



VICERRECTORADO DE CALIDAD

| | |
|-------------|-------------------------------------|
| RUCT | MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO |
| 2500981 | GRADO EN TURISMO |

| | |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| Universidad/es participantes | Centro |
| UCM | FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO |

| Créditos | Doble grado/máster | Curso de implantación | Prácticas externas | Programas de movilidad |
|-----------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| 240 | | 2009-10 | SI | SI |

| ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA | | | |
|--|------------------------------|----------------------------|---------------------|
| Verifica | Modificación Verifica | Seguimiento externo | Acreditación |
| 2009 | 2019 | 2022 | En evaluación |

CURSO 2022-23
OFICINA PARA LA CALIDAD

INDICE

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

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 de manera satisfactoria.

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:

| Cargo en la Comisión | Nombre | Colectivo / Organismo |
|-----------------------------|------------------------|----------------------------------|
| Presidenta | Yolanda Romero Padilla | Vicedecana de Estudios y Calidad |
| Secretaria | Coral Illana Rodríguez | Representante PAS |
| Vocal | Adolfo Millán Aguilar | Representante PDI |
| Vocal | Amparo Carrasco Pradas | Representante PDI |
| Vocal | Javier Curiel Díaz | Representante PDI |

| | | |
|------------------|---|---|
| Vocal | Ana Isabel Rosado Cubero | Representante PDI |
| Vocal | Clara Martín Duque | Representante Resto de PDI / Coord. Doble Grado en Turismo y Comercio |
| Vocal | Sara Jiménez Peña | Representante de Estudiantes |
| Vocal | Lidia de la Morena Fernández | Representante de Estudiantes |
| Invitados | | |
| Invitada | Francis Blasco | Decana de la Facultad |
| Invitada | Milagros Serrano Cambroner | Coordinación Grado en Turismo |
| Invitada | Mercedes Rubio Andrés | Coordinación Grado en Comercio |
| Invitada | Lourdes Susaeta | Coordinación Master en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras |
| Invitado | Pablo Garrido | Coordinación Máster Comercio Electrónico |
| Invitado | Ignacio Ruiz Guerra | Coordinación Máster en Planificación de Destinos Turísticos |
| Invitada | Matilde Fernández-Cid | Coordinación Máster en Consumo y Comercio |
| Invitados | Manuel de la Calle Vaquero Diana Gómez Bruna | Coordinación Programa Doctorado Interuniversitario en Turismo |
| Invitado | Antonio Santos del Valle | Agente externo: Director Departamento de Relaciones Institucionales y Turismo - Innova Tax Free |
| Invitado | Alfonso Castellano | Agente externo: CEO – High Tech / Petit Palace Hoteles |
| Invitado | Armando Rodríguez Ocaña | Agente externo: Presidente de la Fundación Ciudad y Comercio |

Durante el curso 2022-2023 no se han producido cambios en la Comisión.

La relación nominal de la composición de la Comisión de Calidad actualizada se encuentra publicada en la web de la Facultad: <https://comercioyturismo.ucm.es/file/relacion-nominal-de-los-responsables-del-sgic>

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

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

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

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

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

Sesiones:

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

La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de 48 horas y contendrá el orden del día de la reunión.

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

Adopción de acuerdos:

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

Efectos de los acuerdos:

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

Adicionalmente en el Centro existen otras comisiones que, en principio, no tienen relación directa con la Comisión de Calidad, excepto en cuestiones puntuales o relacionadas con reclamaciones. En este sentido, en el centro existe una Comisión de Ordenación Académica, cuyas funciones se refieren básicamente a la gestión ordinaria de la actividad académica: tramitación de plazas o carga docente, mientras que la de Calidad aborda las mejoras en los sistemas de funcionamiento y los problemas operativos detectados, por lo que no hay una relación directa entre ambas. Ahora bien, en algunos casos, la Comisión de Calidad analiza las mejoras en la normativa de trabajo fin de grado y, una vez dictada y aprobada la normativa, su puesta en marcha y organización es función de la Comisión Académica. Especialmente se destaca en el curso 2022-2023 la elaboración de Directrices y recomendaciones para la evaluación en convocatoria ordinaria y extraordinaria, las Directrices para la evaluación fuera de convocatoria oficial por incidencias y el trabajo de análisis y mejora durante el proceso de preparación de documentación para la renovación de acreditación del título.

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

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso 2022-2023 se han celebrado cinco reuniones ordinarias y tres extraordinarias de la Comisión de Calidad, cuyas fechas y contenidos se detallan a continuación:

| Fecha | Temas tratados | Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados |
|---|---------------------------|---|
| Reunión ordinaria: 21 de septiembre de 2022 | Informe de la presidenta. | <ul style="list-style-type: none">● Bienvenida a nuevos integrantes: Manuel de la Calle como Coordinador de Doctorado, en sustitución de María García Hernández.● Estado de Seguimientos ordinarios obligatorios de la Fundación Madri+d: se presentaron alegaciones y está pendiente la recepción de los informes definitivos.● Apertura de plazo para elaboración de memorias de seguimiento anual de la UCM.● Adaptación de los Planes de Estudios al nuevo Real Decreto. |

| | | |
|---|---|--|
| | Aprobación de informe de autoevaluación para seguimiento voluntario | <ul style="list-style-type: none"> Se aprueban los informes de autoevaluación para el seguimiento voluntario para los títulos: Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras |
| Reunión ordinaria: 28 de octubre 2022 | Informe de la presidenta. | <ul style="list-style-type: none"> Se informa que la Fundación Madri+d ha enviado los informes definitivos y que se han aceptado las alegaciones presentadas para Grado en Comercio. Estado de Seguimientos ordinarios voluntarios de la Fundación Madri+d: a la espera de informes provisionales de Máster de Comercio Electrónico y Máster de Gestión de Empresas Hoteleras. Se informa de la propuesta de los nuevos reglamentos de TFG y de TFM. Se informa de las novedades del Vicerrectorado de Estudios para la adaptación de los planes de Estudios al nuevo Real Decreto. Se informa que desde el Vicerrectorado se ofreció la posibilidad de adelantar la renovación de acreditación del curso 23-24 a 22-23 y que los miembros del Equipo Decanal y los Coordinadores decidieron no adelantarlos y continuar con el cauce ordinario para los 4 títulos que tienen que pasar la renovación de acreditación y para los 2 másteres con seguimiento ordinario. Se informa sobre el resultado de la consulta realizada a la Asesoría Jurídica sobre evaluación continua y convocatorias ordinaria y extraordinarias: la Asesoría Jurídica se remitió a un informe de 2020 con una consulta similar. |
| | Aprobación, Memorias anuales de seguimiento de los títulos oficiales | <ul style="list-style-type: none"> Se aprueban Memorias anuales de seguimiento de los títulos oficiales de Grado y Máster impartidos en la Facultad de Comercio y Turismo. |
| Reunión extraordinaria: 12 de Diciembre de 2022 | Análisis, y medidas a adoptar si procede, de los informes provisionales de seguimiento voluntario de la Fundación Madri+d correspondientes a Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras | <ul style="list-style-type: none"> Se informa sobre el resultado del Informe provisional de seguimiento voluntario del Máster Universitario en Comercio Electrónico: todas las dimensiones han recibido valoración satisfactoria B. Se informa sobre el resultado del Informe provisional de seguimiento voluntario del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras: se ha logrado mejorar los resultados pero una de las dimensiones sigue valorada con recomendaciones "C".. Se analizan los informes: para el Máster en Comercio Electrónico no se presentarán alegaciones; para el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, se acuerda presentar alegaciones en la dimensión valorada con "C", dado que se hace alusión a recomendaciones ya atendidas por la facultad (implantación de encuesta a empleadores y datos sobre satisfacción de egresados). |
| | Análisis, y medidas a adoptar si procede, de los informes provisionales de seguimiento anuales de la Universidad Complutense de Madrid | <ul style="list-style-type: none"> Se analizan las medidas a tomar de los informes provisionales de seguimiento anuales de la Universidad Complutense de Madrid La Vicedecana hace un resumen de las propuestas más destacadas que se han hecho en la Comisión (a trabajar en varios años): <ul style="list-style-type: none"> Información pública: incorporación de información y/o actualización (revisión sistemática continua) Evaluar y destinar recursos para fomentar la participación en las encuestas de egresados Incorporar un formulario para los datos de participación del profesorado en los proyectos de innovación docente Recogida de información sobre el porcentaje de Doctores Acciones específicas para disminuir la tasa de abandono en grados (>15%), otras medidas para reducirlo como el seguimiento de asignaturas con peor rendimiento Acciones de mejora para reducir el profesorado no permanente y aumento del número de sexenios. |
| Reunión ordinaria: 07 de Febrero del 2023 | Informe de la presidenta. | <ul style="list-style-type: none"> Se informa de reunión mantenida con Vicerrectorados de Estudios y de Calidad: delimitación de calendario para la renovación de la acreditación de los títulos distribuidos entre curso 2022/2023 y 2023/2024, todos los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo se han distribuido para el curso 2023/2024, siendo el año de |

| | | |
|--|---|--|
| | | <p>referencia el curso 2022/2023. Se establece como fecha límite para modificar los Planes de Estudio de las titulaciones y su envío a Rectorado junio de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se informa sobre el documento aprobado por la reunión de la Conferencia de Decanas y Decanos de Turismo (CEDTUR) que establece directrices para la modificación de los estudios Grado en Turismo con la finalidad de que las universidades tengan un 50% de base común y el otro 50% especialización propia de cada Universidad. ● Se informa sobre la reunión convocada por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales para empezar a trabajar sobre la puesta en marcha de un Grado de Estudios Asiáticos. |
| | Análisis de informes de seguimiento de los títulos correspondientes al curso 21-22 y aprobación, si procede, de acciones de mejora. | <ul style="list-style-type: none"> ● La mayoría de las alegaciones que se presentaron han sido admitidas y respecto al resto de recomendaciones se deben tener en cuenta las medidas del plan de acción para el siguiente curso. |
| | Propuesta y aprobación, si procede, de directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatoria ordinaria y convocatoria extraordinaria | <ul style="list-style-type: none"> ● Se ha detectado carencia de directrices sobre evaluación continua y evaluación extraordinaria, si bien se dispone de recomendaciones emitidas en el informe de Asesoría Jurídica de la UCM ya informadas en Junta de Facultad en Comisión de Calidad. ● Se han detectado también incidencias y carencia de directrices claras a la hora de realizar pruebas de evaluación fuera de convocatoria oficial. ● Tras un intenso debate se concluye que: <ul style="list-style-type: none"> - El sistema de evaluación debe ser igual en convocatoria ordinaria y extraordinaria. Manteniendo la proporción de peso de las distintas pruebas evaluables. Siempre respetando lo establecido en Memoria verifica y la Guía docente. - La necesidad de definir qué es evaluación continua: actividades de evaluación realizadas durante el periodo de impartición de clases. - Necesidad de marcar un porcentaje de recuperación en convocatoria extraordinaria mínimo: 50% al cual se le pueda sumar la calificación obtenida durante la evaluación continua. - Además se plantea y se recomienda la posibilidad de poder recuperar el resto de pruebas susceptibles de recuperación aplicando el mismo porcentaje previsto para convocatoria ordinaria. ● La comisión acuerda confeccionar un documento que incluya estas conclusiones y seguir trabajando en él en reuniones posteriores, dejando plazo para la reflexión. |
| Reunión ordinaria: 30 de Marzo de 2023 | Informe de la presidenta. | <ul style="list-style-type: none"> ● Se informa sobre las directrices recibidas de Asesoría Jurídica UCM respecto a plazos de conservación de exámenes y pruebas de evaluación. Siguiendo estas directrices se ha informado al profesorado que el plazo de custodia de las pruebas de evaluación se amplía a 5 años, siempre dentro de las instalaciones en los espacios establecidos para ello por el centro y el departamento. ● Se informa que en Comisión de coordinación de grados se trató el asunto de la realización de actividades fuera del Centro y la cobertura de dichas actividades por el seguro escolar. Esta cuestión ha sido trasladada al Equipo Decanal, que establecerá directrices para la organización de este tipo de actividades y se divulgará en web y mediante correo electrónico. ● Se informa que se han recibido peticiones para la unificación de los calendarios de Másteres Oficiales y próximamente se trabajará en ello en una reunión específica con los coordinadores de máster. |
| | Directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatoria ordinaria y convocatoria extraordinaria | <ul style="list-style-type: none"> ● Se expone el documento de trabajo con las conclusiones de la reunión anterior. ● Se debaten varias líneas de mejora del documento: (1) revisión de otras normativas universitarias sobre evaluación fuera de convocatoria por incidencias (ej. EVAU) u otras normativas como la laboral o administrativa para poder delimitar los casos de incidencia motivadas por salud; (2) esclarecer si toda actividad que el alumno |

| | | |
|--|---|---|
| | | <p>haya aprobado en evaluación ordinaria se mantiene para la evaluación extraordinaria o si es potestad del profesor; (3) establecer si el documento será directriz, recomendación o contemplará ambas (ej. recuperación obligatoria del 50% de la calificación de la asignatura y recomendable al menos, el 70%).</p> <ul style="list-style-type: none"> Tras un debate entre los miembros de la Comisión sobre estas cuestiones se concluye que se revisarán las casuísticas por incidencias relacionadas con la salud, se decidirá si el documento debe ser una directriz o una recomendación y se modificará el texto con el fin de que los estudiantes tengan la oportunidad real de aprobar la asignatura. La redacción del documento será de nuevo sometida a análisis en la siguiente Comisión de Calidad. |
| Reunión extraordinaria: 16 de Mayo de 2023 | Aprobación, si procede, de directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatoria ordinaria y convocatoria extraordinaria | <ul style="list-style-type: none"> Se analiza, debate y aprueba el documento de directrices y recomendaciones para la organización del sistema de evaluación en convocatoria ordinaria y extraordinaria, que incluye las conclusiones establecidas en las reuniones de trabajo previas de la Comisión. El documento fue remitido para su revisión y aprobación en la siguiente Junta de Facultad (18 de mayo). |
| Reunión extraordinaria: 8 de Junio de 2023 | Plazos de renovación de acreditación | <ul style="list-style-type: none"> Se informa que se ha producido un adelanto en la renovación de la acreditación de los títulos de la Facultad con respecto a la previsión que hace unos meses envió el Rectorado. En una primera fase los títulos a renovar serán: Grado en Comercio, Grado en Turismo, Máster en Comercio Electrónico, y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, para estos títulos la fecha límite de entrega de la documentación será el 15 de julio. En una segunda fase serán sometidos a renovación el Máster en Consumo y Comercio y el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, indica además que plazos posibles para la visita del panel, y tipología del informe de autoevaluación y de la visita según los últimos informes de acreditación, seguimiento ordinario y cambios en la Memoria Verifica desde la última renovación de acreditación. La Vicedecana somete a votación de la Comisión la fecha más idónea para la visita del panel de renovación de acreditación de los títulos de la fase primera (septiembre u octubre de 2023) y de la fase segunda (enero, febrero o marzo de 2024). La Comisión considera y aprueba la fecha más idónea para la visita del panel en el caso de la fase primera, sea el mes de octubre de 2023, y en el caso de la fase segunda, sea el mes de marzo de 2024. |
| | Aprobación de informes de autoevaluación de seguimientos ordinarios | <ul style="list-style-type: none"> Se aprueban los informes de autoevaluación de seguimientos ordinarios del Máster en Consumo y Comercio y el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos |
| Reunión ordinaria 12 Julio de 2023 | Informe de la Presidenta | <ul style="list-style-type: none"> Se informa de la aprobación en Junta de Facultad (mayo) las directrices y recomendaciones de evaluación (C. Ord y Extr.) y evaluación por incidencias. Se informa que la nueva Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario afectará al proceso de renovación de profesorado asociado y a la gestión de plazas de profesorado a tiempo completo. También establece limitaciones para la realización de tareas de gestión por parte del del profesorado asociado (ej. coordinación de asignaturas). |
| | Revisión y aprobación, si procede, informes de autoevaluación para la renovación de acreditación de los títulos Grado y Máster | <ul style="list-style-type: none"> Se analiza y aprueban los informes de autoevaluación para la renovación de acreditación de los títulos Grado en Comercio, Grado en Turismo, Máster en Comercio Electrónico y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. Se destacan tres temas globales a los que se les debe hacer seguimiento durante los próximos cursos: la estructura del PDI que imparte clase en los títulos, la adaptación de las aulas a lo establecido en el RD 640/2021 y la evolución de la participación de los grupos de interés, especialmente de estudiantes. |

| | |
|---|--|
| <p>Revisión y aprobación, si procede, de Protocolo para la defensa del Trabajo Fin de Máster en modalidad Business Game (TFM-BG).</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Se informa de la problemática: la modalidad de TFM Business Game (TFM-BG), es una mejora implantada en los títulos. En la actualidad se establece como requerimiento general haber superado todos los ECTS de la titulación para poder defender el TFM. Sin embargo, la modalidad de TFM-BG presenta características particulares: trabajo en equipo, empleo de simulador está programado durante varias semanas y los equipos comienzan el trabajo antes de los exámenes extraordinarios y de las prácticas curriculares. Cuando el programa de trabajo del TFM-BG comienza y se desarrolla todavía no se sabe si superarán todas las asignaturas. Tampoco si terminarán las prácticas curriculares (cuya fecha límite de realización es hasta el 30 de agosto). ● Se informa de consulta realizada a Sección de Régimen Académico de la UCM, en la que informan que permiten que el centro establezca un acuerdo para gestionar los casos específicos de TFM-BG. ● Se aprueba un protocolo específico para la defensa del TFM-BG con el siguiente contenido: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se podrá defender el TFM-BG en convocatoria ordinaria, aunque no hayan terminado las prácticas curriculares o con asignaturas no superadas en convocatoria extraordinaria. ○ La calificación del TFM-BG de los alumnos que no han superado todas las asignaturas se conservará hasta el siguiente curso académico. La calificación no se consolidará en actas hasta la superación de todos los ECTS requeridos. ● El documento se elevará a Junta de Facultad para su revisión y aprobación. |
|---|--|

El SGIC de la Facultad está perfectamente implantado y no se han detectado problemas en su funcionamiento, todos los colectivos participan activamente en las reuniones celebradas. Hay que destacar la implicación del alumnado durante el curso 2022-2023, asistiendo y participando en todas las reuniones de la Comisión. La Comisión del título permite discutir, proponer, organizar y trabajar temas y mejoras de carácter operativo y específico de la titulación durante el curso, en el marco de las normas vigentes del centro y del plan de estudios. Por su parte, la Comisión de Calidad permite discutir, proponer, organizar y trabajar temas de carácter transversal y estratégico, que puede implicar, en su caso, la elevación de propuestas de modificación de normas del centro o de los planes de estudio.

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

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|-------------|
| <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> | |

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

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

El coordinador es el responsable del seguimiento académico de la titulación. Especialmente, se encarga de que se lleven a cabo todas las actuaciones previstas en la memoria de verificación del título y en la normativa de la UCM sobre garantía de calidad de los títulos. Como representante de la titulación, el coordinador realiza las tareas de gestión académica internas al Grado, así como las tareas externas que resultan necesarias para la adecuada coordinación de las titulaciones dentro de la Facultad de Comercio y Turismo y, en general, de toda la UCM. En particular, de acuerdo con la normativa general de la UCM sobre el Trabajo de Fin de Grado, el coordinador garantiza que la asignación de temas y tutores, los plazos de entrega y cualquier otro aspecto relacionado con estos trabajos se desarrolle conforme a lo establecido. Desde el 1 de marzo de 2021 la coordinadora del Grado en Turismo es la profesora M^a Milagros Serrano Cambronero.

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

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

En el curso 2022-2023, las reuniones de la Comisión del Grado en Turismo se han realizado conjuntamente con las Comisiones 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.

A lo largo del curso 2022-2023 se han celebrado tres reuniones ordinarias de la Comisión de Grado, cuyas fechas y contenidos se detallan a continuación:

| Fecha | Temas tratados | Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados |
|--|--|---|
| Reunión ordinaria: 17 de Noviembre de 2022 | Información relevante para la coordinación | <ul style="list-style-type: none"> • Se informa que en el curso 2023-24 se va a llevar a cabo el proceso de acreditación de los títulos de Turismo y Comercio. • Se recuerdan aspectos importantes de la organización de la docencia: las Guías docentes deben estar actualizadas y conformes a Memoria de los títulos, conservación adecuada de evidencias de evaluación (uso recomendado del campus virtual para entregas y seguimiento de la asignatura). Las evidencias físicas deberán conservarse en el Seminario de Departamento asignado en la Facultad de Comercio y Turismo hasta finalizar el siguiente curso siempre que no esté sujeto a revisión y otras incidencias en cuyo caso el plazo de conservación es mayor. Si el profesor no contara con espacio suficiente en su Seminario debe comunicarlo a su departamento y a Decanato para que se le asigne un espacio alternativo. • Se abre un debate acerca del almacenamiento de evidencias que superen los límites del campus y se recuerda que aparte de Google Drive, tenemos también el UCM Drive. • Se abre un debate acerca de si el Cronograma de las asignaturas debe ser el mismo para todos los profesores que imparten la misma asignatura y si éste debe estar publicado en el campus Virtual. Se recomienda que esté colgado en el campus, porque es orientativo y que sea lo más similar posible para todos los grupos. • En segundo lugar, se informa que se está trabajando para establecer un procedimiento de quejas para el personal de la Facultad que quedará disponible en la web. |
| | Principales debilidades y acciones de mejora asociadas a los títulos detectados en las Memorias de Seguimiento de los títulos. | <ul style="list-style-type: none"> • Se informa de las principales debilidades y acciones de mejora en Grado en Turismo a partir de la Memoria de Seguimiento del año académico 2021-22 recientemente aprobada en Junta de Facultad. Las principales debilidades afectan a PDI son relativas a la estructura de profesorado permanente/no permanente, ausencia del dato estadístico del número de doctores, alta tasa de abandono, escasa participación del PAS, alumnado y egresados en la encuesta de satisfacción. Acciones de mejora que se están implementando: <ul style="list-style-type: none"> - Estudiar en la Comisión de Calidad. Posible modificación dato memoria de verificación. - Campaña de comunicación y reunión con delegados y representantes de estudiantes. - Mantenimiento encuestas a egresados |

| | | |
|--|--|--|
| | Informe a cargo de la Vicedecana de Estudios y Calidad la profesora Yolanda Romero | <ul style="list-style-type: none"> Se informa que próximamente se enviará el formulario de coordinación de asignaturas a los profesores. Se informa que la Comisión de Calidad va a trabajar en un documento con indicaciones sobre la evaluación en convocatoria ordinaria y extraordinaria para su debate y aprobación en Junta de Facultad. Este documento tendrá en cuenta el informe de Asesoría Jurídica UCM, cuyas conclusiones se resumen: <ul style="list-style-type: none"> Los alumnos tienen derecho a ser evaluados en dos convocatorias por curso académico. El establecimiento de una evaluación continua que computase en la nota final más del 50%, [...], impediría al estudiante, el ejercicio del derecho a la segunda convocatoria extraordinaria. La UCM debería permitir al estudiante que no pueda o no quiera seguir la evaluación continua, la posibilidad de optar por un examen global que le permitiera obtener la máxima calificación (al menos en la convocatoria extraordinaria), o en su defecto, que el porcentaje asignado a la evaluación continua o, en su caso, las prácticas de carácter obligatorio, le permitiera aprobar la asignatura en dicha convocatoria extraordinaria |
| Reunión ordinaria: 17 de Marzo de 2023 | Información relevante para la coordinación | <ul style="list-style-type: none"> Se recuerda que en el curso 2023-24, se va a llevar a cabo el proceso de acreditación de los títulos de Turismo y Comercio. |
| | Reunión con delegados: principales conclusiones | <ul style="list-style-type: none"> Se informa de reunión mantenida con delegados/as de curso, que ha resultado muy positiva. Los estudiantes valoran de forma positiva: la inclusión de tecnologías (mayor diferenciación en el mercado laboral), el contacto con el sector (salidas técnicas), calidad de la docencia, trabajo en equipo, exposiciones orales. Se proponen como mejoras: publicación de guías docentes en el campus, revisar solapamiento en algunas asignaturas, aplicación de las horas prácticas establecidas en todas las asignaturas (Guía de Organización Docente), adaptar los programas al tiempo disponible (cronograma) para ello, se sugiere una mayor especialización y una menor contextualización, insistir en la coordinación de asignatura para los distintos grupos, mejorar la retroalimentación en actividades. Se abre un debate acerca de las salidas técnicas, en el cual algunos profesores plantean la necesidad de incluir salidas de campo en sus asignaturas y la dificultad o imposibilidad de realizarlas. Se abre un debate acerca de las horas de prácticas establecidas en todas las asignaturas (Guía de Organización Docente). Se plantea que en una próxima reunión con los delegado/as se les recuerde la importancia y compromiso que los estudiantes deben tener durante la realización de las prácticas en las horas de clase. Se recuerda la obligatoriedad de desglosar a los estudiantes en dos grupos para las prácticas. |
| | Informe a cargo de la Vicedecana de Estudios y Calidad la profesora Yolanda Romero | <ul style="list-style-type: none"> Se informa sobre el documento de directrices para la actualización de los planes de estudio de Grado en Turismo, elaborado por la Conferencia Española de Decanas y Decanos en Turismo (CEDTUR). Estas directrices se han elaborado tras un proceso de consulta a empleadores, egresados y profesorado, así como de revisión de planes de estudio en turismo nacionales e internacionales. En el documento se establecen materias, resultados de aprendizaje y contenidos con la finalidad de que sean incorporados de manera común en el 50% de la carga de ECTS (120 ECTS) de los planes de estudio en turismo. Se informa de la oferta de asignaturas que se impartirán en inglés: Direct Marketing and Relational Marketing; Products and Services Policies; Merchandising and Category Management; Commercial Simulation; Marketing Business to Business; Quality Management; Coaching and Personal Development; Business English; English for international Business; Accounting Control of Commercial Companies; Consumer Behaviour; Entrepreneurship in Tourism Industry; Quality Management; English IV. Indica que se ha propuesto |

| | | |
|---|--|--|
| | | <p>ampliar la oferta de asignaturas en inglés de Grado en Turismo ya que respecto a Grado en Comercio se oferta menos. Para ello, se han propuesto las asignaturas de Events Management y Tourism, sustainability and environment, si bien esta segunda está pendiente de aprobación y comunicación oficial por parte del Departamento. Recuerda que para impartir estas asignaturas el profesorado debe reunir unos requisitos específicos para acreditar el nivel de inglés.</p> |
| Reunión ordinaria: 22 de Junio de 2023 | Información relevante para la coordinación | <ul style="list-style-type: none"> ● Se informa a los coordinadores de la necesidad de revisar las guías docentes, fundamentalmente si hay algún cambio en los criterios de evaluación para el curso 2023-24. ● Desde el Vicedecanato de Estudios y Calidad, se indica que el procedimiento a seguir es que los coordinadores de asignatura envíen a los departamentos las guías para su aprobación, y posteriormente los departamentos o profesores al Vicedecanato con copia a las coordinadoras. ● Solo en los casos de cambios de criterios de evaluación se deben enviar previamente a la coordinadora del Grado en Turismo, ya que los apartados de competencias y actividades docentes se revisaron en el curso anterior y no deberían ser objeto de modificación. ● Debido a la importancia del proceso de acreditación de los títulos de la Facultad, se ha convocado a la presente reunión a los coordinadores del curso académico 22-23 y del próximo 23-24. ● En relación con la renovación de coordinadores, se informa que según la LOSU (Art. 79 apartado b), el profesorado asociado no puede desempeñar funciones estructurales de gestión y coordinación. Por tanto, los profesores coordinadores de asignatura deberían ser profesores a tiempo completo en la universidad. |
| | Informe a cargo de la Vicedecana de Estudios y Calidad la profesora Yolanda Romero | <ul style="list-style-type: none"> ● Se informa que el plazo de renovación de acreditación se ha adelantado, por lo que las evidencias que serán objeto de auditoría y seguimiento serán las del curso 21-22, en caso de mejoras se contempla añadir el curso 2022-23. La visita del panel está prevista para octubre de 2023. Según establezca el panel de visita, podrá solicitarse la participación del profesorado en las entrevistas del panel y en otros requerimientos de documentación. Son evidencias fundamentales que afectan al profesorado las guías docentes, las actividades de evaluación y los exámenes. ● Se recuerda que los exámenes no deben almacenarse fuera de la Facultad. Se recuerdan las indicaciones que deben seguirse, aprobadas por la Facultad de Comercio y Turismo y disponibles para su consulta en el siguiente link (apartado 10 sobre material de evaluación): https://comercioyturismo.ucm.es/file/gui%CC%81a-de-organizacion%CC%81n-docente-facultad-de-comercio-y-turismo ● Para un correcto archivo de los exámenes se ha preparado desde la coordinación de los grados un modelo de plantilla de archivo de exámenes que se pondrá a disposición de los coordinadores de asignatura. ● Se revisa el documento con las Directrices de evaluación de 18 de mayo de 2023, aprobado por Junta de Facultad y que afecta a las pruebas de la convocatoria ordinaria y extraordinaria. Se recuerda que las directrices son de obligado cumplimiento y se deben tener en consideración, mientras que las recomendaciones son de cumplimiento voluntario. La convocatoria ordinaria y extraordinaria tienen que tener el mismo sistema de evaluación. Se aclara que la evaluación continua incluye el periodo de impartición de clases y todas las pruebas realizadas junto con el examen de la convocatoria ordinaria. El mínimo obligatorio recuperable en la convocatoria extraordinaria es del 50% y recomendable el 70%. Se recuerda que las calificaciones de evaluación continua obtenidas por el alumnado se pueden guardar para la convocatoria extraordinaria. Se acuerda que las directrices se envíen junto con la presente acta para que los coordinadores lo puedan tener a disposición cuanto antes. ● A continuación, se abre un amplio debate sobre este documento, del que se destacan cuestiones como: dificultad de recuperar pruebas realizadas en clase; posible desincentivación del trabajo del alumno durante el periodo de |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>impartición de clases por la oportunidad de recuperar las pruebas en convocatoria extraordinaria; problemática de evaluar trabajos realizados durante el periodo no lectivo (falta de seguimiento), presentados por los alumnos en la convocatoria extraordinaria; problema de recuperar de forma individual en convocatoria extraordinaria, trabajos establecidos para la convocatoria ordinaria como grupales (afecta a la adquisición de competencias grupales). Se indica que a pesar de las dificultades planteadas prevalece el derecho del alumno de poder superar la asignatura en evaluación extraordinaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se resuelven o se establecen recomendaciones a otras dudas planteadas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se recomienda para los trabajos realizados en grupo se configuren previamente actividades grupales en el campus virtual en lugar de individuales para evitar errores en entregas y calificaciones. ○ Se recuerda que, aunque la UCM es una universidad presencial, no hay un mínimo de asistencia obligatoria al aula, por lo que no se puede impedir la presentación de los estudiantes a las pruebas de evaluación por falta de asistencia. ○ Se recuerda que el campus virtual se debe usar para subir las calificaciones desglosadas y el alumno tiene derecho a revisar las calificaciones de las pruebas realizadas. La fecha de revisión del examen puede emplearse para revisar el resto de las pruebas de evaluación continua, si bien es mejor hacerlo paulatinamente y que las notas de las pruebas realizadas durante el curso se revisen con anterioridad |
|--|--|---|

Durante el curso 2022-2023, se han mantenido y mejorado los mecanismos de coordinación horizontal dado que las coordinadoras de los Grados (Comercio, Turismo y Doble-Grado), mantienen reuniones constantes tanto de manera formal, como se refleja en las actas, como de manera informal a través de email u otros mecanismos de comunicación.

Durante el curso 2022-2023, se han mantenido y mejorado los siguientes mecanismos de coordinación vertical implantados en el curso 2021-2022- que se centraron en:

- Incorporación del alumnado en los procesos de coordinación: mejora de la comunicación con los alumnos a través de reuniones anuales con los delegados de curso.
- Creación de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación con los tutores e informarles de los procedimientos.
- La Coordinación entre las Comisiones de TFG de los Grados de Comercio y Turismo, celebrando reuniones conjuntas cuando es necesario y homogeneizando procedimientos y documentación.
- Invitación de las coordinadoras de las titulaciones a las reuniones del equipo decanal.

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

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|-------------|
| F3. El alumnado dispone en la página web de toda la información sobre el Grado y sobre los responsables de la Coordinación. | |
| F4. El alumnado dispone de la Guía Docente con toda la información relevante de las Asignaturas a cursar anualmente actualizadas. | |
| F5. Las normas y directrices de coordinación son las mismas en | |

| | |
|---|--|
| todos los grados que se imparten en la Facultad. | |
| F6. Los tutores de Trabajo Fin de Grado disponen de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación. | |

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

En el curso 2022-23 fueron 147 los/as profesores/as que impartieron docencia en el Grado de Turismo, con las siguientes categorías:

| Categoría | Personas | % de Personas | Créditos Impartidos | % de Créditos Impartidos | Sexenios |
|--------------------------------------|----------|---------------|---------------------|--------------------------|----------|
| Asociado | 82 | 55,8% | 587,35 | 59,6% | 0 |
| Asociado Interino | 5 | 3,4% | 28,20 | 2,9% | 0 |
| Ayudante | 2 | 1,4% | 9,00 | 0,9% | 0 |
| Ayudante Doctor | 19 | 12,9% | 129,00 | 13,1% | 0 |
| Catedrático de Escuela Universitaria | 2 | 1,4% | 15,00 | 1,5% | 0 |
| Catedrático de Universidad | 3 | 2,0% | 15,00 | 1,5% | 11 |
| Colaborador | 1 | 0,7% | 14,00 | 1,4% | 2 |
| Contratado Doctor | 11 | 7,5% | 71,70 | 7,3% | 4 |
| Contratado Doctor Interino | 5 | 3,4% | 32,75 | 3,3% | 0 |
| Emérito | 1 | 0,7% | 1,00 | 0,1% | 6 |
| Titular de Escuela Universitaria | 1 | 0,7% | 1,50 | 0,2% | 0 |
| Titular de Universidad | 15 | 10,2% | 80,20 | 8,1% | 14 |
| TOTAL | 147 | | | | 37 |

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, situándose en el 55,8 % en el curso 2022-2023. Esta cifra supone un pequeño aumento con respecto los últimos que eran del 50,4% en el curso 2018-2019, el 54,7 % en el curso 2019-2020, el 50,87 % en el curso 2020-2021 y del 50%, 2021-2022. 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 permanente o temporal susceptible de promoción 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.

Respecto al número de sexenios de investigación, suman un total de 37 en el curso 2022-2023, lo cual implica un aumento, aunque mínimo, con respecto al curso 2021-2022, cuando eran 36, y supuso un aumento importante con respecto al curso 2020-2021, cuando eran 26. Este aumento supone un cambio en la tendencia decreciente que venía produciéndose desde el curso 2017-2018, en que la cifra fue la más alta con 43, se mantuvo prácticamente igual en el curso 2018-2019 con 42 sexenios, disminuyendo a 39 en el curso 2019-20, cifra idéntica a la del curso 2016-17.

En el Doble Grado en Turismo y Comercio en el curso 2022-23 fueron 128 los/as profesores/as, con las siguientes categorías:

| Categoría | Personas | % de Personas | Créditos Impartidos | % de Créditos Impartidos | Sexenios |
|--------------------------------------|------------|---------------|---------------------|--------------------------|-----------|
| Asociado | 65 | 50,8% | 159,75 | 43,3% | 0 |
| Asociado Interino | 5 | 3,9% | 9,50 | 2,6% | 0 |
| Ayudante | 1 | 0,8% | 0,00 | 0,0% | 0 |
| Ayudante Doctor | 19 | 14,8% | 72,94 | 19,8% | 0 |
| Catedrático de Escuela Universitaria | 2 | 1,6% | 16,50 | 4,5% | 0 |
| Catedrático de Universidad | 1 | 0,8% | 0,50 | 0,1% | 5 |
| Contratado Doctor | 11 | 8,6% | 51,85 | 14,0% | 9 |
| Contratado Doctor Interino | 5 | 3,9% | 13,00 | 3,5% | 1 |
| Titular de Escuela Universitaria | 3 | 2,3% | 0,50 | 0,1% | 0 |
| Titular de Universidad | 13 | 10,2% | 32,50 | 8,8% | 19 |
| Titular de Universidad Interino | 1 | 0,8% | 0,00 | 0,0% | 0 |
| Visitante | 2 | 1,6% | 12,00 | 3,3% | 0 |
| TOTAL | 128 | | | | 34 |

Se observa una estructura de la plantilla muy similar a la del Grado en Turismo, con una elevada presencia de profesores no permanentes. En cuanto al número de docentes (128), es similar al del curso 2021-22 esto puede deberse a que no se ha introducido ninguna optativa nueva. En el curso 22-23 debemos señalar el incremento en el número de ayudantes doctores que ha alcanzado el 14,8% respecto al 12,4% del curso anterior. Mientras que ha disminuido el número de contratados doctores (de 13,2% del 21-22 a 8,6% en el 22-23) y el número de titulares (de 9% 10,9% del 21-22 a 8,6%).

La participación y los resultados del programa Docencia en el curso 2022-2023 en el Grado de Turismo han sido los siguientes.

| GRADO EN TURISMO | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente | 63,02% | 78,70% | 72,90% | 100% |
| IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente | 33,61% | 91,90% | 80,80% | 100% |
| IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado | 97,50% | 88,60% | 90,50% | 95,8% |

| DOBLE GRADO | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente | 38,55% | 86,60% | 74,70% | 100% |
| IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente | 13,25% | 90,50% | 90,50% | 100% |
| IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado | 90,91% | 89,50% | 84,20% | 83,3% |

En el Programa Docencia-UCM, el profesorado se evalúa cada 3 años. Durante estos tres años el profesorado participa en el Plan Anual de Encuestas (PAE) siendo el tercer año cuando se obtiene una evaluación global de la actividad docente solicitada. La tasa de participación en el programa de evaluación docente (Indicador IUCM6) se sitúa en 100% en el curso 2022-2023, siendo la tasa de participación más alta registrada en los últimos años. Esta tasa ha aumentado considerablemente con respecto al 72,9% en el curso 2021-2022, curso en el cual descendió mínimamente con respecto al 78,70% del curso 2020-2021, tasa muy satisfactoria con respecto al 63,02 % del curso 2019-2020 y al 68 % del curso anterior, 2018-2019.

El indicador IUCM-7: para el cálculo se ha tenido en cuenta la participación en el Programa Docencia UCM,

Docencia en extinción y en el Plan Anual de Encuestas. El curso 2022-2023 se sitúa en 100%.

El indicador IUCM-8: Del 100% de los profesores evaluados en el Programa Docencia-UCM en el curso 2022-2023 han obtenido evaluaciones positivas o muy positivas el 95,8%, lo cual supone un aumento con respecto al curso 2021-2022, en el cual era del 90,5%, al curso 2020-2021, en el cual era del 88,6% y similar al curso 2019-2020, en el que esta cifra fue del 97,5 %.

En el Doble Grado en Turismo y Comercio, las tasas de participación y de evaluaciones son iguales a las del Grado en Turismo, situándose el IUCM-6 en 100%, lo que supone aumento con respecto al curso 2021-2022, en el que era de 90,5%, y un aumento significativo con respecto al curso 2019-2020, en el que era de 38,55%. En cuanto al IUCM-7, se sitúa en 100%, valor superior que en el 21-22 y significativamente mayor que en 19-20 (13,25%). Los valores del 19-20 se deben al COVID-19.

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

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

Asimismo, ha sido destacable la participación en numerosos proyectos de Innovación y mejora tanto de la Docencia como de la Calidad de las titulaciones, muchos de ellos interdisciplinares y en colaboración con profesores de otras Facultades y Titulaciones, consiguiéndose una adecuada integración inter-facultativa e inter-departamental. La información sobre proyectos liderados por personal adscrito a la Facultad de Comercio y Turismo está publicada en la web del centro (<https://comercioyturismo.ucm.es/proyectos-de-innovacion-docente-y-calidad-de-la-facultad>). En los últimos cuatro cursos, se han liderado una media de 5'8 proyectos por curso en el centro. Desde 2015 se han liderado una acumulado de 39 proyectos de innovación docente cuyos informes pueden consultarse en el repositorio de la UCM (<https://eprints.ucm.es/view/tipocentroagrupa/pimcd/25/>). Los proyectos liderados por la Facultad en el curso 2022-23 están disponibles en este enlace: https://comercioyturismo.ucm.es/file/convocatoria-2022-proyectosinnova_concedidos.

Debido a la ausencia de información sobre la producción científica del profesorado, se puso en marcha 2021-22 el portal de producción científica de la UCM donde se puede consultar las publicaciones científicas, proyectos de I+D y tesis doctorales dirigidas. <https://produccioncientifica.ucm.es/unidades/780/proyectos>. La UCM también ha puesto en marcha un nuevo repositorio Docta Complutense, donde es posible realizar búsquedas por PDI, departamento o facultad, entre otros y que complementa la información de publicaciones (<https://docta.ucm.es/browse/faculty?value=Fac.%20de%20Comercio%20y%20Turismo&bbm.return=1>).

También cabe destacar la participación y la organización de múltiples actividades complementarias, que podríamos calificar como de extensión universitaria, organizadas para el alumnado, que no serían posibles sin la activa participación del profesorado. Cabe destacar las siguientes (listado completo disponible en este enlace: <https://comercioyturismo.ucm.es/memorias-de-las-actividades-realizadas-en-la-facultad>):

- 7 Julio 2023. Celebración de II Encuentro doctoral del Programa Interuniversitario en Turismo.
- 13, 17, 19 y 27 de abril de 2023: Ciclo de 9 conferencias titulado: Conocer Paradores: entre el respeto a la tradición y los desafíos del futuro.
- 12 de abril de 2023: Conferencia y coloquio: Retos de la nueva LOSU para la Universidad del futuro.
- 9 de marzo de 2023: Conferencia ILUNIUM Hotels, un modelo de negocio. Impartida por D. José Ángel Preciados Fernández, CEO de Ilunuión Hotels.
- 3 de marzo de 2023: Conferencia problemas y potencialidades alrededor de un patrimonio a conocer y preservar.
- 30 de noviembre de 2022: Conferencia impartida por D. Álex López López titulada: LinkedIn como red social clave en tu marca profesional.

- 16-17 de noviembre de 2022. Jornadas Miradas al Turismo desde la Historia del Arte: Recursos para la interpretación del Patrimonio Cultural y Artístico: Las artes decorativas. 27 de Septiembre 2022. Celebración del día internacional del turismo con jornadas vinculadas al Turismo, dedicadas al Turismo en la India.
- noviembre de 2022. Ciclo de conferencias titulado: Región San Martín: Valores Turísticos, Culturales y Gastronómicos. Cuenca Amazónica del Perú.
- 18 de octubre de 2022. D. José Pont Bonell: El Monasterio de Piedra, historia y proyección futura de un centro turístico pionero. Director General de Monasterio de Piedra SA
- 21 y 22 de septiembre de 2022: Celebración de la I Jornada de Turismo, deporte y medioambiente: El golf, mucho más que un deporte.
- Actividades de la semana de la ciencia: Exposición de póster académicos, Itinerario guiado por 8 lugares clave para el colectivo LGBTIQ+ por el barrio de Chueca dentro de la temática “Turismo urbano experiencial” y Visita práctica y técnica, con trabajo de campo, a las almazaras del Sur de la Comunidad de Madrid La Aceitera de la Abuela (Titulcia) La Peraleña (Perales de Tajuña) de producción ecológica.
- Impartición de cursos y seminarios entre los que destacan:
 - 10 de noviembre de 2022: Seminario titulado: Abriendo la caja negra de las redes neuronales: cálculo de sensibilidades con el paquete NeuralSens, impartido por los profesores de la Universidad Pontificia Comillas: Jaime Pizarroso, José Portela y José Luis Arroyo-Barrigüete.
 - 13 y 14 de diciembre de 2022: Seminario online impartido por Francisco Femenia, titulado: La Investigación Científica en turismo: pautas básicas para el planteamiento de una tesis doctoral, de 4 horas de duración: 17.00 a 19.00.
 - 7, 14 y 21 de febrero de 2023: Taller-Seminario impartido por José Antonio Vivancos titulado: La creatividad en comunicación,
 - 2 marzo 2023: Seminario presencial titulado: Utilización del paquete NeuralSens (redes neuronales interpretables),
 - 15 de marzo de 2023: Organizado por la Vicedecana de Ordenación Académica y Profesorado Dr^a Cristina Calle Martínez, se ha celebrado en la Facultad de Comercio y Turismo el seminario de investigación avanzado Investigar eficazmente usando atlas.Ti en Ciencias Sociales.

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

| Nombre del curso | Fecha de realización | Duración | Destinatarios | Nº de participantes |
|---|----------------------------------|----------|--------------------------------|---------------------|
| Modelización estructural basada en varianzas (PLS-SEM) en entorno de R. | 14 de septiembre de 2022 | 8 horas | PDI | 9 |
| Abriendo la caja negra de las redes neuronales: cálculo de sensibilidades con el paquete NeuralSens. | 10 de noviembre 2022 | 3 horas | PDI | 6 |
| Calificaciones en Moodle para el profesorado de Comercio y Turismo | 16 y 18 de noviembre de 2022. | 6 horas | PDI | 15 |
| Seminario de Investigación sobre ATLAS TI aplicado a Ciencias Sociales. | 23 de noviembre de 2022. | 4 horas | PDI | 22 |
| La investigación científica en turismo: pautas básicas para el planteamiento de una tesis doctoral. | 13 y 14 de diciembre de 2022 | 4 horas | PDI y Estudiantes de doctorado | 27 |
| Excel. Nivel básico para el profesorado y personal de administración y servicios de Comercio y Turismo. | 10 y 11 de enero de 2023. | 8 horas | PDI y PAS | 10 |
| Estadística básica para análisis de datos y publicación de resultados en la Facultad de Comercio y Turismo. | 18 y 19 de enero de 2023. | 6 horas | PDI y Estudiantes de doctorado | 30 |
| Utilización del paquete NeuralSens (redes neuronales interpretables). | 2 de marzo de 2023 | 3 horas | PDI | 13 |
| Seminario de investigación avanzado II. Investigar eficazmente usando Atlas.ti en Ciencias Sociales. | 15 de marzo de 2023. | 3 horas | PDI | 7 |
| Análisis Bibliométrico: Uso de SCIMAT. | 31 de mayo y 1 de junio de 2023. | 10 horas | PDI y Estudiantes de doctorado | 23 |

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|---|
| F7. Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación con resultados de evaluaciones positivas y muy positivas. | D1. Pese a los efectos positivos del plan de estabilización, todavía es muy alto el porcentaje de profesores/as no permanentes. |
| F8. Participación continuada del profesorado en proyectos de innovación docente, organización de actividades de extensión universitaria y participación en cursos de formación del profesorado. | |

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El análisis del funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias debe contemplarse dentro de la estructura del SGIC descrito en el apartado 1. Las quejas y sugerencias se transmiten por la comunicación directa de los representantes y miembros de los distintos colectivos incluidos en la estructura del SGIC.

El sistema de quejas y reclamaciones funciona por tres vías:

1. Las reclamaciones por escrito presentadas en la Secretaría de Alumnos o a través del Servicio de Registro.
2. El sistema electrónico de buzón de quejas y sugerencias en la página web del Grado y del Centro.
3. La comunicación directa por otras vías (principalmente con el Equipo Decanal).

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

Según información disponible en el Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria, durante el curso 2022/2023, se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo un total de 26 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por estudiantes, algunas de forma individual y otras de forma colectiva a través de los representantes de estudiantes (delegados de curso, delegación de estudiantes y representantes de los estudiantes electos que son miembros de la Junta de Facultad). Cuando la queja formulada ha sido relativa a un mismo aspecto, se han unido las quejas individualmente formuladas a la queja colectiva y se les ha dado a todas un mismo y único tratamiento y, a su vez, se ha dado una misma respuesta unitaria. Algunas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o a través del formulario de sugerencias y quejas habilitado en la web. Tales formularios e instancias se han presentado en la Facultad de Comercio y Turismo a través de la secretaria del decanato, de la secretaria de estudiantes y del vicedecanato de estudiantes y extensión universitaria. Algunas instancias se presentaron impresas, otras manuscritas, otras por medio del correo electrónico y otras han sido verbalmente expresadas en entrevista personal y luego materializadas por escrito en el vicedecanato. Con estos distintos facilitan múltiples vías de comunicación para atender las necesidades concretas de los estudiantes. Algunas de las quejas se han dirigido al Vicedecanato de Ordenación Académica y Profesorado o a la Secretaría Académica de la Facultad, que, por afectar a estudiantes, una vez recibidas, se han derivado para su gestión al Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria. Sólo una de las quejas, por afectar a numerosos estudiantes, visitantes de múltiples orígenes (México, Puerto Rico, Colombia, etc.) se ha gestionado en contacto continuo y en directa colaboración con el Defensor del Universitario y con el Vicerrectorado de Estudiantes, ante quienes se presentaron los mismos escritos que ante el vicedecanato.

Aunque se han recogido también todas las quejas o sugerencias expresadas verbalmente, se ha pedido a los estudiantes que pusieran por escrito sus quejas para tener un registro objetivo que cursar a trámite. En este sentido, prevalece la vía online como principal canal de recepción de incidencias, aunque el número de

quejas expresadas verbalmente y de las que se ha tomado registro ha aumentado en relación al cauce por instancia o por e-mail, que se mantiene como forma fundamental de expresión de sugerencias y quejas.

Entre las incidencias formalizadas por medio de instancia o formulario de sugerencias y quejas, del total que se ha registrado, el 30,76 % corresponden al Grado en Turismo.

La mayoría de estas incidencias, tanto las recibidas por los canales formales como las recibidas por medio de correos electrónicos o verbalmente, han tenido como motivo principal las no conformidades con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación y prácticas, así como la disconformidad con el sistema de evaluación establecido por los docentes y su coherencia con lo expresado en las guías docentes. También existen incidencias relacionadas con disconformidad con los contenidos impartidos en asignaturas concretas y con metodologías de enseñanza. De manera puntual se han registrado incidencias relacionadas con ausencias no comunicadas del profesorado, normalmente derivadas de no haber sido resueltas algunas convocatorias de empleo público en plazos razonables que permitieran la incorporación del profesorado en su puesto docente u ocasionales olvidos por parte del profesorado, normalmente consecuencia del desajuste entre los calendarios de las facultades de las que proceden y el calendario propio de la Facultad de Comercio y Turismo, aprobados todos ellos en sus respectivas juntas de facultad, que implican que en unas facultades se comienzan y terminan antes o después los cursos. También existen incidencias relacionadas con la anulación de matrículas, con la atención que el personal de secretaría y la oficina de prácticas da a los estudiantes, con la comunicación del profesorado con los estudiantes, con los plazos de publicación de calificaciones y con posibles percepciones de trato verbal inadecuado entre estudiantes y profesorado y entre estudiantes y el personal de administración y servicios que trabaja en la facultad. También ha habido algunas quejas relacionadas con los trámites de matriculación y el modo en que se asignan y gestionan las prácticas.

Estas incidencias han sido resueltas mediante contestación y/o acciones por parte del organismo competente de resolución. En unos casos, desde la Facultad se ha realizado una labor de investigación, seguimiento y mediación por parte del equipo decanal entre las personas afectadas. En la mayor parte de las ocasiones las labores de mediación han sido efectivas a la hora de reconducir la incidencia. En otros casos, como los relacionados con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación, ha sido precisa la intervención de las Comisiones de Revisión de Exámenes (Reclamaciones) de los Departamentos correspondientes. Las incidencias relacionadas con el trato verbal inadecuado, cuando se han considerado de gravedad, se han derivado al órgano competente o al defensor del Universitario; si bien en la mayor parte de las ocasiones se han resuelto por medio del diálogo entre las partes afectadas. Las cuestiones relacionadas con los estudiantes visitantes y sus necesidades se han gestionado con la oficina del Vicerrectorado de Estudiantes, con el Defensor del Universitario y con la dirección de los departamentos a cuya docencia podía afectar prevaleciendo en todo momento mantener la fecha oficial de los exámenes. Algunas de las quejas sobre la calidad de la docencia impartida y la forma de examinar, evaluar y calificar, aunque han sido recurrentes y figuran ya con la misma forma y sobre la misma docencia en el registro histórico del vicedecanato en años anteriores, al no ser competencia del decanato, se han comunicado a la dirección de los departamentos implicados por ser ellos quienes tienen competencias sobre la docencia. A través del vicedecanato de Ordenación Académica y Profesorado se han arbitrado como acciones de mejora la impartición de varios seminarios para los docentes interesados en ello destinados a mejorar la calidad de la docencia. Las incidencias relacionadas con el funcionamiento de la secretaría de estudiantes se han tratado con la jefa de secretaría y se ha atendido a arbitrar las acciones de mejora oportunas. Las incidencias relacionadas con el personal que atiende a diversos servicios de la facultad (limpieza etc.) se han tratado directamente con los interesados y con la Gerencia.

Desde un punto de vista numérico, se ha mantenido el número de incidencias registradas, pasando de 24 a 26 registradas, aunque algunas de las quejas (la relacionada con estudiantes visitantes y la relacionada con la docencia impartida de una asignatura concreta) han sido particularmente voluminosas y complejas de gestionar al afectar a muchos estudiantes (12 la relacionada con visitantes y 29 quejas individuales y 1 colectiva en el segundo caso, la cual era una queja recurrente).

Se ha detectado, como consecuencia de la vuelta a la normalidad post-pandémica y de una mayor conciencia sobre la cultura de género e inclusiva, que algunas de las incidencias tienen que ver con un trato

verbal inadecuado y con el uso de un lenguaje sexista (el 19,23 % de las quejas han sido sobre este tipo de cuestiones). El equipo decanal ha arbitrado un procedimiento de quejas para que el profesorado pueda elevar quejas y estas sean atendidas desde el vicedecanato de Ordenación Académica y Profesorado. También se han detectado consultas e incidencias recurrentes sobre cómo aplicar las situaciones de excepcionalidad que motivan cambio de fechas de pruebas de evaluación, lo que ha motivado la elaboración de un documento directriz por parte de la Comisión de Calidad del centro. La facultad, en todos los casos, ha intentado que el trato sea lo más personal posible y cercano entre profesores, estudiantes, equipo decanal y PAS, lo que contribuye a una mayor satisfacción de los estudiantes y profesores con la actividad docente y a un buen clima de trabajo. A ello debe añadirse el compromiso profesional personal de la decana y de los miembros del equipo decanal, así como de la coordinación de los grados, másteres y doctorado, que ha fomentado el diálogo como modo de resolver disconformidades previo a su posible materialización en forma de queja.

Tabla resumen de incidencias:

| Fecha | Titulación | Categorización | Sexo | Vía |
|------------|--------------------------------|--|--------|--|
| 05/09/2022 | Doble Grado Comercio y Turismo | Imposibilidad de presentar TFG | hombre | Conversación en el Decanato y Correo electrónico |
| 09/09/2022 | Doble Grado Comercio y Turismo | Trato verbal inadecuado | Mujer | E-mails y conversaciones telefónicas |
| 05/10/2022 | Grado en Turismo | Trato verbal inadecuado | Mujer | Instancia manuscrita |
| 23/01/2023 | Doble Grado Comercio y Turismo | Disconformidad en la calificación recibida | Mujer | E-mails y conversaciones en despacho |
| 02/02/2023 | Grado en Turismo | Calidad de la docencia | Mujer | E-mails |
| 07/02/2023 | Grado en Turismo | Calidad de la docencia | Mujer | E-mails |
| 09/02/2023 | Grado en Turismo | Trato verbal inadecuado | Mujer | E-mail y conversaciones |
| 15/04/2023 | Grado en Turismo | Trato verbal inadecuado | Mujer | E-mails y conversaciones |
| 24/04/2023 | Grado en Turismo | Disconformidad con el funcionamiento de la oficina de prácticas. | Mujer | Conversación y e mails. |
| 09/05/2023 | Grado en Turismo | Disconformidad en la calificación recibida | Mujer | E-mail |
| 12/05/2023 | Grado en Turismo | Disconformidad con el sistema de evaluación | Mujer | E-mail |

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

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de éstos

INDICADORES DE RESULTADOS

| *ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid | Grado en Turismo | | | | |
|--|------------------|---------|---------|---------|---------|
| | 2018/19 | 2019/20 | 2020/21 | 2021/22 | 2022/23 |
| ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas | 240 | 240 | 240 | 240 | 240 |
| ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso | 247 | 227 | 222 | 221 | 228 |
| ICM-3 Porcentaje de cobertura | 102,92% | 94,58% | 92,85% | 92,08% | 95,00% |
| ICM-4 Tasa de rendimiento del título | 78,25% | 85,48% | 87,92% | 80,86% | 80,56% |
| ICM-5 Tasa de abandono del título | 27,53% | 25,28% | 34,47% | 24,66% | 21,12% |
| ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados | 87,16% | 86,66% | 86,54% | 91,33% | 90,51% |
| ICM-8 Tasa de graduación | 56,64% | 52,23% | 47,53% | 63,11% | 50,42% |
| IUCM-1 Tasa de éxito | 85,90% | 91,66% | 93,04% | 87,61% | 88,77% |
| IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción | 82,92% | 76,67% | 55,83% | 177,92% | 114,17% |
| IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones | 546,67% | 527,50% | 504,58% | 564,58% | 561,25% |
| IUCM-4 Tasa de adecuación del grado | 55,47% | 50,66% | 30,18% | 45,70% | 50,00% |
| IUCM-16 Tasa de evaluación del título | 91,09% | 93,25% | 94,50% | 92,30% | 90,75% |

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 2022-2023 con los cursos anteriores tenemos que:

- El número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (ICM1) se ha mantenido en 240 por quinto curso consecutivo.
- El número de alumnos matriculados de nuevo ingreso (ICM2), durante el curso 2022-2023 ha sido de 228, esta cifra parece seguir la tendencia a la estabilización en la demanda existente de nuestra titulación, e incluso supone un pequeño incremento con respecto al curso 2021-2022 que fue de 221. En el curso 2020-2021 la cifra fue de 222 lo que supuso un pequeño descenso con respecto al curso 2019-2020 que fue de 227. La cifra más elevada de los últimos años fue de 247, y se alcanzó en el curso 2018-2019.
- El porcentaje de cobertura (ICM3), se sitúa en el 95% en el curso 2022-2023, esta cifra supone un ascenso con respecto al curso 2021-2022 que fue del 92,08% y puede suponer un cambio de tendencia con respecto a los últimos cursos. El porcentaje más alto se obtuvo en el curso 2018-2019, llegando al 102,92%, y a partir de ese curso comenzó a descender y en el curso 2019-2020 se situó en el 94,58% y en el curso 2020-2021 en 92,85%.
- La tasa de rendimiento (ICM4) se sitúa en 80,56% se mantiene con los mismos valores que en el curso

2021-2022, que eran del 80,86%. Esto supuso un descenso con respecto al 87,92% del curso 2020-2021 y al 85,48% en el curso 2019-2020, pero es superior a los cursos pre-pandemia, cuando era del 76,84% en el curso 2016-2017, el 77,81% en el curso 2017-2018, y al 78,25% en el curso 2018-2019. Lo que explicaba la tendencia en aumento podría deberse a haber tenido en cuenta el rendimiento progresivo del alumno por medio del trabajo cotidiano sin dejar de ser valorado el resultado del examen final en cumplimiento de las directrices marcadas por el Rectorado y por la Junta de Facultad en relación con el sistema de evaluación en el contexto de la pandemia COVID 19. La vuelta a la normalidad tras la pandemia hace que esas cifras bajen, pero se sitúen en valores similares e incluso superiores a los cursos anteriores al COVID 19.

- La tasa de abandono (ICM5) se sitúa en 21,12%, lo que supone una mejora con respecto al curso 2021-2022 que fue del 24,66%. La mejora de este indicador viene siendo uno de los objetivos prioritarios durante los últimos cursos y las cifras actuales y las del curso 2021-2022 muestran claramente que se está obteniendo un buen resultado. En el curso 2018-2019, la tasa de abandono fue del 27,53%, en el año 2019-2020 del 25,28%, sufriendo un repunte en el curso 2020-2021 y situándose en el 34,47 %. La tasa recogida en el documento de verificación del título era el 15,49%, y aunque es una tasa suejita a estudio y revisión por su desajuste con el funcionamiento real, poco a poco se va mejorando este indicador.
- La tasa de eficiencia de los egresados (ICM7) es de 90,51%, cifra similar a la del curso 2021-2022, cuando era del 91,33%, lo cual supone un aumento considerable con respecto a los cursos anteriores, cuando era de 86,54% en el curso 2019-2020, y situándose muy por encima de la tasa prevista en la memoria de verificación, cifrada en el 71,02%.
- La tasa de graduación (ICM8) es de 50,42% para el curso 2022-2023. Esta cifra debe tomarse con precaución debido a que al cierre de esta memoria las actas de los TFG presentados en la convocatoria de septiembre no están todavía recogidas en el sistema de indicadores, por lo que se estima que la tasa de graduación es mayor a la actualmente reflejada en SIDI. La tasa de graduación se situó en 63,11% para el curso 2021-2022 lo que supone un gran aumento con respecto a los últimos años, pasando de 56,64% en el curso 2018-2019 a 52,23 % en el curso 2019-2020, y situándose en el curso 2020-2021 en el 47,53%. El aumento de esta se explicó por la normalización de la situación COVID 19, que ralentizó el desarrollo académico de algunos alumnos y les han retrasado en la finalización de sus estudios de grado. En la memoria Verifica la tasa prevista era solo el 20,19%.
- La tasa de éxito (IUCM1) ha sido muy estable durante los cuatro últimos cursos, llegando en el curso 2022-2023 al 88,77%. Durante el curso 2021-2022 fue el 87,61%. Aunque las cifras de los últimos dos años son inferiores a la del 2020-2021, cuando era de 93,04% y a la del 2019-2021, cuando se situó en el 91,66%, tiene un valor superior a las cifras obtenidas en los cursos anteriores a la pandemia.
- La tasa de demanda del grado en primera opción (IUCM2) es de 114,17 % para el curso 2022-2023. Este dato es muy positivo, aunque supone un descenso con respecto al gran aumento experimentado en el curso 2021-2022, en el que fue del 177,92%. Esta tasa ha sido muy irregular en los cinco últimos cursos, con un máximo del 177,92% en 2021-2022, al mínimo del 55,83 % en el curso 2020-2021. En el curso 2020-2021, argumentábamos que el descenso era coyuntural y que había que esperar a los datos de los próximos cursos. La crisis generada en el sector turístico como consecuencia de la pandemia COVID 19, hizo que los estudiantes, que en situación normal hubieran elegido el grado de turismo como primera opción, lo hicieran en otro orden de preferencia. Una vez normalizada la situación socioeconómica, las tasas han experimentado un aumento muy superior incluso a los años anteriores a la pandemia.
- La tasa de demanda del grado en segunda opción y sucesivas opciones (IUCM3, sigue siendo muy alta, 561,25%, y se mantiene estable con respecto al curso 2021-2022, cuando fue del 564,58% y al 504,58% del curso 2020-2021.
- La tasa de adecuación del grado en el ingreso (IUCM4) es del 50% para el curso 2022-2023, lo cual implica un aumento con respecto al curso 2021-2022, en que fue del 45,7%. Esta tasa poco a poco se va recuperando e igualándose a cursos anteriores en los que los valores eran superiores 55,47% en el

curso 2018-2019, curso a partir del cual descendió al 50,66% en el 2019-2020, y se situó en la tasa más baja, 30,18 % en el curso 2020-2021.

- La tasa de evaluación del título (IUCM16) se sitúa en 90,75% para el curso 2022-23 y es prácticamente constante en los últimos cursos, siempre en niveles altos, registrándose un leve descenso en el curso 2021-2022 que se sitúa en el 92,30% con respecto al 2020-2021, que se situaba en el 94,50%, y del 98,58 % del año 2019-2020.

| | Doble Grado en Turismo y Comercio | | | | |
|---|-----------------------------------|---------|---------------|--|---------|
| *ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid | 2018-19 | 2019-20 | 2020-21 | 2021-22 | 2022-23 |
| ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso | 50 | 52 | 49 | 47 | 49 |
| ICM-3 Porcentaje de cobertura | 100% | 104% | 98% | 94% | 98% |
| ICM-4 Tasa de rendimiento del título | 85,30% | 93,76% | 93,79% | 89,35% | 86,09% |
| ICM-5 Tasa de abandono del título | -- | -- | No disponible | Cohorte de Entrada: 2017-18 15,09% | 16% |
| ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados | -- | -- | 96,15% | 96,18% | 95,77% |
| ICM-8 Tasa de graduación | -- | -- | No disponible | Cohorte de Entrada: 2017-18 56,86% | 29,17% |
| IUCM-1 Tasa de éxito | 89,29% | 96,82% | 95,30% | 93,65% | 84,81% |
| IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción | 182,00% | 124,00% | 118,00% | 128,00% | 108,00% |
| IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones | 1018,00% | 934% | 972,00% | 970% | 908% |
| IUCM-4 Tasa de adecuación del grado | 76,00% | 80,77% | 42,86% | 61,7% | 57,14% |
| IUCM-16 Tasa de evaluación del título | 95,54% | 96,83% | 98,42% | 95,42% | 90,80% |

En un análisis comparativo con el Doble Grado en Turismo y Comercio, cabe reseñar que el índice de rendimiento es superior para el Doble Grado. Más concretamente, la tasa de rendimiento se cifra en un 86,09%, frente al 80,56 % del grado en Turismo. A diferencia de cursos anteriores en otros indicadores, como la tasa de éxito (86,09%) es menor que la del Grado en Turismo (88,77%). En cuanto a la tasa de evaluación, 90,80%, es muy similar a la del Grado en Turismo (90,75%). Por otro lado, la tasa de abandono (16%) ha aumentado en un punto respecto al curso anterior, pero sigue siendo inferior a la del Grado en Turismo. Por último, debemos señalar que la tasa de graduación es muy baja, un 29,7%, lo que se debe a que todavía no se han registrado los datos de septiembre, cuando la mayoría de los estudiantes finalizan los dos TFG que corresponden a esta titulación. Habría por tanto que esperar a que se registraran los datos de septiembre para poder comentar el dato correctamente.

Los resultados por asignaturas en el curso 2022-23 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 | 95 | 95 | 0 | 87,37% | 95,40% | 8,42% | 87,37% | 8 | 4 | 57 | 22 | 4 | 0 |
| CREACION DE EMPRESAS TURISTICAS | OPTATIVA | 80 | 79 | 1 | 83,75% | 88,16% | 5,00% | 83,54% | 4 | 9 | 23 | 41 | 3 | 0 |
| DERECHO ADMINISTRATIVO DEL TURISMO | OBLIGATORIA | 185 | 162 | 23 | 88,11% | 97,60% | 9,73% | 90,12% | 18 | 4 | 103 | 49 | 10 | 1 |
| DERECHO COMUNITARIO E INTERNACIONAL DEL TURISMO | OPTATIVA | 10 | 10 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 100,00% | 0 | 0 | 1 | 7 | 2 | 0 |
| DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN EL SECTOR TURISTICO | OBLIGATORIA | 181 | 164 | 17 | 81,77% | 85,55% | 4,42% | 83,54% | 8 | 25 | 132 | 15 | 1 | 0 |
| DERECHO PRIVADO DEL TURISMO | OBLIGATORIA | 178 | 167 | 11 | 88,76% | 91,86% | 3,37% | 89,82% | 6 | 14 | 106 | 49 | 2 | 1 |
| DETERMINACION DE COSTES EN LA EMPRESA TURISTICA | OBLIGATORIA | 225 | 172 | 53 | 71,11% | 82,47% | 13,78% | 72,67% | 31 | 34 | 120 | 37 | 3 | 0 |
| DIRECCION ESTRATEGICA DE EMPRESAS TURISTICAS | OBLIGATORIA | 226 | 167 | 59 | 85,40% | 89,77% | 4,87% | 89,22% | 11 | 22 | 141 | 52 | 0 | 0 |
| DIRECCION FINANCIERA PARA EMPRESAS TURISTICAS | OPTATIVA | 17 | 17 | 0 | 64,71% | 91,67% | 29,41% | 64,71% | 5 | 1 | 7 | 3 | 1 | 0 |
| ESTADISTICA APLICADA AL SECTOR TURISTICO | TRONCAL / BASICA | 280 | 224 | 56 | 61,79% | 78,64% | 21,43% | 61,16% | 60 | 47 | 140 | 30 | 3 | 0 |
| ESTRUCTURA ECONOMICA ESPAÑOLA Y MUNDIAL DEL TURISMO | TRONCAL / BASICA | 243 | 228 | 15 | 77,37% | 93,07% | 16,87% | 77,19% | 41 | 14 | 103 | 66 | 17 | 2 |
| FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD PARA EMPRESAS TURISTICAS | OBLIGATORIA | 228 | 149 | 79 | 48,68% | 56,35% | 13,60% | 49,66% | 31 | 86 | 73 | 35 | 3 | 0 |
| FUNDAMENTOS DE ECONOMIA | TRONCAL / BASICA | 253 | 218 | 35 | 61,26% | 67,98% | 9,88% | 61,47% | 25 | 73 | 118 | 33 | 4 | 0 |
| GEOGRAFIA DEL TURISMO | TRONCAL / BASICA | 239 | 223 | 16 | 70,71% | 78,97% | 10,46% | 70,85% | 25 | 45 | 110 | 52 | 3 | 4 |
| GESTION DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACION | OBLIGATORIA | 179 | 159 | 20 | 85,47% | 90,53% | 5,59% | 86,16% | 10 | 16 | 59 | 84 | 7 | 3 |
| GESTION DE CALIDAD | OPTATIVA | 59 | 58 | 1 | 96,61% | 100,00% | 3,39% | 98,28% | 2 | 0 | 8 | 29 | 18 | 2 |
| GESTION DE EVENTOS TURISTICOS | OPTATIVA | 104 | 102 | 2 | 96,15% | 100,00% | 3,85% | 96,08% | 4 | 0 | 30 | 68 | 2 | 0 |
| GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN EMPRESAS TURISTICAS | OBLIGATORIA | 172 | 162 | 10 | 91,28% | 98,13% | 6,98% | 94,44% | 12 | 3 | 55 | 75 | 25 | 2 |
| GESTION DE TRANSPORTES TURISTICOS | OBLIGATORIA | 191 | 178 | 13 | 85,86% | 91,62% | 6,28% | 86,52% | 12 | 15 | 77 | 78 | 7 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------|-----|-----|----|---------|---------|--------|---------|----|----|-----|-----|----|---|
| GESTION DE TUOPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES | OBLIGATORIA | 198 | 180 | 18 | 88,89% | 92,15% | 3,54% | 90,00% | 7 | 15 | 65 | 100 | 8 | 2 |
| HISTORIA DEL TURISMO | TRONCAL / BASICA | 258 | 223 | 35 | 76,36% | 84,19% | 9,30% | 76,68% | 24 | 37 | 78 | 90 | 24 | 5 |
| ICONOGRAFÍA E ICONOLOGÍA: HERRAMIENTAS PARA LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO | OPTATIVA | 17 | 17 | 0 | 88,24% | 88,24% | 0,00% | 88,24% | 0 | 2 | 5 | 6 | 4 | 0 |
| IDIOMA MODERNO: INGLES IV | OPTATIVA | 62 | 61 | 1 | 95,16% | 96,72% | 1,61% | 95,08% | 1 | 2 | 35 | 23 | 1 | 0 |
| INFORMATICA APLICADA A LA GESTION TURISTICA | OBLIGATORIA | 163 | 158 | 5 | 97,55% | 99,37% | 1,84% | 98,73% | 3 | 1 | 81 | 74 | 3 | 1 |
| INGLES I | TRONCAL / BASICA | 227 | 224 | 3 | 89,87% | 96,68% | 7,05% | 90,18% | 16 | 7 | 105 | 93 | 6 | 0 |
| INGLES II | OBLIGATORIA | 164 | 160 | 4 | 92,07% | 98,05% | 6,10% | 91,88% | 10 | 3 | 73 | 70 | 8 | 0 |
| INGLES III | OBLIGATORIA | 177 | 175 | 2 | 96,05% | 98,84% | 2,82% | 96,57% | 5 | 2 | 77 | 76 | 17 | 0 |
| INTERPRETACION Y GESTION DEL PATRIMONIO HISTÓRICO | OPTATIVA | 40 | 40 | 0 | 95,00% | 100,00% | 5,00% | 95,00% | 2 | 0 | 4 | 19 | 15 | 0 |
| INTRODUCCIÓN A LA ANTROPOLOGIA SOCIAL | TRONCAL / BASICA | 230 | 226 | 4 | 82,61% | 96,94% | 14,78% | 83,19% | 34 | 6 | 100 | 87 | 2 | 1 |
| INVESTIGACION DE MERCADOS TURISTICOS | OBLIGATORIA | 204 | 180 | 24 | 81,86% | 84,34% | 2,94% | 85,00% | 6 | 31 | 127 | 40 | 0 | 0 |
| ITINERARIOS E INFORMACION TURISTICA | OPTATIVA | 55 | 54 | 1 | 87,27% | 96,00% | 9,09% | 88,89% | 5 | 2 | 8 | 30 | 9 | 1 |
| MADRID Y SU REGION TURISTICA | OPTATIVA | 49 | 45 | 4 | 89,80% | 95,65% | 6,12% | 88,89% | 3 | 2 | 17 | 23 | 3 | 1 |
| MARKETING TURISTICO | OBLIGATORIA | 172 | 153 | 19 | 88,95% | 93,29% | 4,65% | 90,20% | 8 | 11 | 95 | 48 | 9 | 1 |
| MODELOS DE TURISMO Y TIPOLOGIA DE LOS CONSUMIDORES | OPTATIVA | 77 | 77 | 0 | 92,21% | 97,26% | 5,19% | 92,21% | 4 | 2 | 31 | 34 | 3 | 3 |
| ORGANIZACIÓN Y GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS | TRONCAL / BASICA | 192 | 153 | 39 | 56,77% | 59,24% | 4,17% | 57,52% | 8 | 75 | 96 | 12 | 1 | 0 |
| PATRIMONIO CULTURAL: HISTORIA DEL ARTE | TRONCAL / BASICA | 236 | 226 | 10 | 78,39% | 94,39% | 16,95% | 78,32% | 40 | 11 | 74 | 93 | 13 | 5 |
| PATRIMONIO CULTURAL: LITERATURA DE VIAJES | OPTATIVA | 48 | 48 | 0 | 91,67% | 100,00% | 8,33% | 91,67% | 4 | 0 | 12 | 19 | 11 | 2 |
| PATRIMONIO TERRITORIAL, FLUJOS Y RECURSOS TURISTICOS | OBLIGATORIA | 175 | 159 | 16 | 88,00% | 91,67% | 4,00% | 88,68% | 7 | 14 | 99 | 47 | 5 | 3 |
| PLANIFICACION DE DESTINOS TURISTICOS | OBLIGATORIA | 215 | 157 | 58 | 71,16% | 76,88% | 7,44% | 72,61% | 16 | 46 | 90 | 61 | 2 | 0 |
| PLANIFICACION Y GESTION DEL TURISMO URBANO Y CULTURAL | OPTATIVA | 18 | 18 | 0 | 77,78% | 82,35% | 5,56% | 77,78% | 1 | 3 | 10 | 3 | 1 | 0 |
| PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE AREAS COSTERAS | OPTATIVA | 41 | 41 | 0 | 92,68% | 100,00% | 7,32% | 92,68% | 3 | 0 | 11 | 25 | 2 | 0 |
| PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE ESPACIOS NATURALES Y AREAS RURALES | OPTATIVA | 23 | 23 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 100,00% | 0 | 0 | 8 | 13 | 2 | 0 |
| PLANIFICACION Y GESTION TURISTICA DE RECURSOS CULTURALES | OPTATIVA | 15 | 15 | 0 | 93,33% | 100,00% | 6,67% | 93,33% | 1 | 0 | 0 | 10 | 4 | 0 |
| POLITICA TURISTICA | OBLIGATORIA | 180 | 173 | 7 | 88,89% | 93,57% | 5,00% | 89,60% | 9 | 11 | 99 | 60 | 0 | 1 |
| PRACTICAS EXTERNAS (TURISMO) | PRACTICAS EXTERNAS | 176 | 164 | 12 | 79,55% | 99,29% | 19,89% | 81,10% | 35 | 1 | 2 | 51 | 87 | 0 |
| PRAGMATICA DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL | OPTATIVA | 88 | 88 | 0 | 95,45% | 95,45% | 0,00% | 95,45% | 0 | 4 | 20 | 55 | 8 | 1 |
| PSICOLOGIA SOCIAL DEL TURISMO | OPTATIVA | 95 | 94 | 1 | 86,32% | 89,13% | 3,16% | 87,23% | 3 | 10 | 13 | 65 | 4 | 0 |
| SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN I | OBLIGATORIA | 40 | 40 | 0 | 75,00% | 90,91% | 17,50% | 75,00% | 7 | 3 | 9 | 18 | 2 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------|-----|-----|----|---------|---------|--------|---------|----|----|----|----|----|---|
| SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN II | OBLIGATORIA | 33 | 23 | 10 | 78,79% | 78,79% | 0,00% | 78,26% | 0 | 7 | 14 | 8 | 4 | 0 |
| SEGUNDO IDIOMA MODERNO: ALEMÁN III | OBLIGATORIA | 47 | 43 | 4 | 89,36% | 97,67% | 8,51% | 88,37% | 4 | 1 | 21 | 11 | 9 | 1 |
| SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCÉS I | OBLIGATORIA | 204 | 188 | 16 | 67,65% | 81,66% | 17,16% | 68,62% | 35 | 31 | 89 | 44 | 3 | 2 |
| SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCÉS II | OBLIGATORIA | 152 | 131 | 21 | 65,79% | 73,53% | 10,53% | 70,99% | 16 | 36 | 79 | 18 | 3 | 0 |
| SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCÉS III | OBLIGATORIA | 149 | 132 | 17 | 86,58% | 90,21% | 4,03% | 87,88% | 6 | 14 | 84 | 39 | 3 | 2 |
| SEGUNDO IDIOMA MODERNO: FRANCÉS IV | OPTATIVA | 23 | 22 | 1 | 82,61% | 90,48% | 8,70% | 81,82% | 2 | 2 | 13 | 6 | 0 | 0 |
| SITUACION ECONOMICO-FINANCIERA DE LA EMPRESA TURISTICA | OPTATIVA | 37 | 37 | 0 | 94,59% | 100,00% | 5,41% | 94,59% | 2 | 0 | 8 | 24 | 3 | 0 |
| SOCIOLOGIA DEL TURISMO Y DEL OCIO | TRONCAL / BASICA | 230 | 226 | 4 | 87,39% | 95,71% | 8,70% | 87,17% | 20 | 9 | 80 | 84 | 31 | 6 |
| TRABAJO FIN DE GRADO (TURISMO) | PFC | 149 | 94 | 55 | 69,13% | 98,10% | 29,53% | 73,40% | 44 | 2 | 24 | 77 | 2 | 0 |
| TRIBUTACIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS | OPTATIVA | 1 | 1 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 100,00% | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| TURISMO, SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE | OPTATIVA | 42 | 41 | 1 | 88,10% | 94,87% | 7,14% | 87,80% | 3 | 2 | 18 | 15 | 2 | 2 |

La información facilitada es extremadamente valiosa 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, mientras que solo en 7 asignaturas el porcentaje es inferior al 70%. Estas son: Dirección Financiera de Empresas Turísticas, Estadística Aplicada al sector Turístico, Fundamentos de Contabilidad para Empresas Turísticas, Fundamentos de Economía, Organización y gestión de empresas turísticas y Francés I y II. Este dato es un poco más elevado que en los cursos 2021-2022, cuando eran 4 asignaturas y en el curso 2020-2021, en el cual en solo 1 asignatura el porcentaje es inferior al 70%. Este aumento, aunque mínimo, puede deberse una vez más a la normalización de las medidas aplicadas durante la pandemia, durante la cual se arbitraron algunas medidas especiales para hacer un seguimiento del progreso académico del alumno por medio de trabajos y toda clase de actividades sin que ello significara renunciar a la valoración de los conocimientos objetivos por el tradicional examen final. El detalle de la tabla ayuda a explicar por curso el tamaño de los grupos de algunas asignaturas.

Los resultados por asignaturas en el curso 2022-2023 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 | 47 | 41 | 6 | 87,23% | 93,18% | 6,38% | 92,68% | 3 | 3 | 22 | 14 | 4 | 1 |
| COACHING Y DESARROLLO PERSONAL | OPTATIVA | 25 | 25 | 0 | 96,00% | 100,00% | 4,00% | 96,00% | 1 | 0 | 1 | 8 | 15 | 0 |
| COMERCIO ELECTRÓNICO | OBLIGATORIA | 39 | 38 | 1 | 97,44% | 100,00% | 2,56% | 97,37% | 1 | 0 | 2 | 18 | 17 | 1 |
| COMERCIO INTERNACIONAL | OBLIGATORIA | 45 | 42 | 3 | 86,67% | 92,86% | 6,67% | 90,48% | 3 | 3 | 12 | 25 | 2 | 0 |
| COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR | OBLIGATORIA | 38 | 38 | 0 | 97,37% | 97,37% | 0,00% | 97,37% | 0 | 1 | 7 | 25 | 4 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------|----|----|----|--------|---------|--------|--------|---|----|----|----|----|---|
| COMUNICACIÓN COMERCIAL: PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN | OBLIGATORIA | 37 | 36 | 1 | 91,89% | 94,44% | 2,70% | 91,67% | 1 | 2 | 4 | 28 | 2 | 0 |
| CONTABILIDAD | OBLIGATORIA | 40 | 37 | 3 | 82,50% | 86,84% | 5,00% | 83,78% | 2 | 5 | 20 | 10 | 3 | 0 |
| CONTABILIDAD DE COSTES | OBLIGATORIA | 40 | 37 | 3 | 72,50% | 85,29% | 15,00% | 75,68% | 6 | 5 | 15 | 14 | 0 | 0 |
| CONTABILIDAD INFORMÁTICA PARA EL COMERCIO | OPTATIVA | 19 | 19 | 0 | 89,47% | 100,00% | 10,53% | 89,47% | 2 | 0 | 2 | 11 | 4 | 0 |
| CREACIÓN DE EMPRESAS | OBLIGATORIA | 45 | 42 | 3 | 91,11% | 95,35% | 4,44% | 95,24% | 2 | 2 | 14 | 20 | 6 | 1 |
| DERECHO ADMINISTRATIVO DEL TURISMO | OBLIGATORIA | 37 | 37 | 0 | 91,89% | 94,44% | 2,70% | 91,89% | 1 | 2 | 28 | 5 | 0 | 1 |
| DERECHO CIVIL | TRONCAL / BASICA | 60 | 49 | 11 | 63,33% | 73,08% | 13,33% | 71,43% | 8 | 14 | 24 | 13 | 1 | 0 |
| DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL | OBLIGATORIA | 35 | 34 | 1 | 85,71% | 85,71% | 0,00% | 85,29% | 0 | 5 | 28 | 2 | 0 | 0 |
| DERECHO MERCANTIL | OBLIGATORIA | 37 | 35 | 2 | 91,89% | 100,00% | 8,11% | 97,14% | 3 | 0 | 7 | 20 | 7 | 0 |
| DERECHO TRIBUTARIO | OBLIGATORIA | 39 | 38 | 1 | 94,87% | 97,37% | 2,56% | 97,37% | 1 | 1 | 28 | 9 | 0 | 0 |
| DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS TURÍSTICAS | OBLIGATORIA | 36 | 36 | 0 | 77,78% | 84,85% | 8,33% | 77,78% | 3 | 5 | 11 | 16 | 1 | 0 |
| DISTRIBUCIÓN COMERCIAL Y GESTIÓN LOGÍSTICA | OBLIGATORIA | 41 | 37 | 4 | 92,68% | 95,00% | 2,44% | 94,59% | 1 | 2 | 18 | 20 | 0 | 0 |
| ECONOMÍA ESPAÑOLA Y MUNDIAL | TRONCAL / BASICA | 49 | 48 | 1 | 81,63% | 97,56% | 16,33% | 81,25% | 8 | 1 | 33 | 7 | 0 | 0 |
| ESTADÍSTICA: ANÁLISIS DE DATOS E INFERENCIA | TRONCAL / BASICA | 41 | 34 | 7 | 90,24% | 94,87% | 4,88% | 91,18% | 2 | 2 | 22 | 15 | 0 | 0 |
| FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA | TRONCAL / BASICA | 52 | 47 | 5 | 67,31% | 77,78% | 13,46% | 65,96% | 7 | 10 | 26 | 7 | 1 | 1 |
| FUNDAMENTOS DE MARKETING | OBLIGATORIA | 52 | 47 | 5 | 84,62% | 100,00% | 15,38% | 82,98% | 8 | 0 | 14 | 25 | 4 | 1 |
| GEOGRAFÍA DEL TURISMO | TRONCAL / BASICA | 51 | 47 | 4 | 86,27% | 95,65% | 9,80% | 85,11% | 5 | 2 | 31 | 13 | 0 | 0 |
| GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACIÓN | OBLIGATORIA | 38 | 37 | 1 | 94,74% | 94,74% | 0,00% | 94,59% | 0 | 2 | 18 | 16 | 1 | 1 |
| GESTIÓN DE CALIDAD | OPTATIVA | 10 | 9 | 1 | 90,00% | 100,00% | 10,00% | 88,89% | 1 | 0 | 3 | 2 | 4 | 0 |
| GESTIÓN DE COMPRAS E INVENTARIOS | OBLIGATORIA | 44 | 39 | 5 | 68,18% | 75,00% | 9,09% | 74,36% | 4 | 10 | 16 | 13 | 1 | 0 |
| GESTIÓN DE EVENTOS TURÍSTICOS | OPTATIVA | 21 | 21 | 0 | 90,48% | 100,00% | 9,52% | 90,48% | 2 | 0 | 2 | 4 | 12 | 1 |
| GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS | OBLIGATORIA | 37 | 37 | 0 | 94,59% | 97,22% | 2,70% | 94,59% | 1 | 1 | 2 | 24 | 8 | 1 |
| GESTIÓN DE TOUROPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES | OBLIGATORIA | 37 | 36 | 1 | 94,59% | 94,59% | 0,00% | 94,44% | 0 | 2 | 14 | 21 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------------|----|----|----|---------|---------|--------|---------|----|---|----|----|----|---|
| GESTIÓN DE TRANSPORTES TURÍSTICOS | OBLIGATO RIA | 42 | 42 | 0 | 95,24% | 100,00% | 4,76% | 95,24% | 2 | 0 | 4 | 25 | 9 | 2 |
| GESTIÓN DE VENTAS Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL | OBLIGATO RIA | 42 | 39 | 3 | 88,10% | 90,24% | 2,38% | 89,74% | 1 | 4 | 23 | 13 | 1 | 0 |
| HISTORIA ECONÓMICA DEL TURISMO Y DEL COMERCIO | TRONCAL / BASICA | 54 | 47 | 7 | 79,63% | 87,76% | 9,26% | 85,11% | 5 | 6 | 37 | 6 | 0 | 0 |
| INFORMÁTICA APLICADA A LA GESTIÓN | OBLIGATO RIA | 48 | 47 | 1 | 97,92% | 100,00% | 2,08% | 97,87% | 1 | 0 | 12 | 32 | 2 | 1 |
| INGLÉS I | TRONCAL / BASICA | 46 | 46 | 0 | 82,61% | 97,44% | 15,22% | 82,61% | 7 | 1 | 6 | 22 | 10 | 0 |
| INGLÉS II | OBLIGATO RIA | 37 | 36 | 1 | 97,30% | 100,00% | 2,70% | 100,00% | 1 | 0 | 17 | 14 | 5 | 0 |
| INGLÉS III | OBLIGATO RIA | 37 | 37 | 0 | 94,59% | 97,22% | 2,70% | 94,59% | 1 | 1 | 3 | 30 | 2 | 0 |
| INTRODUCCIÓN A LA ANTROPOLOGÍA SOCIAL | TRONCAL / BASICA | 47 | 47 | 0 | 85,11% | 100,00% | 14,89% | 85,11% | 7 | 0 | 18 | 19 | 3 | 0 |
| INVESTIGACIÓN COMERCIAL | OBLIGATO RIA | 45 | 45 | 0 | 97,78% | 100,00% | 2,22% | 97,78% | 1 | 0 | 7 | 17 | 19 | 1 |
| MADRID Y SU REGIÓN TURÍSTICA | OPTATIVA | 5 | 5 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 100,00% | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| MARKETING DIRECTO Y MARKETING RELACIONAL | OPTATIVA | 32 | 32 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 100,00% | 0 | 0 | 10 | 20 | 2 | 0 |
| MARKETING ESTRATÉGICO | OBLIGATO RIA | 44 | 44 | 0 | 95,45% | 97,67% | 2,27% | 95,45% | 1 | 1 | 4 | 33 | 5 | 0 |
| MATEMÁTICAS PARA EL COMERCIO | OBLIGATO RIA | 54 | 36 | 18 | 74,07% | 90,91% | 18,52% | 97,22% | 10 | 4 | 26 | 12 | 1 | 1 |
| ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS | TRONCAL / BASICA | 49 | 48 | 1 | 81,63% | 97,56% | 16,33% | 81,25% | 8 | 1 | 30 | 10 | 0 | 0 |
| PATRIMONIO CULTURAL: HISTORIA DEL ARTE | TRONCAL / BASICA | 49 | 48 | 1 | 83,67% | 100,00% | 16,33% | 83,33% | 8 | 0 | 14 | 25 | 2 | 0 |
| PATRIMONIO TERRITORIAL, FLUJOS Y RECURSOS TURÍSTICOS | OBLIGATO RIA | 34 | 33 | 1 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 100,00% | 0 | 0 | 8 | 24 | 1 | 1 |
| PLANIFICACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS | OBLIGATO RIA | 37 | 35 | 2 | 94,59% | 94,59% | 0,00% | 94,29% | 0 | 2 | 13 | 18 | 4 | 0 |
| PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA DE RECURSOS CULTURALES | OPTATIVA | 5 | 5 | 0 | 80,00% | 80,00% | 0,00% | 80,00% | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 |
| POLÍTICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | OPTATIVA | 12 | 12 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 100,00% | 0 | 0 | 1 | 7 | 4 | 0 |
| POLÍTICA TURÍSTICA | OBLIGATO RIA | 42 | 39 | 3 | 90,48% | 92,68% | 2,38% | 89,74% | 1 | 3 | 25 | 13 | 0 | 0 |
| POLÍTICAS DE COMERCIO INTERIOR | OPTATIVA | 25 | 24 | 1 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 100,00% | 0 | 0 | 3 | 13 | 9 | 0 |
| PRÁCTICAS EXTERNAS (COMERCIO) | PRACTICA S EXTERNAS | 47 | 47 | 0 | 74,47% | 100,00% | 25,53% | 74,47% | 12 | 0 | 0 | 6 | 29 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------|----|----|----|---------|---------|--------|---------|----|---|----|----|----|---|
| PRÁCTICAS EXTERNAS (TURISMO) | PRACTICAS EXTERNAS | 48 | 48 | 0 | 79,17% | 100,00% | 20,83% | 79,17% | 10 | 0 | 0 | 9 | 29 | 0 |
| PRAGMÁTICA DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL | OPTATIVA | 28 | 27 | 1 | 96,43% | 100,00% | 3,57% | 96,30% | 1 | 0 | 4 | 14 | 8 | 1 |
| PSICOLOGÍA SOCIAL DEL TURISMO | OPTATIVA | 11 | 11 | 0 | 90,91% | 100,00% | 9,09% | 90,91% | 1 | 0 | 0 | 6 | 4 | 0 |
| SEGUNDO IDIOMA MODERNO I: ALEMÁN | OBLIGATORIA | 13 | 13 | 0 | 76,92% | 100,00% | 23,08% | 76,92% | 3 | 0 | 2 | 5 | 2 | 1 |
| SEGUNDO IDIOMA MODERNO I: FRANCÉS | OBLIGATORIA | 40 | 37 | 3 | 77,50% | 96,88% | 20,00% | 75,68% | 8 | 1 | 17 | 11 | 3 | 0 |
| SEGUNDO IDIOMA MODERNO II: ALEMÁN | OBLIGATORIA | 10 | 9 | 1 | 90,00% | 90,00% | 0,00% | 88,89% | 0 | 1 | 4 | 5 | 0 | 0 |
| SEGUNDO IDIOMA MODERNO II: FRANCÉS | OBLIGATORIA | 27 | 26 | 1 | 92,59% | 92,59% | 0,00% | 96,15% | 0 | 2 | 18 | 7 | 0 | 0 |
| SEGUNDO IDIOMA MODERNO III: ALEMÁN | OBLIGATORIA | 10 | 10 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 100,00% | 0 | 0 | 6 | 3 | 1 | 0 |
| SEGUNDO IDIOMA MODERNO III: FRANCÉS | OBLIGATORIA | 29 | 26 | 3 | 75,86% | 81,48% | 6,90% | 73,08% | 2 | 5 | 13 | 8 | 0 | 1 |
| SIMULACIÓN COMERCIAL | OPTATIVA | 18 | 18 | 0 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 100,00% | 0 | 0 | 1 | 5 | 12 | 0 |
| SOCIOLOGÍA DEL TURISMO Y DEL OCIO | TRONCAL / BASICA | 48 | 48 | 0 | 85,42% | 97,62% | 12,50% | 85,42% | 6 | 1 | 7 | 23 | 9 | 2 |
| TÉCNICAS ESTADÍSTICAS MULTIVARIABLES EN COMERCIO | OBLIGATORIA | 43 | 39 | 4 | 90,70% | 97,50% | 6,98% | 97,44% | 3 | 1 | 12 | 19 | 7 | 1 |
| TRABAJO DE FIN DE GRADO COMERCIO | PFC | 38 | 27 | 11 | 71,05% | 100,00% | 28,95% | 81,48% | 11 | 0 | 4 | 21 | 2 | 0 |
| TRABAJO DE FIN DE GRADO TURISMO | PFC | 34 | 27 | 7 | 61,76% | 100,00% | 38,24% | 70,37% | 13 | 0 | 3 | 15 | 3 | 0 |
| TURISMO, SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE | OPTATIVA | 5 | 4 | 1 | 80,00% | 100,00% | 20,00% | 75,00% | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 |

Los resultados del Doble Grado son 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 importante señalar que sólo una materia 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 85%.

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|---|
| F11 El análisis de indicadores de demanda y su evolución para la titulación muestra que existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro. | D3. Persiste el problema de la alta tasa de abandono, aunque en descenso. |

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

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

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título | 6.17 | 6.1 | 6.5 | 6.6 |
| IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título | 8.09 | 7.9 | 7.8 | 7.8 |
| IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro | 8 | 6.5 | 6.3 | 8.8 |

La evolución de los indicadores IUCM 13, 14 y 15 son en general satisfactorios. Las puntuaciones de los alumnos se mantienen en niveles de cursos anteriores, aunque sin duda todavía hay margen para la mejora. La puntuación del profesorado se mantiene en niveles altos y la satisfacción del PAS ha aumentado considerablemente.

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

En la encuesta de satisfacción del alumnado, en el curso 2022-2023, han participado 63 alumnos, que supone un 6,9% del total. La participación ha disminuido con respecto al curso 2021-2022, en el cual participaron 82 alumnos, un 8.9% del total.

La puntuación obtenida en el curso 2022-2023 respecto al nivel de satisfacción global con la titulación en Turismo es de 6,6, dato que supone un aumento, aunque mínimo con respecto al curso 2021-2022, en el que fue de 6,5, y con respecto al curso 2020-2021, en el que fue de 6,1. El repunte producido en el curso 2021-2022 podría deberse a la progresiva normalización de las dificultades derivadas de la situación COVID 19. Por otro lado, el nivel de satisfacción de los alumnos con la UCM en 2021-22 fue de 6,5, lo cual supone un aumento con respecto al 2020-2021 y 2019-2020, cuando fue de 6,1.

Analizando las preguntas sobre aspectos específicos, hay que destacar que en la mayoría de los apartados se ha mantenido la tónica general con respecto al curso anterior. Algunos datos concretos son: el nivel de dificultad del grado es apropiado (7,3), los contenidos de las asignaturas están organizados (6); la formación recibida está relacionada con las competencias de la titulación (6,6); la titulación la relación calidad-precio es adecuada (6,1); la titulación tiene orientación internacional (5,9); la titulación integra teoría y práctica (6,4). Todos los apartados están aprobados, manteniéndose en general las calificaciones con respecto a cursos anteriores.

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

que se imparten en nuestra Facultad en general, y en esta titulación en particular.

En la encuesta de satisfacción del PDI del curso 2022-2023 han participado 40 profesores frente a los 28 del curso 2021-22, lo que supone un importante aumento y refleja la implicación del PDI en este proceso. El resultado más relevante es la satisfacción global del profesorado respecto a la titulación, que sigue manteniéndose muy alto, obteniendo una puntuación de 7,8 en el año 2022-2023. Las notas establecidas sobre 10, están en línea con las puntuaciones de cursos anteriores. Asimismo, también consideramos muy satisfactoria la valoración global del profesorado respecto a la UCM, que se ha situado también en un 8,9, valor similar al 8,8 del curso 2021-2022. 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, con un 8,7, habiendo sido este un instrumento imprescindible de trabajo durante estos años. No se suspende en ningún ítem. También son destacables las altas puntuaciones de los apartados: satisfacción con la actividad docente de la titulación (8,1); importancia de la titulación en la sociedad (8,6); formación académica relacionada con las asignaturas impartidas (9); volvería a elegir esta titulación (8,3) y recomendaría la titulación a un estudiante (7,2) y el nivel de orgullo de ser profesor de la UCM (8,9).

En la encuesta de satisfacción del PAS del curso 2022-2023 han contestado 6 personas frente a las 3 personas que participaron en 2021-2022, lo que equivale a un porcentaje de participación del 8,81 %. Aunque supone un pequeño aumento con respecto al curso 2021-2022, los datos siguen poco significativos, por lo que debemos fomentar la participación de este colectivo en las encuestas de calidad. Destaca su satisfacción con la facultad con un 8,8, dato que ha mejorado notablemente respecto a cursos anteriores, siendo el aspecto mejor valorado la realización de tareas correspondientes a su trabajo (9,5).

| | Doble Grado en turismo y comercio | | | |
|---|-----------------------------------|---------|---------|---------|
| | 2019-20 | 2020-21 | 2021-22 | 2022-23 |
| IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título | 6,96 | 6,1 | 6,9 | 7,3 |
| IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título | 8,78 | 8,7 | 8,5 | 8,6 |
| IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro | 8 | 6,5 | 6,3 | 8,8 |

En el Doble Grado, la satisfacción global del alumnado con el título también se ha incrementado respecto a cursos anteriores, se ha pasado de un 6,9 a un 7,3. Los aspectos mejor valorados de la titulación son el programa de movilidad (9), el número de alumnos por aula (8,9) y la satisfacción con las prácticas externas (8,7), valorando además de forma muy positiva la labor del tutor de prácticas (8,6). Los aspectos con menor valoración son el contenido innovador (5,4), el componente práctico adecuado (5,4), así como el acceso al mundo de la investigación (5,7). Cabe señalar que la participación ha disminuido respecto al curso anterior, pasando de 14,3% (33 estudiantes) a 10,3% (23 estudiantes).

En cuanto a la satisfacción de los docentes con la titulación es bastante positiva (8,6), incrementándose el resultado ligeramente respecto al año anterior. Los aspectos más valorados son la formación académica impartida (9,6), la posibilidad de repetir como PDI de esta titulación (9,5) y la gestión de los procedimientos administrativos comunes que se hacen en la titulación (9,1). Mientras que los que reciben una menor valoración son el aprovechamiento de las tutorías por parte del alumnado (6,2) y la orientación internacional de la titulación (7). A diferencia de lo que ocurre con los estudiantes, en el caso de los docentes la participación se ha incrementado, pasando de registrar una participación de 16 profesores de 129 (12,4%) en el curso 21-22, a 25 de 128 profesores (19,53%) en el curso 22-23.

Por último, el PAS valora su satisfacción con la facultad con un 8,8. Este dato ha mejorado notablemente respecto a cursos anteriores., siendo el aspecto mejor valorado la realización de tareas correspondientes a su trabajo (9,5).

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

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

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

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

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

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

Los últimos datos disponibles procedentes de encuestas de satisfacción promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, se refieren a la inserción laboral de los egresados en el curso 2022-2023 reflejan una participación de 11 alumnos. Este dato evoluciona con respecto al curso 2021-2022, en el cual participaron 6 alumnos, y respecto al curso 2020-2021, en el que era de 7 alumnos.

Los datos pueden no ser del todo representativos, en cualquier caso, según esta encuesta, la satisfacción global con la titulación (IUCM-29) es de un 6,2, lo cual implica un descenso con respecto al curso 2021-2022 que fue de 7,5, pero superior al curso 2020-2021, en el que era de un 5,3. En cualquier caso, uno de los indicios que evidencian la satisfacción del alumnado egresado es que recomendarían la UCM (6,6). Asimismo, los egresados que recomendarían la titulación ascienden de 5,76 en el curso 2020-2021 a 6,2 en el 2021-2022, y a 7,3 en el curso 2022-2023, lo que consideramos particularmente positivo.

La participación de los egresados fue del 6,3 % para el curso 2022-2023 y la tasa de inserción laboral del grado en Turismo (IUCM-30) está en 83,3% el curso 2022-2023, muy superior a la media de la UCM, que es de 74,1%.

| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| IUCM-29 | 5.8 | 5.3 | 7.5 | 6.2 |

| | | | | |
|--|-------|----|-----|-------|
| Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida | | | | |
| IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados | 42.9% | ND | 70% | 83.3% |

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|---|
| F14 Existencia de un sistema de encuestas a egresados (UCM) | D6 Participación mejorable en las encuestas a egresados |
| F15 Proyecto piloto para obtención de datos de trayectorias profesionales de inserción (FCyT) | |

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 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 2018-2019 fueron 32 los alumnos que estudiaron en alguno de los centros universitarios extranjeros con los que tenemos convenio; en el curso 2019-2020 fueron 31 fueron 29 alumnos *outgoing* (pese a la situación provocada por la pandemia COVID 19), en el curso 2020-2021 fueron 51, durante el curso 2021-2022 fueron 36, y durante el curso 2022-2023 ha sido de 24. Esto supone una disminución del número de alumnos que estudian en el extranjero con respecto a otros cursos académicos. Actualmente tenemos convenios con universidades extranjeras pertenecientes a 15 países europeos: Austria, Alemania, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda, Noruega, Polonia y Portugal.

Respecto a 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 en asignaturas sueltas, independientemente del grado. Durante el curso 2022-2023 se aceptaron 70 estudiantes, dato similar al del curso 2021-2022, en el que se aceptaron 73 alumnos, frente a los 72 alumnos del curso 2020-2021, a los 63 del curso 2019-2020, y los 61 del curso 2018-2019, procedentes de otras universidades europeas.

Si tenemos en cuenta que el total de alumnos de nuestra Facultad que realizaron estudios en el extranjero ha sido de 61, se consolida una tendencia ya detectada en años anteriores, tendente al equilibrio entre el número de alumnos *outgoing e incoming*. Esta tendencia se ha invertido, ya que en cursos anteriores era muy desfavorable para nuestra Facultad, corrigiéndose con ello un desequilibrio tradicional que podría deberse a la progresiva mayor conciencia en el alumnado de la necesidad de completar su formación en universidades de la Unión Europea que se benefician de las ventajas del programa Erasmus.

La encuesta sobre satisfacción con la titulación por parte de los estudiantes incluye dos preguntas sobre los estudios realizados a través de los programas de movilidad. La encuesta correspondiente al curso 2022-23 fue rellenada por 63 alumnos del Grado en Turismo la Facultad de Comercio y Turismo. La puntuación otorgada a la satisfacción con el programa de movilidad fue de 7 sobre 10. Habiendo sido de un 8,6 durante el curso 2021-2022, de 7,6 en el curso 2020-2021 y de 8,79 en el curso 2019-2020, y la puntuación sobre la satisfacción con la formación recibida en el extranjero ha sido de 6,6, siendo de 7,6 en el curso 2021-2022, de 7,2 en el curso 2020-2021, 7,64 en el curso 2019-2020, 8,00 en el curso 2018-2019 y de 7,50 en 2017-2018. En el Doble Grado en Turismo y Comercio, 23 alumnos se acogieron a dicho programa. Según los datos de la "Encuesta de Satisfacción de Estudiantes" la satisfacción con el programa de movilidad en el curso 2022-23 ha sido de 9 y la satisfacción con la formación recibida en el extranjero alcanza la calificación de 8,9. Todas las puntuaciones son muy altas.

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

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|-------------|
| F16 Buena satisfacción de alumnos en programas de movilidad | |
| F17 Eficaz gestión administrativa de los programas de movilidad | |
| F18 Alta oferta de convenios disponibles para acciones de movilidad | |

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Las prácticas en empresas en el Grado en Turismo se configuran como una asignatura obligatoria de cuarto curso, segundo semestre, con una carga lectiva de 12 créditos. En el marco de equivalencia establecido por la facultad, esto supone que el alumno debe realizar al menos 300 horas de prácticas tuteladas en una empresa que tenga suscrito el correspondiente convenio con la Universidad.

La gestión administrativa y académica del programa de prácticas en empresas de la Facultad de Comercio y Turismo se realiza en la Oficina de Prácticas de la Facultad, a través de la aplicación informática GIPE, que permite la gestión telemática integral de las mismas y que opera bajo la tutela de la Delegado/a de la Decana para emprendimiento, prácticas externas y empleabilidad. Esta plataforma se implantó en la Facultad por primera vez en el curso 2015/16, siendo una de las primeras Facultades de la UCM en utilizar este soporte informático para todas sus titulaciones con gran éxito y excelencia.

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

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

- Relaciones con las empresas.
- Preparación de convenios, remisión a empresas y al Vicerrectorado para los trámites de firma y registro.
- Recepción de ofertas y publicación en la web.
- Coordinación con el COIE para todas aquellas ofertas que se gestionan a través de dicho organismo.
- Atención personalizada al estudiante en horario prefijado.
- Coordinación con los profesores tutores de prácticas.
- Gestión de expedientes y calificaciones.

La página web constituye el principal punto de información para el estudiante de la Facultad de Comercio y Turismo. Adicionalmente, al principio del curso académico, la Facultad organiza una reunión informativa sobre prácticas en empresas dirigida a los estudiantes de cuarto curso, donde se informa de los procedimientos de gestión y distintas posibilidades que tienen de convalidación de la asignatura. Todos los alumnos están bajo la tutela de un profesor/a del centro y de una persona responsable de su formación en la empresa. El tutor/a del centro mantiene como mínimo dos entrevistas con el alumno, una al comienzo y otra al finalizar las prácticas. El alumno está obligado a presentar una memoria en la que debe reseñar su valoración personal de la práctica, de la atención recibida por parte del tutor y de la relación entre el contenido de la práctica y los estudios cursados. A su vez el tutor de la empresa elabora un informe que recoge la valoración de la labor desempeñada por el estudiante.

El seguimiento y evaluación de las prácticas externas se realiza:

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

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

Desde el año académico 2016-17 se realizan encuestas de calidad, tanto dirigidas a las empresas como a los estudiantes que realizan las prácticas curriculares y que, por tanto, son objeto de seguimiento al tratarse de una formación importante para los estudiantes de grado y máster.

Los convenios de prácticas se suscriben con toda la Universidad y para todas las titulaciones. Suele ser habitual que las empresas establezcan contacto con el Centro para acoger estudiantes en prácticas y es la Oficina de Prácticas quien gestiona y realiza la propuesta para establecer el Convenio de Cooperación Educativa con la UCM.

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

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

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

La evaluación final de los estudiantes de Turismo en 2022-23, al igual que cursos anteriores, ha sido muy positiva tanto en los aspectos docentes relacionados con la formación recibida en el Grado como en el desarrollo de la práctica en sí.

En el curso 2022-2023, 184 alumnos realizaron prácticas curriculares. Se han cancelado 23 prácticas curriculares y se han reconocido 3, de modo que se han beneficiado 168 estudiantes del sistema de prácticas.

Los datos son similares a los del curso 2021-2022, en el cual 226 alumnos realizaron prácticas curriculares, se cancelaron 14 prácticas curriculares y se reconocieron 7, de modo que se beneficiaron 194 estudiantes del sistema de prácticas en dicho curso.

En cuanto a la satisfacción de los alumnos con las prácticas en empresas, en el curso 2022-2023 disponemos de los informes de evaluación de los estudiantes sobre diversos aspectos de las prácticas realizadas. Concretamente a la pregunta sobre el grado de satisfacción general con las prácticas, el 79,04 % contesta estar muy o totalmente satisfecho, frente al 4,22% que manifiesta estar poco satisfecho. En las encuestas de evaluación de las prácticas, en torno a un 55,8 % considera que ha aplicado los conocimientos adquiridos en la titulación y en torno al 93,4% cree que han favorecido los conocimientos y competencias adquiridas, y un 94% lo ven como un complemento necesario para la formación. En cuanto a las encuestas del tutor académico, consideran que el 98% de los alumnos tienen una actitud positiva o muy positiva ante las prácticas, el 96,01% asegura haber contactado 1 o más veces con el estudiante durante las prácticas, y se han resuelto casi la totalidad de incidencias. En cuanto a las entidades, indican que todos los alumnos han completado el periodo de prácticas y que su capacidad técnica es alta o muy alta, el 92% valora positiva o muy positivamente la adecuación de la formación de los estudiantes al contenido de las prácticas y el 95% se sienten satisfechos o muy satisfechos con la labor desempeñada por los estudiantes.

Asimismo, 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 8 sobre 10 en el Grado en Turismo, y de 8,7 en el Doble Grado en Turismo y Comercio. Estos datos son notoriamente positivos..

Listado con las Empresas e instituciones con los que están vigentes Convenios de Prácticas en el curso 2022/2023 en el Grado en Turismo:

| | |
|---|---|
| 30265 Smart Tourism & Hospitality Consulting, S.A. | 19187 Half Full Venture, S.L. |
| 21257 San Mateo 3 Hostel, S.L. | 8415 Banco de España |
| 22039 WEI Valencia San Luis Hotel, S.L.U. | 25885 WEI Alicante, S.L.U. |
| 29660 Revenue Labs, S.L. | 23281 Taohostels, S.L. |
| 9931 RPA Events, S.L. | 9408 Howden Iberia, S.A.U. |
| 29493 VIAJES NIEVA SLU | 11663 FG Acta Group, S.L. |
| 12788 Explotadora Madrid Tower, S.L.U. | 28805 Banana Homes, S.L. |
| 30169 Project HBH Alcobendas S.L. | 17392 Sleep Star One, S.L. (Recepción) |
| 30366 Grupo Hotelero Benítez, S.L.U. | 18800 Minty Host, S.L. |
| 30990 Barcelona HTL Project, S.L.U. | 26563 FUTURCAN MARKETING & EVENTOS S.L |
| 1987 Barceló Arrendamientos Hoteleros, S.L. | 5469 Fomento de Construcciones y Contratas, S.A. |
| 14837 INICIATIVAS ESPECIALES S.L. | 15654 Lacerta Hotels, S.L. |
| 10243 Hoteles Campezo, S.L. | 20913 Argon Hotel, S.L.U. |
| 18472 Punto Properties, S.L. | 31483 B&B Hospitality España, S.L. |
| 27915 Urdetrans, S.L. | 28459 Sardi 2020, S.L. |
| 31459 VIP District, S.L. | 21811 Junta de Comunidades de Castilla la Mancha (D.G. Turismo, Comercio y Artesanía) |
| 27971 Voiash Discover International S.L.U. | 900 Green Lope de Vega, S.L. |
| 1055 High Tech Hotels & Resorts, S.A.U. | 27787 Geocratic, S.L. |
| 6435 Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A. | 24142 Colprincesa Management, S.L. |
| 29802 Gestión T3 Hoteles, S.A. | 10379 Nuba Expediciones, S.L. |
| 1061 NH Hotel Group, S.A. | 30188 Howeenjoy 2021, S.L. |
| 31406 Ana Lucía Guerra Fernández | 15178 Haike Marketing, SL |
| 12302 Euroforum Escorial, S.A. | 2480 Restel, S.A. |
| 14666 Palace Promotions Hotel, S.L.U. | 29623 Lince Hoteles, S.L.U. |

| | |
|---|---|
| 11352 XCape Cancun, S.L. | 23762 GV42 Capital, S.L. |
| 30285 Asociación Cultural Vive Sayago | 31752 Stay Management, S.L. |
| 30831 Royal Air Maroc Líneas Aéreas Marroquíes | 21520 Hotel Atocha 49, S.L. |
| 30595 Baharytravels, S.L. | 901 Green Prado, S.L. |
| 11458 Erise Hotels, S.L. | 31586 RODAS HOTELS S.L. |
| 30675 Bookingres, S.L. | 1352 Viajes El Corte Inglés, S.A. |
| 27841 Feloanca, S.L. | 30193 Azabache Proyectos S.L. |
| 27434 Don Quixote Tours, S.L. | 19400 Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid |
| 30341 Huanyang Airlines, S.L. | 31981 Lansol, S.A. |
| 30143 Itour Travel, S.L. | 30197 Lore Travel, SL |
| 31740 NH Italia, S.P.A. | 31718 Integración Agencias de Viajes, S.A. Nautalia Viajes, S.L. U.T.E. |
| 31986 Zhaoyin Han | 31680 Verdelandia Travel, S.L. |
| 31681 Fancyway Travel | 31901 AC Hotel Campo de las Naciones |
| 3279 Nautalia Viajes, S.L. | 13639 NH Hoteles España, S.A. |
| 28612 Centro Canalejas Madrid SLU (Personas y Cultura) | 27388 Essentia Tarancón Hotel, S.L. |
| 10906 HOTEL ZARZUELA PARK, S.L.U. | 12189 TUI Spain, S.L. |
| 13228 Hotel Ganivet, S.L. | 16403 Hoteles Tecnológicos 2010, S.A. |
| 31980 JIMENA Y TABLADA SLU | 16646 Centro Comercial Portugal, S.A. |
| 31978 Hotel Santo Mauro, S.L. | 31758 Mapa Tours, S.A. |
| 32250 Owl Wealth Advisors S.L. | 1858 Meliá Hotels International, S.A. |
| 32311 Hotel Porcel Torregarden, S.L. | 15643 Ayuntamiento de Moralarzal (Concejalía de Desarrollo Local y Turismo) |
| 18644 Farmington Investment, S.L. | 17743 Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. |
| 4545 Hotelera EL Carmen, S.L. | 32239 Ardam Hotels, SL |
| 21393 Nala Soluciones y Gestiones Hoteleras, S.L. (Recepción) | 22692 Tourmundial Operadores, S.A. |
| 23741 Hotel Naturplaya, S.L. | 32084 Nuevos Espacios Hoteleros, S.A. |
| 9853 Comunidad de Propietarios Apartahotel Meliá Castilla | 20749 Esasia Qiancheng, S.L. |
| 23960 Viajes Nones, SL | 7093 Accorinvest Spain, S.A. |
| 30085 Green and Blue Villas Ibiza, S.L. | 29548 Samantha Vallejo Nágera Catering, S.L.U. |
| 31176 DZL International Commerce & Logistic, S.L. | 11913 Oikos Hotels, S.L. |
| 14814 AC Hotel La Finca, SL | 29993 IÑIGO RUESGAS ESCARIO |
| 24380 Nexus Fostering Partnership, S.L. | 24129 Global Management Solutions A-B 2013, S.L. |
| 23963 Gestora Chamberi, S.L.U. | 30582 N.H. Lagasca, S.A. |
| 7396 Executive Forum España, S.L. | 30484 Agencia de Consultoría XXI, S.L.U. |
| 3968 Fundación Colección Thyssen-Bornemisza | 32407 Imagine Events & Incentives |
| 22076 Vileal, S.L. | 32468 7Pines Resort Ibiza, SL |
| 16389 Teide 10, S.L. | 27556 Adore Maldivas, S.L. |
| 32532 Ambar, otros viajes, S.L. | 29718 EGE Gestión Consultores 2021, S.L. |
| 32035 Six NewB Brothers, SL | 32465 JR Suites and Friends, SL |
| 20460 Consulting New Century, S.L. | 32432 Claelgon, SL |
| 16705 Wamos Air, S.A. | 32063 Hotel Montera 47, S.L. |
| 13230 Hotel Avant Torrejón Porcel, S.L. | 15077 Eurowilcom, S.A. |
| 26175 Haotian Professional Education Home Ownership, S.L | 2473 Ramón Carús y Cía, S.A. |

| | |
|---|--|
| 32651 Caterina Property Management, S.L. | 32516 Amistat International, S.L. |
| 32569 Hotel GV 56 Madrid, SL | 16557 Hotelera Lark, S.L. |
| 21775 Vista Oriente Trading , SL | 24676 Only You Hotels, S.L. |
| 32680 Julià Travel SL | 32652 Danda Patrimonio e Inversión, SL (Antes eran: HIDDEN AWAY HOTELS, S.L) |
| 18717 Groupeling Tours SLU | 15579 Autotransporte Turístico Español, S.A. |
| 19431 JTB Viajes Spain, S.A. (VENTAS) | 14449 Easyfairs Iberia SL |
| 32464 Red Peregrina, S.L. | 31903 VANRAYS S.L. (RESERVAS) |
| 5829 Aula Abierta, S.A. | 32781 Bares y Tabernas, S.L. |
| 32496 JAJA Educación Internacional, SL | 32647 ASG Proyectos Hoteleros Atocha Opco 1, S.L. |
| 24925 Mediterranean Shipping Cruises Cruceros, S.A.U. | 30218 Edificio Plaza de las Cortes 10, S.A. |
| 31173 We the club, S.L. | 32737 Hospedium Hotel Group, S.L. |
| 12299 Cits V Service (Spain), S.L. | 32704 TCH Hostel Burgos de Pamplona, S.L. |
| 32869 Servimundo, SL | 32840 Inversiones Goac Chamarti, SL (RECEPCION) |
| 22013 Aparto Suites Muralto, S.L. | 13482 Fiesta Hotels & Resorts, S.L. |
| 18276 Best Career Butler, S.L. | 13179 Restoledo, S.L. |
| 10622 Viamail Solutions, S.L. | 29151 Decortienda 2000, S.A. |
| 11288 Europa Mundo Vacaciones, S.L. | 33039 GV47 CAPITAL, SL (Recepción) |
| 32544 Madrid Touristic Capital, SL | 31991 GESTIHOTELS ALEGRIA, SL |
| 32087 Insights Discovery España, S.L. | 33034 Antipodes Digital, S.L. |
| 10657 GR Albergues y Hostales, S.L. | 3836 Hertz España, S.L.U. |

En el doble grado en Turismo y Comercio 88 alumnos hicieron prácticas curriculares en el curso 2021-22, 45 en Turismo y 43 en Comercio. Estas cifras suponen un ligero descenso respecto al curso anterior, en el que 94 alumnos hicieron prácticas curriculares. En las encuestas de evaluación de las prácticas, en torno a un 58% considera que ha aplicado los conocimientos adquiridos en la titulación, y en torno al 80% lo ven como un complemento necesario para la formación. En cuanto a las encuestas del tutor académico, consideran que el 100% de los alumnos tienen una actitud positiva o muy positiva ante las prácticas, el 97,87% asegura haber contactado 1 o más veces con el estudiante durante las prácticas, y se han resuelto casi la totalidad de incidencias (16). En cuanto a las entidades, indican que todos los alumnos han completado el periodo de prácticas y que su capacidad técnica es alta o muy alta.

El listado de entidades que ofertan prácticas en el Doble Grado de Turismo y Comercio en el curso 22/23 son las siguientes:

| | |
|--|--|
| 25885 WEI Alicante, S.L.U. | 28987 Mobius Diversos, S.L. |
| 31453 Dahua Iberia, S.L. | 26234 Abaco Digital Developments, S.L. |
| 28016 Kiatt Centre Portfolio, S.L.U. | 31049 PROTUR HOTELS |
| 12788 Explotadora Madrid Tower, S.L.U. | 31514 Bombo Comunicación S.L (Marketing) |
| 31539 Cnood Europe S.A. | 10075 Eurostars Hotel Company, S.L. |
| 30818 Belleville Talents Agency, S.L. | 31585 INS Global Employment Solutions, S.L. |
| 12302 Euroforum Escorial, S.A. | 15455 Mobius Automotive, S.L. |
| 20967 Tu Bebebox, S.L. | 29090 Maria Amor Martinez Illarza |
| 26320 Paradise Events, S.L.U. | 31492 Telecomunicaciones Integradas One Telecom, S.L. |
| 15579 Autotransporte Turístico Español, S.A. | 31658 Instituto de Mercadotecnia y Marketing de Resultados, SL |
| 11352 XCape Cancun, S.L. | 14214 Suministros Médicos Sanitarios, S.A. |

| | |
|---|---|
| 3762 ASSA ABLOY Entrance Systems SPAIN, S.A | 9480 Froggies Producciones, S.L. |
| 25725 Orianna Zancanaro Vercesi | 27434 Don Quixote Tours, S.L. |
| 23981 Huverfruit, S.L. | 11670 Sotec Consulting, S.L. |
| 15654 Lacerta Hotels, S.L. | 31501 Ixorigue Tehcnologies, S.L. |
| 31048 BH Promotel Gestión, S.L. | 32140 Rodeeo |
| 31777 Mercedes-Benz Trucks España | 5829 Aula Abierta, S.A. |
| 30179 David Morán Cacho | 32207 ACTUALIZATEC GROUP, SL |
| 21257 San Mateo 3 Hostel, S.L. | 27971 Voiash Discover International S.L.U. |
| 31925 Techon Software, S.L. | 32219 GASOLERO PUBLICIDAD, SL (Cuentas y nuevo negocio) |
| 23960 Viajes Nones, SL | 14155 Gestión Educativa Consultores, S.L. |
| 10217 Yumping Adventure, S.L. | 14837 INICIATIVAS ESPECIALES S.L. |
| 17633 Internetsia, S.L. | 20714 Bioprocess Technology, S.L. |
| 32379 Sundara Depilación con Hilo, SL | 32263 Maria Susana Delgado Lara |
| 24380 Nexus Fostering Partnership, S.L. | 32345 JAJA Consulting, S.L. |
| 226 Fundación Amas Social | 28459 Sardi 2020, S.L. |
| 30484 Agencia de Consultoria XXI, S.L.U. | 12517 Clidea Desarrollo, S.A. |
| 32432 Claelgon, SL | 16646 Centro Comercial Portugal, S.A. |
| 29660 Revenue Labs, S.L. | 32532 Ambar, otros viajes, S.L. |
| 4486 Workcenter Servicios Globales de Documentación, S.A. | 7602 Eurest Colectividades, S.L. |
| 32521 Netberry Servicios de Internet, S.L. | 23963 Gestora Chamberi, S.L.U. |
| 32471 Revolución Sostenible SL | 32087 Insights Discovery España, S.L. |
| Vileal, S.L. | Expeditors International España, S.A. |
| Canary Track & Electronics, SL (Canary Track y Electronics, SL) | Multi Platform Content, S.L. |
| Ramón Carús y Cía, S.A. | NH Hoteles España, S.A. |
| Easyfairs Iberia SL | Daimler Truck Financial Services España, EFC, S.A.U. |
| Bares y Tabernas, S.L. | Project HBH Alcobendas S.L. |
| JAJA Educación Internacional, SL | ADS Seguros INTL, S.L.U. |
| TCH Hostel Burgos de Pamplona, S.L. | Mystreetbook Technology for Emotive Environments, SL |
| Pipote, S.L. | ASG Proyectos Hoteleros Atocha Opco 1, S.L. |
| Pernod Ricard Winemakers Spain, S.A.U. | Núñez de Arenas, S.L. |
| 1977 Toyo Publicidad General, S.L. | 30992 Enfoka Sistemas Globales, S.L. |
| 3836 Hertz España, S.L.U. | |

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|-------------|
| F19 Alta satisfacción de los alumnos y empleadores de prácticas externas. | |
| F20 Gestión transparente y eficaz del programa de prácticas a través de la plataforma GIPE | |

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

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

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

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

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 2020-2021, no se incluyeron ni acciones ni recomendaciones por parte de la Oficina de Calidad para la mejora del Título.

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

Durante el año académico 2022-23 se llevaron las siguientes acciones como parte del Plan de Mejoras propuesto para la titulación:

- Se ha mantenido la Coordinación entre las Comisiones de TFG de los Grados de Comercio y Turismo, celebrando reuniones conjuntas cuando es necesario y homogeneizando procedimientos y documentación.
- Se ha mantenido una reunión entre la Coordinación y los delegados de curso para mejorar la comunicación con los estudiantes.
- Se ha mantenido y mejorado el campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación con los tutores e informarles de los procedimientos.
- Se han mantenido reuniones con el Decanato para insistir en la necesidad de plazas de profesores permanentes.
- Se han vigilado y tratado en Comisión de calidad los problemas de la alta tasa de abandono.
- Se ha transmitido la importancia de las Encuestas de Satisfacción al PAS
- Se ha transmitido la importancia de las Encuestas de Satisfacción a los estudiantes.
- Se ha analizado el sistema interno de encuestas a egresados y el estudio de inserción laboral elaborado por la Facultad de Comercio y Turismo. Dado que se dirige a todas las promociones se ha desestimado la periodicidad anual, considerando su actualización cada 3 años.
- Se ha realizado una estimación ajustada del número de doctores.

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

En los cursos anteriores, se llevaron a cabo las acciones necesarias y las recomendaciones establecidas en el Informe de Renovación de la acreditación del título y, como consecuencia de ello, en noviembre de 2019 la fundación Madri+d emitió el informe favorable para la renovación del título. En el curso 2021-2022 se llevó a cabo un proceso de Seguimiento Ordinario por parte de Fundación Madri+d, en el cual se evaluaron las acciones puestas en marcha en relación con las modificaciones necesarias y las recomendaciones que se establecieron en el informe de renovación de acreditación. Como resultado, se obtuvo un informe que valora satisfactoriamente estas acciones e incrementa la valoración de todos los criterios del título a B. El estándar para este criterio se logra completamente.

Toda la información está disponible en:

- Informe de autoevaluación para seguimiento voluntario (2022): https://comercioyturismo.ucm.es/file/2022-inf-autoevaluacion-seguim-ordinario_-2500981-grado-en-turismo?ver
- Informe de seguimiento voluntario de Fundación Madri+d: <https://www.ucm.es/file/ifso-2022-g-turismo>

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|-------------|
| F21 La puesta en marcha de las acciones propuestas por las agencias evaluadoras correspondientes ha incrementado e impulsado las acciones de mejora de la titulación | |

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

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

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

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación no sustancial.

No procede

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO

| | FORTALEZAS | Análisis de la fortaleza* | Acciones para el mantenimiento de las fortalezas |
|---|---|---------------------------|---|
| Estructura y funcionamiento del SGIC | <p>F1. En el SGIC de la Facultad están representados todos los colectivos implicados en el desarrollo del Título (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y agentes externos).</p> <p>F2. Se encuentra completamente implantado el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) para el grado, con enlace propio en la página web, en el que se informa de su organización, composición y funciones, Comités de Evaluación y Mejora, Memorias Anuales de Seguimiento, las mejoras implantadas y el procedimiento del Sistema de quejas y reclamaciones.</p> | Ver apartado 1 | Continuar trabajando dentro de la estructura creada del SGIC, optimizando las herramientas de desarrollo establecidas. |
| Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación | <p>F3. El alumnado dispone en la página web de toda la información sobre el Grado y sobre los responsables de la Coordinación.</p> <p>F4. El alumnado dispone de la Guía Docente con toda la información relevante de las Asignaturas a cursar anualmente actualizadas.</p> <p>F5. Las normas y directrices de coordinación son las mismas en todos los grados que se imparten en la Facultad.</p> <p>F6. Los tutores de Trabajo Fin de Grado disponen de un campus específico de coordinación de TFG para agilizar los procesos de gestión y comunicación.</p> | Ver apartado 2 | <p>Continuar ofreciendo información actualizada en la página web.</p> <p>Continuar celebrando reuniones conjuntas de las Comisiones de Coordinación de los Grados en Comercio, Turismo y Doble Grado.</p> <p>Continuar coordinando de forma coherente la totalidad de acciones relacionadas con la docencia y la impartición del Grado en Turismo.</p> <p>Mantenimiento y actualización del Campus de coordinación de tutores</p> |
| Personal académico | <p>F7. Alto porcentaje de participación del profesorado en programas de evaluación.</p> <p>F8. Alto porcentaje de profesores/as con evaluaciones positivas y muy positivas.</p> | Ver apartado 3 | <p>Fomentar la motivación del profesorado</p> <p>Seguir fomentando la participación en actividades formativas y de innovación docente</p> |
| Sistema de quejas y sugerencias | <p>F9. El sistema de quejas y sugerencias está implantado en el Grado y es de fácil acceso a través de la página web.</p> <p>F10. La existencia de un Vicedecanato de Estudiantes y</p> | Ver apartado 4 | Mantener y difundir los canales de quejas y sugerencias. |

| | | | |
|---|--|------------------|--|
| | Extensión Universitaria creado ad hoc ha permitido proporcionar un mejor servicio unificado y global a la hora de gestionar quejas, reclamaciones y sugerencias | | |
| Indicadores de resultados | F11. El análisis de indicadores de demanda y su evolución para la titulación nos permite concluir que existe una demanda adecuada de estos estudios, coherente con la oferta planteada por el Centro. | Ver apartado 5.1 | Continuar mejorando la difusión de la titulación entre los potenciales demandantes y participando en las iniciativas que contribuyan a ello. |
| Satisfacción de los diferentes colectivos | F12. La satisfacción y compromiso del profesorado es elevado. F13. Se dispone de un sistema consolidado de recogida de datos de satisfacción para todas las partes interesadas (estudiantes, egresados, PDI, PAS y empleadores) | Ver apartado 5.2 | Motivar al profesorado y mantener cauces de información y participación. Mantenimiento del sistema de recogida de datos de satisfacción |
| Inserción laboral | F14. Sistema interno de encuestas a egresados. F15. Puesta en marcha de proyecto piloto para obtención de datos de trayectorias profesionales de inserción (FCyT) | Ver apartado 5.3 | Mantener y actualizar el sistema de encuestas a egresados con periodicidad trianual. |
| Programas de movilidad | F16. Alta satisfacción de alumnos en programas de movilidad F17. Eficaz gestión administrativa de los programas de movilidad. F18 Alta oferta de convenios disponibles para acciones de movilidad | Ver apartado 5.4 | Continuar fomentando y facilitando el intercambio estudiantil, el diálogo y la capacidad de desarrollo en el marco del plan de internacionalización UCM. |
| Prácticas externas | F19 Alta satisfacción de los alumnos de prácticas externas. F20 Gestión transparente y eficaz del programa de prácticas a través de la plataforma GIPE. | Ver apartado 5.5 | Ofrecer apoyo a las iniciativas de las empresas para promover vinculaciones laborales favorables. |
| Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación | F21. La puesta en marcha de las acciones propuestas por las agencias evaluadoras correspondientes ha incrementado e impulsado las acciones de mejora de la titulación. | Ver apartado 6 | Continuar incorporando las recomendaciones que se realicen para mantener e incrementar la calidad y relevancia del Grado. |

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

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

Algunos de los puntos débiles y problemas encontrados en el proceso de implantación del Grado en Turismo se detectaron en cursos anteriores, y, aunque ya se han tomado medidas y algunos se han corregido parcialmente, persisten como problema y deben seguirse impulsando medidas para mitigarlos o resolverlos. Las debilidades identificadas son las siguientes:

1. Pese a los efectos positivos del plan de estabilización, todavía es elevado el porcentaje de profesores/as no permanentes.
3. Persiste el problema de la alta tasa de abandono, aunque ha mejorado.
4. Participación mejorable del PAS en las encuestas de satisfacción, aunque en aumento.
5. Descenso en la participación del alumnado en las encuestas de satisfacción.
6. Participación mejorable en las encuestas a egresados.

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

| PLAN DE MEJORA | Puntos débiles | Causas | Acciones de mejora | Indicador de resultados | Responsable de su ejecución | Fecha de realización | Realizado/ En proceso/ No realizado |
|---------------------------------|---|------------------|---|---|--|-----------------------|---|
| Personal Académico | D1 Pese a los efectos positivos del plan de estabilización, todavía es elevado el porcentaje de profesores/as no permanentes. | Ver apartado 3 | Transmisión a Rectorado de la necesidad un plan de profesorado que atienda las necesidades del Centro. Establecer criterios de selección de plazas de potenciación estratégica del centro que fomenten la dotación de plazas de profesorado a tiempo completo conducentes a permanentes. | Número de nuevos contratados Documento con criterios de valoración de plazas de potenciación estratégica a solicitar por la FCyT Número y tipología de plazas solicitadas de potenciación estratégica para la FCyT Número y tipología de plazas aprobadas de potenciación estratégica para la FCyT | Coordinador/a del título. Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo. | Año académico 2023-24 | En proceso |
| Sistema de quejas y sugerencias | | | | | | | |
| Indicadores de resultados | D3 Persiste el problema de la alta tasa de abandono | Ver apartado 5.1 | Continuar la vigilancia de los indicadores de resultado Incorporación como objeto de análisis en la Comisión | Tasa de abandono (ICM5) | Coordinador/a del título. Vicedecano de Estudiantes/as Vicedecanato de | Año académico 2023-24 | En proceso |

| | | | | | | | |
|---|---|------------------|---|--|--|-----------------------|------------|
| | | | de calidad para comparar los datos con otros títulos similares y estudiar una posible modificación del dato en la memoria de verificación. | | estudios y Calidad | | |
| Satisfacción de los diferentes colectivos | D4 Participación mejorable del PAS en las encuestas de satisfacción. D5. Descenso en la participación alumnos en las encuestas de satisfacción | Ver apartado 5.2 | Realizar campaña de comunicación para transmitir la importancia de las Encuestas de Satisfacción a los colectivos Transmitir la importancia de las Encuestas de Satisfacción alumnado Reunión con Delegados/as de grupos y representantes de estudiantes para tratar el tema de participación de las encuestas. | Número de participantes en las encuestas | Coordinador/a del título. Vicedecanato de estudios y Calidad, y delegada de la Decana comunicación Institucional y Transformación Digital | Año académico 2023-24 | En proceso |
| Inserción laboral | D6 Participación mejorable en las encuestas a egresados. | Ver apartado 5.3 | Continuación y reforzamiento del sistema interno de encuestas a egresados Propuesta de cuestionario interno de inserción laboral | Número de participantes en las encuestas | Coordinador/a De título Delegada para el Empleabilidad y Prácticas Externas Vicedecanato de estudios y Calidad | Año académico 2024-25 | En proceso |