3, si bien los mejor valorados han sido los relativos al tiempo para calificar (9,6) o el cumplimiento del programa. También es muy satisfactoria la valoración del profesorado acerca de los recurso de la UCM (8,7) siendo el campus virtual (9,4) y los fondos de la biblioteca (9,0) los recursos mejor valorados. En cuanto a la gestión de la titulación la atención prestada por el PAS (9,1) y el apoyo técnico y logístico (8,6) 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 (8,0) y adquisición de competencias (7,9). Por último, es destacable, al igual que ocurre en el Grado en Turismo, las altas puntuaciones de los apartados satisfacción con la actividad docente de la titulación (8,9); importancia de la titulación en la sociedad (8,78); volvería a elegir esta titulación (8,4) y recomendaría la titulación a un estudiante (7,8).

En la encuesta de satisfacción del PAS del curso 2020-2021 han contestado 2 personas frente a las 7 personas que participaron en 2019-2020, lo que equivale a un porcentaje de participación del 7,1 %. Siendo datos poco significativos por lo que debemos fomentar la participación de este colectivo en las encuestas de calidad. La satisfacción con el trabajo del PDI de la Facultad de Comercio y Turismo tiene una puntuación de 6,5 e inferior a la media en la UCM (7,7). La baja participación de este colectivo hace que el dato sea poco representativo.

Fortalezas	Debilidades
F12 La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado.	D6 Escasa participación del PAS en las encuesta de satisfacción.

5.3 *Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.*

Respecto a la inserción laboral de los egresados de la titulación, está previsto que, dos años después de que salgan los primeros titulados de grado y de master, se realicen encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, para conocer el nivel de inserción laboral de las distintas titulaciones y, también, la satisfacción con la formación recibida en la titulación de cara a la incorporación o proyección en el mercado laboral.

Los últimos datos disponibles procedentes de encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, se refieren a la inserción laboral de los egresados en el curso para el curso 2020-2021 reflejan una participación de 7 alumnos. Este dato es bastante inferior al último datos disponible, que correspondía con los egresados en el curso 2018- 2019, en el cual contestaban 21 egresados, si bien es el mismo que los 7 egresados que contestaron en curso 2017-2018, lo que equivale a un porcentaje de 5,3%. Los datos pueden no ser del todo representativos, en cualquier caso, según esta encuesta, la satisfacción global con la titulación es de un 5,3, lo que está por debajo de la media UCM, calificada con un 6,0 y supone un leve descenso respecto del 5,7 del curso anterior. La baja puntuación podría deberse a la situación global de crisis que dificulta o limita a los alumnos su inserción en el mercado de trabajo. En cualquier caso, uno de los indicios que evidencian la satisfacción del alumnado egresado es que recomendarían la UCM (6,6) y recomendarían la titulación desciende de 5,76 a 4,1, lo que consideramos particularmente positivo.

Fortalezas	Debilidades
F13 Sistema interno de encuestas a egresados	D7 Baja participación en las encuestas a egresados

5.4 *Análisis de la calidad de los programas de movilidad.*

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

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

En el marco del programa Erasmus, en el curso 2015-2016 fueron 22 los alumnos que estudiaron en alguno de los centros universitarios extranjeros con los que tenemos convenio; en el curso 2016-2017 el número de alumnos ascendió a 28 alumnos; en el curso 2017-1018 fueron 29 alumnos outgoing, en el curso 2018-2019 fueron 32 alumnos, en el curso 2019-2020 fueron 31, pese a la situación provocada por la pandemia COVID 19, el número de alumnos que ha podido beneficiarse del programa Erasmus se ha mantenido en 31 durante el curso 2020-2021, más de la mitad del total de alumnos outgoing de la Facultad de Comercio y Turismo, que ascendió a un total de 51 en el año 2020-2021. Por tanto, pese a las dificultades de este momento, el número de alumnos que estudian en el extranjero, se ha mantenido y ello es fruto de los esfuerzos realizados para ampliar los acuerdos con otras instituciones universitarias europeas. Actualmente tenemos convenios con universidades extranjeras pertenecientes a 15 países de la Unión Europea: Austria, Alemania, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda, Polonia, Portugal, Rumania y República Checa

Respecto de los estudiantes procedentes de universidades extranjeras que estudian en nuestra Facultad (Erasmus *incoming*), los datos disponibles no están desagregados por titulaciones, por lo que incluyen tanto los del Grado de Turismo como los del Grado de Comercio. Lo habitual en estos estudiantes es que, al matricularse, lo hagan de asignaturas sueltas, independientemente del grado. Durante el curso 2020-2021 se aceptaron 72 alumnos, frente a los 63 alumnos del curso 2019-2020, y los 61 del curso 2018-2019, procedentes de otras universidades europeas. Si tenemos en cuenta que el total de alumnos de nuestra Facultad, Turismo más Comercio, que realizaron estudios en el extranjero han sido de 51, se consolida una tendencia ya detectada en años anteriores, tendente al equilibrio entre el número de alumnos *outgoing* e *incoming*, que en cursos anteriores era muy desfavorable para nuestra Facultad, corrigiéndose con ello un desequilibrio tradicional que podría deberse a la progresiva mayor conciencia en el alumnado de la necesidad de completar su formación en universidades de la Unión Europea que se benefician de las ventajas del programa Erasmus.

La encuesta no distingue las respuestas de los alumnos del grado en Turismo respecto del grado en Comercio o el doble Grado en Turismo y Comercio, sino que aporta datos globales correspondientes a toda la facultad. La encuesta sobre satisfacción de los estudios realizados en el extranjero correspondiente al curso 2020-21 fue rellenada por 29 de un total de 51 alumnos de la Facultad de Comercio y Turismo. El 96,55% de los alumnos encuestados están satisfechos con su experiencia de movilidad y consideran que consiguieron completar satisfactoriamente todos los componentes educativos en la institución de acogida. El 58,62% se manifiesta muy satisfecho.

En la encuesta sobre satisfacción con la titulación por parte de los estudiantes, se incluyen dos preguntas sobre los estudios realizados a través de los programas de movilidad. En el grado de Turismo, 18 alumnos contestaron afirmativamente haber realizado estos estudios. La puntuación otorgada a la satisfacción con el programa de movilidad fue de 7,6 sobre 10 (habiendo sido de 8,79 en el curso 2019-2020, 8,84 en el curso 2018-2019 y de 7,54 en curso 2017-2018), y la puntuación sobre la satisfacción con la formación recibida en el extranjero 7,2 (siendo de 7,64 en el curso 2019-2020, 8,00 en el curso 2018-2019 y de 7,50 en 2017-2018). En el Doble Grado en Turismo y Comercio, 2 alumnos se acogieron a dicho programa. La satisfacción con el programa de movilidad en el curso 2020-21 ha sido de 9,4 y la satisfacción con la formación recibida en el extranjero alcanza la calificación de 9,4. Todas las puntuaciones muy altas y con tendencia a mantenerse en ese mismo nivel o aumentar ligeramente.

Todos estos datos hay que valorarlos muy positivamente, manteniendo la línea de los cursos anteriores., incluso mejorándolos. En cualquier caso, un objetivo prioritario sigue siendo ampliar el número de convenios establecidos con otras universidades extranjeras.

Fortalezas	Debilidades
F14 Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad	
F15 Eficaz gestión administrativa de los programas de movilidad	

5.5 *Análisis de la calidad de las prácticas externas.*

Las prácticas en empresas en el Grado en Turismo se configuran como una asignatura obligatoria de cuarto curso, segundo semestre, 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 y académica del programa de prácticas en empresas de la Facultad de Comercio y Turismo 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. Esta plataforma se implantó en la Facultad por primera vez en el curso 2015/16, siendo una de las primeras Facultades de la UCM en utilizar este soporte informático para todas sus titulaciones con gran éxito y excelencia.

A su vez, como apoyo institucional, dentro de la facultad existe una Comisión de Prácticas en empresas, formada por profesores con docencia en el centro, cuyas funciones están delimitadas en la Guía de prácticas. Aunque esta Comisión no es delegada de Junta de Facultad, se informa puntualmente a este órgano tanto de su composición como de sus acuerdos.

La Oficina de Prácticas se ocupa de todas las fases del procedimiento de gestión de las prácticas de los estudiantes. Entre otras funciones realiza las siguientes:

- Relaciones con las empresas.
- Preparación de convenios, remisión a empresas y al Vicerrectorado para los trámites de firma y registro.
- Recepción de ofertas y publicación en la web.
- Coordinación con el COIE para todas aquellas ofertas que se gestionan a través de dicho organismo.

- Atención personalizada al estudiante en horario prefijado.
- Coordinación con los profesores tutores de prácticas.
- Gestión de expedientes y calificaciones.

La página web constituye el principal punto de información para el estudiante de la Facultad de Comercio y Turismo. Adicionalmente, al principio del curso académico, la Facultad organiza una reunión informativa sobre prácticas en empresas dirigida a los estudiantes de cuarto curso, donde se informa 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 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.

El seguimiento y evaluación de las prácticas externas se realiza:

- A través de cuestionarios a los estudiantes: grado de satisfacción de los estudiantes que realicen la práctica, grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa y grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- A través del informe de los tutores internos y externos de las prácticas donde se especifiquen: a) el grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas b) las propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

La Comisión de Calidad de la Facultad analiza los resultados y propone las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua del plan de estudios de la titulación. Asimismo, esta información se remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

Como consecuencia de la estructura académica descrita, las ofertas de prácticas cuentan con un plan de formación concreto y específico revisado por el Vicedecanato, que da su visto bueno para su aceptación y realiza junto con la Oficina de Prácticas en Empresas la asignación final de la práctica. Este mecanismo asegura que las tareas y funciones desempeñadas por los estudiantes en prácticas son adecuadas para la adquisición de competencias. El procedimiento prevé también los mecanismos necesarios para garantizar la coordinación entre tutor académico y tutor en la empresa.

Las prácticas externas se diferencian entre curriculares y extracurriculares. Las curriculares se incluyen en el plan de estudios y son obligatorias para la obtención del título, por lo que la tasa de participación del alumnado es del 100%. Por su parte las prácticas no curriculares son voluntarias, no se califican y se reflejan en el suplemento europeo del título.

En el curso 2020-2021,132 alumnos realizaron prácticas curriculares y 4 alumnos prácticas extracurriculares, Se han cancelado 4 prácticas curriculares, de modo que se han beneficiado del sistema de prácticas 136 frente a los 85 alumnos, del curso 2019-2020. Aunque esta cifra supone un aumento con respecto al curso anterior, no alcanza a los 221 alumnos del curso 2018-2019. La cifra que supone una reducción drástica se explica por los confinamientos derivados de la situación de pandemia generada por la COVID 19. Una parte de los alumnos han pospuesto las prácticas en espera de que la situación permita hacerlas con garantías sanitarias. En parte, el mantenimiento de una cifra de prácticas positiva es consecuencia de la relevancia de los convenios con empresas, que en la actualidad alcanzan la cifra de 64, lo que contribuye a diversificar la oferta en aras de alcanzar un espectro lo más amplio posible, que atienda de forma singular los intereses concretos de cada alumno. En el doble grado en Turismo y Comercio 41 alumnos hicieron prácticas curriculares, 22 en Turismo y 19 en comercio y 4 alumnos hicieron prácticas extracurriculares. Estas cifras suponen un aumento importante respecto al curso anterior en el que sólo 4 alumnos hicieron prácticas curriculares y 1 extracurriculares.

Listado con las Empresas e instituciones con los que están vigentes Convenios de Prácticas en el curso 2020/2021:

- Adore Maldivas, S.L.
- Argon Hotel, S.L.U.
- Ayuntamiento de El Boalo
- Ayuntamiento de Fresno de Cantespino
- Ayuntamiento de Leganés
- AYUNTAMIENTO DE MANZANARES EL REAL
- Ayuntamiento de Villaviciosa de Odon
- Best Career Butler, S.L.
- Biblioteca Nacional de España
- Box Art Hotel, S.L.
- Conreyser Rehabilitación de Edificios, S.L.
- Consulting New Century, S.L.
- Devoture Innovation, S.L.
- Día Libre Viajes, S.L.
- Don Quixote Tours, S.L.
- Doskasde, S.A.
- EASY MOBILE S.L.
- Erise Hotels, S.L.
- Essentia Tarancón Hotel, S.L.
- Executive Forum España, S.L.
- Fasten Seats Belts Euroamerica S.L.
- Feloanca, S.L.
- Focus Travel, S.L.
- Fundación Naturaleza y Hombre
- Garden Journeys, S.L.
- Haike Marketing, S.L.
- Haotian Proffesional Education Home Ownership, S.L
- High Tech Hotels & Resorts, S.A.U.
- Hotel H2 Getafe, S.L.
- Hotelera Zentral Forum, S.L.
- Hoteles Campezo, S.L.
- Jose Antonio Cabello Campos
- Jumeirah Port Sóller Mallorca, S.L.
- Kaytrip Spain, S.L.
- Köster Event und Gastronomie
- Kunpeng Education Intern. Consultoría, S.L.
- Lot Of Green S.L.
- Mil Mas 8, S.L.
- My City Stay, S.L.
- Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A.
- Patata Importancia, S.L.
- Proinbenitez Rivas, S.L.
- Proinbenitez, S.L.

- Punto Properties, S.L.
- Rodríguez Management Gruppo, S.L.
- Rural Rentals, S.L.
- RVB Business Consulting, S.L.
- Salazar Hermanos, S.A.
- Samuel Acera Lucas
- Sardi 2020, S.L.
- Sergio Hinojosa Morales
- Sitelicon Web Projects, S.L.
- Smart Hosting, S.L.
- Soho Boutique Madrid, S.L.
- T&S Holanda, S.L.
- Tsinghai Tsing S.L.
- Unimik S.L.
- Urdetrans, S.L.
- Veldom Hotel Management, S.L.
- VIAJES ZURY SRLU
- Voiash Discover International S.L.U.
- Weguest, S.L.
- WEI Alicante, S.L.U.
- WEI Valencia San Luis Hotel, S.L.U.

La realización de Prácticas durante el año académico 2020-2021 se vio afectada por la crisis sanitaria, durante la cual muchos estudiantes vieron cómo sus prácticas curriculares eran suspendidas. Ante la situación se adoptaron diversas medidas desde el equipo decanal, todas ellas arbitradas al amparo del marco legislativo y las recomendaciones de las autoridades.

Adicionalmente la Facultad de Comercio y Turismo organizó Talleres de empleabilidad impartidos por profesionales de reconocido prestigio que permitieron el reconocimiento de las Prácticas Externas Curriculares. Algunos estudiantes consiguieron prácticas externas al reactivarse el mercado. Otros al no obtenerlas cubrieron parte de su formación con los talleres de empleabilidad. Así mismo, hubo situaciones mixtas, es decir parcialmente se cubrieron con prácticas externas, parcialmente con los siguientes Talleres.

- TALLER PRÁCTICO DE TRAVEL CONSULTANT: COMUNICACIÓN, PSICOLOGÍA Y DINÁMICA DE GRUPOS. Impartido por SILVIA MARÍA VÁZQUEZ GARCÍA.
- LA ORGANIZACIÓN DE UN EVENTO: RETOS Y OPORTUNIDADES PROFESIONALES. Impartido por MÓNICA AUNIÓN MONROY
- EL TURISMO DE NATURALEZA COMO FACTOR DE DESARROLLO DE DINÁMICAS DE OBSERVACION MEDIOAMBIENTAL EN EL TURISMO RURAL. Impartido por JORDI PÉREZ MUÑOZ
- AMADEUS BÁSICO impartido por ANA SOLEDAD RINCÓN MARTÍN
- LA DIRECCIÓN DE HOTELES EN LA PRÁCTICA. Impartido por FRANCISCO JOSÉ MORA ORIA

Como mejora importante desde el año académico 2016-17 se han implementado la realización de encuestas de calidad, tanto dirigidas a las empresas como a los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y que

por tanto son objeto de seguimiento al tratarse una formación importante para los alumnos del Grado.

En cuanto a la satisfacción de los alumnos con las prácticas en empresas, en el curso 2020-2021 disponemos de los informes de evaluación de los estudiantes sobre diversos aspectos de las prácticas realizadas. Concretamente a la pregunta sobre el grado de satisfacción general con las prácticas, el 80,77 % contesta estar muy o totalmente satisfecho, frente al 3,85 % que manifiesta estar poco satisfecho. Por parte de las empresas el 94,74 % contesta estar muy o totalmente satisfecho, frente al 1,5 % que manifiesta estar poco o nada satisfecho. Así mismo, en la encuesta general sobre satisfacción de los estudiantes del grado, la puntuación obtenida por la satisfacción con las prácticas académicas externas curriculares es de 7,3 sobre 10 en el Grado en Turismo y de 8,4 en el Doble Grado en Turismo y Comercio. Todos estos datos hay que valorarlos como muy positivos, sobre todo, teniendo en cuenta las dificultades inherentes al desarrollo de las prácticas en un momento como el actual, condicionado por los confinamientos y situación sanitaria cambiante.

Fortalezas	Debilidades
F16 Alta satisfacción de los alumnos de prácticas externas.	
F17 Gestión transparente y eficaz del programa de prácticas a través de la plataforma GIPE	

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

6.1 ***Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.***

No procede. En la memoria de seguimiento del curso 14/15 se dio la siguiente respuesta: Las recomendaciones que se indicaron se referían a aspectos informativos que se incorporaron a la versión definitiva de la Solicitud de Verificación del título.

6.2 ***Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.***

No procede.

6.3 ***Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.***

En el último informe de Seguimiento del Título, correspondiente al curso 2019-2020, se incluyeron una serie de recomendaciones y se han llevado a cabo las siguientes acciones:

1. Con respecto a las recomendaciones acerca de la INFORMACION PÚBLICA DEL TÍTULO.
   - Se ha modificado la información disponible en la página web GEA del título incorporando información actualizada.
   - Se ha mejorado la accesibilidad de la información ubicada en la página web de la facultad enlazándola en la página web propia de la titulación.
   - Se ha actualizado en la web la siguiente categoría de información: Sistema de Garantía de Calidad en el ítem Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC.
2. Con respecto a las recomendaciones acerca del ANALISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TITULO, en concreto el punto 4. Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

- Se ha creado un Vicedecanato específico de Estudiantes, lo que ha supuesto una mejora en la atención y una mejor gestión del sistema de quejas y sugerencias.

3. Con respecto a las recomendaciones acerca del ANALISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TITULO, en concreto el punto 5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).
   - Se ha incorporado Agente externo

6.4 ***Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.***

El plan de mejora planteado para desarrollar en el curso 2020-2021 tenía como objetivo prioritario atender a las modificaciones necesarias y recomendaciones en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el Conocimiento Madri+D para la mejora del Título. Habiendo recibido el informe favorable de la Fundación Madri+d en noviembre de 2019, las acciones se han orientado hacia la consolidación de las mejoras ya implementadas.

- Durante el año académico 2020-21 se llevaron las siguientes acciones como parte del Plan de Mejoras propuesto para la titulación:
- Como continuación con las acciones emprendidas en pro de la participación y atención del alumnado se han creado un Vicedecanato específico de Estudiantes, lo que ha supuesto una mejora en la atención también de las quejas y sugerencias.
- Se ha implantado un mecanismo interno para el seguimiento y obtención de información sobre el avance en la coordinación del Grado.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F18 La puesta en marcha de las acciones propuestas por las agencias evaluadoras correspondientes ha incrementado e impulsado las acciones de mejora de la titulación.	

6.5 ***Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.***

En los cursos anteriores, se llevaron a cabo las acciones necesarias y las recomendaciones establecidas en el Informe de Renovación de la acreditación del título y, como consecuencia de ello, en noviembre de 2019 la fundación Madri+d emitió el informe favorable para la renovación del título. En consecuencia, en el curso 2020-2021 no procede realizar más acciones en este sentido.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

7.1 ***Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.***

No procede. Con fecha 8 de Enero de 2019, se presentó ante el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes la solicitud para modificación del Grado en Turismo, habiéndose recibido informe favorable: https://www.ucm.es/file/informe-de-verificacion-modificado-2019_1_2_3. El detalle de estas modificaciones solicitadas fue incorporado en la memoria anual de seguimiento del curso anterior.

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.

No procede

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	F1. En el SGIC de la Facultad están representados todos los colectivos implicados en el desarrollo del Título (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y agentes externos). F2. Se encuentra completamente implantado el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) para el grado, con enlace propio en la página web, en el que se informa de su organización, composición y funciones, Comités de Evaluación y Mejora, Memorias Anuales de Seguimiento, las mejoras implantadas y el procedimiento del Sistema de quejas y reclamaciones. F3. El nivel de compromiso del equipo decanal, los coordinadores del grado y de los másteres, del profesorado, del personal de administración y servicios y del alumnado, ha sido, en general, muy relevante y ha permitido que, en una situación tan adversa como la generada por la pandemia COVID 19, se haya podido mantener un sistema de enseñanza de calidad, coherente con los valores profesionales, académicos y humanos que tradicionalmente ha defendido la Universidad Complutense de Madrid.	Ver apartado 1	Continuar trabajando dentro de la estructura creada del SGIC, optimizando las herramientas de desarrollo establecidas. Implementar actuaciones en respuesta a la situación COVID 19, ya impulsadas por la Facultad de Comercio y Turismo según acuerdos de Junta de Facultad, que permitan mantener la calidad de la docencia y el correcto desarrollo de los grados con el máximo de presencialidad.
Organización y Funcionamiento de los mecanismos de coordinación	F4. El alumnado dispone en la página web de toda la información sobre el Grado y sobre los responsables de la Coordinación. F5. El alumnado dispone de la Guía Docente con toda la información relevante de las Asignaturas a cursar anualmente actualizadas. F6. Las normas y directrices de coordinación son las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad.	Ver apartado 2	Continuar ofreciendo información actualizada en la página web. Continuar celebrando reuniones conjuntas de las Comisiones de Coordinación de los Grados en Comercio, Turismo y Doble Grado. Continuar coordinando de forma coherente la totalidad de acciones relacionadas con la docencia y la impartición del Grado en Turismo.
Personal académico	F7. Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación.	Ver apartado 3	Fomentar la motivación del profesorado

	F8 Alto porcentaje de profesores/as con evaluaciones positivas y muy positivas.		
Sistema de quejas y sugerencias	F9. El sistema de quejas y sugerencias está implantado en el Grado y es de fácil acceso a través de la página web. F10. La existencia de un Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria creado ad hoc ha permitido proporcionar un mejor servicio unificado y global a la hora de gestionar quejas, reclamaciones y sugerencias	Ver apartado 4	Mantener y difundir los canales de quejas y sugerencias.
Indicadores de resultados	F11. El análisis de indicadores de demanda y su evolución para la titulación nos permite concluir que existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro.	Ver apartado 5.1	Continuar mejorando la difusión de la titulación entre los potenciales demandantes y participando en las iniciativas que contribuyan a ello.
Satisfacción de los diferentes colectivos	F12. La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado.	Ver apartado 5.2	Motivar al profesorado y mantener cauces de información y participación.
Inserción laboral	F13. Sistema interno de encuestas a egresados.	Ver apartado 5.3	Mantener y actualizar el sistema de encuestas a egresados.
Programas de movilidad	F14. Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad F15. Eficaz gestión administrativa de los programas de movilidad.	Ver apartado 5.4	Continuar fomentando y facilitando el intercambio estudiantil, el diálogo y la capacidad de desarrollo en el marco del plan de internacionalización UCM.
Prácticas externas	F16 Alta satisfacción de los alumnos de prácticas externas. F17 Gestión transparente y eficaz del programa de prácticas a través de la plataforma GIPE.	Ver apartado 5.5	Ofrecer apoyo a las iniciativas de las empresas para promover vinculaciones laborales favorables.
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	F18. La puesta en marcha de las acciones propuestas por las agencias evaluadoras correspondientes ha incrementado e impulsado las acciones de mejora de la titulación.	Ver apartado 6	Continuar incorporando las recomendaciones que se realicen para mantener e incrementar la calidad y relevancia del Grado.

9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

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

Algunos de los puntos débiles y problemas encontrados en el proceso de implantación del Grado en Turismo se detectaron hace tiempo y, aunque ya se han tomado medidas y algunos se han corregido parcialmente, persisten como problema y deben seguirse impulsando medidas para mitigarlos o resolverlos. Otros problemas identificados son consecuencia de la situación COVID19 y, aunque se han impulsado medidas para resolverlos y en parte se han resuelto, es seguro que acabarán cuando termine la pandemia y se vuelva a la situación de normalidad en el desarrollo de la actividad académica. Las debilidades identificadas son los siguientes:

1. Todavía se advierte ocasionalmente falta de implicación en una parte del alumnado en el SGIC que es susceptible de mejora.
2. Persiste la necesidad de incorporar de forma más activa al alumnado en el proceso de Coordinación.
3. Pese a los efectos positivos del plan de estabilización, todavía es muy alto el porcentaje de profesores/as no permanentes.
4. Persiste el problema de la alta tasa de abandono y la escasa demanda en primera opción.
5. Escasa participación del PAS en las encuestas de satisfacción.
6. Baja participación en las encuestas a egresados.

Memoria anual de seguimiento
2500981 GRADO EN TURISMO
FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

9.2 *Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar*

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	D1. Todavía se advierte ocasionalmente falta de implicación en una parte del alumnado en el SGIC que es susceptible de mejora.	Ver apartado 1	Continuación con las acciones emprendidas en pro de la participación del alumnado en el SGIC y de información del funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias	Encuestas de satisfacción alumnado Resultado del análisis de quejas y sugerencias.	Coordinador/a del título. Vicedecano de Estudiantes Vicedecana de Estudios y Calidad	Año académico 2021-22	En proceso
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	D2. Persiste la necesidad de incorporar de forma más activa al alumnado en el proceso de Coordinación.	Ver apartado 2	Mayor comunicación de la Coordinación con los delegados y representantes del alumnado	Reuniones, encuentros y comunicaciones con la Coordinación	Coordinador/a del título.	Año académico 2021-22	En proceso
Personal Académico	D3 Pese a los efectos positivos del plan de estabilización, todavía es muy alto el porcentaje de profesores/as no permanentes.	Ver apartado 3	Transmisión a Rectorado de la necesidad un plan de profesorado que atienda las necesidades del Centro	Número de nuevos contratados	Coordinador/a del título. Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo.	Año académico 2021-22	No realizado

Memoria anual de seguimiento
2500981 GRADO EN TURISMO
FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Sistema de quejas y sugerencias							
Indicadores de resultados	D5 Persiste el problema de la alta tasa de abandono y la escasa demanda en primera opción.	Ver apartado 5.1	Continuar la vigilancia de los indicadores de resultado Incorporación como objeto de análisis en la Comisión de calidad	Tasa de abandono (ICM5) Tasa de demanda del grado en primera opción (IUCM-2	Coordinador/a del título. Vicedecano de Estudiantes/as Vicedecanato de estudios y Calidad	Año académico 2021-22	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	D6 Escasa participación del PAS en las encuesta de satisfacción.	Ver apartado 5.2	Transmitir la importancia de las Encuestas de Satisfacción al PAS	Número de participantes en las encuestas	Coordinador/a del título.	Año académico 2021-22	En proceso
Inserción laboral	D7 Baja participación en las encuestas a egresados.	Ver apartado 5.3	Continuación y reforzamiento del sistema interno de encuestas a egresados Propuesta de cuestionario interno de inserción laboral	Número de participantes en las encuestas	Coordinador/a De titulo Delegada para el Empleabilidad y Prácticas Externas Vicedecanato de estudios y Calidad	Año académico 2021-22	En proceso
Programas de movilidad							
Prácticas externas							
Informes de verificación , seguimiento y renovación de la acreditación							

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO EL DÍA 19 DE NOVIEMBRE DE 2021

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO
SECRETARÍA ACADÉMICA

Dª Coral ILLANA RODRÍGUEZ, Secretaria Académica de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid,

CERTIFICA:

Que la Junta de Facultad, reunida en la sesión ordinaria 10/2021 de 19 de noviembre, ha informado favorablemente las Memorias Anuales de Seguimiento de los siguientes títulos:

- Grado en Comercio
- Grado en Turismo
- Máster en Consumo y Comercio
- Máster en Comercio Electrónico
- Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
- Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido el presente certificado con el Vº Bº de la Ilma. Sra. Decana de la Facultad de Comercio y Turismo, en Madrid, a 22 de noviembre de 2021.

Vº Bº

LA DECANA,

Francis Blasco López

Oficina de Calidad de la UCM

Vicerrectorado de Calidad de la UCM

Código Seguro De Verificación	346F-7254-4B37P7252-3141	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Maria Francisca Blasco Lopez - Decana Facultad Comercio y Turismo	Firmado	22/11/2021 13:22:34
	Maria Coral Illana Rodriguez - Secretaria Académica Facultad Comercio y Turismo	Firmado	22/11/2021 10:44:32
Observaciones		Página	1/1
Url De Verificación	https://sede.ucm.es/verificacion?csv=346F-7254-4B37P7252-3141		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		