



VICERRECTORADO DE CALIDAD

<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>
09/07/2009	22/07/2019	Fundación Madri+d	21/12/2017

## 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> .....	3
3. <u>ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO</u> .....	10
4. <u>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</u> .....	13
5. <u>INDICADORES DE RESULTADO</u> .....	15
6. <u>TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.</u> .....	26
7. <u>MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</u> .....	31
8. <u>RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.</u> .....	33
9. <u>RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA</u> .....	35

## INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

La Facultad de Comercio y Turismo garantiza la validez de la información pública disponible en la web del Centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/>) que contiene información del Título fácilmente accesible para los estudiantes y la sociedad en general. Los futuros estudiantes pueden acceder a la información completa de los mecanismos de acceso y admisión y de los detalles de la titulación en la pestaña Alumnos, eligiendo la opción de Grado. También puede encontrarse esta información en el acceso directo <https://comercioyturismo.ucm.es/grado>. 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>) a los Horarios, Calendario de Exámenes, Servicios de la Facultad y Servicios de la UCM.

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

La información de la web es revisada y actualizada periódicamente garantizando la veracidad y accesibilidad de la información acorde a la Memoria de Verificación del Grado.

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

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

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

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

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

El primer nivel de la SGIC es la Comisión de Calidad del Centro. Es el órgano responsable de las titulaciones impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo, como Comisión delegada de la Junta de Centro, y presidida por la Vicedecana de Calidad y Estudios.

La composición de la Comisión de Calidad aprobada por la Junta de Facultad 5/2018 de 16 de julio es la siguiente:

<b>Nombre</b>	<b>Apellidos</b>	<b>Categoría y/o colectivo</b>
Mercedes	Rodríguez Paredes	Presidenta. Vicedecana de Alumnos y Calidad
Amparo	Carrasco Pradas	Representante PDI
Adolfo	Millán Aguilar	Representante PDI
Ana Isabel	Rosado Cubero	Representante PDI
Javier	Curriel Díaz	Representante PDI
Fernando	Santander del Amo	Representante resto PDI (Secretario)
Santiago	Ramos Álvarez	Representante PAS
Luis	Núñez Minguetez	Representante de alumnos
Beatriz	Martínez Parra	Representante de alumnos
Concepción	García Gómez	Decana (invitada)
Pilar	Gómez Aparicio	Coordinadora del Grado en Comercio (invitada)
Pedro	López Sáez	Coordinador del Máster en Comercio Electrónico (invitado)
Gema	Martínez Navarro	Coordinadora del Doble Grado en Turismo y Comercio (invitada)
Frank	Babinger	Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras (invitado)
Ignacio	Ruiz Guerra	Coordinador del Máster en Planificación y Gestión en Destinos Turísticos (invitado)
Matilde	Fernández-Cid Enríquez	Coordinadora del Máster en Consumo y Comercio (invitada)
Alfonso	Castellano	Agente externo CEO High-Tech/Petit Palace Hoteles
Antonio	Santos del Valle	Agente externo Director Relaciones Institucionales y Turismo Innova Tax Free Group, S.L.

Durante el curso 2018-2019 se han producido los siguientes cambios:

- 22 de enero de 2019: El profesor Pedro López Sáez cesa como miembro invitado de la Comisión al cesar como coordinador del Master en Comercio Electrónico.

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/data/cont/docs/31-2019-01-11-RELACION%20NOMINAL%20DE%20LOS%20RESPONSABLES%20DEL%20SGIC%20\(1\).pdf](https://comercioyturismo.ucm.es/data/cont/docs/31-2019-01-11-RELACION%20NOMINAL%20DE%20LOS%20RESPONSABLES%20DEL%20SGIC%20(1).pdf)

En el segundo nivel del SGIC se encuentra la Comisión del Grado de Comercio, 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/data/cont/docs/31-2019-07-22-COORDINADORES%20ASIGNATURAS%20TURISMO.pdf>

### **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>

#### Sesiones

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

Por razones de urgencia, el/la Presidente/a, previo acuerdo de la Comisión, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes

#### Adopción de acuerdos

1. Las decisiones se tomarán por acuerdo cualificado (2/3 de los votos) de los miembros de la Comisión. por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidente. En todo caso, la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. En caso de empate, el Presidente dispondrá de voto de calidad
2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.
3. Una vez anunciado el comienzo de una votación por el Presidente, ningún miembro podrá interrumpirla salvo para plantear una cuestión de orden relativa a la forma en que se está efectuando la votación.

#### Efectos de los acuerdos

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

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

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

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

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

A lo largo del curso 2018-2019 se han celebrado reuniones de la Comisión de Calidad en las siguientes fechas:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión ordinaria: 28 de Noviembre de 2018	Aprobación de las modificaciones en las Memorias Verificadas	Se vuelve a informar sobre las modificaciones de las Titulaciones ya que, aunque fueron aprobadas en la anterior Junta de Facultad, y, tras una reunión con la Vicerrectora de Estudios, se ha procedido a subir todas las modificaciones propuestas en el Plan de Mejoras de la renovación de la acreditación en la plataforma del Ministerio, se han actualizado diferentes puntos como: normas de permanencia, sistemas de transferencia de créditos, presencialidad de las actividades formativas y responsables de la titulación.
	Directrices del TFG de la Facultad de Comercio y Turismo.	Los Coordinadores de los Grados han elaborado un borrador de un único documento de las Directrices del TFG de la Facultad. Todo ello se realiza en la línea de seguir con la coordinación entre las Titulaciones.
	Requisitos académicos de matrícula de las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Grado en el Doble Grado en Turismo y Comercio.	1. Requisitos académicos de matrícula de las Prácticas Externas: haber superado 200 ECTS. 2. Requisitos académicos de matrícula del TFG: haber superado como mínimo el 60% de los créditos de la titulación, entre ellos todos los de Formación Básica. Al matricular el TFG, el estudiante deberá matricular también todos los créditos restantes para la obtención del título, con la excepción de los créditos reconocibles por actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación, si es que el estudiante va a hacer uso de dichos créditos. No obstante, el estudiante deberá haber reconocido dichos créditos antes de que la calificación de su TFG se incluya en actas.
Reunión ordinaria: 22 de Enero de 2019	Informe sobre cuestiones académicas que afectan directamente a los alumnos.	En la Comisión de Estudios se han aprobado los requisitos para matricular el TFG y las prácticas externas en el Doble Grado de Turismo y Comercio. Se han producido bastantes consultas de profesores acerca de la convocatoria extraordinaria de fin de estudios, relacionado con la forma de calificar las asignaturas de segundo cuatrimestre. La respuesta está siendo la siguiente: "Se recuerda a los profesores que, en el caso de la convocatoria extraordinaria de fin de estudios en aquellas asignaturas de segundo cuatrimestre, la prueba escrita valdrá el 100% de la calificación final. Se recomienda que en dicha prueba se incluyan todos los conocimientos de la asignatura".

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

	Memorias de seguimiento.	<p>Las Memorias reflejan muy bien la cantidad ingente de actividades, así como la calidad de las mismas, que se llevan a cabo en la Facultad.</p> <p>Dos novedades que ha implementado en el Máster que afectan directamente a la Comisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de una guía del sistema de calidad para los alumnos, que incluye información sobre las evaluaciones docentes (Programa Docencia), las encuestas de satisfacción, procedimientos existentes para interponer sugerencias o quejas.</li> <li>- Sesión de orientación para alumnos sobre Calidad.</li> </ul> <p>Se propone una nueva reunión en la que se trate cómo implantar estas propuestas en los Grados y Máster de forma diferenciada.</p>
Reunión ordinaria: 27 de Marzo de 2019	Renovación de la acreditación	El proceso de renovación de la acreditación de las titulaciones sigue su curso. Los coordinadores de las titulaciones que deben renovar la acreditación siguen trabajando.
	Proceso de implantación en la Facultad del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001	<p>Se destaca que este esfuerzo merece la pena, dado que la Facultad será la primera de toda la Universidad Complutense en conseguir una acreditación en ISO 9001; igualmente, la Facultad será la primera del mundo en conseguir una acreditación "Q", lo cual se traducirá en nuevas oportunidades para la Facultad. Las próximas fechas estimadas para este proceso son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediados de mayo: auditoría interna.</li> <li>• Mediados de junio: auditoría externa.</li> </ul>
	Modificaciones de las titulaciones	Las modificaciones de las Titulaciones que presentó la Facultad han sido aprobadas por el Consejo de Gobierno, pero la Fundación Madri+d ha enviado su informe de seguimiento de las modificaciones. La presidenta está trabajando con los Coordinadores de las titulaciones en las respuestas a dicho informe, de modo que se implantarán casi todas las sugerencias planteadas en el informe.
	Informe de seguimiento de la UCM de las memorias de seguimiento de los títulos	<p>Se constata el beneficio y ventajas que supone tener un seguimiento externo de los informes de seguimiento, dado que permite corregir errores y mejorar las titulaciones. Sin embargo, destaca que algunos de los últimos informes de seguimiento incluyen observaciones escritas en un tono poco apropiado para un informe de estas características. Por tanto, se propone alegar a dichas observaciones para que se expresen de otra forma.</p> <p>La presidenta presenta a la Comisión las alegaciones que ha elaborado junto con los Coordinadores de las titulaciones, para someterlas a discusión.</p>
Reunión ordinaria: 1 de Julio de 2019	Personal de Administración y Servicios (PAS)	Se informa de la incorporación de una nueva persona encargada de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación de la Facultad, que ayudará a los Coordinadores de las titulaciones, si bien éstos deben preguntar previamente a la presidenta.
	Modificaciones a las memorias Verifica	<p>Se han recibido los informes provisionales sobre las modificaciones de la Memoria Verifica del Grado en Turismo y del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras con aspectos a subsanar, por lo que la Facultad presentará nuevas alegaciones en el periodo que se abrirá a tal efecto. Dichos aspectos a subsanar son coincidentes en ambas titulaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de horas de dedicación de los profesores a la dirección de los Trabajos de Fin de Grado/Máster, debiéndose incrementar hasta 10 horas cada estudiante. Este aspecto sobrepasa las competencias de la Facultad, pues es el Rectorado quien establece esta asignación, y a tal efecto se ha solicitado indicaciones al Rectorado. En el momento de la reunión, se está a la espera de una respuesta por parte del Rectorado.</li> <li>• Asignación de horas de dedicación de los profesores a la tutela de Prácticas en Empresas. La situación es análoga a la anterior.</li> </ul> <p>En el Grado en Turismo, además, el informe establece que se debe aportar información sobre el perfil de los tutores académicos de las Prácticas en Empresas. Para dar respuesta al mismo, se plantea establecer un perfil con los requisitos que deben cumplir los tutores académicos (impartir docencia en el Grado en Turismo, entre otros) y elaborar una lista de los tutores del curso 2018-19 con información de sus respectivos perfiles docentes, investigadores y profesionales.</p>

Fortalezas	Debilidades
F1. En el SGIC de la Facultad están representados todos los colectivos implicados en el desarrollo del Título (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y agentes externos).	D1. La implicación del alumnado en el SGIC es susceptible de mejora.
F2. Se encuentra completamente implantado el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) para el grado, con enlace propio en la página web, en el que se informa de su organización, composición y funciones, Comités de Evaluación y Mejora, Memorias Anuales de Seguimiento, las mejoras implantadas y el procedimiento del Sistema de quejas y reclamaciones.	D2. Falta de retroalimentación sobre la efectividad de las medidas adoptadas.

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

Los dos elementos básicos del sistema de coordinación implantado 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, plazos de entrega y cualquier otro aspecto relacionado con estos trabajos se desarrolle conforme a lo establecido.

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.
- 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.
- 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 debaten 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 que van surgiendo durante el curso y que resulten de interés para el desarrollo de la actividad docente.

En el curso 2018-2019, 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 Comercio y Turismo, asistiendo a todas ellas la vicedecana de 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.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión de 8 de Octubre de 2018	Plan de Mejoras del Grado.	<p>El coordinador informa de que se siguen revisando las guías de las asignaturas, y la necesidad de una mayor coordinación horizontal, haciendo hincapié en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insistir en el cumplimiento obligatorio de los criterios de evaluación y programa que se incluye en la Guía Docente.</li> <li>- Utilizar, al menos, un formato de examen homogéneo (mismo tipo de preguntas, duración similar, nivel parecido de dificultad, etcétera).</li> <li>- Tratar de manejar una documentación común (acordada previamente entre todos los profesores que imparten la asignatura).</li> </ul> <p>También es importante que los coordinadores revisen que las Guías Docentes publicadas sean las correctas, tanto las fichas visibles en GEA como las colgadas en la web de la Facultad de Comercio y Turismo.</p>
Reunión de 7 de Febrero de 2019	Coordinación vertical y horizontal y encuestas de satisfacción.	<p>Se recuerda que se está trabajando en la coordinación entre los tres Grados del Centro (Comercio, Turismo y Doble Grado) para no enviar mensajes distintos a los profesores que imparten clase en uno u otro Grado.</p> <p>Se comentan los resultados de las encuestas de satisfacción. La satisfacción de los profesores con la titulación es elevada, así como el grado de compromiso con el mismo, superior a la media de la UCM. Sin embargo, la valoración global con el Grado por parte de los estudiantes es bastante mejorable. En concreto se cree que tal vez las quejas puntuales se están canalizando a través de las encuestas (no hay apenas reclamaciones) y por otra tal vez el alumnado no es consciente del buen trabajo que se hace por la mayoría de los profesores y que así se manifiesta en los resultados del Programa Docencia-UCM.</p> <p>El coordinador recuerda la necesidad de actualizar las guías docentes y la importancia de seguir avanzando en la unificación de los modelos de exámenes para una misma asignatura, y así por ejemplo en el presente año académico ya sólo hay un turno de exámenes, para favorecer que haya un examen único para todos los grupos.</p> <p>Se agradece el esfuerzo realizado a los profesores tutores que han conseguido implantar la mejora propuesta en relación a la exposición oral de los TFGs en el año académico 2018-19.</p> <p>Es previsible que a finales de este año académico la Fundación para el Conocimiento Madri+d solicite información sobre la realización de las modificaciones necesarias que se incluyeron en el informe favorable de renovación de la acreditación del título.</p> <p>Se aprueba la renovación de la Comisión del TFG.</p>

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

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión 27 de Junio 2019	Valoración de las medidas de coordinación.	<p>Se resalta la importancia de la participación en las Encuestas de Satisfacción de los Grados de profesorado y alumnado, dado que la baja participación no beneficia a la titulación. Se anima a los coordinadores a fomentar la participación de los profesores y de alumnos, dado que el plazo todavía no ha vencido. Para participar en las encuestas es necesario acceder a través de un enlace personalizado que cada profesor ha recibido en su correo institucional.</p> <p>Se solicita también por parte de varios profesores que se trabaje con los alumnos de primer curso porque se nota mucha diferencia en su actitud en relación a los de cursos superiores. Se toma nota por parte de la Coordinación y se añade que se está trabajando a través del Programa de Mentorías y que en la Jornada de Bienvenida se les ofrece una información muy completa.</p> <p>Se recuerda la importancia de enviar las Guías Docentes actualizadas para publicarlas antes de la matriculación. A pesar de las modificaciones en la Memoria Verificada las Guías Docentes no varían.</p>

Fortalezas	Debilidades
F3. El alumnado dispone en la página web toda la información sobre el Grado y sobre los responsables de la Coordinación.	D3. El distinto calendario de trámites administrativos y de la actividad docente.
F4. El alumnado dispone de la Guía Docente con toda la información relevante de las Asignaturas a cursar.	D4. Necesidad de incorporar de forma más activa al alumnado en el proceso de Coordinación.
F5. Las normas y directrices de coordinación son las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad.	

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2018-2019 fueron 127 los/as profesores/as que impartieron docencia en el grado de Turismo.

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	54	42,5%	481,00	49,0%	0
Asociado Interino	10	7,9%	83,10	8,5%	0
Ayudante Doctor	14	11,0%	101,50	10,3%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	2	1,6%	27,40	2,8%	0
Catedrático de Universidad	1	0,8%	4,00	0,4%	6
Colaborador	2	1,6%	12,00	1,2%	2
Contratado Doctor	9	7,1%	36,00	3,7%	6
Contratado Doctor Interino	9	7,1%	59,50	6,1%	0
Titular de Escuela Universitaria	4	3,1%	18,50	1,9%	0
Titular de Universidad	21	16,5%	153,50	15,6%	28
Visitante	1	0,8%	6,00	0,6%	0

El Grado en Turismo se nutre en una medida muy significativa de profesorado que procede de otros Centros, pero tienen una especialización docente e investigadora relacionada con el Turismo. Sigue destacando la fuerte presencia de profesores asociados, aunque el porcentaje ha disminuido desde el 55,7% en el curso 2017-2018 al 50,4% en el curso 2018-2019. 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, subiendo más de 5 puntos respecto al curso anterior, siendo el incremento más significativo el de ayudantes doctores, consecuencia de la política del Rectorado de dar mayor estabilidad al profesorado.

En cuanto al número de profesores que son doctores, no disponemos de información sobre los profesores asociados no adscritos al Centro, nuestra estimación es que la cifra total debe superar ligeramente el 50% de los 127 profesores que impartieron alguna asignatura del Grado en Turismo en el curso 2018-2019.

Respecto al número de sexenios de investigación, han aumentado de 39 en el curso 2016-2017 a 43 en el curso 2017-2018, y se mantiene prácticamente igual en el curso 2018-2019 con 42 sexenios.

En el Doble Grado de Comercio y Turismo fueron 66 los/as profesores/as, con las siguientes categorías:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	34	51,5%	75,00	32,5%	0
Asociado Interino	2	3,0%	0,00	0,0%	0
Ayudante Doctor	2	3,0%	3,00	1,3%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	1	1,5%	9,00	3,9%	0
Contratado Doctor	6	9,1%	33,00	14,3%	5
Contratado Doctor Interino	5	7,6%	27,00	11,7%	1
Titular de Escuela Universitaria	5	7,6%	30,00	13,0%	0
Titular de Universidad	8	12,1%	42,00	18,2%	15
Titular de Universidad Interino	1	1,5%	0,00	0,0%	0
Visitante	2	3,0%	12,00	5,2%	0
Suma Total	66	1	231	1	21

Se observa una estructura de la plantilla muy similar a la del Grado en Turismo, con una elevada presencia de profesores no permanentes.

La participación y los resultados del programa Docentia en el curso 2018-2019 en el Grado de Turismo han sido los siguientes:

IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Grado en Turismo				Doble Grado Comercio y Turismo	
	Curso de Acreditación 2015/16	1º curso de seguimiento 2016/17	2º curso de seguimiento 2017/18	3º curso de seguimiento 2018/19	2017-18	2018-19
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	44,07%	63,55%	66,38%	68,50%	55,56%	50,00%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	36,44%	34,58%	21,55%	32,00%	25,93%	15,38%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	96,00%	95,83%	100,00%	100,00%

- Tasa de participación en el programa de evaluación docente (Indicador IUCM6): sigue su tendencia ascendente, situándose en el 68,50% en el curso 2018-2019, tasa que consideramos satisfactoria.

- Indicador IUCM-7: para el cálculo se ha tenido en cuenta la participación en el Programa Docentia UCM, Docentia en extinción y en el Plan Anual de Encuestas. El último curso ha aumentado muy sensiblemente, pasando del 21,55% en 2017-2018 al 32,00% en 2018-2019.

- Indicador IUCM-8: El 100% de los profesores evaluados en el Programa Docentia-UCM han obtenido evaluaciones positivas o muy positivas, mientras que en el Programa Docentia –Extinción, 2 profesores han obtenido el excelente, mientras que un solo profesor ha sido evaluado “no positivamente”.

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

En el Doble Grado en Comercio y Turismo, las tasas de participación y de evaluaciones son sensiblemente inferiores, por lo que debe plantearse medidas para la mejora de estos ratios.

Los currícula vitae 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. Los proyectos propios del Centro pueden consultarse en <https://comercioyturismo.ucm.es/data/cont/docs/31-2019-09-13-Resoluci%C3%B3n%20Definitiva%20de%20la%20Convocatoria%202019.pdf>

Fortalezas	Debilidades
F6 Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación.	D5 Alto porcentaje de profesores/as no permanentes
F7 Alto porcentaje de profesores/as con evaluaciones positivas y muy positivas.	D6 En el doble grado, tasas de participación y evaluación en el Programa de Evaluación Docente sensiblemente mejorables

#### 4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El sistema de quejas y reclamaciones funciona por tres vías:

- Las reclamaciones por escrito presentadas en la Secretaría de Alumnos: Se refieren generalmente a temas de carácter muy general que afectan a todo el Centro, por ejemplo, sobre el funcionamiento de las Aulas de Informática. Asimismo, con carácter puntual, en relación con problemas derivados del desempeño docente, planteados por los alumnos. Durante el curso 2018-2019 se han recibido 8 reclamaciones de alumnos del grado en Turismo. Cinco de ellas eran reclamaciones por las calificaciones otorgadas por los profesores, solicitando tribunal de reclamaciones. Estas solicitudes se enviaron a los Departamentos correspondientes para que analizaran los casos en las Comisiones de Reclamaciones. Dos quejas se referían a la ausencia de profesor en una asignatura, la vicedecana de Ordenación Académica ya conocía la situación y contactó con el Departamento para solucionarlo lo antes posible. En otra reclamación, se solicitaba reunión con la Decana para informarla de una supuesta situación de acoso/bullying, reunión que tuvo lugar inmediatamente y se puso en conocimiento de la inspección de servicios. En estos momentos, estamos esperando respuesta.
- Las reclamaciones presentadas verbalmente al Coordinador del Grado. Es sin duda el canal más utilizado, pero no queda constancia de ellas. Señalar además que anualmente se realiza una reunión informal de los coordinadores de los grados con los representantes de los estudiantes, en la que éstos informan de las quejas que han recibido de sus compañeros durante el curso. Generalmente se resuelven de una manera informal.
- El sistema electrónico de buzón de quejas y sugerencias en la página web del Grado y del Centro. Es una vía que ha comenzado a utilizarse con mayor frecuencia que otros cursos. Durante el curso 2018-2019 se han recibido 4 quejas/sugerencias, tres de ellas acerca del mal funcionamiento de dos microondas en la sala de alumnos y una sobre la necesidad de un mayor número de enchufes en todo el edificio de la Facultad para atender las necesidades de las nuevas tecnologías. De estas quejas se informó al gerente de la Facultad, solucionando en un espacio de tiempo razonable el problema de los microondas (actualmente los alumnos disponen de tres microondas a pleno rendimiento) y tomando nota de la necesidad de mayor número de enchufes de cara a la realización de obras de renovación en la Facultad en un futuro más o menos cercano.

La forma de gestionar el tipo de quejas y reclamaciones es el siguiente: en todos los casos, lo primero que se hace es ponerse en contacto con el alumno, por mail o por teléfono. En muchos casos, sólo necesitan información sobre el procedimiento de las prácticas (se les envía información y se les envía a la oficina de prácticas para que lo gestionen), si es de cambio de matrícula o de grupo, se les deriva a la secretaria académica de la facultad que es quien se encarga de ello. Si es una queja sobre un profesor, se gestiona de una forma más personalizada, se contacta con el alumno para recabar mayor información y después nos ponemos en contacto con el profesor para solucionar el problema. Si la queja es sobre la calificación una vez efectuada la oportuna revisión, se deriva al departamento que corresponda para que se convoque el tribunal de reclamación. A veces, se ha citado al alumno/a para aclarar de forma más efectiva la reclamación.

Fortalezas	Debilidades
F8 El sistema de quejas y sugerencias está implantado en el Grado y es de fácil acceso a través de la página web.	

## 5. INDICADORES DE RESULTADO

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

### 5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

#### INDICADORES DE RESULTADOS

	Grado en Turismo				Doble Grado Comercio y Turismo	
	curso auto-informe acreditación 2015/16	1º curso acreditación 2016/17	2º curso acreditación 2017/18	3º curso de acreditación 2018/19	2017-18	2018-19
*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid						
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	250	240	240	240	50	50
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	270	233	214	247	53	50
ICM-3 Porcentaje de cobertura	108,00%	97,08%	89,58%	102,92%	106,00%	100%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	75,99%	76,84%	77,81%	78,25%	89,71%	85,30%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	25,58%	26,05%	21,13%	27,53%	--	--
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	91,18%	89,49%	89,43%	87,16%	--	--
ICM-8 Tasa de graduación	54,77%	54,62%	56,14%	56,64%	--	--
IUCM-1 Tasa de éxito	84,20%	84,63%	84,72%	85,90%	91,00%	89,29%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	97,20%	129,58%	109,17%	82,922%	274,00%	182,00%
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	683,60%	818,33%	695,00%	546,67%	1530,00%	1018,00 %
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	69,06%	46,96%	58,88%	55,47%	93,34%	76,00%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	92,29%	90,48%	91,84%	91,09%	98,58%	95,54%

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 2018-2019 con los cursos anteriores tenemos que:

- El número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (ICM1) se ha mantenido en 240 por tercer curso consecutivo.
- El número de alumnos matriculados de nuevo ingreso (ICM2), que había disminuido los dos cursos anteriores, ha aumentado en el curso 2018-2019 a 247, atendiendo así a la demanda existente de nuestra titulación.
- El porcentaje de cobertura (ICM3), que en el curso 2017-2018 descendió al 89,58%, ha vuelto a superar el 100% en el curso 2018-2019, llegando al 102,92%, desviación que no consideramos relevante.
- La tasa de rendimiento (ICM4) sigue subiendo, y mejorando, ligeramente, desde el 75,99% del curso 2015-2016, al 76,84% en 2016-2017, al 77,81% en el curso 2017-2018 y al 78,25% en el curso 2018-2019.
- La tasa de abandono (ICM5) ha repuntado desde el 21,13% en el curso 2017-2018 al 27,53% en el curso 2018-2019 mejorado sensiblemente. La tasa recogida en el documento de verificación del título era el 15,49%, cifra que consideramos poco realista. En cualquier caso, la mejora de este indicador es un objetivo para los próximos cursos, debiendo volver a situarse en torno al 20% como máximo.
- La tasa de eficiencia de los egresados (ICM7) aunque desciende ligeramente, se mantiene en niveles parecidos a los cursos anteriores, situándose en el 87,16%, muy por encima de la tasa prevista en la memoria de verificación del 71,02%.
- La tasa de graduación (ICM8) sigue mejorando ligeramente, pasando del 54,77% del curso 2015-2016 al 56,64% en el curso 2018-2019. 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 2018-2019 al 85,90%, indicador muy favorable.
- La tasa de demanda del grado en primera opción (IUCM2) ha sido muy irregular en los cuatro últimos cursos, con un máximo del 129,58% en 2016-2017, al mínimo del 82,92% en el curso 2018.2019. Creemos que este descenso es coyuntural y hay que esperar a los datos de los próximos cursos.
- La tasa de demanda del grado en segunda opción y sucesivas opciones (IUCM3), aunque ha bajado, sigue siendo muy alta, el 546,67% en el curso 2018-2019.
- La tasa de adecuación del grado en el ingreso (IUCM4) llegó a ser del 69,06% en 2015-2016, para bajar al 46,96% en 2016-2017, recuperarse en el curso 2017-2018 con el 58,88% y descender ligeramente hasta el 55,47% en el curso 2018-2019.
- La tasa de evaluación del título (IUCM16) es prácticamente constante en los últimos cuatro cursos, siempre en niveles altos, siendo del 91,09% en 2018-2019.

En un análisis comparativo con el Doble Grado de Turismo y Comercio, cabe reseñar que los índices de rendimiento y éxito son superiores para el Doble Grado, siendo en algunos indicadores estas diferencias muy apreciables. 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 entrada del grupo hasta el momento.

Los resultados por asignaturas en el curso 2018-21019 en el Grado de Turismo se recogen en la siguiente tabla.



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

Asignatura	Carácter	Matri- culad- os	1ª matric- ula	2ª Matrí- cula y sucesi- vas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	OPTATIV A	63	62	1	85,71%	93,10%	7,94%	85,48%	5	4	32	21	1	0
CREACION DE EMPRESAS TURISTICAS	OPTATIV A	55	55	0	81,82%	91,84%	10,91%	81,82%	6	4	21	21	3	0
DERECHO ADMINISTRATIVO DEL TURISMO	OBLIGA TORIA	190	164	26	82,63%	94,01%	12,11%	85,98%	23	10	64	74	14	5
DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN EL SECTOR TURISTICO	OBLIGA TORIA	214	166	48	71,96%	77,00%	6,54%	73,49%	14	46	122	23	9	0
DERECHO PRIVADO DEL TURISMO	OBLIGA TORIA	195	177	18	88,72%	93,51%	5,13%	91,53%	10	12	87	78	8	0
DETERMINACION DE COSTES EN LA EMPRESA TURISTICA	OBLIGA TORIA	236	149	87	60,59%	67,14%	9,75%	62,42%	23	70	100	34	9	0
DIRECCION ESTRATEGICA DE EMPRESAS TURISTICAS	OBLIGA TORIA	215	177	38	73,02%	77,72%	6,05%	75,14%	13	45	115	37	4	1
DIRECCION FINANCIERA PARA EMPRESAS TURISTICAS	OPTATIV A	25	25	0	88,00%	100,00%	12,00%	88,00%	3	0	6	12	4	0
ESTADISTICA APLICADA AL SECTOR TURISTICO	TRONCA L/ BASICA	299	245	54	61,87%	76,13%	18,73%	65,71%	56	58	132	49	0	4
ESTRUCTURA ECONOMICA ESPAÑOLA Y MUNDIAL DEL TURISMO	TRONCA L/ BASICA	297	252	45	66,33%	79,12%	16,16%	71,03%	48	52	124	50	21	2
FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD PARA EMPRESAS TURISTICAS	OBLIGA TORIA	257	179	78	63,81%	75,23%	15,18%	65,36%	39	54	118	38	5	3
FUNDAMENTOS DE ECONOMIA	TRONCA L/ BASICA	298	242	56	69,13%	71,53%	3,36%	72,73%	10	82	164	39	1	2
GEOGRAFIA DEL TURISMO	TRONCA L/ BASICA	291	246	45	64,95%	69,49%	6,53%	67,89%	19	83	134	50	5	0
GESTION DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACION	OBLIGA TORIA	199	175	24	83,92%	92,27%	9,05%	88,57%	18	14	96	68	2	1
GESTION DE CALIDAD	OPTATIV A	63	61	2	73,02%	88,46%	17,46%	75,41%	11	6	28	14	4	0
GESTION DE EVENTOS TURISTICOS	OPTATIV A	60	58	2	93,33%	98,25%	5,00%	96,55%	3	1	1	38	17	0
GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN EMPRESAS TURISTICAS	OBLIGA TORIA	181	172	9	90,61%	95,91%	5,52%	90,70%	10	7	55	83	24	2
GESTION DE TRANSPORTES TURISTICOS	OBLIGA TORIA	170	144	26	84,12%	92,26%	8,82%	86,81%	15	12	71	61	11	0
GESTION DE TUOPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES	OBLIGA TORIA	172	142	30	81,98%	84,94%	3,49%	85,92%	6	25	65	65	11	0
HISTORIA DEL TURISMO	TRONCA L/ BASICA	296	248	48	70,27%	77,32%	9,12%	72,18%	27	61	132	67	5	4

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

Asignatura	Carácter	Matri- culad- os	1ª matric- ula	2ª Matrí- cula y sucesi- vas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
IDIOMA MODERNO: INGLES IV	OPTATIV A	56	50	6	89,29%	96,15%	7,14%	92,00%	4	2	32	17	1	0
INFORMATICA APLICADA A LA GESTION TURISTICA	OBLIGA TORIA	175	173	2	93,14%	97,02%	4,00%	93,06%	7	5	40	103	19	1
INGLES I	TRONCA L/ BASICA	252	238	14	86,51%	89,34%	3,17%	87,39%	8	26	125	77	13	3
INGLES II	OBLIGA TORIA	194	178	16	90,21%	97,77%	7,73%	93,82%	15	4	99	70	5	1
INGLES III	OBLIGA TORIA	169	152	17	88,17%	93,13%	5,33%	90,79%	9	11	83	50	13	3
INTERPRETACION Y GESTION DEL PATRIMONIO HISTÓRICO	OPTATIV A	36	36	0	91,67%	97,06%	5,56%	91,67%	2	1	12	18	3	0
INTRODUCCIÓN A LA ANTROPOLOGIA SOCIAL	TRONCA L/ BASICA	291	246	45	76,98%	87,84%	12,37%	79,67%	36	31	117	91	13	3
INVESTIGACION DE MERCADOS TURISTICOS	OBLIGA TORIA	171	146	25	83,04%	89,31%	7,02%	84,25%	12	17	100	40	2	0
ITINERARIOS E INFORMACION TURISTICA	OPTATIV A	50	48	2	88,00%	91,67%	4,00%	91,67%	2	4	15	16	11	2
MADRID Y SU REGION TURISTICA	OPTATIV A	41	40	1	85,37%	92,11%	7,32%	87,50%	3	3	16	13	5	1
MARKETING TURISTICO	OBLIGA TORIA	199	166	33	80,40%	88,89%	9,55%	84,34%	19	20	99	50	8	3
MODELOS DE TURISMO Y TIPOLOGIA DE LOS CONSUMIDORES	OPTATIV A	63	61	2	87,30%	93,22%	6,35%	88,52%	4	4	28	20	6	1
ORGANIZACIÓN Y GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS	TRONCA L/ BASICA	239	186	53	74,90%	82,11%	8,79%	75,81%	21	39	121	55	1	2
PATRIMONIO CULTURAL: HISTORIA DEL ARTE	TRONCA L/ BASICA	299	247	52	67,22%	81,71%	17,73%	68,42%	53	45	109	70	19	3
PATRIMONIO CULTURAL: LITERATURA DE VIAJES	OPTATIV A	74	73	1	87,84%	100,00%	12,16%	87,67%	9	0	9	20	35	1
PATRIMONIO TERRITORIAL, FLUJOS Y RECURSOS TURISTICOS	OBLIGA TORIA	222	180	42	78,38%	87,44%	10,36%	83,33%	23	25	115	51	6	2
PLANIFICACION DE DESTINOS TURISTICOS	OBLIGA TORIA	257	179	78	73,15%	80,00%	8,56%	73,74%	22	47	105	70	8	5
PLANIFICACION Y GESTION DEL TURISMO URBANO Y CULTURAL	OPTATIV A	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	5	11	5	0
PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE AREAS COSTERAS	OPTATIV A	52	52	0	98,08%	98,08%	0,00%	98,08%	0	1	20	21	9	1
PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE ESPACIOS NATURALES Y AREAS RURALES	OPTATIV A	11	11	0	90,91%	100,00%	9,09%	90,91%	1	0	1	3	6	0

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

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
PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE RECURSOS CULTURALES	OPTATIVA	50	50	0	60,00%	68,18%	12,00%	60,00%	6	14	16	11	3	0
POLITICA TURISTICA	OBLIGATORIA	189	178	11	79,89%	85,31%	6,35%	79,78%	12	26	103	43	3	2
PRACTICAS EXTERNAS (TURISMO)	PRACTICAS EXTERNAS	168	161	7	89,88%	100,00%	10,12%	91,93%	17	0	7	56	88	0
PRAGMATICA DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL	OPTATIVA	94	93	1	84,04%	87,78%	4,26%	83,87%	4	11	40	34	3	2
PSICOLOGIA SOCIAL DEL TURISMO	OPTATIVA	104	103	1	98,08%	99,03%	0,96%	98,06%	1	1	18	53	29	2
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN I	OBLIGATORIA	59	56	3	59,32%	74,47%	20,34%	58,93%	12	12	17	12	5	1
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN II	OBLIGATORIA	56	43	13	58,93%	70,21%	16,07%	65,12%	9	14	14	16	3	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN III	OBLIGATORIA	51	40	11	52,94%	64,29%	17,65%	60,00%	9	15	18	6	3	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN IV	OPTATIVA	13	13	0	76,92%	90,91%	15,38%	76,92%	2	1	2	5	3	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCÉS I	OBLIGATORIA	194	179	15	74,23%	82,29%	9,79%	77,65%	19	31	86	41	13	4
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCÉS II	OBLIGATORIA	167	152	15	77,84%	86,67%	10,18%	79,61%	17	20	63	61	1	5
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCÉS III	OBLIGATORIA	137	125	12	78,83%	84,38%	6,57%	80,80%	9	20	69	31	7	1
SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCÉS IV	OPTATIVA	41	41	0	87,80%	100,00%	12,20%	87,80%	5	0	16	17	1	2
SITUACION ECONOMICO-FINANCIERA DE LA EMPRESA TURISTICA	OPTATIVA	24	24	0	79,17%	90,48%	12,50%	79,17%	3	2	4	7	7	1
SOCIOLOGIA DEL TURISMO Y DEL OCIO	TRONCAL / BASICA	272	250	22	92,65%	94,74%	2,21%	92,40%	6	14	131	96	19	6
TRABAJO FIN DE GRADO (TURISMO)	PROYECTO FIN DE CARRERA	174	129	45	90,80%	99,37%	8,62%	92,25%	15	1	38	103	15	2
TRIBUTACIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS	OPTATIVA	13	13	0	92,31%	100,00%	7,69%	92,31%	1	0	4	5	3	0
TURISMO, SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE	OPTATIVA	52	51	1	98,08%	98,08%	0,00%	98,04%	0	1	22	26	3	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 y 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 alumnos matriculados, y en solo 11 asignaturas

el porcentaje es inferior al 70%. 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 2018-21019 en el Doble Grado en Comercio y 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	OBLIGATORIA	38	38	0	97,37%	97,37%	0,00%	97,37%	0	1	21	16	0	0
COMUNICACIÓN COMERCIAL: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	OBLIGATORIA	48	48	0	89,58%	91,49%	2,08%	89,58%	1	4	27	16	0	0
CONTABILIDAD	OBLIGATORIA	51	46	5	84,31%	93,48%	9,80%	84,78%	5	3	22	17	3	1
CONTABILIDAD DE COSTES	OBLIGATORIA	36	36	0	38,89%	46,67%	16,67%	38,89%	6	16	13	1	0	0
DERECHO ADMINISTRATIVO DEL TURISMO	OBLIGATORIA	48	47	1	97,92%	100,00%	2,08%	100,00%	1	0	4	15	26	2
DERECHO CIVIL	TRONCAL / BASICA	61	50	11	67,21%	74,55%	9,84%	70,00%	6	14	18	20	3	0
G	OBLIGATORIA	38	38	0	84,21%	84,21%	0,00%	84,21%	0	6	25	7	0	0
DERECHO MERCANTIL	OBLIGATORIA	51	48	3	68,63%	70,00%	1,96%	68,75%	1	15	29	5	1	0
DERECHO TRIBUTARIO	OBLIGATORIA	37	37	0	83,78%	86,11%	2,70%	83,78%	1	5	11	17	2	1
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS TURÍSTICAS	OBLIGATORIA	37	37	0	97,30%	97,30%	0,00%	97,30%	0	1	8	18	8	2
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL Y GESTIÓN LOGÍSTICA	OBLIGATORIA	37	37	0	81,08%	83,33%	2,70%	81,08%	1	6	27	3	0	0
ECONOMÍA ESPAÑOLA Y MUNDIAL	TRONCAL / BASICA	55	49	6	90,91%	98,04%	7,27%	91,84%	4	1	13	31	6	0
ESTADÍSTICA: ANÁLISIS DE DATOS E INFERENCIA	TRONCAL / BASICA	49	48	1	81,63%	88,89%	8,16%	83,33%	4	5	24	16	0	0
FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA	TRONCAL / BASICA	53	48	5	81,13%	89,58%	9,43%	87,50%	5	5	15	24	3	1
FUNDAMENTOS DE MARKETING	OBLIGATORIA	51	50	1	90,20%	97,87%	7,84%	92,00%	4	1	3	41	2	0
GEOGRAFÍA DEL TURISMO	TRONCAL / BASICA	53	49	4	94,34%	96,15%	1,89%	93,88%	1	2	29	15	6	0
GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN	OBLIGATORIA	48	47	1	97,92%	100,00%	2,08%	97,87%	1	0	13	25	8	1
GESTIÓN DE COMPRAS E INVENTARIOS	OBLIGATORIA	38	38	0	71,05%	77,14%	7,89%	71,05%	3	8	8	15	3	1
GESTIÓN DE TOUROPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES	OBLIGATORIA	35	35	0	97,14%	100,00%	2,86%	97,14%	1	0	22	11	1	0

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

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
HISTORIA ECONÓMICA DEL TURISMO Y DEL COMERCIO	TRONCAL / BASICA	55	49	6	81,82%	81,82%	0,00%	83,67%	0	10	38	7	0	0
INGLÉS I	TRONCAL / BASICA	48	48	0	85,42%	91,11%	6,25%	85,42%	3	4	25	14	2	0
INGLÉS II	OBLIGATORIA	50	48	2	90,00%	90,00%	0,00%	91,67%	0	5	28	14	2	1
INGLÉS III	OBLIGATORIA	37	37	0	94,59%	94,59%	0,00%	94,59%	0	2	21	14	0	0
INTRODUCCIÓN A LA ANTROPOLOGÍA SOCIAL	TRONCAL / BASICA	54	49	5	96,30%	100,00%	3,70%	95,92%	2	0	26	24	1	1
MATEMÁTICAS PARA EL COMERCIO	OBLIGATORIA	51	47	4	52,94%	62,79%	15,69%	57,45%	8	16	14	10	2	1
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	TRONCAL / BASICA	53	49	4	90,57%	90,57%	0,00%	91,84%	0	5	29	16	3	0
PATRIMONIO CULTURAL: HISTORIA DEL ARTE	TRONCAL / BASICA	50	49	1	90,00%	95,74%	6,00%	91,84%	3	2	9	27	7	2
PATRIMONIO TERRITORIAL, FLUJOS Y RECURSOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	50	49	1	92,00%	95,83%	4,00%	93,88%	2	2	24	20	1	1
PLANIFICACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS	OBLIGATORIA	51	48	3	86,27%	89,80%	3,92%	89,58%	2	5	13	28	3	0
POLÍTICA TURÍSTICA	OBLIGATORIA	37	37	0	81,08%	90,91%	10,81%	81,08%	4	3	19	9	2	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO I: ALEMÁN	OBLIGATORIA	19	19	0	94,74%	100,00%	5,26%	94,74%	1	0	3	12	3	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO I: FRANCÉS	OBLIGATORIA	30	30	0	93,33%	93,33%	0,00%	93,33%	0	2	6	20	2	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO II: ALEMÁN	OBLIGATORIA	12	12	0	91,67%	91,67%	0,00%	91,67%	0	1	6	3	2	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO II: FRANCÉS	OBLIGATORIA	37	37	0	86,49%	88,89%	2,70%	86,49%	1	4	25	7	0	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO III: ALEMÁN	OBLIGATORIA	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	8	4	2	0
SEGUNDO IDIOMA MODERNO III: FRANCÉS	OBLIGATORIA	23	23	0	86,96%	90,91%	4,35%	86,96%	1	2	15	3	2	0
SOCIOLOGÍA DEL TURISMO Y DEL OCIO	TRONCAL / BASICA	49	48	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	16	31	0	2
TÉCNICAS ESTADÍSTICAS MULTIVARIABLES EN COMERCIO	OBLIGATORIA	37	37	0	83,78%	86,11%	2,70%	83,78%	1	5	26	5	0	0

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. No obstante, a la hora de realizar comparaciones hay que tener en cuenta que son titulaciones con una maduración muy distinta (aún no se ha salido la primera promoción del Doble-Grado), y con un número de alumnos también distinto.

Fortalezas	Debilidades
F9 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	D7 Alta tasa de abandono.

**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).**

	Curso auto-informe acreditación 2015-2016	1º curso acreditación 2016-2017	2º curso acreditación 2017-2018	3º curso acreditación 2018-2019	Doble Grado Turismo y Comercio 2017-18
<b>IUCM-13</b> Satisfacción de alumnos con el título	5,8	6,16	6,2	6,4	6,5
<b>IUCM-14</b> Satisfacción del profesorado con el título	8,3	7,93	7,8	7,8	8,1
<b>IUCM-15</b> Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14	7,7	2,0	7,7

La evolución de los indicadores IUCM 13,14 y 15 son en general satisfactorios. Mejoran las puntuaciones de los alumnos, aunque sin duda todavía hay margen para la mejora. La puntuación del profesorado se mantiene en niveles altos.

Junto a estos indicadores, tenemos los resultados más detallados de las encuestas de satisfacción iniciativa del Rectorado de la UCM. La Dirección del Centro y la Coordinación del Grado en Turismo facilitan los medios para su aplicación. Se realizan con periodicidad anual. Están implantadas para alumnos, profesores y personal de administración y servicios. La Comisión de Calidad se planteó el curso pasado actuaciones, básicamente a través del coordinador, para aumentar los niveles de participación de cursos anteriores, que eran claramente insatisfactorios. Aunque se ha conseguido aumentar la participación tanto de alumnos como del PDI, todavía queda un gran margen de mejora en este sentido.

En la encuesta de satisfacción del alumnado, en el curso 2018-2019 han participado 145 alumnos, 15,14% del total. Aunque la participación no sigue siendo baja, supone un considerable aumento respecto al curso anterior, que fue de solo el 11,34%. La puntuación obtenida respecto al nivel de satisfacción global con la

titulación en Turismo fue 5,8 sobre 10 en el curso 2015-2016, aumentó a 6,16 en el curso 2016-2017 y a 6,2 en el curso 2017-2018 y en el curso 2018-2019 sigue aumentando hasta 6,4. Esta tendencia la consideramos muy positiva. El nivel de satisfacción de los alumnos con la UCM alcanza una puntuación de 6,6, también aumentando respecto al curso anterior (6,3). Analizando las preguntas sobre aspectos específicos, hay que destacar que en la mayoría de los apartados en los que el curso anterior se suspendía, en el curso 2018-2019 se aprueban: la relación calidad-precio es adecuada (5,16); la titulación tiene orientación internacional (5,25); el componente práctico es adecuado (5,32) y los contenidos son innovadores (5,08). Tan solo suspenden en los apartados de la formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador (4,97) y las calificaciones están disponibles en tiempo adecuado (4,90). En el resto de los apartados, no solo se mantienen los aprobados, sino que en general, suben las calificaciones.

En general, debemos considerar estos resultados como muy positivos, mostrando una mejora fruto de los esfuerzos realizados para mejorar la calidad de nuestra Facultad en general, y la titulación de Turismo en particular.

En la encuesta de satisfacción del PDI del curso 2018-2019 han participado 28 profesores, aproximadamente el 22% del total, porcentaje superior al del curso anterior (19%). El resultado más relevante es que la satisfacción global del profesorado respecto a la titulación sigue manteniéndose alta, obteniendo una puntuación de 7,8 sobre 10, idéntica a la del curso 2017-2018 y en línea con las puntuaciones de cursos anteriores. Asimismo, también consideramos satisfactoria la valoración global del profesorado respecto a la UCM (7,4), cuando el curso anterior fue 7,2. 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. Únicamente suspende, como en cursos anteriores, el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (4,11). También son destacables las altas puntuaciones de los apartados volvería a elegir esta titulación (8,46) y recomendaría la titulación a un estudiante (7,64).

Hay que señalar que a la encuesta de satisfacción del PAS del curso 2018-2019 respondieron solo dos personas, por lo que las puntuaciones otorgadas (satisfacción con el trabajo 2,0 y satisfacción con la UCM 2,0) no las consideramos significativas y no merece la pena un análisis más en profundidad. Parece evidente que debemos fomentar la participación de este colectivo en las encuestas de calidad.

Respecto a los agentes externos, el centro cuenta con dos miembros de la Comisión de Calidad, uno representando al área de Comercio y otro en representación de Turismo dado sus perfiles profesionales. Durante el curso la satisfacción de los agentes externos asciende a 8 sobre 10. La participación de los miembros externos en la Comisión es bastante satisfactoria basada en sus aportaciones fundamentalmente en el área de la empresa y, la comunicación con el centro es bastante fluida, aunque a algunas sesiones no puedan asistir presencialmente.

Fortalezas	Debilidades
F10 La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado.	D8 Escasa participación del PAS en las encuesta de satisfacción.

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

Respecto a la inserción laboral de los egresados de la titulación, está previsto que, dos años después de que salgan los primeros titulados de grado y de master, se realicen encuestas promovidas por el Rectorado de la

Universidad, para conocer el nivel de inserción laboral de las distintas titulaciones y, también, la satisfacción con la formación recibida en la titulación de cara a la incorporación o proyección en el mercado laboral. Los últimos datos disponibles procedentes de encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, se refieren a la inserción laboral de los egresados en el curso 2016-2017. La encuesta la contestan 5 egresados, por lo que los datos pueden no ser representativos. En cualquier caso, según esta encuesta, la satisfacción general con la titulación por los conocimientos y competencias adquiridos se puntúa con un 7,2. Además, la tasa de estudiantes con empleo es del 100%, el 80% con contratos indefinidos.

Además de las encuestas sobre inserción laboral gestionadas por el Rectorado, está previsto que, pasado un año tras la finalización de los estudios, el Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo envíe por correo electrónico encuestas internas a los egresados, con el fin de realizar un seguimiento específico de su inserción laboral y de la adecuación de las enseñanzas recibidas para ello, con el fin de plantear propuestas de revisión y mejora en la titulación. En la encuesta interna del curso 2017-2018 participaron 19 egresados, de los que el 63,2% solamente trabaja, el 21,2% estudia y trabaja, el 10,5% solo estudia o prepara oposiciones y el 5,2% ni estudia ni trabaja. El 93,8% de los contratos son a tiempo completo y el 62,5% indefinidos.

Ambos datos de ambas encuestas deben valorarse muy positivamente, teniendo en cuenta que el Grado en Turismo es una titulación relativamente reciente.

Fortalezas	Debilidades
F10 Sistema interno de encuestas a egresados	D9 Baja participación en las encuestas a egresados

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

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

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

En el marco del programa Erasmus, en el curso 2015-2016 fueron 22 los alumnos que estudiaron en alguno de los centros universitarios extranjeros con los que tenemos convenio; en el curso 2016-2017 el número de alumnos ascendió a 28 alumnos; en el curso 2017-2018 fueron 29 alumnos *outgoing*, y en el curso 2018-2019 han llegado a 32 alumnos. En definitiva, sigue creciendo el número de alumnos que estudian en el extranjero, fruto de los esfuerzos realizados para ampliar los acuerdos con otras instituciones universitarias europeas. Actualmente tenemos convenios con universidades extranjeras pertenecientes a 14 países de la Unión Europea: Alemania, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda, Noruega, Polonia, Portugal y República Checa.

Respecto de los estudiantes procedentes de universidades extranjeras que estudian en nuestra Facultad (*Erasmus incoming*), los datos disponibles no están desagregados por titulación, por lo que incluyen tanto los del Grado de Turismo como los del Grado de Comercio. Lo habitual de estos estudiantes es matricularse de asignaturas sueltas, independientemente del grado. Estos datos agregados muestran que en el curso 2018-2019 se aceptaron 61 alumnos 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 también 61, vemos que se ha equilibrado la relación alumnos *outgoing*-alumnos *incoming*, que en cursos anteriores era muy desfavorable para nuestra Facultad.

La encuesta sobre satisfacción dirigida a los estudiantes que realizaron estudios en el extranjero (Programa Erasmus) correspondiente al curso 2018-2019, la contestaron 22 alumnos. El 77% está muy satisfecho de la experiencia Erasmus-movilidad, el 14,0% bastante satisfecho y el 9% ni satisfecho ni insatisfecho. Ningún alumno manifiesta estar insatisfecho o muy insatisfecho. Respecto de la calidad de la enseñanza recibida, el 82% está muy o bastante satisfecho tanto del contenido de los cursos como de los métodos de enseñanza. Todas estas cifras mejoran ligeramente los resultados del curso anterior 2017-2018.

En la encuesta sobre satisfacción con la titulación por parte de los estudiantes, se incluyen dos preguntas sobre los estudios realizados a través de los programas de movilidad. En el grado de Turismo, 21 alumnos contestaron afirmativamente haber realizado estos estudios. La puntuación otorgada a la satisfacción con el programa de movilidad fue de 8,84 sobre 10 (7,54 el curso anterior), y la puntuación sobre la satisfacción con la formación recibida en el extranjero 8,00 (7,50 en 2017-2018). Puntuaciones muy altas y con tendencia a aumentar.

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 y mejorar la calidad de las universidades seleccionadas.

Fortalezas	Debilidades
F11 Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad	
F12 Eficaz gestión administrativa de los programas de movilidad	

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

La oficina de prácticas en empresas de la Facultad junto con el Vicedecanato de Gestión Económica y Relaciones Institucionales realizan la gestión administrativa y académica del programa de prácticas en empresas de la Facultad de Comercio y Turismo. La gestión del programa se realiza mediante una plataforma de Gestión Integral de Prácticas en Empresas (GIPE). Esta plataforma se implantó en la Facultad por primera vez en el curso 2015/16, siendo una de las primeras Facultades de la UCM en utilizar este soporte informático para todas sus titulaciones con gran éxito y excelencia. En la gestión académica el Vicedecanato de Gestión y Relaciones Institucionales junto con los Coordinadores de las titulaciones se encargan de la búsqueda de entidades colaboradoras, evaluando las propuestas de estas y estableciendo con ellas un plan de formación adecuado para los estudiantes.

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

Las prácticas externas se diferencian entre curriculares y extracurriculares. Las curriculares se incluyen en el plan de estudios y son obligatorias para la obtención del título, por lo que la tasa de participación es del

100%. Por su parte las prácticas no curriculares son voluntarias, no se califican y se reflejan en el suplemento europeo del título.

En el curso 2018-2019, 163 alumnos realizaron prácticas curriculares y 68 alumnos prácticas extracurriculares, 221 alumnos en total, cifras muy similares a la de los cursos 2016-2017 y 2017-2018. Estos datos tan positivos han sido posible por la firma de numerosos convenios con empresas, que en la actualidad alcanzan a cifra de 321. En cuanto a los anexos gestionados, el 82% los realizó la propia Facultad y el 18% restante la Oficina de Prácticas Externas (OPE).

En cuanto a la satisfacción de los alumnos con las prácticas en empresas, en el curso 2018-2019 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 79% contesta estar muy o totalmente satisfecho, frente al 4% que manifiesta estar poco o nada satisfecho. Por parte de las empresas el 94% contesta estar muy o totalmente satisfecho, frente solo un 0,65% 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 7,63 sobre 10. Todos estos datos hay que valorarlos muy positivamente.

Fortalezas	Debilidades
F13 Alta satisfacción de los alumnos de prácticas externas.	
F14 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.**

En la memoria de seguimiento del curso 14/15 se dio la siguiente respuesta: Las recomendaciones que se indicaron se referían a aspectos informativos que se incorporaron a la versión definitiva de la Solicitud de Verificación del título.

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

NO PROCEDE

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

En el último informe de Seguimiento del Título, correspondiente al curso 2017-2018, se incluyeron una serie de recomendaciones y se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Se ha publicado en la página web del Centro Información sobre la inserción laboral.
- Se ha incluido en la memoria de seguimiento información sobre la estructura y características del profesorado, indicando el número de profesores, sus categorías, etc. Se incluye también información

relacionado con la docencia como, por ejemplo, la participación en proyectos de innovación docente y mejora de la calidad educativa.

- Se ha incluido en la memoria un análisis del sistema de quejas y reclamaciones, indicando la resolución de las mismas.
- Se ha incluido en la memoria un análisis del SGIC adoptado.
- También se ha incluido en la memoria de seguimiento un análisis del rendimiento por asignatura y curso.
- Se ha implantado un procedimiento propio para conocer el grado de satisfacción de los egresados y su inserción laboral.

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

El plan de mejora planteado para desarrollar en el curso 2018-2019 tenía como objetivo prioritario atender a las modificaciones necesarias y recomendaciones en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el Conocimiento Madri+d para la mejora del Título. Por este motivo las actuaciones realizadas se enumeran y analizan en el apartado 6.5.

#### **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.**

Se han llevado a cabo las siguientes acciones necesarias para llevar a cabo las modificaciones necesarias y recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la acreditación del título:

##### **- MODIFICACIONES NECESARIAS.**

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

Se ha realizado una modificación de la memoria de verificación respecto a la oferta de plazas aprobada por la Fundación Madri+d con fecha 22/07/2019, de modo que las Plazas de nuevo ingreso ofertadas se aumentan de 200 a 300.

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

Siguiendo los acuerdos tomados en las reuniones de la Comisión de Grado, se han revisado las guías de todas las asignaturas de la carrera, prestando especial atención a los dos apartados en los que se observaron mayores diferencias con lo especificado en la memoria verifica: actividades formativas y criterios de evaluación.

El coordinador del grado ha estado en contacto a lo largo de todos estos cursos con los coordinadores de las asignaturas para conseguir una mayor homogenización de las guías y de este modo, puede afirmarse que todas las guías se ajustan a lo especificado en la memoria verifica.

Además, en la reunión de la Comisión de Grado de 7 de Marzo de 2018, se adoptó el siguiente acuerdo: "Durante el curso, el coordinador seguirá revisando con especial atención el cumplimiento de las guías con el Verifica, el campus y la web. En las reuniones de coordinación se incluirá un punto para ver, hablar y chequear la guía docente. Los coordinadores de asignaturas acordarán con el resto el resto de profesores de

la asignatura, exámenes comunes en forma, criterios de evaluación, y contenidos, aunque las preguntas en sí puedan cambiar (siempre dentro de los contenidos de la guía).” Este acuerdo se ha puesto en práctica en el curso 2018-2019.

## **RECOMENDACIONES:**

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

La Junta de Facultad aprobó un plan de mejoras que fue aceptado por la Fundación, basado en las siguientes directrices:

- La Junta de Facultad velará sobre el grado de cumplimiento respecto a la coordinación de las diferentes asignaturas, implicando para ello, a los departamentos.

El contacto con los departamentos se ha realizado a través de la vicedecana de Ordenación Académica y Alumnos, quien ha trasladado a sus directores/as la necesidad de una mayor coordinación tanto horizontal como vertical de las asignaturas que son de su responsabilidad.

- En las reuniones de Comisión de Grado se seguirá incluyendo un punto del orden del día en el que se trate la homogeneización de guías docentes que estén adaptadas al contenido de lo especificado en la Memoria de la titulación.

Todos los coordinadores de las asignaturas que componen el Plan de Estudios del grado en Turismo han revisado las guías docentes para adecuarlas a lo establecido en la Memoria Verificada. En particular, el coordinador del grado ha discutido con los respectivos coordinadores de asignaturas las modificaciones a realizar en las guías de las asignaturas señaladas en el informe de la Fundación, todas ellas han sido modificadas, en mayor o menor medida, de modo que las guías se correspondan con lo especificado en la Memoria Verificada.

- A través de los coordinadores de la titulación se controlará que se cumpla y haya una correcta coordinación y se trasladará a la Junta de Facultad.

El contacto del coordinador del grado con los coordinadores de asignaturas ha sido continuo, a través de las reuniones de la Comisión de Grado, de reuniones personales y de la comunicación permanente por correo electrónico. A las reuniones de la Comisión de Grado han asistido las vicedecanas de Calidad y Ordenación Académica, con objeto de resaltar la importancia de la coordinación, tanto horizontal como vertical. Asimismo, el coordinador ha asistido como miembro nato a las Juntas de Facultad, informando en su caso de los avances y problemas surgidos en la coordinación del grado.

En todas las reuniones de la Comisión de Grado realizadas en los cursos 2017-2018 y 2018-2019, se han incluido los necesarios puntos del orden del día para coordinar la homogeneización de criterios (temarios y documentación) y evitar solapamientos en los programas de las asignaturas.

Se ha trabajado de forma conjunta en la coordinación de los tres Grados del Centro (Comercio, Turismo y Doble Grado), convocando reuniones comunes y evitando enviar información distinta a los profesores que imparten clase en uno u otro Grado.

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

Dado que el conocimiento de idiomas es una competencia fundamental en el grado de Turismo, en el Plan de Estudios se incluye el aprendizaje de dos idiomas, uno el inglés y otro de libre elección por el alumno entre francés o alemán. Obligatoriamente los alumnos cursan dos idiomas en primer, segundo y tercer curso, y optativamente en cuarto curso. En las asignaturas de primer curso se estudia gramática y vocabulario en general, mientras que en segundo, tercero y cuarto son cursos de idiomas aplicados al turismo.

Respecto al problema de que un grupo pueda estar formado por alumnos con distintos niveles de conocimiento, habría que distinguir según el idioma.

Por un lado, en el caso del alemán, los grupos son homogéneos, pues la práctica totalidad de los alumnos carecen de ningún tipo de conocimiento al cursar la asignatura de primero, por lo que el programa de la asignatura se corresponde con el de un curso de nivel elemental. Los siguientes cursos parten del nivel adquirido en el curso anterior. En el caso del francés, es más habitual que los alumnos entren con algunos conocimientos, pero los grupos siguen siendo bastante homogéneos.

Por el contrario, en el otro extremo, tenemos el caso del inglés. El programa de la asignatura de primer curso parte de un nivel mínimo que se supone los alumnos han adquirido durante el bachillerato. Se ha observado que el nivel de los alumnos que acceden al grado es cada vez más elevado. A pesar de ello, cuando existen alumnos que carecen de estos conocimientos básicos, surge el problema de que puedan retrasar el aprendizaje del resto de los alumnos de la clase o que ellos mismos queden definitivamente descolgados.

Para enfrentarse a este problema, se han propuesto las siguientes medidas:

- El profesor puede realizar un test inicial (Placement Test) para conocer el nivel de idiomas de cada alumno.
- Las clases teóricas se imparten al nivel que aparece en la guía de la asignatura, y que supone unos conocimientos previos que el alumno debería haber adquirido en el bachillerato.
- Para los alumnos que tienen dificultades con ese nivel, se ofrecen tutorías específicas en las que pueden aprender los conocimientos básicos de los que carecen.
- En las clases prácticas, los ejercicios y presentaciones se intentan realizar en grupos de alumnos con niveles lo más homogéneos posible.

### **3. El TFG debe ser evaluado conforme a lo previsto en la Memoria.**

Con objeto de adaptarse lo mayor posible a lo previsto en la memoria Verifica, se ha revisado todo el proceso y modificado la forma de calificación de los TFG, de modo que actualmente el proceso de asignación y calificación del TFG es el siguiente:

- Al inicio del proceso, los alumnos manifiestan sus preferencias sobre los tutores designados por los Departamentos; la asignación se realiza con ayuda de un programa informático en función de la nota media de su expediente académico.
- Los alumnos que deseen realizar su TFG con un tutor concreto podrán hacer la propuesta directamente al tutor, deben tener al menos un 6 de calificación media. En todo caso el profesor debe aceptar y la Comisión TFG deberá aprobar el tema acordado entre profesor y alumno.
- Una vez hecha la asignación de tutores, se comunicará a alumnos y tutores. Posteriormente el tutor fijará las posibles líneas de trabajo.
- La entrega de los trabajos se realizará utilizando la aplicación informática turnitin, programa antiplagio disponible en el campus virtual.

- Con carácter general, los profesores tutores de TFG serán los responsables de la evaluación de los estudiantes matriculados en sus grupos y de dar traslado de sus calificaciones al Coordinador del TFG por el procedimiento que se habilite, así como la revisión en caso de que el alumno lo solicite.
- Todos los alumnos tendrán que exponer oralmente ante su tutor y otro profesor o profesores un resumen de su TFG. Esta presentación es requisito indispensable para aprobar el TFG. El tutor podrá denegar al alumno este trámite si considera que el trabajo no reúne la calidad suficiente para aprobar.
- El profesor tutor podrá otorgar al TFG una calificación máxima de 8,9. No obstante, podrá proponer a la Comisión del TFG calificaciones superiores que serán otorgadas por la propia Comisión. Los tutores que deseen asignar una calificación superior (ya sea para sobresaliente o para matrícula de honor), deberán cumplimentar un informe y enviarlo junto a la solicitud de esa nota. No se atenderán peticiones sin el informe correspondiente.
- Se convocará a una defensa oral del TFG ante un Tribunal nombrado por la Comisión de TFG en el caso de que el alumno opte a la calificación de Matrícula de Honor o Sobresaliente.

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

Las medidas adoptadas con este fin han sido las siguientes:

- Satisfacción del alumnado:

- En las reuniones de la Comisión de Grado se ha incidido en la importancia de los contenidos prácticos de los programas de las asignaturas. Según lo establecido en la Guía de Organización Docente de la Facultad, las 4 horas de clase de una signatura normal se imparten en dos bloques de dos horas. Uno de los bloques (Bloque A) es común para todos los estudiantes, mientras que el otro bloque (Bloque B) está pensado para que el grupo de estudiantes se divida en dos mitades y cada mitad del grupo desarrolle solo una hora de docencia. Este segundo bloque va dirigido a actividades más prácticas y participativas que se puedan desarrollar mejor con un número menor de estudiantes en el aula.
- En la actualización de las guías se ha puesto énfasis en que no se solapen los programas de las asignaturas.
- Desde el Decanato se han transmitido las instrucciones dirigidas a profesores y personal de administración y servicios, que sean necesarias para conseguir un mejor funcionamiento de los servicios administrativos. En este sentido, se ha requerido a los profesores la entrega de calificaciones y actas en los plazos establecidos.

- Satisfacción del profesorado:

- Se han reasignado de los estudiantes repetidores a los grupos intermedio y de tarde con objeto de reducir el tamaño de los grupos de mañana, que eran los más masificados.
- Se han puesto en marcha distintos programas de mentorías y tutorías, con objeto de que los alumnos obtengan un mejor aprovechamiento.

Fortalezas	Debilidades
F15 La puesta en marcha de las acciones propuestas por las agencias evaluadoras correspondientes ha incrementado e impulsado las acciones de mejora de la titulación	

## 7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

Las siguientes modificaciones de la Memoria verificada fueron aprobadas en Junta de Facultad el 7/11/2018, posteriormente fueron aprobadas en Comisión de Estudios de la UCM el 4/12/2018 y en Consejo de Gobierno de la UCM el 8/12/2018:

#### 0 – DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción del cambio: Las Plazas de nuevo ingreso ofertadas se aumentan de 200 a 300 El Plan del profesorado de la UCM viene contemplando ya esas necesidades y actualmente, se dispone de todos los recursos humanos necesarios para llevarlo a cabo.

#### CRITERIO 1- DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO

##### 1.3 - Universidades y centros en los que se imparte

Descripción del cambio:

Se elimina el Centro de Estudios Superiores Felipe II como Centro de Impartición, ya que actualmente la titulación se imparte únicamente en la Facultad de Comercio y Turismo.

Las plazas de nuevo ingreso ofertadas se aumentan de 200 a 300

Se ha modificado el número mínimo de créditos a matricular, igual para todos los cursos: TC (tiempo completo mínimo 48 ECTS) TP (tiempo parcial mínimo 24 ECTS)

Se ha incorporado el enlace con las normas de permanencia: <https://www.ucm.es/permanencia-en-launiversidad>.

#### CRITERIO 4- ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

##### 4.2 - Requisitos de acceso y criterios de admisión

Descripción del cambio:

Se ha incorporado el requisito de acreditar un B2 de español para los estudiantes de habla no hispana tal como recoge el nuevo Plan de Internacionalización de la Universidad Complutense

##### 4.4 - Sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos

Descripción del cambio:

Se ha eliminado el enlace y se actualiza la nueva normativa

#### CRITERIO 5- PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

##### 5.5 - Módulos, Materias y/o Asignaturas

Descripción del cambio:

En el apartado 5.5.1. Actividades formativas. Se ha ajustado la presencialidad

##### 5.4 - Sistemas de evaluación

Descripción del cambio:

Se ha modificado la forma de evaluación del Trabajo Fin de Grado. En respuesta al Informe Provisional de la Fundación Madri+d: Se ha acotado la ponderación de la evaluación del TFG en los dos sistemas de evaluación (defensa oral y memoria escrita).

#### CRITERIO 6- PERSONAL ACADÉMICO

6.1 - Profesorado En respuesta al Informe Provisional de la Fundación Madri+d: Se ha proporcionado información específica (número, perfil y dedicación en horas a las actividades formativas del título) sobre el que impartirá la docencia. En respuesta al Informe de la Fundación Madri+d. 9/mayo/2019:

En el apartado 6.1. Profesorado, se ha incluido información sobre las horas de dedicación del profesorado de las actividades formativas, en función de la propuesta de dedicación docente 2019/20, aprobado en la Comisión Académica de 19/marzo/2019. Se han incluido las horas de dedicación detallando las Clases

Teóricas o prácticas, la dedicación del profesorado en función de las asignaturas del Plan de Estudios y, además, se ha detallado las horas de dedicación de cada una de las actividades formativas que forman parte de los módulos y materias en función de las horas correspondientes.

En el apartado 6.1. Profesorado, se ha incluido información sobre las horas de dedicación del profesorado a las horas dedicadas a la tutorización del TFG y prácticas en la empresa, en función de la propuesta de dedicación docente 2019/20, aprobado en la Comisión Académica de 19/marzo/2019. Además, se ha incluido el procedimiento para la asignación del profesorado encargado del TFG y de las prácticas en la empresa para garantizar que el profesorado está capacitado para llevar a cabo ambas tutorizaciones.

En respuesta al Informe de la Fundación Madri+d. 9/mayo/2019: Se garantizará que el número de horas asignadas a la dedicación a cada estudiante de TFG sea adecuado.

Se aporta el perfil del profesorado encargado de la tutorización de las prácticas en empresa

CRITERIO 9 - SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Descripción del cambio: Se ha modificado el link

CRITERIO 11- PERSONAS ASOCIADAS A LA SOLICITUD

11.3 - Solicitante Descripción del cambio: Se ha modificado la solicitante

11.2 - Representante legal Descripción del cambio: Se ha modificado la representante legal y se adjunta nuevo Decreto de delegación de competencias

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

No procede



8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>Análisis de la fortaleza*</b>	<b>Acciones para el mantenimiento de las fortalezas</b>
<a href="#"><u>Estructura y funcionamiento del SGIC</u></a>	<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, ponderando y optimizando las herramientas de desarrollo establecidas
<a href="#"><u>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</u></a>	<p>F3. El alumnado dispone en la página web 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.</p> <p>F5 Las normas. y directrices de coordinación son las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad.</p>	Ver apartado 2	Continuar ofreciendo información actualizada en la página web. Continuar celebrando reuniones conjuntas de las Comisiones de Coordinación de los Grados en Comercio, Turismo y Doble Grado.
<a href="#"><u>Personal académico</u></a>	<p>F6 Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación.</p> <p>F7 Alto porcentaje de profesores/as con evaluaciones positivas y muy positivas.</p>	Ver apartado 3	Fomentar la motivación del profesorado
<a href="#"><u>Sistema de quejas y sugerencias</u></a>	F8 El sistema de quejas y sugerencias está implantado en el Grado y es de fácil acceso a través de la página web.	Ver apartado 4	Mantener y difundir el buzón de quejas y sugerencias
<a href="#"><u>Indicadores de resultados</u></a>	F9 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

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

<a href="#"><u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u></a>	F10 La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado.	Ver apartado 5.2	Motivar al profesorado y mantener cauces de información y participación
<a href="#"><u>Inserción laboral</u></a>	F10 Sistema interno de encuestas a egresados	Ver apartado 5.3	Mantener y actualizar el sistema de encuestas a egresados
<a href="#"><u>Programas de movilidad</u></a>	F11 Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad F12 Eficaz gestión administrativa de los programas de movilidad	Ver apartado 5.4	Continuar fomentando y facilitando el intercambio estudiantil
<a href="#"><u>Prácticas externas</u></a>	F13 Alta satisfacción de los alumnos de prácticas externas. F14 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
<a href="#"><u>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</u></a>	F15 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

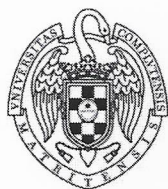
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
<a href="#">Estructura y funcionamiento del SGIC</a>	D1. La implicación del alumnado en el SGIC es susceptible de mejora. D2. Falta de retroalimentación sobre la efectividad de las medidas adoptadas.	Ver apartado 1	Puesta en marcha de un sistema interno de motivación de los agentes implicados	Actas de reunión de SGIC	SGIC con aprobación de la Comisión de Calidad	Año académico 2019-20	No realizado
<a href="#">Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</a>	D3. El distinto calendario de trámites administrativos y de la actividad docente. D4. Necesidad de incorporar de forma más activa al alumnado en el proceso de Coordinación.	Ver apartado 2	Transmisión a Rectorado de la necesidad de acompañar el calendario de trámites administrativos y docentes  Puesta en marcha de un sistema de implicación y retroalimentación del alumnado	Actas de reunión de SGIC	SGIC con aprobación de la Comisión de Calidad	Año académico 2019-20	No realizado
<a href="#">Personal Académico</a>	D5 Alto porcentaje de profesores no permanentes D6 En el doble grado, tasas de participación y evaluación en el Programa de Evaluación Docente sensiblemente mejorables	Ver apartado 3	Transmisión a Rectorado de la necesidad un plan de profesorado que atienda las necesidades del Centro	Número de nuevos contratados	Rectorado UCM	Año académico 2019-20	No realizado
<a href="#">Sistema de quejas y sugerencias</a>							
<a href="#">Indicadores de resultados</a>	D7 Alta tasa de abandono.	Ver apartado 5.1	Continuar la vigilancia de los indicadores de resultado	Actas de reunión de SGIC	SGIC	Año académico 2019-20	En proceso

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

<a href="#"><u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u></a>	D8 Escasa participación del PAS en las encuestas de satisfacción.	Ver apartado 5.2	Transmitir la importancia de las Encuestas de Satisfacción al PAS	Actas de reunión de SGIC	SGIC	Año académico 2019-20	En proceso
<a href="#"><u>Inserción laboral</u></a>	D9 Baja participación en las encuestas a egresados	Ver apartado 5.3	Continuación y reforzamiento del sistema interno de encuestas a egresados	Actas de reunión de SGIC	SGIC	Año académico 2019-20	En proceso
<a href="#"><u>Programas de movilidad</u></a>							
<a href="#"><u>Prácticas externas</u></a>							
<a href="#"><u>Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación</u></a>							

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE LA FACULTAD DE  
COMERCIO Y TURISMO CELEBRADA EL 14 de noviembre de 2019



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE COMERCIO Y  
TURISMO  
SECRETARÍA ACADÉMICA

**D<sup>a</sup> Lourdes SALINERO GANZO, Secretaria Académica de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid,**

**CERTIFICA:**

Que la Comisión Permanente delegada de la Junta de Facultad, reunida en la sesión 11/2019 de 14 de noviembre, ha informado favorablemente las Memorias Anuales de Seguimiento de los siguientes títulos:

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

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido el presente certificado con el Vº Bº de la Ilma. Sra. Decana de la Facultad de Comercio y Turismo, en Madrid, a 14 de noviembre de 2019.

Vº Bº

LA DECANA,

Francis Blasco López



**Oficina de Calidad de la UCM**