



<b>RUCT</b>	<b>MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO</b>
2500981	GRADO EN TURISMO

<b>Universidad/es participantes</b>	<b>Centro</b>
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

<b>Créditos</b>	<b>Doble grado/máster</b>	<b>Primer curso de implantación</b>	<b>Prácticas externas</b>	<b>Programas de movilidad</b>
240	GRADO	2009-10	Sí	Sí

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

## **INDICE**

<u>INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO</u>	3
<u>ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO</u>	3
1. <u>ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO</u>	3
2. <u>ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO</u>	10
3. <u>ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO</u>	13
4. <u>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</u>	16
5. <u>INDICADORES DE RESULTADO</u>	18
6. <u>TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN,</u>	
<u>SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN</u>	37
7. <u>MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</u>	38
8. <u>RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.</u>	39
9. <u>RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA</u>	41

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 uno nivel de satisfacción.

#### 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 septiembre de 2022):

<i>Cargo en la Comisión</i>	<i>Nombre</i>	<i>Colectivo / Organismo</i>
Presidenta	Yolanda Romero Padilla	Vicedecana de Estudios y Calidad
Secretaria	Coral Illana Rodríguez	Representante PAS
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	Clara Martín Duque	Representante Resto de PDI / Coord. Doble Grado en Turismo y Comercio
Vocal	Sara Jiménez Peña	Representante de Estudiantes
Vocal	Lidia de la Morena Fernández	Representante de Estudiantes
<b>Invitados</b>		
Invitada	Francis Blasco	Decana de la Facultad
Invitada	Milagros Serrano Cambroner	Coordinación Grado en Turismo
Invitada	Mercedes Rubio Andrés	Coordinación Grado en 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
Invitados	Manuel de la Calle Vaquero Diana Gómez Bruna	Coordinación Programa 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
Invitado	Armando Rodríguez Ocaña	Agente externo: Presidente de la Fundación Ciudad y Comercio

Durante el curso 2021-2022 se han producido los siguientes cambios:

- Se incorpora Coral Illana como Secretaria de la Comisión, en sustitución de Fernando Santander.
- Se incorpora como miembro de la comisión permanente Clara Martín Duque, representante Resto de PDI, en sustitución de Fernando Santander, anteriormente formaba parte de la comisión como miembro invitado por ser Coordinadora del Doble Grado en Turismo y Comercio.
- Se incorpora Coral Illana como Representante PAS en sustitución de Juan Pita da Veiga Corral.
- Se incorpora Sara Jiménez Peña como Representante de Estudiantes
- Se incorpora Lidia de la Morena Fernández como Representante de Estudiantes.
- Se incorpora como invitado Armando Rodríguez Ocaña, como Agente externo: Presidente de la Fundación Ciudad y Comercio.
- Desaparece el cargo de Delegada de la Decana para Certificaciones de Calidad, ocupado por Mercedes Rodríguez Paredes.
- Desaparece el cargo de Coordinador Adjunto del Máster en Consumo y Comercio, ocupado por Adolfo Hernández Estrada.
- Se incorpora como miembro invitado Mercedes Rubio como Coordinadora del Grado en Comercio en

sustitución de Pilar Gómez Aparicio.

- Se incorpora como miembro invitado Manuel de la Calle Vaquero en sustitución de María García Hernández, como coordinador de Doctorado Interuniversitario en Turismo.
- Se incorpora como miembro invitado Diana Gómez Bruna en sustitución de Adolfo Hernández Estrada como coordinadora adjunta del Doctorado Interuniversitario en Turismo.

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-asignaturas-turismo>

### **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 Centro 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 de Movilidad del Centro.

### **1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.**

A lo largo del curso 2021-2022 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: 17 de Noviembre de 2021	Informe de la presidenta.	<ul style="list-style-type: none"><li>• La presidenta informa de la situación sobre el Marco estratégico para la docencia 2021-2022 y sus modificaciones. Este plan estuvo vigente hasta el 2 de noviembre de 2021 dados los cambios en la situación de emergencia Covid-19. A partir de dicha fecha, se aplica el documento "Modificación Plan Docente de actuación Curso 2021-22</li><li>• La Presidenta informa del Proceso de certificación ISO 9001: En Mayo de 2021 se realizó la auditoría interna y durante el mes de junio-julio tuvo lugar la auditoría externa en dos fases. Tras el desarrollo de la auditoría externa se emitió un informe con observaciones y no conformidades, que ha requerido la realización de un Plan de Acciones Correctivas. Actualmente se está pendiente de resolución de la propuesta de conformidad con el plan de acciones correctivas que condiciona la concesión de la certificación.</li></ul>
	Aprobación de las memorias de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>

<p>Reunión ordinaria: 31 de Mayo de 2022</p>	<p>Informe de la presidenta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abre la sesión la Presidenta, Yolanda Romero Padilla, atendiendo a la sugerencia de la Profesora Ana Isabel Rosado Cubero de incluir como punto del orden del día la constitución de los miembros de la Comisión, ya que algunos de ellos se han renovado en la Junta de Facultad de día 27 de mayo de 2022. La Comisión aprueba que se incluya y la Presidenta felicita y agradece a los miembros que ya no forman parte de ella por su labor así como da la bienvenida a los miembros nuevos. Se informa de la constitución de la nueva Comisión.</li> <li>• La presidenta informa que los informes de seguimiento provisionales se recibieron en el mes de enero y se hicieron observaciones sobre todo en el tema de la actualización de la web, de Inserción Laboral y en la baja participación en las encuestas por parte de egresados.</li> <li>• Informa que en enero se obtuvo el reconocimiento de la Norma ISO 9001:2015 y de la Q de Calidad Turística. Posteriormente se llevará a cabo otro proceso de revisión y actualización de la documentación del sistema de gestión de Calidad adaptado a la norma ISO 9001 para tratar de integrar AUDIT.</li> <li>• La presidenta informa que a raíz del nuevo Real Decreto que se aprobó en septiembre (Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad), la Fundación Madrimasd incluye seguimientos ordinarios obligatorios y voluntarios en función de los resultados obtenidos en los informes de acreditación o renovación de acreditación. Los seguimientos se inician en la Convocatoria de mayo 2022 y son para el Grado en Comercio y para el Grado en Turismo. Hace hincapié en aquellos criterios que obtuvieron una D, que son los que no cumplen con algún criterio y han obtenido modificaciones necesarias. Así mismo recuerda que el criterio A significa que cumple por encima de la exigencia, B cumple y C cumple con recomendaciones. En cuanto a los seguimientos voluntarios indica que los Másteres que van a estar en disposición de pasar el seguimiento son: Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y el Máster en Comercio Electrónico. La convocatoria se iniciará en septiembre y la evaluación será entre septiembre y diciembre</li> </ul>
	<p>Aprobación, del autoinforme de seguimiento ordinario: Grado en Comercio y Grado en Turismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aprueban los autoinformes con algunos cambios que ha observado la Comisión.</li> </ul>
<p>Reunión ordinaria: 22 de Junio de 2021</p>	<p>Informe de la presidenta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La presidenta informa del cambio en la coordinación del Grado en Comercio, la profesora Pilar Gómez Aparicio ha sido sustituida por la por la profesora Mercedes Rubio Andrés</li> <li>• La presidenta informa que se han revisado las Guías Docentes para atender a las recomendaciones de la UCM y la Fundación Madrimasd y agradece el trabajo de revisión realizado por los Coordinadores de Grado y Máster.</li> <li>• La Presidenta de la Comisión, Yolanda Romero Padilla, informa que en la Junta de Facultad celebrada el pasado 30/06/2022 surgió cierto debate y dudas sobre el tema de la evaluación continua y se acordó trasladar las cuestiones planteadas al Rectorado con el fin de establecer unas pautas generales y que, una vez se tenga la respuesta se puede establecer un subgrupo en la Comisión para tratar dicho asunto.</li> <li>• La presidenta recuerda que los seguimientos voluntarios de los Másteres en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y el Máster en Comercio Electrónico se va a realizar en septiembre.</li> </ul>
	<p>Análisis de los Informes provisionales de seguimiento ordinario de Grado en Comercio y Grado en Turismo y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La presidenta expone que el informe del Grado en Turismo e indica que en los criterios 1, 6 y 7 han incrementado su valoración de C a B y que en el informe del Grado en Comercio todos los criterios, excepto el criterio 4, se han incrementado a B y el criterio 6 que ha pasado de D a C.</li> <li>• Expone que en el criterio 4 del Grado en Comercio "Personal Académico" la Comisión de Evaluación de Seguimiento detecta aspectos que hay que mejorar, valora el esfuerzo que se ha realizado y recomienda intentar</li> </ul>

aprobación, si procede de medidas a adoptar	alcanzar el 50% de profesores a tiempo completo, así como incrementar la actividad investigadora de dicho profesorado. <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el Criterio 6 del mismo Grado “Resultados de Aprendizaje” la Vicedecana indica que se ha incrementado la valoración de D a C, indica las recomendaciones y la Comisión aprueba presentar alegación para modificar la redacción en la recomendación en el punto 2.</li> <li>•</li> </ul>
---	--

El SGIC de la Facultad está perfectamente implantado y no se han detectado problemas en su funcionamiento, todos los colectivos participan activamente en las tres reuniones celebradas. Hay que destacar la implicación del alumnado durante el curso 2021-2022, asistiendo y participando en todas las reuniones de la Comisión. La Comisión del título permite discutir, proponer, organizar y trabajar temas y mejoras de carácter operativo y específico de la titulación durante el curso, en el marco de las normas vigentes del centro y del plan de estudios. Mientras que la Comisión de Calidad permite discutir, proponer, organizar y trabajar temas de carácter transversal y estratégico, que puede implicar, en su caso, la elevación de propuestas de modificación de normas del centro o de los planes de estudio

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).	
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.	

## 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 M<sup>a</sup> Milagros Serrano Cambrero.

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 transmitirlos cuando sea necesario a los/las profesores/as.

La Comisión de Coordinación auxilia al Coordinador del Grado en sus funciones. En las reuniones de la Comisión de Coordinación se informa a los profesores de aquellas novedades que afectan a la titulación y se debate sobre los problemas concretos derivados de la docencia, tales como seguimiento del alumnado, contraste de calificaciones en casos concretos o problemas de conducta detectados, y en general, todas aquellas cuestiones puntuales que van surgiendo durante el curso y que resulten de interés para el desarrollo de la actividad docente. En el caso de los asuntos relacionados con el Trabajo Fin de Grado, existe una subcomisión nombrada al efecto.

Desde el 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 Estudios y Calidad 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 las Coordinadoras de Comercio, Turismo y Doble Grado 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 2021-2022, 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.

Adicionalmente el contacto entre los coordinadores, la Comisión de Grado y la Vicedecana de Estudios y Calidad se ha intensificado, a través de canales diferentes: correo electrónico, llamadas de teléfono.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión ordinaria: 23 de Noviembre de 2021	Informe a cargo de la Vicedecana de Calidad y Estudios, la profesora Yolanda Romero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Vicedecana expone que dentro del Sistema de Gestión de Calidad, en nuestra facultad se programan y desarrollan auditorías internas y externas. Las evaluaciones externas podrán desarrollarlas tanto las entidades evaluadoras de la calidad universitaria (ej. Fundación Madri+d) como la entidad certificadora de Norma UNE-EN ISO 9001:2015. En estas auditorías se podrá solicitar, entre otros elementos, documentación acreditativa sobre la programación docente, su desarrollo y seguimiento, así como de la coordinación de evaluación de la asignatura.</li> <li>• En mensaje de 16 de septiembre se informó de que la Facultad de Comercio</li> </ul>

		<p>y Turismo (FCyT) de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) tiene ya muy avanzado el proyecto de certificación de impartición de formación oficial de Grado y Máster conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y requisitos complementarios Q Calidad Turística Universidades. Concretamente, estamos en la última fase para poder conseguir la acreditación ISO 9001 y la Q de Calidad Turística de Universidades, por lo que se pide colaboración.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La documentación que debe tenerse disponible por parte del profesorado si se produjera cualquier inspección es toda aquella que permita verificar la impartición de docencia y la evaluación de estudiantes (lo que tradicionalmente se viene haciendo). Como documentación adicional se solicitará el Cronograma del Programa Docente y las Rúbricas de Evaluación, tal y como se anunció en septiembre. Asimismo, se solicitará rellenar un Formulario de Coordinación para tener registro y evidencias del seguimiento de la docencia.</li> <li>• La Facultad no ha establecido un formato específico para estos documentos acreditativos para dar cabida y flexibilidad a la variedad de áreas de conocimiento implicadas en el desarrollo de nuestras titulaciones. No obstante, con la finalidad de facilitar al profesorado y coordinadores de asignatura en la documentación de estas tareas se reenviará el correo electrónico enviado en septiembre que contiene una breve guía explicativa del procedimiento y algunos ejemplos de detalle de programación docente y rúbricas.</li> <li>• Se pregunta para cuándo es necesario disponer de la documentación así como, a quien hay que enviarla. La Vicedecana de Estudios y Calidad indica que habría que tener documentación para el año académico 2021-22 (si bien se entiende que al ser el primer año todavía se está trabajando en ello) y no hay que enviarla sino tenerla disponible por si se requiriera por parte de la entidad certificadora. También se pregunta si es necesario que se apruebe en Consejo de Departamento, y a ese respecto se indica que no se exige pero que se debe seguir el procedimiento que cada Departamento tenga establecido.</li> </ul>
	<p>Aprobación de la renovación de la Comisión de TFG del Grado en Turismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aprueba la renovación de la Comisión. La composición queda del siguiente modo: Presidenta: Coordinadora de Grado Milagros Serrano Cambronerero Vocales (por orden alfabético): Clara Martín Duque, Enrique Javier Curiel Díaz, Frank Babinger, Ignacio Ruiz Guerra, Libertad Troitiño Torralba, María Gema Martínez Navarro y Marta Domínguez Pérez. La presidenta de la comisión, agradece la participación durante años en la comisión de Grado en Turismo a los profesores María Velasco González y Francisco Millán Salas.</li> </ul>
	<p>Procedimiento de asignación de tutor/a de TFG en la Facultad de Comercio y Turismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recuerda al profesorado en general el procedimiento de asignación de tutor/a en la Facultad de Comercio y Turismo.</li> <li>• En las Directrices de TFG vigentes, aprobadas debidamente en Junta de Facultad, se recoge en el punto 3.5:</li> <li>• Procedimiento para la adjudicación de los TFG: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El/la Coordinador/a de Grado asignará a cada alumno un tutor, estableciendo como criterio de ordenación el expediente académico y en caso de coincidencia entre dos o más alumnos el criterio de asignación será el número de créditos superados.</li> <li>• Excepcionalmente, la Comisión del TFG podrá establecer las condiciones en las que, el alumno pueda llegar a un acuerdo con un profesor para realizar su TFG. En ningún caso estos trabajos le computarán al profesor como carga docente.</li> </ul> </li> <li>• La Comisión TFG de Turismo ha establecido que para optar al procedimiento excepcional descrito en el segundo párrafo del punto 3.5 deberá tener una nota media de 6,7 o más en su expediente académico. Dicha Comisión deberá aprobar las solicitudes hechas en tiempo y forma.</li> </ul>

	<p>Principales debilidades y acciones de mejora en el Grado a partir de la Memoria de Seguimiento del año académico 2020-21.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La presidenta, profesora Milagros Serrano informa de las principales debilidades y acciones de mejora en Grado en Turismo a partir de la Memoria de Seguimiento del año académico 2020-21 recientemente aprobada en Junta de Facultad.</li> <li>• Las principales debilidades son: El alto porcentaje de profesores no permanentes y La baja participación en las encuestas de satisfacción: egresados, PAS, alumnos y profesorado.</li> </ul>
<p>Reunión ordinaria: 31 de Mayo de 2022</p>	<p>Informe de coordinación a cargo de la Vicedecana de Calidad y Estudios, la profesora Yolanda Romero</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Vicedecana informa de los resultados del informe de seguimiento de la titulación.</li> <li>• Las principales debilidades son la falta de información sobre la inserción y satisfacción de los egresados así como falta de actualización de los datos del profesorado (concretamente el número exacto de profesores doctores en la titulación).</li> <li>• Existe un procedimiento para el análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida cumpliendo lo establecido en la memoria verificada, y que se gestiona por el Rectorado. Los resultados obtenidos por ese procedimiento no permiten una explotación estadística para el año académico 2020-21.</li> <li>• El procedimiento implantado en 2019 específicamente para la titulación no ha podido continuar para 2020-21 por razones legales de protección de datos, por lo que se inicia un nuevo proyecto en la Facultad para subsanarlo que es explicado por la Vicedecana de Calidad. Se partirá de los datos disponibles en la Oficina de Prácticas para los actuales alumnos y potencialmente con las redes sociales para obtener datos de promociones anteriores. Se comentan los talleres puestos en marcha dentro de un Proyecto de Innovación Docente, y concretamente cómo a través de LinkedIn se puede hacer un seguimiento y agradece la difusión que se ha hecho de ellos desde la coordinación del grado.</li> <li>• Se abre un debate en el que se pone de manifiesto que no es responsabilidad de los Coordinadores/as esa labor sino del Rectorado. La Coordinadora del Grado manifiesta estar de acuerdo, si bien se explica que se tratará de subsanar esta carencia desde el Centro, algo que debería realizarse desde el Rectorado. La Vicedecana de Calidad añade que es importante esta tarea para poder ofrecer datos en las sucesivas acreditaciones</li> </ul>
	<p>Revisión del sistema de Coordinación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comentan diversos aspectos relacionados con la coordinación de la titulación. Desde la Coordinación se pretende mantener y reforzar los canales de comunicación y participación del profesorado. El objetivo es contribuir a la mayor coordinación facilitando el flujo de información.</li> <li>• En concreto se solicita comunicar a la Coordinación información relativa a sustituciones y bajas.</li> <li>• La profesora Teresa Pintado propone poner en copia a las Coordinadoras en las comunicaciones de los Departamentos, propuesta que es bien recibida por la Coordinación y que se entiende suficiente sin necesidad de establecer un procedimiento concreto.</li> <li>• También se comenta la necesidad de intensificar las tareas de coordinación de asignaturas cuando un mismo grupo es impartido por dos profesores o más y la existencia de algún acuerdo en Junta de Facultad sobre el número de profesores y/o créditos mínimos en un grupo de una asignatura.</li> <li>• Se recuerda la organización de la docencia teórica/práctica en la Facultad de Comercio y Turismo. Cada asignatura de Grado se imparte durante dos días, cada día tiene asignadas 2 horas. En total 4 horas. Sin embargo el estudiante tiene que recibir 3 horas de docencia dividida en 2 bloques: Bloque A (de carácter teórico): es común para todos los estudiantes. Bloque B (de carácter práctico): está pensado para que el grupo de estudiantes se divida en dos mitades y cada mitad del grupo desarrolle solo una hora de docencia.</li> <li>• Se abre un debate sobre este tema y se describen distintas casuísticas. La Vicedecana de Calidad y desde la Coordinación, se matiza que lo que se propone es transmitir la información a todo el profesorado de nuestra asignatura, dado que cada profesor es responsable de su docencia y no se puede imponer desde la coordinación de la asignatura.</li> </ul>

Reunión ordinaria: 16 de Junio de 2022	Informe de coordinación a cargo de la Vicedecana de Calidad y Estudios, la profesora Yolanda Romero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Vicedecana de Estudios y Calidad, la profesora Yolanda Romero transmite que derivado del cambio de normativa aprobado en septiembre ha sido necesario hacer un seguimiento obligatorio del Grado en Comercio por parte de la Fundación Madridmasd.</li> <li>• La documentación se ha presentado en mayo y la evaluación será en septiembre-diciembre de este año. Esto es así dado que el Grado en la anterior acreditación tuvo calificación de C y D en algunos procesos evaluados. De ahí se recuerda la necesidad de custodiar la documentación de cada asignatura tanto evidencias de impartición de la docencia como evidencias de sistemas de evaluación.</li> <li>• Principales puntos a destacar: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Modificaciones necesarias: atendidas satisfactoriamente pero con necesidad de seguimiento.</li> <li>- Recomendaciones: atendidas pero con seguimiento</li> <li>- Recomendaciones persistentes:</li> <li>- Baja participación en las encuestas</li> <li>- Baja valoración de determinados aspectos. Se comentan que los aspectos peor valorados que son el componente práctico de las asignaturas y el grado de novedad de los materiales empleados.</li> <li>- Falta de información en algunos apartados (Innova, proyectos...). Se solicitó una actualización de los CVs en enero pero se han recibido pocas respuestas.</li> <li>- Proporción de personal a tiempo completo</li> </ul> </li> <li>• Se recomienda analizar y tomar medidas con relación a los aspectos peor valorados en las encuestas de satisfacción.</li> </ul>
	Proceso de elaboración/actualización de Guías Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Vicedecana de Estudios y Calidad, la profesora Yolanda Romero, informa que junto con la solicitud de Guías Docentes para el año académico 2022-23 se ha enviado a los Departamentos un documento sobre cómo editar e imprimir las Guías Docentes en GEA; se va a utilizar ese formato para su publicación en web. Se recuerda que se debe comprobar que las Guías cumplen lo establecido en la Memoria Verificada del Grado en Comercio.</li> <li>• Se recuerda que, aunque los profesores que imparten las asignaturas tienen acceso a la edición de las guías docente, es competencia del coordinador de asignatura editar las guías docentes a no ser que el Departamento haya establecido otro procedimiento.</li> <li>• Se plantean diversas dudas que son resueltas. Se solicita que se vuelva a enviar el documento enviado a los Departamentos.</li> </ul>

Durante el curso 2021-2022, se han mantenido y mejorado los mecanismos de coordinación horizontal dado que las coordinadoras de los Grados (Comercio, Turismo y Doble-Grado), mantienen reuniones constantes tanto de manera formal, como se refleja en las actas, como de manera informal a través de email u otros mecanismos de comunicación.

Durante el curso 2021-2022, Se han mejorado los mecanismos de coordinación vertical de varias maneras:

- Incorporación del alumnado en los procesos de coordinación: Mejora de la comunicación con los alumnos a través de reuniones anuales con los delegados de curso.
- Creación de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación con los tutores e informarles de los procedimientos.
- 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.
- Invitación de las coordinadoras de las titulaciones a las reuniones del equipo decanal.

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
F3. El alumnado dispone en la página web de toda la información sobre el Grado y sobre los responsables de la Coordinación.	
F4. El alumnado dispone de la Guía Docente con toda la información relevante de las Asignaturas a cursar anualmente actualizadas.	
F5. Las normas y directrices de coordinación son las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad.	
F6. Los tutores de Trabajo Fin de Grado disponen de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación.	

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2021-22 fueron 140 los/as profesores/as que impartieron docencia en el grado de Turismo.

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	70	50,0%	554,60	56,7%	0
Asociado Interino	10	7,1%	67,50	6,9%	0
Ayudante Doctor	21	15,0%	121,50	12,4%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	3	2,1%	21,60	2,2%	0
Catedrático de Universidad	2	1,4%	7,00	0,7%	9
Colaborador	1	0,7%	7,00	0,7%	2
Contratado Doctor	14	10,0%	82,50	8,4%	7
Contratado Doctor Interino	1	0,7%	6,00	0,6%	0
Titular de Escuela Universitaria	3	2,1%	14,00	1,4%	0
Titular de Universidad	15	10,7%	96,80	9,9%	18

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 se mantiene desde el 50,4% en el curso 2018-2019, el 54,7 % en el curso 2019-2020, el 50,87 % en el curso 2020-2021 e incluso disminuye un poco durante el curso 2021-2022 siendo del 50%, 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.

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

Respecto al número de sexenios de investigación, suman un total de 36, lo cual supone un aumento importante con respecto al curso 2020-2021 que era de 26. Este aumento supone un cambio en la tendencia decreciente que venía produciéndose desde el curso 2017-2018, en que la cifra fue la más alta con 43, se mantuvo 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.

En el Doble Grado en Turismo y Comercio en el curso 2021-22 fueron 129 los/as profesores/as, con las siguientes categorías:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	66	51,2%	167,00	43,6%	0
Asociado Interino	3	2,3%	3,75	1,0%	0
Ayudante	1	0,8%	6,00	1,6%	0
Ayudante Doctor	16	12,4%	70,60	18,4%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	2	1,6%	16,50	4,3%	0
Catedrático de Universidad	1	0,8%	0,00	0,0%	6
Contratado Doctor	17	13,2%	65,50	17,1%	9
Contratado Doctor Interino	3	2,3%	1,00	0,3%	0
Titular de Escuela Universitaria	5	3,9%	21,00	5,5%	0
Titular de Universidad	14	10,9%	31,55	8,2%	17
Titular de Universidad Interino	1	0,8%	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 2010-2021, en que fueron 100 profesores-as, frente a los 129 docentes del curso 2021-22. En el curso 21-22 debemos señalar el incremento en el número de ayudantes doctores que ha alcanzado el 12,4% respecto al 11% del curso anterior. Asimismo, se ha incrementado el número de contratados doctores (de 13% en 20-21 al 13,2% del 21-22) y el número de titulares (de 9% en 20-21 al 10,9% del 21-22).

La participación y los resultados del programa Docencia en el curso 2021-2022 en el Grado de Turismo han sido los siguientes:

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Grado en Turismo					
	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021-2022
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	63,55%	66,38%	68,50%	63,02%	78,70%	72,90%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	34,58%	21,55%	32,00%	33,61%	91,90%	80,80%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	96,00%	95,83%	97,50%	88,60%	90,50%

	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	2021-2022
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	55,56%	50,00%	38,55%	86,60%	74,70%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	25,93%	15,38%	13,25%	90,50%	90,50%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100,00%	100,00%	90,91%	89,50%	84,20%

La tasa de participación en el programa de evaluación docente (Indicador IUCM6) se sitúa en 72,9% en el curso 2021-2022 descendiendo mínimamente con respecto al 78.70% del curso 2020-2021 tasa muy satisfactoria con respecto al 63,02 % del curso 2019-2020 y al 68 % del curso anterior, 2018-2019.

El indicador IUCM-7: para el cálculo se ha tenido en cuenta la participación en el Programa Docencia UCM, Docencia en extinción y en el Plan Anual de Encuestas. El último curso se sitúa en 80,8 % descendiendo con respecto al 91,9% del curso 2020-2021 en el cual se produjo un importante aumento, 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 Docencia-UCM en el curso 2021-2022 han obtenido evaluaciones positivas o muy positivas el 90,5% lo cual supone un aumento con respecto al curso 2020-2021 era del 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 %,

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 74.7% lo que supone una mínima disminución con respecto al curso 2020-2021 que era de 86,60%, pero 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% , valor igual que en el Curso 2020-2021 frente al 13.25 % del curso 2019-2020. El IUCM- con un 84,20% desciende mínimamente con respecto al 89.5% del curso 2019-2020.

El Programa Docencia-UCM tiene un carácter de universal y obligatorio, frente al Docencia en extinción que es voluntario. Sin embargo, se mantienen los buenos resultados obtenidos por nuestros profesores en los cursos anteriores, tanto de la tasa de participación, como de la tasa de evaluaciones.

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>.

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 interdisciplinarios y en colaboración con profesores de otras Facultades y Titulaciones, consiguiéndose una adecuada integración inter-facultativa e inter-departamental, como prueban los 5 proyectos Innova-Docencia y 1 proyecto Innova Gestión-Calidad, que, siendo propios del Centro, pueden consultarse en:

[https://comercioyturismo.ucm.es/file/convocatoria-2021-proyectosinnova\\_concedidos](https://comercioyturismo.ucm.es/file/convocatoria-2021-proyectosinnova_concedidos)

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

También cabe destacar la participación y la 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:

- Celebración de los actos de efeméride conmemorando los 50 años de adscripción de los estudios de Comercio a la UCM en el curso 2021-22, con participación de profesores, directores de la Escuela Universitaria y exdecanos, destacando la mesa redonda sobre Sinergias del Comercio y el Turismo como motores de la Economía Española, participando alumna egresada de la Facultad de Comercio y Turismo como representante de los antiguos alumnos.
- Celebración del día internacional del turismo con jornadas vinculadas al Turismo.
- Desarrollo de jornadas organizadas por departamentos de la Facultad, con participación de diferentes profesores de Comercio y Turismo:
  - Jornadas organizadas por el departamento de Historia del Arte de la Facultad de Geografía e Historia y la Facultad de Comercio y Turismo, bajo el título: “Viajes y Turismo en el cine y la televisión: Instrumentos para la construcción de la Conciencia Patrimonial”
  - Jornadas organizadas por el departamento de Historia del Arte de la Facultad de Geografía e Historia y la Facultad de Comercio y Turismo, bajo el título: “Miradas al Turismo desde la Historia del Arte: Los Dioses Olímpicos: Claves iconográficas para interpretar el patrimonio artístico y cultural”
- Impartición de conferencias y ciclos de conferencias, entre las que destacan:
  - Almudena Maillo, Concejala delegada de Turismo de Madrid, "Turismo, sector capital de Madrid"
  - Juanka Castillo, “Tras la Huella de los Iches”.
  - Eugenio Mauduit, Director General ATF (Asociación Turística Ferroviaria), “El sector Turístico en España y sus operadores.
  - Dr<sup>a</sup> Ana Valtierra Lacalle “Hermes y la emblemática de la Facultad de Comercio y Turismo”
  - Dr. Ignacio Ruíz Guerra “Los estudios de Turismo en España y en la UCM”.
- Presentaciones de libros, entre las que destacan, Diccionario de Turismo, editado por Cátedra y del que son autores los profesores Manuel de la Calle, María García, Carmen Mínguez y Libertad Troitiño;
- Actividades de la semana de la ciencia, exposición de póster académicos.
- Impartición de cursos y seminarios entre los que destacan:
  - Seminario bimodal (presencial y on line), Soluciones históricas para problemas actuales: arte, turismo y sostenibilidad.
  - Ecología y sostenibilidad en la Edad Media: arte, ODS e innovación docente.
- Exposiciones entre las que destacan:
  - “Big-Data en Educación V: Mapa de riesgo y monitorización automática del abandono académico”.
  - “50 años de la adscripción de los estudios en comercio a la UCM”.

El Plan de Formación para el Profesorado se ha mantenido mediante la impartición de Talleres y Cursos propios de la Facultad de Comercio y Turismo, tal y como se refleja en la siguiente tabla.

Nombre del curso	Fecha de realización	Duración	Destinatarios	Nº de participantes
Curso de formación de pantallas interactivas	22 de noviembre de 2021	2 horas	PDI	11(PDI) / 4 (PAS)
Acoso sexual o sexista y otras formas de violencia contra las mujeres	17 y 19 de enero de 2022	5 horas	PDI y PAS	6 (PAS)
Acoso sexual o sexista y otras formas de violencia contra las mujeres	21 de febrero	2h30'	Estudiantes	3
Curso de formación en pantallas interactivas para su	26 de enero de 2022	2 horas	PDI	7

aplicación docente				
Curso de formación al profesorado "Ecuaciones Estructurales en Entorno R"	16 y 17 de junio de 2022	10 horas	PDI	18
"Modelización estructural basada en varianzas (PLS-SEM), en entorno de R"	14 de septiembre de 2022	8 horas	PDI	9

Fortalezas	Debilidades
F7 Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación.	D1. 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.	D2. Ausencia del dato estadístico del número de doctores en el Grado

#### 4. ANÁLISIS 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 2021/2022, se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo un total de 24 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 1 que llevó a través del vicerrectorado a través de inspección de servicios y 3 verbalmente expresadas en entrevista personal luego materializadas por escrito. Adicionalmente, se han recibido 8 escritos por correo electrónico dirigidos individualmente o en nombre de un colectivo 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. Aunque también se han recogido las quejas o sugerencias expresadas verbalmente, se pidió a los estudiantes que así lo hicieron que pusieran por escrito su queja para tener un registro objetivo que cursar a trámite. 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 4,1 % corresponden al Máster en planificación y gestión de destinos turísticos, el 12,5 % de las incidencias corresponden al Doble Grado en Comercio y Turismo, el 29,16 % corresponden al Grado en Comercio y el 54,6 % corresponden al Grado en Turismo.

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 u ocasionales olvidos, aspectos relacionados con la comunicación profesorado-alumnado, plazos de publicación de calificaciones y posible percepción de trato verbal inadecuado entre estudiantes y profesorado. También ha habido algunas quejas relacionadas con los trámites de matriculación y el modo en que se asignan y gestionan las prácticas.

Estas incidencias han sido resueltas mediante contestación y/o acciones por parte del organismo competente de resolución. En unos casos, desde la Facultad se ha realizado una labor de investigación y mediación por parte del equipo decanal entre las personas afectadas. En la mayor parte de las ocasiones las labores de mediación han sido efectivas a la hora de reconducir la incidencia. En otros casos, como los relacionados con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación, ha sido preciso la intervención de las Comisiones de Revisión de Exámenes (Reclamaciones) de los Departamentos correspondientes. Las incidencias relacionadas con el trato verbal inadecuado, cuando se han considerado de gravedad, se han derivado a la inspección de servicios.

La disminución drástica del número de quejas de 40 a 24 se podría explicar por dos factores diferentes. La recuperación de la normalidad ha conducido a un trato personal y cercano entre profesores, estudiantes, equipo decanal y PAS que contribuye a una mayor satisfacción de los estudiantes y profesores con la actividad docente. A ello debe añadirse el compromiso profesional personal de la decana y de los miembros del equipo decanal, así como de la coordinación de los grados y másteres que ha fomentado el diálogo como modo de resolver disconformidades previo a su posible materialización en forma de queja.

De las 24 incidencias registradas en la Facultad de Comercio y Turismo, 13 afectan al Grado en Turismo (54,6%), lo que supone, un aumento con respecto al respecto al curso 2020-2021, la mayor parte de ellas estaban relacionadas con la disconformidad en la calificación de las asignaturas

Una vez analizados los datos procedentes del resumen de sugerencias y quejas, se considera que el sistema actual atiende a todas las quejas.

Se anexa tabla resumen de quejas y sugerencias.

**Tabla resumen de incidencias:**

Fecha	Titulación	Categorización	Sexo	Vía
01/09/2021	Grado en Turismo	Imposibilidad de matriculación	Mujer	Correo electrónico y conversación telefónica
15/09/2021	Grado en Turismo	Disconformidad en la calificación	Mujer	Inspección de servicios del vicerrectorado de estudiantes
15/10/2021	Grado en Turismo	Problemas en el desarrollo de las clases	Mujer	Correo electrónico
18/01/2022	Grado en Turismo	Disconformidad en la calificación y en el trato recibido	Mujer	Instancia en decanato
01/02/2022	Grado en Turismo	Disconformidad en la calificación	Mujer	Comunicación verbal y por correo electrónico
09/02/2022	Grado en Turismo	Disconformidad en la calificación	Hombre	Instancia en el decanato.
19/05/2022	Grado en Turismo	Haber perdido la posible evaluación continua en el curso	Hombre	Queja oral y por correo
25/05/2022	Grado en Turismo	Disconformidad en la calificación de la asignatura	Hombre	Correo electrónico
30/05/2022	Grado en Turismo	Calificación anotada de forma incorrecta	Mujer	Instancia en decanato
28/06/2022	Grado en Turismo	Disconformidad con la calificación recibida	hombre	Instancia electrónica
28/06/2022	Grado en Turismo	Disconformidad en la calificación recibida	37 estud., hombres y mujeres	Instancias y e mails
05/07/2022	Grado en Turismo	Trato inadecuado de los estudiantes a la profesora	Mujer	Instancia dirigida a la decana

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 estos

#### INDICADORES DE RESULTADOS

	Grado en Turismo					
	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22
*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid						
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	240	240	240	240	240	240
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	233	214	247	227	222	221
ICM-3 Porcentaje de cobertura	97,08%	89,58%	102,92%	94,58%	92,85%	92,08%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	76,84%	77,81%	78,25%	85,48%	87,92%	80,86%
ICM-5 Tasa de abandono del título	26,05%	21,13%	27,53%	25,28%	34,47%	24,66%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	89,49%	89,43%	87,16%	86,66%	86,54%	91,33%
ICM-8 Tasa de graduación	54,62%	56,14%	56,64%	52,23%	47,53%	63,11%
IUCM-1 Tasa de éxito	84,63%	84,72%	85,90%	91,66%	93,04%	87,61%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	129,58%	109,17%	82,92%	76,67%	55,83%	177,92%

IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	818,33%	695,00%	546,67%	527,50%	504,58%	564,58
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	46,96%	58,88%	55,47%	50,66%	30,18%	45,70%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	90,48%	91,84%	91,09%	93,25%	94,50%	92,30%

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 2021-2022 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), durante el curso 2021-2022 ha sido de 221, esta cifra parece seguir la tendencia a la estabilización en la demanda existente de nuestra titulación. En el curso 2020-2021 la cifra fue de 222 lo que supuso un pequeño descenso con respecto al curso 2019-2020 que fue de 27. La cifra más elevada de los últimos años fue de 247 y se alcanzó en el curso 2018-2019.

- 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%, en el curso 2020-2021 la cifra se mantuvo en 92,85%. para quedar fijado en el curso 2021-2022 en el 92,08%.

- La tasa de rendimiento (ICM4) se sitúa en 80,86%, lo cual supone un descenso con respecto al 87,92% del curso 2020-2021 y al 85,48% en el curso 2019-2020, pero es superior a los cursos pre-pandemia que era del 76,84% en el curso 2016-2017, el 77,81% en el curso 2017-2018, y al 78,25% en el curso 2018-2019. Lo que explicaba la tendencia en aumento 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 con el sistema de evaluación en el contexto de la pandemia COVID 19. La vuelta a la normalidad tras la pandemia, hace que esas cifras bajen, pero se sitúen en valores similares e incluso superiores a los cursos anteriores al COVID 19.

- 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, sufrió un repunte en el curso 2020-2021 situándose en 34,47 % y se sitúa en 24,66% en el curso 2021-2022. La tasa recogida en el documento de verificación del título era el 15,49%. La mejora de este indicador era uno de los objetivos para los próximos cursos y las cifras del curso 2021-2022 muestran esta mejora.

- La tasa de eficiencia de los egresados (ICM7) es de 91,33% lo cual supone un aumento considerable con respecto a los cursos anteriores, que era de 86,54% y situándose muy por encima de la tasa prevista en la memoria de verificación, cifrada en el 71,02%.

- La tasa de graduación (ICM8), es de 63,11% para el curso 2021-2022 lo que supone un gran aumento con respecto a los últimos años, pasando de 56,64% en el curso 2018-2019, a 52,23 %, en el curso 2019-2020, y situándose en el curso 2020-2021 en el 47,53%. El aumento de esta puede explicarse por la normalización de la situación COVID 19 que ralentizó el desarrollo académico de algunos alumnos y les han retrasado en la finalización de sus estudios de grado. En la memoria Verifica la tasa prevista era solo el 20,19%.

- La tasa de éxito (IUCM1) ha sido muy estable durante los cuatro últimos cursos, llegando en el curso 2021-2022 a situarse en el 87,61%. Aunque esta cifra es inferior a la del 2020-2021 que era de 93,04% y a la del 2019-2021, que se situó en el 91,66%, tiene un valor superior a las cifras obtenidas en los cursos anteriores a la pandemia.

- La tasa de demanda del grado en primera opción (IUCM2) ha experimentado un gran

aumento y se sitúa en 177,92% en el curso 2021-2022. Esta tasa ha sido muy irregular en los cinco últimos cursos, con un máximo del 129,58% en 2016-2017, al mínimo del 55,83 % en el curso 2020-2021. En el curso 2020-2021, argumentábamos que el descenso era coyuntural y que había que esperar a los datos de los próximos cursos. La crisis generada en el sector turístico como consecuencia de la pandemia COVID19, hizo que los estudiantes, que en situación normal hubieran elegido el grado de turismo como primera opción, lo hicieran en otro orden de preferencia. Una vez normalizada la situación socio económica, las tasas han experimentado un gran aumento muy superior incluso a las anteriores a la pandemia.

- La tasa de demanda del grado en segunda opción y sucesivas opciones (IUCM3), ha aumentado, sigue siendo muy alta, el 564,58% en el curso 2021-2022 aumentando con respecto al 504,58% del curso 2020-2021.

- La tasa de adecuación del grado en el ingreso (IUCM4) era del 46,96% en 2016-2017, aumentó en el curso 2017-2018 con el 58,88%, descendió ligeramente hasta el 55,47% en el curso 2018-2019, descendió en el 2019-2020 al 50,66% y en el curso 2020-2021 se situó en la tasa más baja, 30,18 %. En el curso 2021-2022 esta tasa asciende considerablemente al 45,7% aunque no llega a lograr valores de cursos anteriores.

- 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 2021-2022 que se sitúa en el 92,30% con respecto al 2020-2021 que se situaba en el 94,50%, y 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	2021-22
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	50	50	50	50	50
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	53	50	52	49	47
ICM-3 Porcentaje de cobertura	106,00%	100%	104%	98%	94%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	89,71%	85,30%	93,76%	93,79%	89,35%
ICM-5 Tasa de abandono del título	--	--	--	No disponible	Cohorte de Entrada: 2017-18 15,09%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	--	--	--	96,15%	96,18%
ICM-8 Tasa de graduación	--	--	--	No disponible	Cohorte de Entrada: 2017-18 56,86%
IUCM-1 Tasa de éxito	91,00%	89,29%	96,82%	95,30%	93,65%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	274,00%	182,00%	124,00%	118,00%	128,00%

IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	1530,00%	1018,00%	934%	972,00%	970%
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	93,34%	76,00%	80,77%	42,86%	61,7%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	98,58%	95,54%	96,83%	98,42%	95,42%

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

Los resultados por asignaturas en el curso 2021-22 en el Grado de Turismo se recogen en la siguiente tabla.

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	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	125	122	3	92,80%	94,31%	1,60%	92,62%	2	7	55	55	6	0
CREACION DE EMPRESAS TURISTICAS	OPTATIVA	78	77	1	80,77%	87,50%	7,69%	81,82%	6	9	28	35	0	0
DERECHO ADMINISTRATIVO DEL TURISMO	OBLIGATORIA	203	188	15	79,31%	86,10%	7,88%	81,91%	16	26	113	39	7	2
DERECHO COMUNITARIO E INTERNACIONAL DEL TURISMO	OPTATIVA	27	27	0	85,19%	100,00%	14,81%	85,19%	4	0	6	16	1	0
DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN EL SECTOR TURISTICO	OBLIGATORIA	216	209	7	88,43%	91,39%	3,24%	89,95%	7	18	126	60	5	0
DERECHO PRIVADO DEL TURISMO	OBLIGATORIA	199	188	11	88,44%	91,67%	3,52%	90,43%	7	16	134	38	4	0
DETERMINACION DE COSTES EN LA EMPRESA TURISTICA	OBLIGATORIA	218	192	26	63,30%	72,63%	12,84%	66,67%	28	52	80	49	8	1
DIRECCION ESTRATEGICA DE EMPRESAS TURISTICAS	OBLIGATORIA	215	200	15	66,05%	68,27%	3,26%	68,00%	7	66	98	40	4	0
DIRECCION FINANCIERA PARA EMPRESAS TURISTICAS	OPTATIVA	38	38	0	81,58%	91,18%	10,53%	81,58%	4	3	11	16	3	1
ESTADISTICA APLICADA AL SECTOR TURISTICO	TRONCAL / BASICA	263	217	46	52,09%	69,19%	24,71%	56,22%	65	61	106	30	1	0

ESTRUCTURA ECONÓMICA ESPAÑOLA Y MUNDIAL DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	237	215	22	78,90%	90,34%	12,66%	79,53%	30	20	94	73	19	1
FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD PARA EMPRESAS TURISTICAS	OBLIGATORIA	243	193	50	52,26%	61,06%	14,40%	55,96%	35	81	81	43	3	0
FUNDAMENTOS DE ECONOMIA	TRONCAL / BASICA	249	213	36	63,45%	72,15%	12,05%	68,54%	30	61	107	42	2	7
GEOGRAFIA DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	228	212	16	78,07%	84,36%	7,46%	77,36%	17	33	101	67	8	2
GESTION DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACION	OBLIGATORIA	197	189	8	81,73%	86,10%	5,08%	84,13%	10	26	54	104	0	3
GESTION DE CALIDAD	OPTATIVA	84	83	1	88,10%	90,24%	2,38%	87,95%	2	8	26	30	16	2
GESTION DE EVENTOS TURISTICOS	OPTATIVA	94	94	0	91,49%	97,73%	6,38%	91,49%	6	2	16	61	7	2
GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN EMPRESAS TURISTICAS	OBLIGATORIA	211	207	4	93,84%	96,59%	2,84%	94,20%	6	7	85	104	7	2
GESTION DE TRANSPORTES TURISTICOS	OBLIGATORIA	171	166	5	89,47%	93,87%	4,68%	90,36%	8	10	47	95	11	0
GESTION DE TUOPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES	OBLIGATORIA	183	170	13	86,89%	89,33%	2,73%	90,00%	5	19	96	59	3	1
HISTORIA DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	242	218	24	70,66%	73,71%	4,13%	74,31%	10	61	109	49	7	6
IDIOMA MODERNO: INGLES IV	OPTATIVA	46	46	0	91,30%	100,00%	8,70%	91,30%	4	0	25	16	1	0
INFORMATICA APLICADA A LA GESTION TURISTICA	OBLIGATORIA	210	209	1	93,81%	95,17%	1,43%	93,78%	3	10	97	93	7	0
INGLES I	TRONCAL / BASICA	211	207	4	88,63%	94,44%	6,16%	89,37%	13	11	110	71	4	2
INGLES II	OBLIGATORIA	189	188	1	92,06%	98,31%	6,35%	92,55%	12	3	67	93	10	4
INGLES III	OBLIGATORIA	188	180	8	97,34%	99,46%	2,13%	99,44%	4	1	69	89	21	4
INTERPRETACION Y GESTION DEL PATRIMONIO HISTÓRICO	OPTATIVA	39	39	0	92,31%	100,00%	7,69%	92,31%	3	0	5	18	12	1
INTRODUCCIÓN A LA ANTROPOLOGIA SOCIAL	TRONCAL / BASICA	225	219	6	81,78%	95,34%	14,22%	81,74%	32	9	71	83	21	9
INVESTIGACION DE MERCADOS TURISTICOS	OBLIGATORIA	199	180	19	81,91%	84,02%	2,51%	83,33%	5	31	127	30	6	0
ITINERARIOS E INFORMACION TURISTICA	OPTATIVA	54	54	0	94,44%	98,08%	3,70%	94,44%	2	1	20	24	6	1
MADRID Y SU REGION TURISTICA	OPTATIVA	62	60	2	70,97%	74,58%	4,84%	73,33%	3	15	25	16	2	1
MARKETING TURISTICO	OBLIGATORIA	190	176	14	82,63%	89,71%	7,89%	85,23%	15	18	94	56	5	2
MODELOS DE TURISMO Y TIPOLOGIA DE LOS CONSUMIDORES	OPTATIVA	74	70	4	89,19%	97,06%	8,11%	91,43%	6	2	14	46	3	3
ORGANIZACIÓN Y GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS	TRONCAL / BASICA	215	191	24	70,23%	75,88%	7,44%	71,73%	16	48	95	46	8	2

PATRIMONIO CULTURAL: HISTORIA DEL ARTE	TRONCAL / BASICA	239	214	25	81,17%	95,57%	15,06%	80,84%	36	9	100	78	8	8
PATRIMONIO CULTURAL: LITERATURA DE VIAJES	OPTATIVA	61	61	0	78,69%	90,57%	13,11%	78,69%	8	5	16	17	12	3
PATRIMONIO TERRITORIAL, FLUJOS Y RECURSOS TURISTICOS	OBLIGATORIA	198	185	13	87,37%	92,02%	5,05%	89,73%	10	15	107	56	8	2
PLANIFICACION DE DESTINOS TURISTICOS	OBLIGATORIA	239	180	59	69,46%	73,78%	5,86%	75,56%	14	59	89	71	4	2
PLANIFICACION Y GESTION DEL TURISMO URBANO Y CULTURAL	OPTATIVA	34	33	1	61,76%	61,76%	0,00%	60,61%	0	13	6	15	0	0
PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE AREAS COSTERAS	OPTATIVA	42	42	0	97,62%	100,00%	2,38%	97,62%	1	0	11	29	1	0
PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE ESPACIOS NATURALES Y AREAS RURALES	OPTATIVA	33	33	0	87,88%	93,55%	6,06%	87,88%	2	2	11	15	2	1
PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE RECURSOS CULTURALES	OPTATIVA	27	27	0	96,30%	100,00%	3,70%	96,30%	1	0	4	15	7	0
POLITICA TURISTICA	OBLIGATORIA	213	207	6	93,90%	96,62%	2,82%	94,20%	6	7	100	87	12	1
PRACTICAS EXTERNAS (TURISMO)	PRACTICAS EXTERNAS	208	197	11	92,31%	100,00%	7,69%	93,40%	16	0	11	78	103	0
PRAGMATICA DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL	OPTATIVA	83	81	2	91,57%	97,44%	6,02%	91,36%	5	2	19	32	23	2
PSICOLOGIA SOCIAL DEL TURISMO	OPTATIVA	95	95	0	92,63%	100,00%	7,37%	92,63%	7	0	21	23	41	3
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN I	OBLIGATORIA	32	31	1	84,38%	100,00%	15,63%	87,10%	5	0	9	15	3	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN II	OBLIGATORIA	47	45	2	70,21%	71,74%	2,13%	68,89%	1	13	24	6	3	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN III	OBLIGATORIA	40	39	1	80,00%	86,49%	7,50%	79,49%	3	5	18	12	1	1
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCES I	OBLIGATORIA	182	175	7	69,78%	83,01%	15,93%	70,29%	29	26	77	46	3	1
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCES II	OBLIGATORIA	163	142	21	73,01%	80,41%	9,20%	76,06%	15	29	81	31	4	3
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCES III	OBLIGATORIA	144	129	15	84,03%	87,05%	3,47%	86,82%	5	18	80	37	4	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCÉS IV	OPTATIVA	25	23	2	80,00%	83,33%	4,00%	82,61%	1	4	13	4	2	1
SITUACION ECONOMICO-FINANCIERA DE LA EMPRESA TURISTICA	OPTATIVA	25	25	0	76,00%	82,61%	8,00%	76,00%	2	4	5	13	1	0
SOCIOLOGIA DEL TURISMO Y DEL OCIO	TRONCAL / BASICA	223	217	6	88,34%	94,71%	6,73%	88,48%	15	11	84	86	19	8

TRABAJO FIN DE GRADO (TURISMO)	PROYECTO FIN DE CARRERA	175	143	32	86,29%	100,00%	13,71%	87,41%	24	0	38	103	9	1
TRIBUTACIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS	OPTATIVA	17	17	0	76,47%	86,67%	11,76%	76,47%	2	2	3	8	1	1
TURISMO, SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE	OPTATIVA	52	52	0	86,54%	90,00%	3,85%	86,54%	2	5	23	13	9	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, solo en 4 asignaturas el porcentaje es inferior al 70% estas son: Dirección Estratégica de Empresas Turísticas, Estadística Aplicada al sector Turístico, Fundamentos de Contabilidad para Empresas Turísticas y Planificación y Gestión del Turismo Urbano Y Cultural. Este dato es un poco más elevado que en el curso 2020-2021 en el cual en solo 1 asignatura el porcentaje es inferior al 70%. Este aumento aunque mínimo, puede deberse una vez más a la normalización de las medidas aplicadas durante la pandemia durante la cual se arbitraron algunas medidas especiales para hacer un seguimiento del progreso académico del alumno por medio de trabajos y toda clase de actividades sin que ello significara renunciar a la valoración de los conocimientos objetivos por el tradicional examen final. En la asignatura de prácticas el porcentaje de no presentados se sitúa en 7,69% en el curso 2021-2022 cifra muy similar al 7,91% del curso 2020-21. 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 2021-2022 en el Doble Grado en Turismo y Comercio se recogen en la siguiente tabla.

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	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	43	40	3	83,72%	90,00%	6,98%	87,50%	3	4	27	7	2	0
COACHING Y DESARROLLO PERSONAL	OPTATIVA	52	52	0	96,15%	98,04%	1,92%	96,15%	1	1	7	18	24	1
COMERCIO ELECTRÓNICO	OBLIGATORIA	36	36	0	97,22%	100,00%	2,78%	97,22%	1	0	1	28	6	0
COMERCIO INTERNACIONAL	OBLIGATORIA	45	44	1	93,33%	93,33%	0,00%	95,45%	0	3	11	28	3	0
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	OBLIGATORIA	42	42	0	97,62%	100,00%	2,38%	97,62%	1	0	9	32	0	0
COMUNICACIÓN COMERCIAL: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	OBLIGATORIA	42	41	1	92,86%	97,50%	4,76%	92,68%	2	1	8	26	5	0
CONTABILIDAD	OBLIGATORIA	41	40	1	85,37%	94,59%	9,76%	85,00%	4	2	21	11	3	0
CONTABILIDAD DE COSTES	OBLIGATORIA	45	42	3	88,89%	97,56%	8,89%	88,10%	4	1	18	14	6	2
CONTABILIDAD INFORMÁTICA PARA EL COMERCIO	OPTATIVA	20	20	0	95,00%	95,00%	0,00%	95,00%	0	1	4	6	9	0
CREACIÓN DE EMPRESAS	OBLIGATORIA	45	40	5	93,33%	97,67%	4,44%	95,00%	2	1	12	26	3	1
DERECHO ADMINISTRATIVO DEL TURISMO	OBLIGATORIA	39	39	0	97,44%	100,00%	2,56%	97,44%	1	0	31	7	0	0
DERECHO CIVIL	TRONCAL / BASICA	69	46	23	65,22%	68,18%	4,35%	63,04%	3	21	28	12	4	1
DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL	OBLIGATORIA	41	39	2	87,80%	90,00%	2,44%	87,18%	1	4	20	14	1	1

DERECHO MERCANTIL	OBLIGATORIA	45	41	4	93,33%	100,00%	6,67%	95,12%	3	0	9	14	19	0
DERECHO TRIBUTARIO	OBLIGATORIA	44	41	3	95,45%	97,67%	2,27%	97,56%	1	1	10	22	9	1
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS TURÍSTICAS	OBLIGATORIA	47	46	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	8	23	16	0
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL Y GESTIÓN LOGÍSTICA	OBLIGATORIA	43	40	3	86,05%	90,24%	4,65%	87,50%	2	4	14	19	3	1
ECONOMÍA ESPAÑOLA Y MUNDIAL	TRONCAL / BASICA	48	44	4	81,25%	90,70%	10,42%	81,82%	5	4	33	6	0	0
ESTADÍSTICA: ANÁLISIS DE DATOS E INFERENCIA	TRONCAL / BASICA	43	39	4	74,42%	80,00%	6,98%	76,92%	3	8	19	12	1	0
FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA	TRONCAL / BASICA	48	45	3	81,25%	82,98%	2,08%	82,22%	1	8	21	13	4	1
FUNDAMENTOS DE MARKETING	OBLIGATORIA	44	44	0	65,91%	74,36%	11,36%	65,91%	5	10	26	3	0	0
GEOGRAFÍA DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	45	45	0	82,22%	84,09%	2,22%	82,22%	1	7	21	15	1	0
GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN	OBLIGATORIA	42	41	1	92,86%	92,86%	0,00%	92,68%	0	3	12	26	0	1
GESTIÓN DE CALIDAD	OPTATIVA	54	54	0	98,15%	100,00%	1,85%	98,15%	1	0	2	27	23	1
GESTIÓN DE COMPRAS E INVENTARIOS	OBLIGATORIA	41	41	0	75,61%	79,49%	4,88%	75,61%	2	8	15	12	2	2

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 80 % y 6 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 muestra que existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro.	D3. Persiste el problema de la alta tasa de abandono, aunque en descenso.

## **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	1º curso acreditación	2º curso acreditación	3º curso acreditación	4º curso acreditación	5º curso acreditación	6º curso acreditación
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,16	6,2	6,4	6,17	6,1	6,5
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	7,93	7,8	7,8	8,09	7,9	7,8
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,14	7,7	2	8	6,5	6,3

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 2021-2022, han participado 82 alumnos, que supone un 8,9% del total. La participación ha disminuido considerablemente con respecto al curso 2020-2021 en el cual participaron 148 alumnos, un 15.4% del total.

La puntuación obtenida en el curso 2021-2022 respecto al nivel de satisfacción global con la titulación en Turismo fue del 6,5, dato que supone un aumento con respecto al curso 2020-2021 que fue de 6,1. Este dato que se ha mantenido prácticamente constante y estable desde el curso 2017-2018, que era de 6,16, en el curso 2018-2019 se produce un ascenso que alcanzó el 6,4. El repunte producido en el curso 2021-2022 podría deberse a la progresiva normalización de las dificultades derivadas de la situación COVID 19. Por otro lado, el nivel de satisfacción de los alumnos con la UCM en 2021-22 fue de 6.5, lo cual supone un aumento con respecto al 2020-2021 y 2019-2020 que fue de 6,1 y se acerca a la puntuación de 6,6 alcanzada en 2018-2019, tónica que parece una tendencia general de la UCM consecuencia de la normalización 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 (6,9); la titulación la relación calidad-precio es adecuada (6,1); la titulación tiene orientación internacional (5,9); la titulación integra teoría y práctica (6,2). Todos los apartados están aprobados, incluso los tres apartados suspensos en el curso 2020-2021 que eran los contenidos son innovadores (5,4 en 2022-21, se asciende respecto al curso 2020-2021 en el que este dato era de 4,8); la formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador (5,7 se asciende del curso 2020-2021 en el que este dato era de 4,9); componente práctico adecuado 5,2 se asciende del curso 2020-2021 en el que este dato era de 4,9). En el resto de los apartados, no solo se mantienen los aprobados, sino que en general, suben las calificaciones.

#### Satisfacción Global con la titulación.

	Doble Grado Turismo y Comercio 2017-18	Doble Grado Turismo y Comercio 2018-19	Doble Grado Turismo y Comercio 2019-20	Doble Grado Turismo y Comercio 2020-21	Doble Grado Turismo y Comercio 2021-22

IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,5	6,8	6,96	6,1	6,9
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,1	7,4	8,78	8,7	8,5
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,7	2	8,00	6,5	6,3

El análisis de la encuesta de satisfacción del alumnado del Doble Grado en Turismo y Comercio del año 2021-22 difiere de los indicadores de 2020-21, fundamentalmente en cuanto a la tasa de participación. El total de encuestados fue de 33, de tal modo que el porcentaje de participación ha disminuido a un 14,3% respecto del 19,8% del curso anterior. La satisfacción media, en cambio ha aumentado de un 6,1, en el curso 2020-21 a un 6,9 en el 2021-22. En este sentido indicar que los ítems mejor valorados son el relativo a la cantidad de alumnos (9,1), el apropiado nivel de dificultad del grado (7,6) y la claridad en los objetivos (6,7). A diferencia del curso anterior no se ha valorado ningún ítem por debajo de 5.

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

En la encuesta de satisfacción del PDI del curso 2021-2022 han participado 28 profesores frente a los 20 del curso 2020-21 lo que supone un importante aumento y refleja la implicación del PDI en este proceso. El resultado más relevante es la satisfacción global del profesorado respecto a la titulación, que sigue manteniéndose muy alto, obteniendo una puntuación de 7,8 en el año 2021-2022. Las notas establecidas sobre 10, están en línea con las puntuaciones de cursos anteriores. Asimismo, también consideramos muy satisfactoria la valoración global del profesorado respecto a la UCM que se ha situado también en un 8,8, frente al 8,7 del curso 2020-2021, 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 ítem. También son destacables las altas puntuaciones de los apartados: satisfacción con la actividad docente de la titulación (8,1); importancia de la titulación en la sociedad (9); formación académica relacionada con las asignaturas impartidas (9); volvería a elegir esta titulación (8,1) y recomendaría la titulación a un estudiante (7,6) y el nivel de orgullo de ser profesor de la UCM (8,8).

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

En la encuesta de satisfacción del PAS del curso 2021-2022 han contestado 3 personas frente a las 2 personas que participaron en 2020-2021, lo que equivale a un porcentaje de participación del 8,81 %. Aunque supone un pequeño aumento con respecto al curso 2020-2021, los datos siguen poco significativos por lo que debemos fomentar la participación de este colectivo en las encuestas de calidad.

Fortalezas	Debilidades
F12. La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado.	D4. Escasa participación del PAS en las encuesta de satisfacción.
F13 Se dispone de un sistema consolidado de recogida de datos de satisfacción para todas las partes interesadas (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)	D5. Descenso en la participación alumnos en las encuestas de satisfacción

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

El Vicerrectorado de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid tiene establecido un procedimiento para recabar información sobre egresados e inserción laboral. Este procedimiento se basa en una encuesta de satisfacción con la titulación de egresados cuyo envío se realiza al año siguiente al del curso de finalización de estudios, mientras que la encuesta de inserción laboral se realiza dos años después del curso de finalización. El período de trabajo de campo se lleva a cabo entre mayo y junio.

En cuanto a la metodología, se trata de encuestas online basadas en un sistema CAWI propio del Vicerrectorado de Calidad, con envíos de correos electrónicos de invitación con un enlace de acceso individual para el encuestado, y un correo recordatorio a aquellos egresados que no han respondido al cuestionario a la fecha del recordatorio.

En relación con la participación general en las encuestas de satisfacción, desde el Vicerrectorado se han establecido incentivos para fomentar la cumplimentación de encuestas (sorteos de artículos). En el curso 2021/22, con el objetivo de conseguir mayor participación en las encuestas, una vez realizadas las encuestas online de inserción laboral, el trabajo de campo de dichas encuestas se ha complementado con encuestas telefónicas que se han realizado desde el Vicerrectorado de Calidad con tres encuestadores telefónicos. El cuestionario es el mismo tanto en online como telefónico.

El resultado de las encuestas realizadas por la UCM y los informes del centro se encuentran disponibles en la web de la Facultad de Comercio y Turismo

(<https://comercioyturismo.ucm.es/resultados-de-la-encuesta-de-insercion-laboral-de-los-egresados>)

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

Los últimos datos disponibles procedentes de encuestas de satisfacción 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 2021-2022 reflejan una participación de 6 alumnos. Este dato sigue evolucionando aunque lentamente a la baja con respecto al curso 2020-2021 que era de 7 alumnos. En el curso 2018- 2019, contestaron 21 egresados, 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 (IUCM-29) es de un 7,5 lo cual indica un importante aumento con respecto al curso 2020-

2021 que era de un 5,3, y se sitúa por encima de la media de la UCM calificada con un 7,3. En cualquier caso, uno de los indicios que evidencian la satisfacción del alumnado egresado es que recomendarían la UCM (7,8) y los que recomendarían la titulación que asciende de 5,76 en el curso 2020-2021 a 6,2 en el 2021-2022, lo que consideramos particularmente positivo.

Los últimos datos disponibles procedentes de encuestas de inserción laboral de los estudiantes egresados por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, muestra una participación de los egresado del 14,9% para el curso 2021-2022. La tasa de inserción laboral de los egresados del grado en Turismo (IUCM-30) está en 70% el curso 2021-2022, tasa muy superior a la media de la UCM que es de 58,4%.

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 18/19	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 19/20	3º curso de seguimiento 2º curso de acreditación 20/21	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 21/22
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	5.7	5.8	5.3	7.5
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	ND	42.9%	ND	70%

Fortalezas	Debilidades
F14 Existencia de un sistema de encuestas a egresados (UCM) F15 Puesta en marcha de proyecto piloto para obtención de datos de trayectorias profesionales de inserción (FCyT)	D6 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 2016-2017 fueron 28 los alumnos que estudiaron en alguno de los centros universitarios extranjeros con los que tenemos convenio; en el curso 2017-2018 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, en el curso 2020-2021 fueron 51 y el número de alumnos que ha podido beneficiarse del programa Erasmus ha sido de 36 durante el curso 2021-2022 que supone el porcentaje más elevado del total de alumnos outgoing de la Facultad de Comercio y Turismo, que ascendió a un total de 98 en el año 2021-2022. Estos datos suponen una importante recuperación de la movilidad después de la crisis provocada por la pandemia. El número de alumnos que estudian en el extranjero, ha aumentado y ello es fruto tanto de la mejora en la situación general de la Pandemia COVID 19 como en la continuidad de los esfuerzos realizados para ampliar los acuerdos con otras instituciones universitarias europeas. Actualmente tenemos convenios con universidades extranjeras pertenecientes a 19 países europeos: Austria, Alemania, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda, Italia, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Rumania y República Checa, Suecia y Turquía.

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 2021-2022 se aceptaron 73

alumnos, frente a los 72 alumnos del curso 2020-2021, a los 63 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 98, se consolida una tendencia ya detectada en años anteriores, tendente al equilibrio entre el número de alumnos *outgoing* e *incoming*, incluso es superior los alumnos que salen a completar su formación fuera a los alumnos que vienen procedentes de países europeos. Esta tendencia se ha invertido, ya 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. Los países de destino fueron Austria, Alemania, Bélgica, Croacia, Francia, Grecia, Portugal, México, Japón, Italia, y Turquía.

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.

Para el curso 2021-2022 no se dispone de los resultados de encuesta sobre satisfacción de los estudios realizados en el extranjero. El Vicerrectorado mediante Relaciones internacionales ha informado que *“la herramienta de la Comisión Europea no funciona correctamente, por lo que no contamos con los mencionados informes”*. Por esta razón, para este análisis utilizaremos únicamente los datos sobre satisfacción con la movilidad que incluye la encuesta general a estudiantes, es decir las 2 preguntas hacen referencia a movilidad. La encuesta sobre satisfacción con la titulación por parte de los estudiantes, incluye dos preguntas sobre los estudios realizados a través de los programas de movilidad. La encuesta correspondiente al curso 2021-22 fue rellenada por 82 alumnos del Grado en Turismo la Facultad de Comercio y Turismo. La puntuación otorgada a la satisfacción con el programa de movilidad fue de 8,6 7,6 sobre 10 (habiendo sido de 7.6 en el curso 2020-2021, 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 de 7,6, (siendo de 7.2 en el curso 2020-2021, 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, 30 alumnos se acogieron a dicho programa. Según los datos de la “Encuesta de Satisfacción de Estudiantes” la satisfacción con el programa de movilidad en el curso 2021-22 ha sido de 10 y la satisfacción con la formación recibida en el extranjero alcanza la calificación de 9,6. Todas las puntuaciones muy altas.

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
F16 Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad	
F17 Eficaz gestión administrativa de los programas de movilidad	
F18 Alta oferta de convenios disponibles para acciones 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 estudiante.

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.

Desde el año académico 2016-17 se realizan 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 de una formación importante para los estudiantes de grado y máster.

Los convenios de prácticas se suscriben con toda la Universidad y para todas las titulaciones. Suele ser habitual que las empresas establezcan contacto con el Centro para acoger estudiantes en prácticas y es la

Oficina de Prácticas quien gestiona y realiza la propuesta para establecer el Convenio de Cooperación Educativa con la UCM.

El proceso de asignación de prácticas se resume en los siguientes pasos:

- Paso 1. Es obligatorio matricularse en la asignatura de prácticas para poder superarla.
- Paso 2. El estudiante forma parte y se da de alta en GIPE, plataforma de la OPE de la UCM. En GIPE se pueden visualizar todo el banco de ofertas disponibles en cada momento para cada programa. El estudiante solo tiene acceso a las ofertas de su programa y no a las demás porque son las que se ajustan a su titulación.
- Paso 3. El estudiante sube su CV en formato libre. Desde la oficina de prácticas se le ofrecen recomendaciones, pero no se imponen un modelo único. Muchas veces los perfiles están incompletos, cuando se detecta en la oficina de prácticas se comunica al estudiante para que lo complete, pero no es obligatorio.
- Paso 4. Las entidades publican sus ofertas con una breve descripción de las funciones y requisitos previos (ejemplo nivel B2 de portugués).
- Paso 5. El estudiante puede seguir diariamente las ofertas publicadas. Las ofertas solo se publican por las entidades que tienen convenio con la UCM y se dan de alta en GIPE. A veces los estudiantes proponen sus propias entidades y no las proporcionadas por la UCM, por lo que se gestiona el convenio con las empresas propuestas. El estudiante solicita las ofertas que le interesan con un máximo de 5 a la vez.
- Paso 6. La entidad recibe los CV de los estudiantes que lo solicitan, el proceso de selección es realizado íntegramente por la entidad sin influencia por parte de la oficina de prácticas.
- Paso 7. Seleccionado el estudiante, se firma un acuerdo de aceptación para el inicio de la práctica.

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 2021-2022, 226 alumnos realizaron prácticas curriculares y 44 alumnos prácticas extracurriculares. Se han cancelado 14 prácticas curriculares y se han reconocido 7, de modo que se han beneficiado 194 estudiantes del sistema de prácticas. Esta cifra supone un importante aumento con respecto al curso 2020-2021, en el cual se realizaron 132 prácticas curriculares, de las cuales se cancelaron 4 prácticas curriculares, beneficiándose un total de 136 frente a los 85 alumnos, del curso 2019-2020. La cifra de 226 estudiantes que realizaron prácticas curriculares se sitúa por encima de los datos anteriores a la pandemia que era de 221 alumnos en el curso 2018-2019.

En el doble grado en Turismo y Comercio 94 alumnos hicieron prácticas curriculares en el curso 2021-22, 48 en Turismo y 46 en comercio y 17 alumnos hicieron prácticas extracurriculares. Estas cifras suponen un aumento importante respecto al curso anterior en el que 43 alumnos hicieron prácticas curriculares y 4 extracurriculares.

Listado con las Empresas e instituciones con los que están vigentes Convenios de Prácticas en el curso 2021/2022:

- El Jovencito El Musical Entertainment AIE
- Apartamentos Pérez Jiménez
- Aparto Suites Muralto, S.L.
- Arci Nature Intervención Social, S.L.U.
- Argon Hotel, S.L.U.
- Ayuntamiento de Cogolludo (TURISMO)
- Ayuntamiento de Valdemoro
- Banana Homes, S.L.
- Beatriz Holgado Terriza (Agencia de Viajes)

- Box Art Hotel, S.L.
- Bueno Vamos, S.L.
- CANOR SL
- Comunidad de Madrid (Consejería de Cultura y Turismo)]
- Connectworld International Education, S.A. (MARKETING Y CONSUMO)]
- Consorcio Ruta del Vino Ribera del Duero
- Consulting New Century, S.L.
- Don Quixote Tours, S.L.
- Easy Mobile, S.L.
- EGE Gestión Consultores 2021, S.L.
- El Corte Inglés, S.A.
- El Jovencito El Musical Entertainment AIE
- El Sardinero S.A.
- Enjoy Mandarin, S.L.
- Esasia Qiancheng,S.L
- ESESIE SL
- Essentia Tarancón Hotel, S.L.
- Eurostars Hotel Company, S.L.
- Executive Forum España, S.L.
- Explotadora Madrid Tower, S.L.U.
- FG Acta Group, S.L.
- FG Acta Group, S.L.
- Focus Travel, S.L.
- Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid
- FURUSATO S.L
- FUTURCAN MARKETING & EVENTOS S.L
- Gestión T3 Hoteles, S.A.
- Green Lope de Vega, S.L.
- Haike Marketing, S.L.
- High Tech Hotels & Resorts, S.A.U.
- HIPERION HOTEL GROUP SL
- Hostelería El Convento S.L.
- Hotel Puerta del Sol, S.A
- Hoteles Campezo, S.L.
- Hoteles Tecnológicos 2010, S.A.
- Howeenjoy 2021, S.L.
- Huanyang Airlines, S.L.
- Ilunion Hotels, S.A.
- Ilunion Turismo Responsable, S.L
- Inversiones Hoteleras La Quinta, SLU
- Itour Travel, S.L.
- Junta de Comunidades de Castilla la Mancha (D.G. Turismo, Comercio y Artesanía)]

- Kaytrip Spain, S.L.
- La Otra Ibiza, S.L.
- Lenar Asesores, S.L.
- Madrid by Mij Hotels
- MC Hotel & Lounge, S.L.
- Minty Host, S.L.
- Mundo Ecuador, S.L.
- NH Hoteles España, S.A.
- Nuba Expediciones, S.L.
- Organismo Internacional de Juventud para Iberoamérica (Relaciones Internacionales])
- P&S Meetings Incentives Congress and Events SLU (VIAJES Y EVENTOS])
- Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A.
- Project HBH Alcobendas S.L.
- PRS Marketing Services, S.L.
- Punto Properties, S.L.
- Real Travel Spa
- Rodríguez Management Gruppo, S.L.
- RPA Events, S.L.
- Rural Rentals, S.L.
- Samuel Acera Lucas
- San Mateo 3 Hostel, S.L.
- Sardi 2020, S.L.
- Servicios Turísticos Marjal, S.L.
- Sleep Star One, S.L. (Recepción])
- Soho Boutique Madrid, S.L.
- Soljet Viajes, S.L.
- Sysmadnet Soluciones, S.L. (DIRECCION])
- Taohostels, S.L.
- Topo Safaris Ltd.
- Tritoma, S.L.
- Unimik S.L.
- Vamancia, S.L.U.
- Ven y Sueña, S.L.
- Viajes Baliber, SL
- Viajes Bentravel, S.L.
- Viajes Mundo Amigo, S.A.
- VIAJES NIEVA SLU
- Viajes Sena, S.A.
- Vincci Hoteles, S.A.
- Visigotum17, S.L.
- VISTA ORIENTE TRADING S.L.
- WEI Alicante, S.L.U.

- WEI Valencia San Luis Hotel, S.L.U.

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 2021-2022 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 77,72 % contesta estar muy o totalmente satisfecho, frente al 6,22 % que manifiesta estar poco satisfecho. Por parte de las empresas el 94,33 % contesta estar muy o totalmente satisfecho, frente al 0,52 % 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 7,2 sobre 10 en el Grado en Turismo y de 8,1 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
F18 Alta satisfacción de los alumnos de prácticas externas.	
F20 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 “Recomendaciones” o “Recomendaciones de Especial Seguimiento” establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.**

En el informe de seguimiento realizado por la Fundación para el Conocimiento Madrimasd durante el curso 2021/22 se han valorado satisfactoriamente las acciones de mejora puestas en marcha por la Facultad de Comercio y Turismo en el título. Como resultado, se ha elevado la valoración de los criterios calificados como C y D dando como resultado:

CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO Valoración B: El estándar para este criterio se logra completamente.

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

EXPLICACION: Se ha mejorado la coordinación horizontal y vertical, implicando a los departamentos con carga docente en la titulación para evitar el solapamiento de contenidos que existía en algunas asignaturas. Mejora también la coordinación de la gestión y el contenido de las guías docentes, a través de la Comisión de grado.

CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Valoración B: El estándar para este criterio se logra completamente.

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

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

CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN Valoración B: El estándar para este criterio se logra completamente.

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

EXPLICACION: En el posterior Informe de seguimiento especial se señalaba la introducción de medidas para mejorar la satisfacción del profesorado y del alumnado y fomentar su participación en las encuestas de satisfacción. La participación en la encuesta de satisfacción del alumnado continúa siendo escasa, si bien durante el último curso resultó superior al 15%. La satisfacción global de los estudiantes respecto al curso anterior fue del 6.1/10 puntos. Los aspectos mejor valorados son las prácticas externas, la coordinación docente respecto a la organización de los contenidos de las asignaturas y su adecuación con las competencias, los recursos disponibles y la actividad docente del profesorado, entre otros. No obstante, en el Informe de autoevaluación se señala como mejorable la actividad investigadora y la vinculación de los contenidos curriculares con la capacitación profesional. En la encuesta de satisfacción del PDI, correspondiente al curso 2020/2021, ha participado el 62,5% del profesorado.

El informe de resultado del seguimiento ordinario elaborado por la Fundación Madrimasd, está disponible aquí: <https://www.ucm.es/file/ifso-2022-g.-turismo>

### **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 2020-2021, 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, en concreto con el punto 1: La página web del título ofrece información sobre el título que considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante
  - Se recomienda publicar algunos aspectos no disponibles en la categoría siguiente:

Personal académico en el ítem Estructura y características del profesorado adscrito al título (porcentaje de doctores).

Se ha publicado el porcentaje de doctores: <https://comercioyturismo.ucm.es/estructura-y-caracteristicas-del-profesorado-adscrito-al-titulo>

2. Con respecto a las recomendaciones acerca de la INFORMACION PÚBLICA DEL TÍTULO, en concreto con el punto 3:
  - Se recomienda actualizar la información de la categoría siguiente:  
Acceso y admisión de estudiantes en el ítem Información sobre transferencia y reconocimiento de

créditos, incorporando el BOUC del 2011 junto con los enlaces que se encuentran presentes en dicho apartado.

Se ha publicado: <https://comercioyturismo.ucm.es/estudios/2022-23/grado-turismo-acceso-informacion>

3. Con respecto a las recomendaciones acerca del ANALISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TITULO, en concreto el punto 1. Estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del título.

Se recomendaba una mayor reflexión sobre sistema adoptado.

El SGIC de la Facultad está perfectamente implantado y no se han detectado problemas en su funcionamiento, todos los colectivos participan activamente en las tres reuniones celebradas. Hay que destacar la implicación del alumnado durante el curso 2021-2022, asistiendo y participando en todas las reuniones de la Comisión.

Esta información se ha incorporado en el apartado correspondiente de la presente memoria.

4. Con respecto a las recomendaciones acerca del ANALISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TITULO, en concreto el punto 2. Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente

Se recomendaba una mayor reflexión sobre modelo de coordinación docente.

Durante el curso 2021-2022, se han mantenido y mejorado los mecanismos de coordinación horizontal dado que coordinadoras de los Grados (Comercio, Turismo y Doble-Grado), mantienen reuniones constantes tanto de manera formal, como se refleja en las actas, como de manera informal a través de email u otros mecanismos de comunicación.

Durante el curso 2021-2022, Se han mejorado los mecanismos de coordinación vertical de varias maneras:

- Incorporación del alumnado en los procesos de coordinación: Mejora de la comunicación con los alumnos a través de reuniones anuales con los delegados de curso.
- Creación de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación con los tutores e informarles de los procedimientos.
- 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.

Esta información se ha incorporado en el apartado correspondiente de la presente memoria.

5. EL TITULO, en concreto el punto 3. Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

Se recomendaba obtener la información precisa sobre porcentaje de profesores doctores.

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

6. 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 recomendaba un mayor análisis de los resultados obtenidos.

Una vez analizados los datos procedentes del resumen de sugerencias y quejas, se considera que el sistema actual atiende a todas las quejas. Esta información se ha trasladado al apartado correspondiente.

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

Durante el año académico 2021-22 se llevaron las siguientes acciones como parte del Plan de Mejoras propuesto para la titulación:

- Se ha mantenido una reunión entre la Coordinación y los delegados de curso para mejorar la comunicación con los estudiantes.
- Creación de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación con los tutores e informarles de los procedimientos.
- Se han vigilado y tratado en Comisión de calidad los problemas de la alta tasa de abandono y la escasa demanda en primera opción.
- Se ha transmitido la importancia de las Encuestas de Satisfacción al PAS
- Continuación y reforzamiento del sistema interno de encuestas a egresados
- Se ha realizado un estudio de inserción laboral por parte del Departamento de Calidad de la Oficina de Empleabilidad y Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F21 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 el curso 2021-2022 se llevó a cabo un proceso de Seguimiento Ordinario por parte de Fundación Madrimasd donde se han evaluado las acciones puestas en marcha en relación con las modificaciones necesarias y las recomendaciones que se establecieron en el informe de renovación de acreditación. Como resultado, se ha obtenido un informe que valora satisfactoriamente estas acciones e incrementa la valoración de todos los criterios del título a B. El estándar para este criterio se logra completamente.

## **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](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
<b><u>Estructura y funcionamiento del SGIC</u></b>	<p>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).</p> <p>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.</p>	Ver apartado 1	Continuar trabajando dentro de la estructura creada del SGIC, optimizando las herramientas de desarrollo establecidas.
<b><u>Organización y Funcionamiento de los mecanismos de coordinación</u></b>	<p>F3. El alumnado dispone en la página web de toda la información sobre el Grado y sobre los responsables de la Coordinación.</p> <p>F4. El alumnado dispone de la Guía Docente con toda la información relevante de las Asignaturas a cursar anualmente actualizadas.</p> <p>F5. Las normas y directrices de coordinación son las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad.</p> <p>F6. Los tutores de Trabajo Fin de Grado disponen de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación.</p>	Ver apartado 2	<p>Continuar ofreciendo información actualizada en la página web.</p> <p>Continuar celebrando reuniones conjuntas de las Comisiones de Coordinación de los Grados en Comercio, Turismo y Doble Grado.</p> <p>Continuar coordinando de forma coherente la totalidad de acciones relacionadas con la docencia y la impartición del Grado en Turismo.</p> <p>Mantenimiento y actualización del Campus de coordinación de tutores</p>
<b><u>Personal académico</u></b>	<p>F7. Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación.</p> <p>F8 Alto porcentaje de profesores/as con evaluaciones positivas y muy positivas.</p>	Ver apartado 3	<p>Fomentar la motivación del profesorado</p> <p>Seguir fomentando la participación en actividades formativas y de innovación docente</p>

<b><u>Sistema de quejas y sugerencias</u></b>	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.
<b><u>Indicadores de resultados</u></b>	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.
<b><u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u></b>	F12. La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado. F13. Se dispone de un sistema consolidado de recogida de datos de satisfacción para todas las partes interesadas (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores)	Ver apartado 5.2	Motivar al profesorado y mantener cauces de información y participación. Mantenimiento del sistema de recogida de datos de satisfacción
<b><u>Inserción laboral</u></b>	F14. Sistema interno de encuestas a egresados. F15. Puesta en marcha de proyecto piloto para obtención de datos de trayectorias profesionales de inserción (FCyT)	Ver apartado 5.3	Mantener y actualizar el sistema de encuestas a egresados.
<b><u>Programas de movilidad</u></b>	F16. Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad F17. Eficaz gestión administrativa de los programas de movilidad. F18 Alta oferta de convenios disponibles para acciones 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.
<b><u>Prácticas externas</u></b>	F19 Alta satisfacción de los alumnos de prácticas externas. F20 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.
<b><u>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</u></b>	F21. 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. Las debilidades identificadas son las siguientes:

1. Pese a los efectos positivos del plan de estabilización, todavía es muy alto el porcentaje de profesores/as no permanentes.
2. Ausencia del dato estadístico del número de doctores del Grado
3. Persiste el problema de la alta tasa de abandono y la escasa demanda en primera opción.
4. Escasa participación del PAS en las encuestas de satisfacción.
5. Descenso en la participación del alumnado en las encuestas de satisfacción.
6. Baja participación en las encuestas a egresados.

**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							
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación							
<b>Personal Académico</b>	D1 Pese a los efectos positivos del plan de estabilización, todavía es muy alto el porcentaje de profesores/as no permanentes.	Ver apartado 3	<p>Transmisión a Rectorado de la necesidad un plan de profesorado que atienda las necesidades del Centro.</p> <p>Establecer criterios de selección de plazas de potenciación estratégica del centro que fomenten la dotación de plazas de profesorado a tiempo completo conducentes a permanentes.</p>	<p>Número de nuevos contratados</p> <p>Documento con criterios de valoración de plazas de potenciación estratégica a solicitar por la FCyT</p> <p>Número y tipología de plazas solicitadas de potenciación estratégica para la FCyT</p> <p>Número y tipología de plazas aprobadas de potenciación estratégica para la FCyT</p>	<p>Coordinador/a del título.</p> <p>Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo.</p>	Año académico 2022-23	En proceso

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
	D2. Ausencia del dato estadístico del número de doctores en el Grado		Establecer procedimiento interno de la FCyT para recoger datos de profesorado doctor desglosado por titulación. Indicador de resultado: grado de exactitud del porcentaje de doctores que imparte clase en el título.	Grado de exactitud del porcentaje de doctores que imparte clase en el título.			
<b>Sistema de quejas y sugerencias</b>							
<b>Indicadores de resultados</b>	D3 Persiste el problema de la alta tasa de abandono	Ver apartado 5.1	Continuar la vigilancia de los indicadores de resultado  Incorporación como objeto de análisis en la Comisión de calidad para comparar los datos con otros títulos similares y estudiar una posible modificación del dato en la memoria de verificación.	Tasa de abandono (ICM5)	Coordinador/a del título.  Vicedecano de Estudiantes/as  Vicedecanato de estudios y Calidad	Año académico 2022-23	En proceso
<b>Satisfacción de los diferentes colectivos</b>	D4 Escasa participación del PAS en las encuestas de satisfacción.  D5. Descenso en la participación alumnos en las encuestas de satisfacción	Ver apartado 5.2	Realizar campaña de comunicación para transmitir la importancia de las Encuestas de Satisfacción a los colectivos  Transmitir la importancia de las Encuestas de Satisfacción alumnado  Reunión con Delegados/as de grupos y representantes de estudiantes para tratar el tema de participación de las encuestas.	Número de participantes en las encuestas	Coordinador/a del título.  Vicedecanato de estudios y Calidad. Y delegada de la Decana comunicación Institucional y Transformación Digital	Año académico 2022-23	En proceso

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Inserción laboral	D6 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 título  Delegada para el Empleabilidad y Prácticas Externas Vicedecanato de estudios y Calidad	Año académico 2022-23	En proceso
Programas de movilidad							
Prácticas externas							
Informes de verificación , seguimiento y renovación de la acreditación							

