



RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
2500981	GRADO EN TURISMO

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

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

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

CURSO 2019-20
OFICINA PARA LA CALIDAD

INDICE

<u>INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO</u>	3
<u>ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO</u>	3
1. <u>ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO</u>	3
2. <u>ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO</u>	10
3. <u>ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO</u>	11
4. <u>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</u>	14
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>	29
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 Secretaria de Alumnos y en la pestaña Estudios, eligiendo la opción de Grado. También puede encontrarse esta información en el acceso directo <https://comercioyturismo.ucm.es/grado>, donde se puede encontrar información específica del Grado en las pestañas para Planes de Estudios, Coordinadores de los Grados, Coordinadores de las Asignaturas, Trabajo Fin de Grado, Movilidad, Prácticas externas, Reconocimiento de créditos optativos, Guías Docentes / Programas de las Asignaturas.

Además de la información general, en la web de la Facultad de Comercio y Turismo, el usuario puede conocer los detalles específicos de la docencia en el año académico actual accediendo desde Alumnos (<https://comercioyturismo.ucm.es/alumnos>) al Calendario Académico, los Horarios, Calendario de Exámenes, Servicios de la Facultad y Servicios de la UCM.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
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	Curiel Díaz	Representante PDI
Fernando	Santander del Amo	Representante resto PDI (Secretario)
Santiago	Ramos Álvarez	Representante PAS
Luis	Núñez Minguez	Representante de alumnos
Beatriz	Martínez Parra	Representante de alumnos
Francisca	Blasco López	Decana (invitada)
Pilar	Gómez Aparicio	Coordinadora del Grado en Comercio (invitada)
Gema	Martínez Navarro	Coordinadora del Doble Grado en Turismo y Comercio (invitada)
Herbert	González Zymla	Coordinador del Grado en Turismo (invitado)
Yolanda	Romero Padilla	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
Ramón	Carrasco González	Coordinador del Máster en Comercio Electrónico (invitado)
Antonio	Santos del Valle	Agente externo. Director Relaciones Institucionales y Turismo Innova Tax. Free Group, S.L.

Durante el curso 2019-2020 se han producido los siguientes cambios:

- 1 de julio de 2019: Se incorpora Yolanda Romero Padilla como miembro invitado de la Comisión tras tomar posesión del cargo de Coordinadora del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras.
- 4 de Diciembre de 2019: Se incorpora Francisca Blasco López como miembro invitado de la Comisión tras tomar posesión del cargo de Decana de la de la Facultad de Comercio y Turismo
- 1 de Enero de 2020: Se incorpora Herbert González Zymla como miembro invitado de la Comisión tras ser nombrado coordinador del Grado en Turismo.
- 2 de junio de 2020: Se incorpora Ramón Carrasco González como miembro invitado de la Comisión tras tomar posesión del cargo de Coordinador del Máster 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/file/relacion-nominal-de-los-responsables-del-sgic-1sept2020>

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

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

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

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

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

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

Sesiones:

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

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

Adopción de acuerdos:

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

Efectos de los acuerdos:

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

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

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

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

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

A lo largo del curso 2019-2020 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: 13 de Noviembre de 2019	Informe de la presidenta.	<p>Informe sobre los avances en el proceso de implantación de la norma ISO 9001 y la actualización de la documentación e indicadores, comunicando que está prevista una auditoría externa en el mes de enero o febrero de 2020.</p> <p>La implantación de la norma ISO 9001 evidencia la necesidad de que la Facultad disponga de un plan de formación interno para PDI y PAS.</p> <p>La Biblioteca de la Facultad ha impartido un curso de formación de uso de sus instalaciones, dirigido al alumnado del centro.</p> <p>La Fundación para el Conocimiento Madri+d ha aprobado las propuestas de modificación de los planes de estudios del Máster en Comercio Electrónico, del Grado en Comercio y del Grado en Turismo. Entre tales modificaciones la más significativa es haberse modificado los criterios de baremación y acceso a los estudios referentes al dominio del idioma Inglés, ajustándolos en consonancia con el plan de Internacionalización de la UCM, y la incorporación como requisito de acceso a los estudios en la Facultad de Comercio y Turismo de dominio de idioma español de un nivel B2 como mínimo para los estudiantes no hispanohablantes.</p> <p>Se comunica que las modificaciones realizadas en los Másteres han pasado a la comisión de estudios.</p>
	Aprobación de las memorias de Seguimiento de los diferentes Máster que se imparten en la Facultad de Comercio y Turismo y de los Grados en Turismo y en Comercio.	<p>Los coordinadores informan para su aprobación del contenido de las memorias presentadas de los Másteres y Grados que se imparten en la Facultad, las fuentes de información empleadas para componer tales memorias, los indicadores y resultados positivos en la demanda de las titulaciones, las tasas de abandono y de finalización de los estudios, los resultados de las encuestas de satisfacción y la necesidad de explicar al alumnado que las encuestas no son un vehículo de canalización de las quejas, que, en realidad, deben ir por otros conductos oficiales.</p> <p>Se aprueban por asentimiento las memorias.</p> <p>Se proponen una serie de medidas para mejorar los resultados y la participación en las encuestas de satisfacción y se acuerda hacer una reunión monográfica sobre este tema.</p>
Reunión ordinaria: 18 de febrero de 2020.	Informe de la Presidenta.	<p>Cambio en la Coordinación del Grado en Turismo: Herbert González Zymla, sustituye a Javier Enrique Curiel desde el 1 de enero de 2020.</p> <p>Se comunica que en el programa Docentia, ha habido 3 profesores de la Facultad que han alcanzado la valoración de excelente: Amparo Carrasco, Jorge Cruz y José Javier Ávila.</p> <p>Se informa, en relación con la implantación de la norma ISO 9001, que el 7 de febrero de 2020 tuvo lugar la auditoría interna en la que se hicieron una serie de sugerencias de mejora. Se prevé la auditoría externa en el mes de marzo.</p>
	Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de las titulaciones	<p>Se pone en conocimiento de la comisión y se comentan los resultados de las encuestas de satisfacción de los grados que se imparten en la Facultad, con la intención de identificar aquellos ítems de la encuesta que están peor valorados y las estrategias para su mejora, destacando que se da una baja participación del alumnado. Aunque la satisfacción general con la titulación es positiva, en el Grado en Comercio se cifra en 5,4 y en el de Turismo en 6,4, ambos están por debajo de la media de la UCM. Se sugiere cambiar la redacción de algunas preguntas, la realización de actividades prácticas complementarias, incrementar el conocimiento mediante acciones de difusión que eviten que se usen las encuestas como lugar donde expresar tales quejas, etc. Tras la identificación de debilidades, se elabora un plan de mejoras y medidas a adoptar, entre las cuales están los siguientes ítems:</p> <p>Concienciar a los alumnos de la importancia de las encuestas, y transmitirles correctamente el por qué y para qué se hacen.</p>

		<p>Transmitir a los alumnos claramente los aspectos que la Facultad sí puede cambiar (organización docente, etc.) y cuáles no (cuestiones subjetivas y similares).</p> <p>Difundir el procedimiento de las quejas y sugerencias, para evitar usos incorrectos de las mismas, materializado en un conjunto de medidas a adoptar: elaboración de un vídeo explicativo de las encuestas de satisfacción y del Programa Docentia (ya elaborado); informar sobre el funcionamiento de las encuestas en las aulas e incentivar su cumplimentación; fomentar que los estudiantes opinen y realicen propuestas de mejora; convocar una reunión con los delegados y representantes de alumnos de la Facultad para tratar todos estos puntos.</p>
Reunión ordinaria: 4 de marzo de 2020	Organización de la reunión que se había previsto realizar con los estudiantes de los grados de la Facultad el 11 de marzo de 2020.	La presidenta de la comisión informa de los pormenores de la reunión que se tiene previsto realizar con los estudiantes de los grados de la Facultad el 11 de marzo de 2020, señalando objetivos, entre los cuales, uno de los fundamentales es distinguir la encuesta de satisfacción de la encuesta Docentia. Se hacen algunas sugerencias sobre el papel de los delegados como nexo o sobre la necesidad de que los estudiantes conozcan a los coordinadores... Se arbitran una serie de medidas transversales como presentar ante los estudiantes los resultados de las quejas anteriores para que perciban que las quejas se gestionan y se resuelven, la mediación de la delegación de alumnos...
	Análisis de propuestas para mejorar las encuestas de satisfacción.	Se analiza la dificultad de lanzar propuestas de mejora en la formulación de las preguntas de las encuestas, cuestionando la redacción de algunas de las preguntas por ser poco precisas o proclives a su interpretación subjetiva.
Reunión ordinaria: 7 de mayo de 2020	Informe de la presidenta.	<p>La presidenta de la comisión comunica que, debido a la emergencia sanitaria generada por la pandemia COVID-19, se ha tenido que cancelar la reunión prevista para el 11 de marzo de 2020 con los estudiantes y que se retomará cuando haya posibilidad de hacerla.</p> <p>El Vicerrectorado ha comunicado que, pese a la situación COVID-19 se han reabierto las encuestas del programa Docentia. Desde el Vicerrectorado de Calidad se dio posibilidad al profesorado de cancelar la participación en la evaluación de Docentia sin que supusiera incumplimiento del Programa por situación anómala.</p> <p>Se informa sobre la gestión que el equipo decanal ha hecho de las quejas de los estudiantes, motivadas por la situación en que se ha seguido impartiendo la docencia <i>on line</i>, generada por la pandemia COVID-19. Se señala que el nivel de implicación profesional de los docentes, del equipo decanal y de los coordinadores ha sido muy satisfactorio y se ha cumplido, en general, con las medidas implantadas. La adaptación de la docencia presencial a la docencia <i>on line</i> se ha hecho por medio de una serie de adendas a las guías docentes ajustadas a las pautas generales marcadas por el rectorado y por el decanato. Pese al esfuerzo hecho por todos, se ha identificado un número minoritario de docentes que no ha podido o no ha sabido cumplir tales medidas orientadas a la impartición de la docencia <i>on line</i>. La Decana ha contestado personalmente cada una de las quejas, lo que se alaba como expresión del nivel de compromiso del equipo decanal a fin de garantizar que no se interrumpa la impartición de la docencia manteniendo los niveles de calidad y excelencia característicos de la UCM.</p>
	Medidas extraordinarias en prácticas externas.	<p>Se informa que, en general, los alumnos más afectados por la emergencia sanitaria COVID 19, que tienen una situación más delicada son aquellos que se encuentran en el último curso por la necesidad de hacer prácticas externas y estar confinados.</p> <p>Para paliar este problema, la Facultad arbitró una serie de "Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19", para el curso 2019-20, cuyo objetivo es hacer todo lo posible para favorecer que el estudiante pueda cubrir esas prácticas externas con unos mínimos que garanticen el aprendizaje.</p> <p>La Oficina de Prácticas ha gestionado junto con varias empresas poder ofertar prácticas on-line a los alumnos. Por su parte, la Facultad ha organizado el Programa "Talleres para la Empleabilidad" compuesto por varios cursos que ha dado solución a aquellos estudiantes que, o bien no han comenzado las prácticas, o bien no han alcanzado el 50% de las horas requeridas. A aquellos alumnos que decidan posponer sus prácticas para el curso que viene, tienen de plazo hasta el 10 de mayo para anular la matrícula.</p> <p>Los casos que requieren más detenimiento son los de aquellos estudiantes que no han empezado las prácticas o que, habiéndolas empezado antes de la crisis, no han podido completar el 50% de las mismas. Se analizan 16 casos concretos de alumnos</p>

		que aportan documentación y solicitan la convalidación o el reconocimiento de prácticas.
	Ruegos y preguntas.	El representante de alumnos plantea una serie de cuestiones sobre las adendas a las guías docentes, las críticas que en redes sociales se hacen a la gestión amparadas en el anonimato de tales comentarios, la forma en que se va a examinar...
Reuniones extraordinarias: 26 de mayo, 2 de julio, 10 de julio, 16 de julio y 18 de septiembre de 2020.	Resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa.	Conforme a lo establecido en las "Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20", la comisión analiza y resuelve: 6 solicitudes de convalidación en la reunión del 26 de mayo de 2020, 13 solicitudes en la reunión del 2 de julio, 11 solicitudes en la reunión del 10 de julio, 14 solicitudes en la reunión del 16 de julio y 7 solicitudes en la reunión del 18 de septiembre de 2020.
Reunión ordinaria: 23 de julio de 2020.	Informe de la presidenta.	<p>En aplicación de las "Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19 Curso 2019-20", se han hecho, con éxito, los siguientes talleres de empleabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Marketing Experiencial y Sensorial (10 horas) -Atención al Cliente (10 horas) -Negocios Digitales (10 horas) -Simulador Global Challenge (10 horas) -Marca Personal (10 horas) -Relación Digital con las Administraciones Públicas (10 h). <p>La Facultad ha organizado los siguientes cursos para cubrir las posibles carencias del profesorado en lo relativo a la evaluación online:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cuestionarios en Moodle (20 horas). -Certificado Digital y Firma Electrónica de Actas (16 horas). <p>La Fundación General de la UCM ha organizado una serie de cursos en formato <i>webinar</i> para ayudar al profesorado a planificar, desarrollar y evaluar sus asignaturas a distancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Arrancamos el Campus Virtual: un mundo de posibilidades. -Adapta tu clase magistral de siempre a la presencialidad virtual. -Desarrolla vídeos para la docencia virtual. -Programa tu asignatura y diseña la evaluación continua de manera pedagógica y efectiva. -Potencia la participación de tus alumnos en las clases en remoto. -Construye y gestiona el examen online a través del Campus Virtual. -Ejecución examen online. (Principales pasos a seguir durante el desarrollo de un examen online). Seguridad, privacidad. -Creación, gestión y evaluación de actividades a través del campus virtual <p>Se informa que se han recibido los informes de la Fundación Madri+d sobre las memorias de los másteres en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos y el Máster en Consumo y Comercio, en los que se solicita se hagan subsanaciones en los criterios de acceso y admisión de los estudiantes.</p> <p>Se analiza el estado de matriculaciones de los másteres.</p> <p>Se analiza el informe del Ranking Universum donde se establecen parámetros objetivos de empleabilidad de las titulaciones universitarias.</p> <p>Se informa sobre el marco estratégico para la docencia en el curso 2020-21 propuesto por el Rectorado y el Marco Estratégico que la Facultad de Comercio y Turismo ha elaborado a partir de las directrices establecidas por el rectorado, con una serie de recomendaciones preventivas para que la docencia pueda ser semipresencial en el curso 2020-21.</p>
	Balance del curso académico en los Grados y Másteres.	<p>Los coordinadores de los grados y los másteres dan sus puntos de vista, a manera de balance final, sobre los aspectos más relevantes del curso, entre los cuales, se debe destacar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La falta de presencialidad ha dificultado la cercanía del profesorado con el alumnado. - Se ha intentado la mejora de los grados involucrando a los estudiantes en el Sistema de Calidad. - Una de las principales actividades que han podido hacer los coordinadores es atender las preguntas de una variedad muy amplia de <i>usuarios</i> (alumnos, PDI, PAS), canalizando sus preguntas. - La afección principal de la emergencia sanitaria ha sido sobre las prácticas y los Exámenes. - Se han realizado con normalidad y rigor los procesos de evaluación en los grados y en los másteres con la defensa de los TFM.

		- Las guías docentes se han adaptado a la situación generada por la pandemia COVID 19 y, en general, se han cumplido por los docentes, siendo muy destacable el esfuerzo hecho por los profesores para mantener la calidad de la enseñanza adaptándose a situaciones ocasionalmente muy complejas. - Pese a que ha habido quejas, sobre las cuales se debate, la valoración global de la gestión que se ha hecho de la coordinación de los Grados y de la impartición de la docencia es muy positiva.
	Resolución de solicitudes de convalidación o reconocimiento de créditos de prácticas en empresa.	Conforme a lo establecido en las "Medidas sobre las prácticas externas por la crisis COVID-19, Curso 2019-20", la comisión analiza y resuelve: 16 solicitudes de convalidación.

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

- Participación en la feria FITUR 2020 (del 22 al 26 de enero), concretamente en Fitur Talent.
- Participación en 2nd International University Forum "Team Innovation 2019: Sustainable Development Goals, Tourism and Human Rights. Innovation and the jobs of the future in the Camino de Santiago". 24 a 31 de octubre de 2020.
- Presentación de la empresa SISMOTOUR a cargo de Augusto Ramos (CEO) y Felipe Santi (CTO), sobre los avances tecnológicos en señalética digital que están implantando en destinos turísticos. Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. 13 de noviembre de 2019.
- Conferencia "Usos de redes sociales y apps en las relaciones sexual-afectivas de los jóvenes" impartida por el investigador Felipe Tello Navarro. 19 de febrero de 2020.
- Curso de "Análisis Bibliométrico: Uso de Scimat", impartido por Manuel J. Cobo, profesor en el Departamento de Ciencias de la Computación e Ingeniería, de la Universidad de Cádiz. 5 y 6 de marzo de 2020.
- Jornadas "Miradas al Turismo desde la Historia del Arte", celebradas los días 4 y 5 de marzo de 2020, que son consecuencia de la colaboración activa entre las Facultades de Comercio y Turismo y la Facultad de Geografía e Historia, actividad coordinada por el profesor Herbert González Zymla, Roberto Alonso Moral y por la profesora Nuria Recuero Víctor.

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

Fortalezas	Debilidades
F1. En el SGIC de la Facultad están representados todos los colectivos implicados en el desarrollo del Título (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y agentes externos).	D1. Todavía se advierte ocasionalmente falta de implicación en una parte del alumnado en el SGIC que es susceptible de mejora.
F2. Se encuentra completamente implantado el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) para el grado, con enlace propio en la página web, en el que se informa de su organización, composición y funciones, Comités de Evaluación y Mejora, Memorias Anuales de Seguimiento, las mejoras implantadas y el procedimiento del Sistema de quejas y reclamaciones.	D2. Aún se puede mejorar la retroalimentación sobre la efectividad de las medidas adoptadas.
F3. El nivel de compromiso del equipo decanal, los coordinadores del grado y de los másteres, del profesorado, del personal de administración y servicios y del alumnado, ha sido, en general, muy relevante y ha permitido que, en una situación tan adversa como la generada por la pandemia COVID 19, se haya podido mantener un sistema de enseñanza de calidad, coherente con los valores	D3. Falta de compromiso en casos puntuales y concretos por parte de algunos miembros del profesorado y del alumnado en relación al cumplimiento de las medidas arbitradas para mantener la calidad de la docencia on-line como consecuencia de la pandemia COVID 19.

profesionales, académicos y humanos que tradicionalmente ha defendido la Universidad Complutense de Madrid.	
---	--

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

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

Desde el 1 de enero de 2020 el coordinador del Grado en Turismo es el profesor Herbert González Zymla, que sucede en el ejercicio al profesor Javier Curiel Díaz.

La Comisión de Coordinación está formada por el coordinador del Grado, nombrado por la Decana de la Facultad y por los Profesores Coordinadores de cada Asignatura en el Grado, elegidos por los Consejos de Departamento correspondientes. Las funciones que la Comisión de Coordinación tiene encomendadas y que constan en el documento de verificación del título son:

- Garantizar la fluida comunicación entre los encargados de las distintas materias.
- Procurar que las materias y asignaturas se impartan con la secuencia adecuada tal como está previsto en el plan de estudios.
- Velar porque se eviten posibles solapamientos entre asignaturas.
- Garantizar la coordinación de la evaluación dentro de la misma materia entre distintos profesores/as.
- Organización de la adecuada distribución de actividades formativas para evitar acumulaciones en periodos puntuales.
- Adecuación del calendario de pruebas parciales.
- Coordinación y garantía de los medios necesarios para el eficiente funcionamiento del módulo.
- Atender las opiniones/sugerencias de los/as alumnos/as y transmitirlos cuando sea necesario a los/las profesores/as.

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

En el curso 2019-2020, las reuniones de la Comisión del Grado en Turismo se han realizado conjuntamente con la Comisión del Grado en Comercio y la Comisión del Doble Grado en Turismo y Comercio, asistiendo la Vicedecana de Estudios y Calidad, de esta forma se trata de conseguir que las normas y directrices de coordinación sean las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad. Aunque lo normal es hacer tres reuniones en el año académico, como consecuencia del desarrollo de la pandemia COVID 19, en el curso 2019-20 sólo se pudo celebrar una reunión de la comisión el 12 de diciembre de 2019. Pese a no haberse hecho más que una reunión, el contacto entre los coordinadores, la Comisión de Grado y la Vicedecana de

Estudios y Calidad ha sido igual de fluido que siempre, hecho a través de canales diferentes: correo electrónico, llamadas de teléfono...

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
Reunión de 12 de diciembre de 2019	Informe provisional emitido por la Fundación para el Conocimiento Madrid+d	Se analiza el informe provisional favorable del Grado en Turismo de la Fundación para el Conocimiento Madrid+d, emitido en noviembre de 2019, en el que se incluyen una serie de recomendaciones. El informe favorable emitido para el Grado en Comercio incluye algunas recomendaciones que también podrían implementarse en nuestro grado, como el uso del inglés como idioma de impartición de algunas asignaturas, revisión de las normas generales de acceso a la UCM en las que se contempla para el acceso a Grado de estudiantes de habla no hispana un determinado nivel de Castellano y el modo en que se está aplicando en el Grado en Turismo, actualizar la normativa de reconocimiento de créditos, establecer sistemas para facilitar que los estudiantes asiáticos adquieran los resultados de aprendizaje...
	Informe sobre la memoria de seguimiento del año académico 2018-19	El Coordinador del Grado, Javier Curriel Díaz informa de los aspectos más relevantes de la Memoria de seguimiento del Grado en Comercio 2018-19 recientemente elaborada, y que será colgada en la página web de la Facultad (apartado de Calidad) cuando pase a ser definitiva. El Plan de Mejoras de la Titulación se recoge en la memoria de seguimiento. Se pretende, entre otras medidas, la puesta en marcha de un sistema de implicación del alumnado en la Calidad del Grado, así como un mecanismo para obtener información y retroalimentación sobre las medidas adoptadas. Se comentan y debaten diversos aspectos sobre las encuestas de satisfacción con el objetivo de aumentar la participación. Algunas medidas ya implantadas es la elaboración de una Guía sobre Encuestas del Alumnado, así como el dejar en cada clase un papel para invitar a los profesores a que se destine unos minutos para rellenarla con el móvil. La profesora M. José Narros comenta posibles aspectos de mejora en las encuestas a los egresados del título que se han puesto en marcha desde la Facultad.
	Avance en las medidas de coordinación de los grados que se imparten en la facultad.	Se recuerda que uno de los compromisos de la Facultad, marcado como objetivo de la comisión es trabajar en una óptima coordinación de las asignaturas impartidas para que se respete lo establecido en las Guías Docentes (temario, porcentajes de evaluación, etc.) buscando que la documentación y los exámenes sean comunes para todos los grupos. Se debate sobre medidas concretas a adoptar para evitar el plagio en los TFG por medio del uso del programa Turnitin y sobre la posibilidad de implantar inhibidores que impidan el uso de dispositivos electrónicos en los periodos de examen para garantizar que los ejercicios son enteramente individuales.

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

Fortalezas	Debilidades
F4. El alumnado dispone en la página web de toda la información sobre el Grado y sobre los responsables de la Coordinación.	D4. Aunque se ha hecho un esfuerzo de homogeneización, aún es sensiblemente distinto el calendario de trámites administrativos y de la actividad docente.
F5. El alumnado dispone de la Guía Docente con toda la información relevante de las Asignaturas a cursar anualmente actualizadas.	D5. Persiste la necesidad de incorporar de forma más activa al alumnado en el proceso de Coordinación.
F6. Las normas y directrices de coordinación son las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad.	

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2019-20 fueron 126 los/as profesores/as que impartieron docencia en el grado de Turismo.

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	60	47,6%	493,80	49,5%	0
Asociado Interino	9	7,1%	54,75	5,5%	0
Ayudante Doctor	16	12,7%	127,75	12,8%	0

Catedrático de Escuela Universitaria	3	2,4%	19,50	2,0%	0
Catedrático de Universidad	1	0,8%	2,00	0,2%	6
Colaborador	2	1,6%	13,00	1,3%	2
Contratado Doctor	10	7,9%	57,00	5,7%	8
Contratado Doctor Interino	6	4,8%	70,00	7,0%	0
Titular de Escuela Universitaria	2	1,6%	4,20	0,4%	0
Titular de Universidad	16	12,7%	137,10	13,7%	23
Visitante	1	0,8%	18,00	1,8%	0

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

En cuanto al número de profesores que son doctores, seguimos sin disponer de información sobre los profesores asociados no adscritos al Centro, nuestra estimación es que la cifra total debe superar ligeramente el 50% de los 126 profesores que impartieron alguna asignatura del Grado en Turismo en el curso 2019-2020.

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

En el Doble Grado en Turismo y Comercio fueron 83 los/as profesores/as, con las siguientes categorías:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	41	49,4%	117,00	38,5%	0
Asociado Interino	4	4,8%	10,50	3,5%	0
Ayudante Doctor	7	8,4%	26,50	8,7%	0
Catedrático de Escuela Universitaria	1	1,2%	9,00	3,0%	0
Contratado Doctor	8	9,6%	27,00	8,9%	6
Contratado Doctor Interino	7	8,4%	36,00	11,8%	1
Titular de Escuela Universitaria	4	4,8%	30,00	9,9%	0
Titular de Universidad	11	13,3%	48,00	15,8%	15

Se observa una estructura de la plantilla muy similar a la del Grado en Turismo, con una elevada presencia de profesores no permanentes, siendo el número de docentes significativamente más alto que en el año 2018-2019, en que fueron 66 profesores-as, frente a los 83 docentes del curso 2019-20, siendo particularmente importante el aumento porcentual de Titulares de Universidad, cuyo porcentaje para el año 2019-2020 es de 13,3 frente al 12,1 % del curso 2018-2019. Una posible explicación al incremento del número de profesores podría ser su incremento paralelo a la implantación del doble grado en Turismo y Comercio.

La participación y los resultados del programa Docencia en el curso 2019-2020 en el Grado de Turismo han sido los siguientes:

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

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

El indicador IUCM-7: para el cálculo se ha tenido en cuenta la participación en el Programa Docencia UCM, Docencia 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, al 33,61 % en el curso 2019-20.

El indicador IUCM-8: Del 100% de los profesores evaluados en el Programa Docencia-UCM en el curso 2019-2020 han obtenido evaluaciones positivas o muy positivas el 97,5 %, lo que supone un leve repunte al alza respecto a la tasa porcentual del año 2018-2019, cifrada en el 96 %, encontrándose en parámetros razonables, puesto que sólo un docente ha sido evaluado de forma negativa.

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

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

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

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

Asimismo, ha sido destacable la participación en numerosos **proyectos de Innovación y Mejora tanto de la Docencia como de la Calidad** de las titulaciones, muchos de ellos interdisciplinares y en colaboración con

profesores de otras Facultades y Titulaciones, consiguiéndose una adecuada integración inter-facultativa e inter-departamental, como prueban los 6 proyectos Innova-Docencia y 1 proyecto Innova Gestión-Calidad, que, siendo 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
F7 Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación.	D6 Pese a los efectos positivos del plan de estabilización, todavía es muy alto el porcentaje de profesores/as no permanentes.
F8 Alto porcentaje de profesores/as con evaluaciones positivas y muy positivas.	D7 En el doble grado, tasas de participación y evaluación en el Programa de Evaluación Docente, aunque han mejorado bastante respecto a años anteriores, pueden todavía ser mejorables

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El sistema de quejas y reclamaciones funciona por tres vías:

1) 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 y han tenido como motivo principal la adaptación de la docencia a la situación de excepcionalidad provocada por la crisis sanitaria (horarios, metodología, evaluación) y la disconformidad con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación. De manera puntual se han registrado incidencias relacionadas con ausencia no comunicada de profesorado, aspectos relacionados con la comunicación profesorado-alumnado, plazos de publicación de calificaciones y trato inadecuado entre estudiantes o profesorado-alumnado. De las 26 incidencias registradas en la Facultad de Comercio y Turismo, sólo 4 afectan al Grado en Turismo, lo que supone, respecto al curso 2018-2019 una reducción a la mitad, dado que durante el curso 2019-20 se han recibido 4 incidencias, de las cuales 3 fueron por vía instancia (física u online) y 1 mediante formulario de sugerencia y quejas, todas ellas formuladas por mujeres. Dos de ellas se relacionan con la disconformidad respecto a la calificación o a los plazos de publicación de las calificaciones finales, una se relaciona con un posible caso de acoso o bullying y una tiene que ver con una posible forma de comunicación inadecuada entre un docente y una alumna. Estas incidencias han sido resueltas mediante contestación y/o acciones por parte del organismo competente de resolución. En unos casos, impulsadas desde la Facultad y en otros desde los Departamentos correspondientes para que analizaran y arbitraran solución las Comisiones de Reclamaciones, siendo digno de ser reseñado que todas ellas se han gestionado con celeridad y eficacia en un momento particularmente complejo como ha sido el de la pandemia COVID 19. La reducción a la mitad en el número de reclamaciones podría deberse al especial nivel de compromiso de los docentes con su actividad durante los meses de confinamiento, a la actitud proactiva de la decana, que ha atendido personalmente muchas de estas quejas y a la capacidad de comprensión por parte de los alumnos de las circunstancias en que se ha desarrollado la actividad docente.

2) Las reclamaciones presentadas verbalmente o por e mail al Coordinador del Grado: Es sin duda el canal más utilizado, pero no queda constancia de ellas dado que se resuelven de una manera informal por medio del diálogo. Lamentablemente, este curso académico 2019-20, por la situación COVID, no se pudo celebrar la reunión que anualmente hacen los coordinadores de grado para analizar las quejas y reclamaciones a fin de anticipar soluciones a más largo plazo.

3) El sistema electrónico de buzón de quejas y sugerencias en la página web del Grado y del Centro: Es la vía que ha pasado a ser utilizada con mayor frecuencia que otros cursos, dado que pueden formularse manteniendo el anonimato.

Habitualmente, la forma de gestionar las quejas y reclamaciones es la siguiente: en todos los casos, lo primero que se hace es ponerse en contacto con el alumno, normalmente por mail o por teléfono. En muchos casos, sólo necesitan tranquilizarse y reenfocar el supuesto problema para darles ellos mismos solución o información sobre los procedimientos, los plazos y las prácticas (se les envía información sobre aquello que consultan o 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 más información y después nos ponemos en contacto con el profesor para intentar solucionar el problema buscando el entendimiento por medio del diálogo. 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
F9 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 en Turismo y Comercio		
	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2017-18	2018-19	2019-20
*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	240	50	50	50
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	270	233	214	247	227	53	50	52
ICM-3 Porcentaje de cobertura	108,00%	97,08%	89,58%	102,92%	94,58%	106,00%	100%	104%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	75,99%	76,84%	77,81%	78,25%	85,48%	89,71%	85,30%	93,76%
ICM-5 Tasa de abandono del título	25,58%	26,05%	21,13%	27,53%	25,28 %	--	--	--
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	91,18%	89,49%	89,43%	87,16%	86,66%	--	--	--
ICM-8 Tasa de graduación	54,77%	54,62%	56,14%	56,64%	52,23 %	--	--	--
IUCM-1 Tasa de éxito	84,20%	84,63%	84,72%	85,90%	91,66%	91,00%	89,29%	96,82%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	97,20%	129,58%	109,17%	82,922%	76,67%	274,00%	182,00%	124,00%

IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	683,60%	818,33%	695,00%	546,67%	527,50%	1530,00%	1018,00%	934%
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado	69,06%	46,96%	58,88%	55,47%	50,66%	93,34%	76,00%	80,77%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	92,29%	90,48%	91,84%	91,09%	93,25%	98,58%	95,54%	96,83%

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 quinto curso consecutivo.

- El número de alumnos matriculados de nuevo ingreso (ICM2), que había disminuido los dos cursos anteriores y volvió a aumentar en el curso 2018-2019 a 247, ha disminuido a 227 en el curso 2019-20, lo que parece indicar una tendencia a la estabilización en la demanda existente de nuestra titulación.

- El porcentaje de cobertura (ICM3), que en el curso 2017-2018 descendió al 89,58%, ha vuelto a superar el 100% en el curso 2018-2019, llegando al 102,92%, desviación que no consideramos relevante, para quedar fijado en el curso 2019-2020 en el 94,58%.

- La tasa de rendimiento (ICM4) sigue subiendo, y mejorando de forma sustancial, desde el 75,99% del curso 2015-2016, al 76,84% en 2016-2017, al 77,81% en el curso 2017-2018, al 78,25% en el curso 2018-2019 y al 85,48% en el curso 2019-2020, lo que podría deberse a haberse tenido en cuenta el rendimiento progresivo del alumno por medio del trabajo cotidiano sin dejar de ser valorado el resultado del examen final en cumplimiento de las directrices marcadas por el rectorado y por la junta de facultad en relación al sistema de evaluación en el contexto de la pandemia COVID 19.

- La tasa de abandono (ICM5) repuntó desde el 21,13% en el curso 2017-2018 al 27,53% en el curso 2018-2019, situándose en el 25,28 % en el año 2019-2020, lo que supone un nuevo descenso, aunque todavía por encima del porcentaje inicial de 2017-2018. 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 86,66%, muy por encima de la tasa prevista en la memoria de verificación, cifrada en el 71,02%.

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

- La tasa de éxito (IUCM1) ha sido muy estable durante los cuatro últimos cursos, llegando en el curso 2019-2020 a situarse en el 91,66 %, significativamente por encima de la tasa cifrada en el 2018-2019, que se situó en el 85,90%.

- 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 76,67 % en el curso 2019-2020. Creemos que este descenso es coyuntural y hay que esperar a los datos de los próximos cursos, aunque la tendencia es la baja.

- La tasa de demanda del grado en segunda opción y sucesivas opciones (IUCM3), aunque ha bajado, sigue siendo muy alta, el 527,50 % en el curso 2019-2020.

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

- La tasa de evaluación del título (IUCM16) es prácticamente constante en los últimos cuatro cursos, siempre en niveles altos, registrándose un leve repunte en el curso 2019-2020, que se sitúa en el 93,25%, respecto del 91,09% del año 2018-2019.

En un análisis comparativo con el Doble Grado en Turismo y Comercio, cabe reseñar que los índices de rendimiento y éxito son superiores para el Doble Grado, cuya tasa se cifra en un 93,76 %, frente al 85,48 % del grado en Turismo, siendo en algunos indicadores estas diferencias muy apreciables, como la tasa de éxito, cifrada en el 96,82% o la tasa de evaluación del título que asciende al 96,83%. Estas diferencias pueden explicarse por la selección del alumnado derivado de la alta demanda del Título, y como consecuencia de la mayor nota media de corte en la entrada del grupo hasta el momento.

Los resultados por asignaturas en el curso 2019-20 en el Grado de Turismo se recogen en la siguiente tabla.

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
Comportamiento Del Consumidor	OPTATIVA	104	104	0	97,12%	99,02%	1,92%	97,12%	2	1	28	52	18	3
Creación De Empresas Turísticas	OPTATIVA	65	63	2	86,15%	96,55%	10,77%	85,71%	7	2	18	35	3	0
Derecho Administrativo Del Turismo	OBLIGATORIA	242	216	26	94,21%	99,13%	4,96%	94,44%	12	2	71	94	56	7
Derecho Del Trabajo Y De La Seguridad Social En El Sector Turístico	OBLIGATORIA	190	150	40	78,95%	81,08%	2,63%	82,00%	5	35	123	26	1	0
Derecho Privado Del Turismo	OBLIGATORIA	223	214	9	82,96%	88,52%	6,28%	83,64%	14	24	141	33	9	2
Determinación De Costes En La Empresa Turística	OBLIGATORIA	261	185	76	72,80%	79,50%	8,43%	75,14%	22	49	126	64	0	0
Dirección Estratégica De Empresas Turísticas	OBLIGATORIA	191	147	44	80,10%	81,38%	1,57%	82,31%	3	35	124	26	2	1
Dirección Financiera Para Empresas Turísticas	OPTATIVA	30	30	0	83,33%	92,59%	10,00%	83,33%	3	2	8	14	3	0
Estadística Aplicada Al Sector Turístico	TRONCAL / BASICA	304	232	72	74,34%	86,59%	14,14%	81,03%	43	35	109	97	15	5
Estructura Económica Española Y Mundial Del Turismo	TRONCAL / BASICA	287	229	58	83,62%	95,62%	12,54%	87,34%	36	11	134	94	11	1
Fundamentos De Contabilidad Para Empresas Turísticas	OBLIGATORIA	315	221	94	57,78%	64,77%	10,79%	52,49%	34	99	131	44	6	1
Fundamentos De Economía	TRONCAL / BASICA	295	228	67	77,63%	82,97%	6,44%	82,89%	19	47	134	93	2	0
Geografía Del Turismo	TRONCAL / BASICA	284	229	55	85,21%	93,08%	8,45%	89,08%	24	18	148	81	13	0
Gestión De Alojamientos Y Restauración	OBLIGATORIA	239	210	29	87,87%	94,17%	6,69%	89,05%	16	13	72	102	33	3
Gestión De Calidad	OPTATIVA	75	75	0	89,33%	93,06%	4,00%	89,33%	3	5	15	42	9	1
Gestión De Eventos Turísticos	OPTATIVA	60	60	0	96,67%	100,00%	3,33%	96,67%	2	0	4	47	5	2
Gestión De Recursos Humanos En Empresas Turísticas	OBLIGATORIA	153	141	12	92,81%	94,04%	1,31%	93,62%	2	9	57	65	17	3
Gestión De Transportes Turísticos	OBLIGATORIA	199	182	17	94,47%	97,41%	3,02%	96,15%	6	5	51	80	53	4
Gestión De Turoperadores Y Agencias De Viajes	OBLIGATORIA	205	180	25	88,78%	89,66%	0,98%	92,78%	2	21	92	83	6	1
Historia Del Turismo	TRONCAL / BASICA	289	236	53	84,08%	89,67%	6,23%	87,29%	18	28	152	79	7	5
Idioma Moderno: Ingles IV	OPTATIVA	59	56	3	93,22%	98,21%	5,08%	92,86%	3	1	24	30	1	0

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
informática Aplicada A La Gestión Turística	OBLIGATORIA	135	131	4	96,30%	98,48%	2,22%	97,71%	3	2	51	74	4	1
Ingles I	TRONCAL / BASICA	230	216	14	92,17%	97,25%	5,22%	93,06%	12	6	114	88	10	0
Ingles II	OBLIGATORIA	225	217	8	91,56%	99,52%	8,00%	92,63%	18	1	57	119	26	4
Ingles III	OBLIGATORIA	187	173	14	95,72%	97,28%	1,60%	98,27%	3	5	86	81	10	2
Interpretación Y Gestión Del Patrimonio Histórico	OPTATIVA	45	45	0	97,78%	100,00%	2,22%	97,78%	1	0	10	21	11	2
Introducción A La Antropología Social	TRONCAL / BASICA	270	231	39	88,15%	98,35%	10,37%	90,48%	28	4	115	112	6	5
Investigación De Mercados Turísticos	OBLIGATORIA	190	172	18	84,21%	86,96%	3,16%	84,88%	6	24	107	46	4	3
Itinerarios E Información Turística	OPTATIVA	38	38	0	94,74%	100,00%	5,26%	94,74%	2	0	10	19	6	1
Madrid Y Su Región Turística	OPTATIVA	45	45	0	93,33%	100,00%	6,67%	93,33%	3	0	18	18	5	1
Marketing Turístico	OBLIGATORIA	252	213	39	86,11%	93,13%	7,54%	88,26%	19	16	109	71	33	4
Modelos De Turismo Y Tipología De Los Consumidores	OPTATIVA	68	68	0	92,65%	100,00%	7,35%	92,65%	5	0	16	40	7	0
Organización Y Gestión De Empresas Turísticas	TRONCAL / BASICA	263	210	53	66,92%	71,26%	6,08%	70,95%	16	71	142	31	2	1
Patrimonio Cultural: Historia Del Arte	TRONCAL / BASICA	288	227	61	77,43%	86,10%	10,07%	81,06%	29	36	74	79	62	8
Patrimonio Cultural: Literatura De Viajes	OPTATIVA	37	36	1	89,19%	100,00%	10,81%	91,67%	4	0	6	11	15	1
Patrimonio Territorial, Flujos Y Recursos Turísticos	OBLIGATORIA	246	215	31	83,33%	88,74%	6,10%	85,12%	15	26	124	72	6	3
Planificación De Destinos Turísticos	OBLIGATORIA	292	215	77	86,99%	95,49%	8,90%	87,44%	26	12	105	127	17	5
Planificación Y Gestión Del Turismo Urbano Y Cultural	OPTATIVA	32	32	0	96,88%	96,88%	0,00%	96,88%	0	1	8	18	5	0
Planificación Y Gestión Turística De Áreas Costeras	OPTATIVA	51	51	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	14	32	4	1
Planificación Y Gestión Turística De Espacios Naturales Y Áreas Rurales	OPTATIVA	32	32	0	87,50%	90,32%	3,13%	87,50%	1	3	12	10	5	1
Planificación Y Gestión Turística De Recursos Culturales	OPTATIVA	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	3	8	1
Política Turística	OBLIGATORIA	176	147	29	90,91%	94,67%	3,98%	91,16%	7	9	127	29	2	2
Practiclas Externas (Turismo)	PRACTICAS EXTERNAS	114	103	11	85,09%	98,98%	14,04%	88,35%	16	1	3	40	54	0
Pragmática De La Comunicación Intercultural	OPTATIVA	96	92	4	94,79%	100,00%	5,21%	95,65%	5	0	25	41	24	1
Psicología Social Del Turismo	OPTATIVA	99	99	0	97,98%	100,00%	2,02%	97,98%	2	0	16	59	21	1
Segundo Idioma Moderno: Alemán I	OBLIGATORIA	62	52	10	90,32%	100,00%	9,68%	88,46%	6	0	6	38	10	2
Segundo Idioma Moderno: Alemán II	OBLIGATORIA	59	45	14	86,44%	92,73%	6,78%	88,89%	4	4	29	21	1	0
Segundo Idioma Moderno: Alemán III	OBLIGATORIA	53	37	16	88,68%	92,16%	3,77%	89,19%	2	4	26	18	3	0
Segundo Idioma Moderno: Alemán IV	OPTATIVA	6	6	0	83,33%	83,33%	0,00%	83,33%	0	1	1	1	3	0
Segundo Idioma Moderno: Frances I	OBLIGATORIA	214	177	37	85,05%	97,85%	13,08%	88,14%	28	4	79	88	14	1
Segundo Idioma Moderno: Frances II	OBLIGATORIA	191	169	22	90,58%	96,65%	6,28%	92,90%	12	6	111	51	6	5
Segundo Idioma Moderno: Frances III	OBLIGATORIA	156	140	16	97,44%	98,70%	1,28%	97,14%	2	2	93	57	1	1

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
Segundo Idioma Moderno: Francés IV	OPTATIVA	30	29	1	90,00%	96,43%	6,67%	89,66%	2	1	13	9	5	0
Situación Económico-Financiera De La Empresa Turística	OPTATIVA	25	24	1	88,00%	100,00%	12,00%	91,67%	3	0	5	12	5	0
Sociología Del Turismo Y Del Ocio	TRONCAL / BASICA	237	230	7	92,83%	97,35%	4,64%	93,48%	11	6	109	90	17	4
Trabajo Fin De Grado (Turismo)	PROYECTO FIN DE CARRERA	143	89	54	90,91%	100,00%	9,09%	91,01%	13	0	38	81	7	4
Tributación De Las Empresas Turísticas	OPTATIVA	17	17	0	94,12%	100,00%	5,88%	94,12%	1	0	6	7	2	1
Turismo, Sostenibilidad Y Medio Ambiente	OPTATIVA	61	61	0	96,72%	98,33%	1,64%	96,72%	1	1	14	33	9	3

La información facilitada es un instrumento valiosísimo para analizar los resultados por asignatura y facilitar el seguimiento de la titulación, tanto por la Comisión de Calidad, como para facilitar la Coordinación. Un análisis detallado excede el propósito de la presente memoria, pero puede observarse que todas las asignaturas superan holgadamente el 50% de alumnos aprobados sobre el número de alumnos matriculados, y en solo 2 asignaturas el porcentaje es inferior al 70%, que son: Fundamentos de contabilidad para empresas turísticas y Organización y gestión de empresas turísticas, lo que supone un descenso notable respecto a las 11 asignaturas que estaban en esta misma situación en el curso 2019-2020. El descenso podría deberse a la aplicación de las medidas arbitradas durante el confinamiento y la pandemia para hacer un seguimiento del progreso académico del alumno por medio de trabajos y toda clase de actividades sin que ello haya significado renunciar a la valoración de los conocimientos objetivos por el tradicional examen final. Asimismo, el detalle de la tabla ayuda a explicar por curso el tamaño de los grupos de algunas asignaturas. En la asignatura de prácticas el porcentaje de no presentados asciende del 10 al 15 % lo que se explica por la grave situación de paralización de la actividad en el sector turístico, los mecanismos alternativos puestos en marcha para superar esta asignatura y adquirir las competencias, aunque han sido plenamente satisfactorios, no han podido evitar que se incrementase levemente esta tasa. Probablemente la subida de esta tasa se deba a los estudiantes que han preferido optar por realizar las prácticas presenciales en el curso siguiente 2020-21, confiando en que la pandemia ha de remitir.

Los resultados por asignaturas en el curso 2019-21020 en el Doble Grado en Turismo y Comercio se recogen en la siguiente tabla.

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
Análisis Contable	Obligatoria	34	34	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	14	20	0	0
Comercio Electrónico	Obligatoria	36	36	0	97,22%	97,22%	0,00%	97,22%	0	1	5	20	10	0
Comercio Internacional	Obligatoria	36	36	0	94,44%	94,44%	0,00%	94,44%	0	2	11	22	1	0
Comportamiento Del Consumidor	Obligatoria	43	43	0	95,35%	100,00%	4,65%	95,35%	2	0	7	29	5	0
Comunicación Comercial: Publicidad Y Promoción	Obligatoria	48	45	3	93,75%	97,83%	4,17%	95,56%	2	1	20	25	0	0
Contabilidad	Obligatoria	46	44	2	95,65%	100,00%	4,35%	97,73%	2	0	22	18	2	2
Contabilidad De Costes	Obligatoria	45	41	4	88,89%	90,91%	2,22%	87,80%	1	4	25	13	2	0
Creación De Empresas	Obligatoria	36	36	0	97,22%	97,22%	0,00%	97,22%	0	1	13	16	6	0
Derecho Administrativo Del Turismo	Obligatoria	45	45	0	97,78%	100,00%	2,22%	97,78%	1	0	1	21	20	2
Derecho Civil	Troncal / Básica	67	52	15	88,06%	92,19%	4,48%	86,54%	3	5	26	28	5	0

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
Derecho Mercantil	Obligatoria	50	43	7	96,00%	100,00%	4,00%	95,35%	2	0	35	9	4	0
Derecho Tributario	Obligatoria	45	43	2	95,56%	100,00%	4,44%	95,35%	2	0	10	32	0	1
Dirección Estratégica De Empresas Turísticas	Obligatoria	44	43	1	93,18%	95,35%	2,27%	95,35%	1	2	12	24	4	1
Distribución Comercial Y Gestión Logística	Obligatoria	44	43	1	75,00%	75,00%	0,00%	74,42%	0	11	30	3	0	0
Economía Española Y Mundial	Troncal / Básica	52	52	0	92,31%	97,96%	5,77%	92,31%	3	1	21	23	4	0
Estadística: Análisis De Datos E Inferencia	Troncal / Básica	48	44	4	85,42%	89,13%	4,17%	90,91%	2	5	19	20	0	2
Fundamentos De Economía	Troncal / Básica	56	50	6	87,50%	92,45%	5,36%	90,00%	3	4	23	18	7	1
Fundamentos De Marketing	Obligatoria	51	51	0	94,12%	100,00%	5,88%	94,12%	3	0	0	11	35	2
Geografía Del Turismo	Troncal / Básica	52	52	0	94,23%	96,08%	1,92%	94,23%	1	2	13	31	3	2
Gestión De Alojamientos Y Restauración	Obligatoria	47	45	2	95,74%	100,00%	4,26%	95,56%	2	0	1	36	7	1
Gestión De Calidad	Optativa	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	7	8	4	0
Gestión De Compras E Inventarios	Obligatoria	44	41	3	93,18%	97,62%	4,55%	95,12%	2	1	11	29	1	0
Gestión De Eventos Turísticos	Optativa	24	24	0	95,83%	100,00%	4,17%	95,83%	1	0	1	17	5	0
Gestión De Recursos Humanos	Obligatoria	35	35	0	94,29%	94,29%	0,00%	94,29%	0	2	1	23	8	1
Gestión De Touroperadores Y Agencias De Viajes	Obligatoria	44	44	0	97,73%	97,73%	0,00%	97,73%	0	1	12	29	2	0
Gestión De Transportes Turísticos	Obligatoria	30	30	0	96,67%	96,67%	0,00%	96,67%	0	1	1	19	9	0
Gestión De Ventas Y Negociación Comercial	Obligatoria	35	35	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	14	18	3	0
Historia Económica Del Turismo Y Del Comercio	Troncal / Básica	61	52	9	90,16%	90,16%	0,00%	90,38%	0	6	29	23	1	2
Informática Aplicada A La Gestión	Obligatoria	34	34	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	26	7	0
Inglés I	Troncal / Básica	55	52	3	98,18%	100,00%	1,82%	98,08%	1	0	29	18	7	0
Inglés Ii	Obligatoria	47	43	4	91,49%	93,48%	2,13%	90,70%	1	3	13	28	2	0
Inglés Iii	Obligatoria	42	40	2	95,24%	97,56%	2,38%	95,00%	1	1	24	14	2	0
Introducción A La Antropología Social	Troncal / Básica	51	51	0	92,16%	97,92%	5,88%	92,16%	3	1	21	19	5	2
Investigación Comercial	Obligatoria	33	33	0	96,97%	100,00%	3,03%	96,97%	1	0	22	7	3	0
Marketing Directo Y Marketing Relacional	Optativa	22	22	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	4	10	8	0
Matemáticas Para El Comercio	Obligatoria	54	43	11	90,74%	94,23%	3,70%	88,37%	2	3	31	12	6	0
Organización De Empresas	Troncal / Básica	53	51	2	94,34%	94,34%	0,00%	94,12%	0	3	32	16	1	1
Patrimonio Cultural: Historia Del Arte	Troncal / Básica	52	52	0	94,23%	98,00%	3,85%	94,23%	2	1	4	30	13	2
Patrimonio Territorial, Flujos Y Recursos Turísticos	Obligatoria	45	45	0	93,33%	100,00%	6,67%	93,33%	3	0	17	23	2	0

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
Planificación De Destinos Turísticos	Obligatoria	47	45	2	93,62%	100,00%	6,38%	95,56%	3	0	12	29	1	2
Política Turística	Obligatoria	46	44	2	93,48%	100,00%	6,52%	93,18%	3	0	4	27	12	0
Políticas De Comercio Interior	Optativa	25	25	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	4	14	7	0
Prácticas Externas (Comercio)	Practicas Externas	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	1	0
Prácticas Externas (Turismo)	Practicas Externas	4	4	0	75,00%	100,00%	25,00%	75,00%	1	0	0	1	2	0
Segundo Idioma Moderno I: Alemán	Obligatoria	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	1	7	0
Segundo Idioma Moderno I: Francés	Obligatoria	42	42	0	92,86%	100,00%	7,14%	92,86%	3	0	3	23	13	0
Segundo Idioma Moderno II: Alemán	Obligatoria	19	19	0	94,74%	100,00%	5,26%	94,74%	1	0	9	5	4	0
Segundo Idioma Moderno II: Francés	Obligatoria	31	27	4	93,55%	100,00%	6,45%	92,59%	2	0	15	14	0	0
Segundo Idioma Moderno III: Alemán	Obligatoria	10	10	0	70,00%	87,50%	20,00%	70,00%	2	1	2	4	1	0
Segundo Idioma Moderno III: Francés	Obligatoria	33	32	1	96,97%	96,97%	0,00%	96,88%	0	1	12	19	1	0
Sociología Del Turismo Y Del Ocio	Troncal / Básica	52	52	0	98,08%	98,08%	0,00%	98,08%	0	1	15	33	1	2
Técnicas Estadísticas Multivariables en Comercio	Obligatoria	43	41	2	90,70%	95,12%	4,65%	95,12%	2	2	17	17	5	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, que implica un rendimiento académico de los alumnos levemente superior desde el primer año. No obstante, a la hora de realizar comparaciones hay que tener en cuenta que son titulaciones con una maduración muy distinta y con un número de alumnos por aula mucho menor en el doble grado, lo que permite una atención mucho más personalizada, siendo muy significativo señalar que ninguno de los porcentajes de aprobados está por debajo del 70 % y 8 asignaturas tienen el 100 % de aprobados, estando la mayoría de las restantes materias en porcentajes por encima del 90 %.

Fortalezas	Debilidades
F10 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.	D8 Persiste el problema de la 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	4º curso acreditación 2019-2020	Doble Grado Turismo y Comercio 2017-18	Doble Grado Turismo y Comercio 2019-20
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	5,8	6,16	6,2	6,4	6,17	6,5	6,96
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8,3	7,93	7,8	7,8	8,09	8,1	8,78

IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,14	7,7	2,0	8,00	7,7	8,00
---	-----	------	-----	-----	------	-----	------

La evolución de los indicadores IUCM 13, 14 y 15 son en general satisfactorios. Siguen mejorando 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 los indicadores generales, tenemos los resultados más detallados de las encuestas de satisfacción que nos envía desglosados el Rectorado de la UCM. La Dirección del Centro y la Coordinación del Grado en Turismo facilitan los medios para su aplicación. Se realizan con periodicidad anual. Están implantadas para alumnos, profesores y personal de administración y servicios. La Comisión de Calidad se planteó el curso pasado actuaciones, básicamente a través del coordinador, para aumentar los niveles de participación en tales encuestas de los obtenidos en cursos anteriores, que eran claramente insatisfactorios. Aunque se ha conseguido aumentar la participación tanto de alumnos como del PDI, todavía queda margen de mejora en este sentido.

En la encuesta de satisfacción del alumnado, en el curso 2019-2020 han participado 156 alumnos frente a los 145 alumnos del año pasado, 16,77% del total. Aunque la participación es mayor que en el año anterior, el porcentaje sigue siendo bajo. En todo caso, supone un considerable aumento respecto al curso 2017-18, que fue de solo el 11,34%, lo que consolida una tendencia al alza que consideramos positiva. La puntuación obtenida del curso 2019-2020 respecto al nivel de satisfacción global con la titulación en Turismo fue de 6,17 frente al 5,8 sobre 10 del curso 2015-2016, que aumentó a 6,16 en el curso 2016-2017, llegó a 6,2 en el curso 2017-2018 y en el curso 2018-2019 alcanzó el 6,4. El leve repunte a la baja podría deberse a las dificultades derivadas de la situación COVID 19. En cualquier caso, la media de la UCM es de 6,18 y está en unos parámetros razonables, perfectamente integrados dentro de una tendencia general que consideramos positiva. Por otro lado, el nivel de satisfacción de los alumnos con la UCM en 2019-2020 fue de 6,18, lo que supuso una baja respecto de la puntuación de 6,6 alcanzada en 2018-2019, tónica que parece una tendencia general de la UCM consecuencia de la situación provocada por la pandemia y sus efectos. Analizando las preguntas sobre aspectos específicos, hay que destacar que en la mayoría de los apartados en los que el curso anterior se suspendía, en el curso 2018-2019 se aprobaron y en el 2019-2020 se ha mantenido la tónica anterior: el nivel de dificultad del grado es apropiado (7,05), los contenidos de las asignaturas están organizados (6,35); la formación recibida está relacionada con las competencias de la titulación (6,34); la titulación la relación calidad-precio es adecuada (5,14); la titulación tiene orientación internacional (5,33); la titulación integra teoría y práctica (5,98) y los contenidos son innovadores (5,05)... Tan solo se suspende en un apartado: la formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador (en el que se baja de 4,97 en el curso 2018-2019 a un 4,77 en el 2019-2020). El problema detectado en el curso 2018-2019 en relación a que las calificaciones estén disponibles en tiempo adecuado (4,90) parece corregido en 2019-2020 (5,02). En el resto de los apartados, no solo se mantienen los aprobados, sino que en general, suben las calificaciones.

El análisis de la encuesta de satisfacción del alumnado del doble grado en Turismo y Comercio del año 2019-2020 es significativamente mejor en sus indicadores que los obtenidos en 2018-2019. El total de encuestados fue de 53 alumnos, porcentaje de participación que asciende al 29,78%, resultando, por ello, mucho más relevante aunque aún puede mejorarse. La media, situada en 6,96, frente al 6,5 del curso 2018-2019, es significativamente más alta, siendo especialmente interesante el análisis de las respuestas relacionadas con los ítems del apropiado nivel de dificultad del grado (7,31), la adecuación de la cantidad de alumnos (8,66), la relación de la formación recibida con las competencias de la titulación (6,98). No hay ningún ítem en el que la nota sea inferior a 5, si bien el más bajo es el correspondiente al componente práctico de las asignaturas (5,02).

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

En la encuesta de satisfacción del PDI del curso 2019-2020 han participado 23 profesores frente a los 28 del curso 2018-2019 lo que está claramente por debajo de los niveles del año anterior. El resultado más relevante es que la satisfacción global del profesorado respecto a la titulación, que sigue manteniéndose muy alto, obteniendo una puntuación de 8,09 en el año 2019-2020 frente al 7,8 del año académico 2017-2018, ambas notas establecidas sobre 10 y en línea con las puntuaciones de cursos anteriores. Asimismo, también consideramos muy satisfactoria la valoración global del profesorado respecto a la UCM que se ha situado también en un 8,09 frente al 7,4 del curso 2018-2019 y el 7,2 del 2017-2018. A nivel específico, casi todas las valoraciones respecto a la titulación son muy favorables, con puntuaciones superiores a 7 e incluso a 8 en la mayoría de apartados, siendo particularmente positiva la valoración del campus virtual en un 8,70 habiendo sido este un instrumento imprescindible de trabajo durante los meses de confinamiento. Únicamente suspende, como en cursos anteriores, el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos, que tiene la puntuación de 4,78 frente al 4,11 del curso anterior, de modo que, pese a estar aún suspenso, ha experimentado una significativa mejora. También son destacables las altas puntuaciones de los apartados: satisfacción con la actividad docente de la titulación (8,35); importancia de la titulación en la sociedad (8,78); formación académica relacionada con las asignaturas impartidas (9,52); volvería a elegir esta titulación (8,68) y recomendaría la titulación a un estudiante (7,90) y el nivel de orgullo de ser profesor de la UCM (9,22).

La encuesta de satisfacción del PDI del Doble Grado en Turismo y Comercio en el curso 2019-2020 ofrece resultados semejantes, con un 8,78, calificación levemente inferior a la del curso 2018-2019, que fue de 8,1, siendo los ítems mejor valorados los objetivos claros de la titulación (9,57); la coordinación de la titulación (9,50); la integración de teoría y práctica (9,25), la adecuada relación calidad precio (9,67); el apoyo técnico y logístico de los servicios para el desarrollo de la docencia (9,22); la formación académica en relación con las asignaturas impartidas (9,00) y la recomendación de la titulación (9,25), otros indicadores son semejantes a los de años anteriores.

En la encuesta de satisfacción del PAS del curso 2019-2020 han contestado 7 personas frente a las 2 personas que participaron en 2018-2019, lo que equivale a un porcentaje de participación del 24,14 %. Siendo datos más significativos, aún debemos fomentar la participación de este colectivo en las encuestas de calidad. La satisfacción con el trabajo del PDI de la Facultad de Comercio y Turismo alcanza a una puntuación de 8, muy cercana al 8,14 de la satisfacción UCM.

Fortalezas	Debilidades
F11 La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado.	D9 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 2018-2019. La encuesta la contestan 21 egresados, frente a los 7 del curso 2017-2018, lo que equivale a pasar de un porcentaje de 4,07 % a un porcentaje del 12,5 %. Pese a la mejora sustancial, los datos pueden no ser aún del todo representativos. En cualquier caso, según esta encuesta, la satisfacción global con la titulación es de un 5,76, lo que está por debajo de la media UCM, calificada con un 6,24 y supone un leve descenso respecto del 5,86 del curso 2017-2018. La baja puntuación podría deberse a la situación global de crisis que dificulta o limita a los alumnos su inserción en el mercado de trabajo. En cualquier caso, uno de los indicios que evidencian la satisfacción del alumnado egresado es que recomendarían la UCM (6,81) y recomendarían la titulación (5,76), lo que consideramos particularmente positivo.

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
F12 Sistema interno de encuestas a egresados	D10 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*, en el curso 2018-2019 fueron 32 alumnos y en el curso 2019-2020, pese a la situación provocada por la pandemia COVID 19, el número de alumnos que ha podido beneficiarse del programa Erasmus ha sido de 31, casi la mitad del total de alumnos *outgoing* de la Facultad de Comercio y Turismo, que ascendió a un total de 66 en el año 2019-20. Por tanto, pese a las dificultades de este momento, el número de alumnos que estudian en el extranjero, se ha mantenido y ello es fruto de los esfuerzos realizados para ampliar los acuerdos con otras instituciones universitarias europeas. Actualmente tenemos convenios con universidades extranjeras pertenecientes a 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 titulaciones, por lo que incluyen tanto los del Grado de Turismo como los del Grado de Comercio. Lo habitual en estos estudiantes es que, al matricularse, lo hagan de asignaturas sueltas, independientemente del grado. Durante el curso 2019-2020 se aceptaron 63 alumnos, frente a los 61 del curso anterior, 2018-2019, procedentes de otras universidades europeas. Si tenemos en cuenta que el total de alumnos de nuestra Facultad, Turismo más Comercio, que realizaron estudios en el extranjero han sido de 66, se consolida una tendencia ya detectada en años anteriores, tendente al equilibrio entre el número de alumnos *outgoing* e *incoming*, que en cursos anteriores era muy desfavorable para nuestra Facultad, corrigiéndose con ello un desequilibrio tradicional que podría deberse a la progresiva mayor conciencia en el alumnado de la necesidad de completar su formación en universidades de la Unión Europea que se benefician de las ventajas del programa Erasmus.

En relación al programa Séneca Sicue, la Facultad de Comercio y Turismo ha recibido en el año 2019-2020 un total de 11 alumnos procedentes de Universidades del territorio Español, de los que 9 eran hombres y 2 mujeres.

La encuesta sobre satisfacción dirigida a los estudiantes que realizaron estudios en el extranjero (Programa Erasmus) correspondiente al curso 2019-2020, la contestaron 62 alumnos del total de 66 alumnos de la Facultad de Comercio y Turismo. La encuesta no distingue las respuestas de los alumnos del grado en Turismo respecto del grado en Comercio o el doble Grado en Turismo y Comercio, sino que aporta datos globales correspondientes a toda la facultad. El 87,08 % de los alumnos está satisfecho o muy satisfecho de la experiencia Erasmus-movilidad y sólo 5 de los alumnos manifiestan no estar ni satisfechos ni insatisfechos. El 90.4 % de los alumnos afirman estar satisfechos o muy satisfechos con los cursos recibidos en las universidades que les han acogido, mientras que sólo el 9,6 % no se muestran ni satisfechos ni insatisfechos.

Ningún alumno manifiesta estar insatisfecho o muy insatisfecho, cifras todas ellas que mejoran ligeramente los resultados del curso anteriores de los años 2017-2018 y 2018-2019.

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, 16 alumnos contestaron afirmativamente haber realizado estos estudios. La puntuación otorgada a la satisfacción con el programa de movilidad fue de 8,79 sobre 10 (habiendo sido de 8,84 en el curso 2018-2019 y de 7,54 en curso 2017-2018), y la puntuación sobre la satisfacción con la formación recibida en el extranjero 7,64 (siendo de 8,00 en el curso 2018-2019 y de 7,50 en 2017-2018). En el Doble Grado en Turismo y Comercio la satisfacción con el programa de movilidad en el curso 2019-2020 ha sido de 8,67 y la satisfacción con la formación recibida en el extranjero alcanza la calificación de 9,33. Todas las puntuaciones muy altas y con tendencia a mantenerse en ese mismo nivel o aumentar ligeramente. Los programas Seneca Sicue y Erasmus, perfectamente integrados como parte del proceso formativo de los estudiantes del grado en Turismo y del Doble Grado en Turismo y Comercio contribuyen a consolidar el carácter interuniversitario de nuestra universidad y la apuesta por la internacionalización de los estudios cursados en la Universidad Complutense de Madrid.

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

Fortalezas	Debilidades
F13 Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad	
F14 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 Relaciones Internacionales e Institucionales, así como la Delegada de la Decana para Prácticas Externas y Empleabilidad 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 prácticas en empresas en el Grado en Turismo se configuran como una asignatura obligatoria de cuarto curso, segundo semestre, con una carga lectiva de 12 créditos. En el marco de equivalencia establecido por la facultad, esto supone que el alumno debe realizar al menos 300 horas de prácticas tuteladas en una empresa que tenga suscrito el correspondiente convenio con la Universidad.

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

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

En el curso 2019-2020, 85 alumnos realizaron prácticas curriculares y 6 alumnos prácticas extracurriculares, habiéndose cancelado 9 prácticas curriculares, de modo que se han beneficiado del sistema de prácticas 91 alumnos, frente a los 221 alumnos del curso 2018-2019, cifra que supone una reducción drástica a menos de la mitad que se explica por los confinamientos derivados de la situación de pandemia generada por la COVID

19. Una parte de los alumnos han pospuesto las prácticas en espera de que la situación permita hacerlas con garantías sanitarias. En parte, el mantenimiento de una cifra de prácticas positiva es consecuencia de la relevancia de los convenios con empresas, que en la actualidad alcanzan la cifra de 56, lo que contribuye a diversificar la oferta en aras de alcanzar un espectro lo más amplio posible, que atienda de forma singular los intereses concretos de cada alumno. En el doble grado en Turismo y Comercio sólo 4 alumnos hicieron prácticas curriculares, 3 en Turismo y 1 en comercio y 1 alumno hizo prácticas extracurriculares, lo que supone, sin duda, cifras muy bajas.

Listado con las Empresas e instituciones con los que están vigentes Convenios de Prácticas en el curso 2018/2019:

- Comunidad de Propietarios Apartahotel Meliá Castilla
- 311 Studio Servicios Integrados, S.L.
- Abbey Group
- AERVIO SOLUTIONS
- Andrés Romero Montero
- Argon Hotel S.L.U.
- Best Career Butler, S.L.
- Brevilla Internacional, S.L.
- Centro Comercial Portugal, S.A.
- Cits V Service (Spain), S.L.
- Comunidad de Propietarios Apartahotel Meliá Castilla
- Consulting New Century.S.L
- Cooking Ideas, S.L.
- Enjoy Mandarín, S.L.
- Erise Hotels, S.L.
- Explotadora Madrid Tower, S.L.U.
- FG Acta Group, S.L.
- Focus Travel, S.L.
- GAUDIUM HOTELS SLU
- GMS Management Solutions, S.L.
- Green Lope de Vega, S.L.
- Green Prado, S.L.
- Haike Marketing S.L.
- HAOTIAN PROFESSIONAL EDUCATION HOME OWNERSHIP S.L
- Happyactivpeople, S.L.
- High Tech Hotels & Resorts, S.A.U.
- Hotel Economique Madrid, S.L.U.
- Hotel Gran Meliá Palacio de los Duques (Inversiones y Explotaciones Turísticas S.A.
- Hoteles Tecnológicos 2010, S.A
- ilusionTRAVEL
- Kaytrip Spain, S.L.
- Kunpeng Education Intern. Consultoría, S.L.
- KUTRIP S.L.
- MC Hotel & Lounge, S.L.
- Meliá Hotels International, S.A.
- NH Hoteles España, S.A.
- PROINBENITEZ RIVAS SL
- PROMOCIONES COMPOSTELA 2002, S.A.U.
- Pullmantur Cruises, S.L.
- Punto Properties, S.L.U.
- Rafael Hoteles, S.A.
- Ramón Carús y Cía, S.A.

- Restel, S.A.
- Restoledo, S.L.
- Salazar Hermanos, S.A.
- Sidorme Hoteles, S.A.
- Software Product Creation, S.L.
- Sun Gate Hostel SL
- Unimik, S.L.
- Viajes de Autor, S.L.
- Viajes Mundo Amigo, S.A.
- Vincci Hoteles, S.A.
- Weguest, S.L.
- WEI Valencia San Luis Hotel S.L.U
- World Experience Barcelona, S.L.
- YUE JIA .SL

La realización de Prácticas durante el año académico 2019-2020 se ha visto muy afectada por la crisis sanitaria, durante la cual muchos estudiantes vieron cómo sus prácticas curriculares eran suspendidas. Ante la situación se adoptaron diversas medidas desde el equipo decanal, todas ellas arbitradas al amparo del marco legislativo y las recomendaciones de las autoridades.

Así, para aquellos estudiantes que habían alcanzado el 50% de los créditos de la asignatura de prácticas (Grado y Doble Grado 6 ETCS) se dieron por finalizadas sus prácticas.

Para los estudiantes que no habían alcanzado el 50% de los créditos de la asignatura se les propuso las siguientes opciones:

- Solicitar en la Oficina de Prácticas el reconocimiento de la asignatura por experiencia profesional o por Grado Superior de Ciclo Formativo (orientado a la titulación).
- Solicitar la convalidación de las prácticas por cursos realizados cuyos requisitos formativos han sido evaluados por la Comisión de Calidad.

Para los estudiantes que no habían iniciado las prácticas las opciones ofrecidas fueron las siguientes:

- Solicitar la anulación de la asignatura en Régimen Académico.
- Solicitar la convalidación de las prácticas con prácticas extracurriculares, que serán evaluadas por la Comisión de Calidad.

Adicionalmente la Facultad de Comercio y Turismo organizó Talleres que permitieron el reconocimiento de las Prácticas Externas Curriculares que fueron suspendidas. Se impartieron virtualmente durante los meses de mayo y junio de 2020 y fueron los siguientes:

- Marketing Experiencial y Sensorial. Impartido por Ingrit Moya Burgos, profesora del departamento de Organización de Empresas y Marketing.
- Atención al Cliente. Impartido por Pilar Sánchez González, profesora del departamento de Organización de Empresas y Marketing.
- Negocios Digitales. Impartido por Manuel Álvarez Sáez, profesor del departamento de Organización de Empresas y Marketing.
- Simulador Global Challenge. Impartido por Miguel Houghton Torralba, profesor del departamento de Organización de Empresas y Marketing.
- Marca Personal. Impartido por Nuria Recuero Virto, profesora del departamento de Organización de Empresas y Marketing.
- Relación digital con las Administraciones Públicas. Impartido por José David Cisneros Martínez, profesor del departamento de Economía Financiera y Actuarial y Estadística.

Como mejora importante desde el año académico 2016-17 se han implementado la realización de encuestas de calidad, tanto dirigidas a las empresas como a los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y que por tanto son objeto de seguimiento al tratarse una formación importante para los alumnos del Grado.

En cuanto a la satisfacción de los alumnos con las prácticas en empresas, en el curso 2019-2020 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 75,3 % contesta estar muy o totalmente satisfecho, frente al 6,1 % que manifiesta estar poco satisfecho. Por parte de las empresas el 95,24 % contesta estar muy o totalmente satisfecho, frente al 1,19 % 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 6,65 sobre 10 en el Grado en Turismo y de 7,5 en el Doble Grado en Turismo y Comercio. Todos estos datos hay que valorarlos como muy positivos, sobre todo, teniendo en cuenta las dificultades inherentes al desarrollo de las prácticas en un momento como el actual, condicionado por los confinamientos y situación sanitaria cambiante.

Fortalezas	Debilidades
F15 Alta satisfacción de los alumnos de prácticas externas.	D11 Necesidad, por parte de las instituciones y las empresas relacionadas con las prácticas externas, de canalizar la admisión de aquellos alumnos que no pudieron hacerlas por la situación sanitaria.
F16 Gestión transparente y eficaz del programa de prácticas a través de la plataforma GIPE	

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

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

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

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

No procede.

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

En el último informe de Seguimiento del Título, correspondiente al curso 2018-2019, 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 puntual y muy completa sobre el CV del profesorado que imparte el título y el curso académico desde el que se implantó el Grado en Turismo.
- Se ha mejorado el acceso a la información relativa a normas de permanencia en el grado en Turismo.
- Se ha incluido en la memoria la relación completa de las organizaciones con las que se tienen establecidos convenios de prácticas y se ha analizado el perfil y la practicidad de tales convenios en función de los intereses de los alumnos para su mejor inserción en el mercado de trabajo cuando terminan sus estudios.
- En relación con el plan de mejora, pese a las dificultades inherentes a la situación derivada del COVID 19, se ha intentado indicar con claridad los indicadores de resultados y responsables de ejecución de tales planes para que sea posible hacer un seguimiento de las acciones de mejora identificando fortalezas y debilidades. En todos los casos, excepto en el relativo al personal académico, el indicador de resultados se recoge en un acta y tiene la atenta supervisión del vicedecanato y de la Decana que ha puesto una parte de su esfuerzo personal en que las acciones de mejora no quedaran interrumpidas en su ejecución como consecuencia de la situación sanitaria. En la presente memoria se incorpora una revisión detallada de tales indicadores.

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 2019-2020 tenía como objetivo prioritario atender a las modificaciones necesarias y recomendaciones en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Fundación para el Conocimiento Madri+D para la mejora del Título. Habiendo recibido el informe favorable de la Fundación Madri+d en noviembre de 2019, las acciones se han orientado hacia la consolidación de las mejoras ya implementadas. Para coordinar las acciones conducentes a tal fin se han convocado varias reuniones donde se ha debatido sobre el modo de profundizar en la aplicación y materialización del plan de mejoras, muchas de las cuales tienen que ver con el plan puesto en marcha en el año 2018-2019.

Las acciones de mejora contempladas en la memoria 2018/2019 son las siguientes:

- Puesta en marcha de un sistema interno de motivación de los agentes implicados, paralizado por la situación COVID19, que se completará en 2020-21.
- Transmisión a Rectorado de la necesidad de acompañar el calendario de trámites administrativos y docentes, iniciado y paralizado por la situación COVID19 que se completará en 2020/2021.
- Puesta en marcha de un sistema de implicación y retroalimentación del alumnado.
- Transmisión a Rectorado de la necesidad de articular un plan de profesorado que atienda a las necesidades concretas del Centro coherente con el plan de estabilización del profesorado implementado de forma general en toda la Universidad Complutense, que se ha traducido en la promoción de una serie de profesores tal como se demuestra en las tasas anteriormente analizadas
- Continuar la vigilancia de los indicadores de resultado.
- Transmitir la importancia de las Encuestas de Satisfacción al PAS.
- Continuación y reforzamiento del sistema interno de encuestas a egresados.

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

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

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

No procede. En el curso anterior, ejercicio 2018-2019, con fecha 8 de Enero de 2019, se presentó ante el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes la solicitud para modificación del Grado en Turismo, habiéndose recibido informe favorable: https://www.ucm.es/file/informe-de-verificacion-modificado-2019_1_2_3. El detalle de estas modificaciones solicitadas fue incorporado en la memoria anual de seguimiento del curso anterior.

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

No procede

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
<u>Estructura y funcionamiento del SGIC</u>	<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> <p>F3. El nivel de compromiso del equipo decanal, los coordinadores del grado y de los másteres, del profesorado, del personal de administración y servicios y del alumnado, ha sido, en general, muy relevante y ha permitido que, en una situación tan adversa como la generada por la pandemia COVID 19, se haya podido mantener un sistema de enseñanza de calidad, coherente con los valores profesionales, académicos y humanos que tradicionalmente ha defendido la Universidad Complutense de Madrid.</p>	Ver apartado 1	<p>Continuar trabajando dentro de la estructura creada del SGIC, optimizando las herramientas de desarrollo establecidas.</p> <p>Implementar actuaciones en respuesta a la situación COVID 19, ya impulsadas por la Facultad de Comercio y Turismo según acuerdos de Junta de Facultad, que permitan mantener la calidad de la docencia y el correcto desarrollo de los grados con el máximo de presencialidad.</p>
<u>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</u>	<p>F4. El alumnado dispone en la página web de toda la información sobre el Grado y sobre los responsables de la Coordinación.</p> <p>F5. El alumnado dispone de la Guía Docente con toda la información relevante de las Asignaturas a cursar anualmente actualizadas.</p> <p>F6. Las normas y directrices de coordinación son las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad.</p>	Ver apartado 2	<p>Continuar ofreciendo información actualizada en la página web.</p> <p>Continuar celebrando reuniones conjuntas de las Comisiones de Coordinación de los Grados en Comercio, Turismo y Doble Grado.</p> <p>Continuar coordinando de forma coherente la totalidad de acciones relacionadas con la docencia y la impartición del Grado en Turismo.</p>
<u>Personal académico</u>	F7 Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación.	Ver apartado 3	Fomentar la motivación del profesorado

	F8 Alto porcentaje de profesores/as con evaluaciones positivas y muy positivas.		
<u>Sistema de quejas y sugerencias</u>	F9 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.
<u>Indicadores de resultados</u>	F10 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.
<u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u>	F11 La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado.	Ver apartado 5.2	Motivar al profesorado y mantener cauces de información y participación.
<u>Inserción laboral</u>	F12 Sistema interno de encuestas a egresados.	Ver apartado 5.3	Mantener y actualizar el sistema de encuestas a egresados.
<u>Programas de movilidad</u>	F13 Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad F14 Eficaz gestión administrativa de los programas de movilidad.	Ver apartado 5.4	Continuar fomentando y facilitando el intercambio estudiantil, el diálogo y la capacidad de desarrollo en el marco del plan de internacionalización UCM.
<u>Prácticas externas</u>	F15 Alta satisfacción de los alumnos de prácticas externas. F16 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.
<u>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</u>	F17 La puesta en marcha de las acciones propuestas por las agencias evaluadoras correspondientes ha incrementado e impulsado las acciones de mejora de la titulación.	Ver apartado 6	Continuar incorporando las recomendaciones que se realicen para mantener e incrementar la calidad y relevancia del Grado.

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

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

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

1. Todavía se advierte ocasionalmente falta de implicación en una parte del alumnado en el SGIC que es susceptible de mejora.
2. Aún se puede mejorar la retroalimentación sobre la efectividad de las medidas adoptadas.
3. Falta de compromiso en casos puntuales y concretos por parte de algunos miembros del profesorado y del alumnado en relación con el cumplimiento de las medidas arbitradas para mantener la calidad de la docencia on line como consecuencia de la pandemia COVID 19.
4. Aunque se ha hecho un esfuerzo de homogeneización, aún es sensiblemente distinto el calendario de trámites administrativos y de la actividad docente.
5. Persiste la necesidad de incorporar de forma más activa al alumnado en el proceso de Coordinación.
6. Pese a los efectos positivos del plan de estabilización, todavía es muy alto el porcentaje de profesores/as no permanentes.
7. En el doble grado, tasas de participación y evaluación en el Programa de Evaluación Docente, aunque han mejorado bastante respecto a años anteriores, pueden todavía ser mejorables.
8. Persiste el problema de la alta tasa de abandono.
9. Escasa participación del PAS en las encuestas de satisfacción.
10. Baja participación en las encuestas a egresados.
11. Necesidad, por parte de las instituciones y las empresas relacionadas con las prácticas externas, de canalizar la admisión de aquellos alumnos que no pudieron hacerlas por la situación sanitaria.

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

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	D1. Todavía se advierte ocasionalmente falta de implicación en una parte del alumnado en el SGIC que es susceptible de mejora. D2. Aún se puede mejorar la retroalimentación sobre la efectividad de las medidas adoptadas. D3. Falta de compromiso en casos puntuales y concretos por parte de algunos miembros del profesorado y del alumnado en relación con el cumplimiento de las medidas arbitradas para mantener la calidad de la docencia on line como consecuencia de la pandemia COVID 19.	Ver apartado 1	Puesta en marcha de un sistema interno de motivación de los agentes implicados.	Actas de reunión de SGIC recogidas en la presente memoria.	Vicedecanato de Calidad y Coordinación del título.	Año académico 2020-21	En proceso
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	D4. Aunque se ha hecho un esfuerzo de homogeneización, aún es sensiblemente distinto el calendario de trámites administrativos y de la actividad docente. D5. Persiste la necesidad de incorporar de forma más activa al alumnado en el proceso de Coordinación.	Ver apartado 2	Transmisión al decanato de la necesidad de transmitir al Rectorado que es necesario acompañar el calendario de trámites administrativos y docentes Puesta en marcha de un sistema de implicación y retroalimentación del alumnado con las medidas ya indicadas en la presente memoria.	Actas de reunión de SGIC	Vicedecanato de Calidad y coordinación del título.	Año académico 2020-21	No realizado
Personal Académico	D6 Pese a los efectos positivos del plan de estabilización, todavía es muy alto el porcentaje de profesores/as no permanentes. D7 En el doble grado, tasas de participación y evaluación en el Programa de Evaluación Docente, aunque han mejorado bastante	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 y Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo.	Año académico 2020-21	No realizado

	respecto a años anteriores, pueden todavía ser mejorables.						
Sistema de quejas y sugerencias							
Indicadores de resultados	D8 Persiste el problema de la alta tasa de abandono.	Ver apartado 5.1	Continuar la vigilancia de los indicadores de resultado	Tasa de abandono (ICM5)	Vicedecanato de Calidad y coordinador de Grado.	Año académico 2020-21	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	D9 Escasa participación del PAS en las encuesta de satisfacción.	Ver apartado 5.2	Transmitir la importancia de las Encuestas de Satisfacción al PAS	Número de participantes en las encuestas	Vicedecanato de Calidad y coordinador de Grado	Año académico 2020-21	En proceso
Inserción laboral	D10 Baja participación en las encuestas a egresados.	Ver apartado 5.3	Continuación y reforzamiento del sistema interno de encuestas a egresados	Número de participantes en las encuestas	Vicedecanato de Calidad	Año académico 2020-21	En proceso
Programas de movilidad							
Prácticas externas	D11 Necesidad, por parte de las instituciones y las empresas relacionadas con las prácticas externas, de canalizar la admisión de aquellos alumnos que no pudieron hacerlas por la situación sanitaria.	Ver apartado 5.5	Reforzar las actuaciones de la Oficina de Prácticas de la Facultad.	Número de estudiantes que realizan prácticas en empresas.	Decanato de la Facultad.	Año académico 2020-21	En proceso
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación							

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN PERMANENTE DE LA JUNTA DE FACULTAD DE
COMERCIO Y TURISMO EL DÍA 11 DE DICIEMBRE DE 2020