

## RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN INFORME FINAL

### DATOS DEL TÍTULO

<b>Número de Expediente (RUCT):</b>	2500914
<b>Denominación Título:</b>	Grado en Comercio
<b>Universidad responsable:</b>	Universidad Complutense de Madrid
<b>Universidades participantes:</b>	Universidad Complutense de Madrid
<b>Centros de la Comunidad de Madrid en los que se imparte:</b>	Facultad de Comercio y Turismo
<b>Nº de créditos:</b>	240
<b>Idioma:</b>	Español
<b>Modalidad:</b>	

### MIEMBROS DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

<b>Presidente/a del Pleno:</b>	Federico Morán Abad
<b>Experto/a externo/a:</b>	Rosa de Couto Gálvez, Ángel Garrido García
<b>Vocal estudiante:</b>	Andrea Paricio Henares
<b>Presidente/a Comité Artes y Humanidades:</b>	Javier de Navascues Martín
<b>Presidente/a Comité Ciencias:</b>	Juan Antonio Vallés Brau
<b>Presidente/a Comité Ciencias de la Salud:</b>	Vicente Soriano Vázquez
<b>Presidente/a Comité Ciencias Sociales y Jurídicas 1:</b>	Cristina Mayor Ruiz
<b>Presidente/a Comité Ciencias Sociales y Jurídicas 2:</b>	Luis Vázquez Suárez
<b>Presidente/a Comité Ingeniería y Arquitectura:</b>	Enrique Masgrau Gómez
<b>Presidente/a Comité de Evaluación y Acreditación de Doctorado:</b>	Susana Rodríguez Escanciano
<b>Secretario/a:</b>	Oscar Vadillo Muñoz

La Fundación para el Conocimiento Madrimasd, órgano de evaluación en el ámbito universitario de la Comunidad de Madrid, ha procedido a evaluar el seguimiento del título oficial arriba citado en el marco establecido por el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

La evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con los criterios y directrices establecidos en la *Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster* de la Fundación y teniendo en cuenta la evaluación externa realizada por el Panel de expertos que ha visitado la universidad y el Informe provisional emitido por el Comité de rama.

## VALORACIÓN GLOBAL DEL TÍTULO

Transcurrido el plazo de veinte días para la presentación de alegaciones al Informe provisional y considerando la información disponible del título incluida en el dossier de acreditación y, en su caso, las alegaciones y/o Plan de Mejora presentadas por la universidad, este Comité de Evaluación y Acreditación emite el siguiente Informe final de renovación de la acreditación en términos de **FAVORABLE**. Este informe debe hacerse público en la página web del propio título de forma fácilmente accesible.

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS

### DIMENSIÓN 1. La gestión del título

#### Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

*EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA DISCIPLINA Y SE HA IMPLANTADO CONFORME A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA MEMORIA VERIFICADA Y/O SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.*

#### VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1.:

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

#### Justificación de la valoración:

El Grado en Comercio fue verificado por ANECA en junio de 2009, y viene impartándose de forma presencial en la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid. El primer curso impartido fue el 2010/11 realizándose un Seguimiento del título en 2012 y un Seguimiento especial en 2019. La Memoria de verificación ha sido objeto de modificación en 2012 y 2019; las principales modificaciones han tenido que ver con la reducción de plazas ofertadas, la oferta de asignaturas en inglés, el nivel de exigencia en lengua española para el estudiantado no hispanohablante, mejora de la estructura del profesorado y de los canales de obtención de la opinión de los diferentes grupos de interés.

El plan de estudios consta de 240 créditos, de los que 60 son de formación básica, 132 de formación en materias obligatorias, 30 de formación optativa y el TFG (6 ECTS). Existen prácticas de empresas obligatorias, que representan 12 ECTS.

Las guías docentes, en general, son coherentes con la Memoria verificada y son muy completas (incluyen los resultados de aprendizaje, competencias, contenidos, las metodologías de enseñanza, nombres del profesorado encargado de su impartición, objetivos y sistema de evaluación). Sin embargo, las guías no incluyen un calendario específico de impartición de los contenidos y, durante la visita, se evidenció una falta de coordinación especialmente en lo referido a la homogeneización de los exámenes por asignatura.

No se han realizado reconocimientos de créditos por encima del 15% de los ECTS de la titulación. La normativa sobre permanencia aparece publicada en la web del título, sin que se encuentren evidencias de la necesidad de su aplicación.

Las prácticas externas tienen una duración mínima de 300 horas, y se gestionan por la Oficina de Prácticas Externas a través de la aplicación informática "GIPE". El listado de empresas -y plazas disponibles- con las que se tiene firmado convenios es adecuado para cubrir la demanda.

Los mecanismos de coordinación docente vertical y horizontal, actualizados con la modificación de la Memoria realizada en 2019, son adecuados y permiten dar respuesta a los problemas que se plantean y evitar que se produzcan lagunas o solapamientos. El órgano responsable de garantizar la calidad de las titulaciones es la Comisión de Calidad del Centro y en un segundo nivel se encuentran el Coordinador/a del título y la Comisión de Coordinación del título.

El número de alumnos matriculados no supera las cifras de acceso incluidas en la última modificación de la Memoria de verificación (300 plazas, aunque la tasa de cobertura, cuando se combina el alumnado de nuevo ingreso en el Grado en Comercio y en el doble Grado en Turismo y Comercio, se sitúan muy cercanas a las verificadas. En concreto, en el curso 2021/22 se matricularon 213+51 alumnos (entre el grado simple y el doble grado en Comercio y Turismo), lo que implica una tasa de cobertura muy próxima al 90%; en el curso 2019/20 fue del 91% y en el 2020/21 del 99%. Respecto al acceso al doble grado interuniversitario (con la Universidad Politécnica de Madrid) en Diseño de Moda (UPM) y Comercio (UCM), se indica una cifra de 31 alumnos admitidos (pese a tener verificados 25 plazas), que de sumarte a los 55 admitidos (que tiene verificadas 50 plazas) en el doble Grado en Turismo y Comercio y los 259 admitidos en el Grado en Comercio (con 240 plazas verificadas), supondrían una matrícula total de 345 alumnos, lo que se sitúa en el límite de la Memoria verificada más un 10%.

El título se imparte en español, de acuerdo con la Memoria verificada. En los criterios de admisión se indica que los alumnos que quieran acceder a la titulación deben dominar, tanto en su expresión oral como escrita, la lengua castellana (acreditando un nivel B2 de castellano). Sin embargo, durante la visita se evidenció que hay un número de estudiantes no hispanohablantes significativo que carecen del nivel adecuado de castellano, lo que en algún caso entorpece el proceso de enseñanza-aprendizaje. En las evidencias presentadas no se contempla la existencia de complementos formativos (cursos "0"), a pesar de las dificultades que muestra el alumnado en asignaturas relativas a métodos cuantitativos.

## **Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

*LA INSTITUCIÓN DISPONE DE MECANISMOS PARA COMUNICAR DE MANERA ADECUADA A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA Y DE LOS PROCESOS QUE GARANTIZAN SU CALIDAD.*

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

La web del título es accesible, y satisface plenamente el objetivo de calidad y transparencia de acceso a la información sobre el título y a los procesos de gestión que garantizan su calidad.

La información que se publica en la página web de la titulación es adecuada para la toma de decisiones de los futuros estudiantes y otros agentes de interés.

La denominación del título es la que figura en la Memoria verificada. La información publicada hace referencia a las características del título, estructura de su plan de estudios, guías docentes, número de ECTS, modalidad de impartición, rama del conocimiento, idioma de impartición, plazas de nuevo ingreso, perfil de ingreso y egreso, currículos de los profesores del título, normativa sobre permanencia, y la normativa sobre reconocimiento y transferencia de ECTS, entre otros aspectos.

El perfil de ingreso es el recogido en la Memoria de Verificación.

La web dispone de una explicación detallada sobre la organización del título que permite al estudiante conocer el tipo de asignaturas y créditos que debe cursar, así como la oferta de asignaturas optativas y otros complementos de formación.

En el apartado de Calidad existen enlaces a la Memoria de verificación, informes de seguimiento, informes emitidos por agencias externas de evaluación, y resultados de satisfacción y de aprendizaje.

Existe un buzón de quejas y reclamaciones e información sobre el procedimiento de atención.

## **Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)**

*LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.*

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3.:**

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

#### **Justificación de la valoración:**

El SGIC-UCM cuenta con un diseño adecuado, protocolizado y con un organigrama que, en general, permite su adecuado funcionamiento, y en el que están representados todos los grupos de interés. Los órganos colegiados que inciden en los estudios correspondientes a este título, al centro y a la universidad son: la Comisión de Garantía de Calidad de la UCM; la Comisión de Calidad del Centro (encargada de garantizar la calidad de todas las titulaciones impartidas en la Facultad de Comercio y Turismo) y la Comisión de Coordinación (sirve como refuerzo de la Comisión de Calidad del Centro).

El SGIC cuenta con procesos para obtención de forma sistemática y fiable de los datos e indicadores necesarios para la mejora continua de la calidad de la titulación.

Se recaba información mediante indicadores de satisfacción a estudiantes matriculados, egresados, PAS, profesorado y tutores de empresa. A pesar de poseer encuestas para todos los grupos de interés, estas no resultan representativas debido a que el grado de participación en las mismas es muy reducido, por lo que se destaca la necesidad de fomentar la participación de todos los grupos de interés en las mismas.

El porcentaje de participación de los estudiantes en las encuestas ha descendido desde el 18,1% en 2019/20 al 5,6% en 2021/22, en el Grado en Comercio, y del 29,8% al 14,3%, respectivamente, en el doble Grado en Turismo y Comercio. La participación del profesorado en las encuestas también es muy baja (entre el 8% y el 9% en los últimos 3 cursos). La tendencia decreciente en la respuesta a las encuestas de satisfacción es muy pronunciada en el caso del PAS (24,1% en 2019/20 y 8,8% en 2021/22).

La evaluación de la actividad docente del profesorado se recoge en el programa DOCENTIA-UCM y en el Grado en Comercio, en el

curso 2021/22, participó el 85,5% del claustro.

Existe un sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias, debidamente publicado en la web del título.

## **DIMENSIÓN 2. Recursos**

### **Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO**

*EL PERSONAL ACADÉMICO QUE IMPARTE DOCENCIA ES SUFICIENTE Y ADECUADO, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TÍTULO Y EL NÚMERO DE ESTUDIANTES.*

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4.:**

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

#### **Justificación de la valoración:**

El título cuenta con una plantilla de profesorado adscrita de 143 personas (y 129 en el Doble Grado en Turismo y Comercio). En el Informe de autoevaluación se indica que el 55% de los 143 profesores del Grado en Comercio en el curso 2021/22 son doctores. La estructura de profesorado no se corresponde con lo propuesto en la Memoria de verificación, puesto que solo el 30,1% es permanente; ese porcentaje se eleva al 39,3% si se considera su participación en la docencia en términos de ECTS impartidos. Pese a que se solicitó como evidencia antes de la visita del panel de Renovación de la acreditación, no se aportan evidencias sobre la experiencia docente.

La experiencia investigadora (medida en sexenios) es reducida, cuestión que ya se puso de relieve en el Informe externo de seguimiento de 2022 (de 4 de octubre de 2022). El número de sexenios descendió de 25 en el curso 2020/21 a 19 en el 2021/22. La ratio media de sexenios por profesor es de 0,13, y ligeramente superior en el doble grado (0,25). Se recomienda fomentar la actividad investigadora del profesorado del título.

Se aporta información sobre la existencia de un programa de formación para el profesorado (Programa de Formación Integral para el PDI), que le permite acceder a una oferta amplia de cursos o actividades de formación permanente (herramientas TIC, perfeccionamiento en lengua inglesa, etc.). La participación del profesorado es muy reducida, ya que es aproximadamente de dos profesores por curso ofertado.

Por otro lado, existen incentivos a la movilidad internacional, desarrollo de proyectos de investigación y publicaciones científicas. Sin embargo, no se aporta información sobre el número de personas que han disfrutado de estos incentivos.

En los últimos cuatro cursos se ha mantenido una participación activa en proyectos de innovación docente, con una media de 6 proyectos por curso.

Respecto a la evaluación de la actividad docente en el programa DOCENTIA-UCM en el Grado en Comercio participó, en el curso 2021/22, el 85,5% obteniendo evaluación negativa solo 4 profesores. Las cifras para el doble grado son muy similares.

En cuanto a las encuestas de satisfacción, el estudiantado otorga un nivel de satisfacción medio de 5,4 (en una escala de 0 a 10), siendo la media de satisfacción para la titulación en su conjunto de 6. Los datos aportados para el doble grado en Turismo y Comercio son un poco mejores, pues la satisfacción media con la titulación es de 7 puntos.

El profesorado muestra un nivel de satisfacción elevado con la formación recibida por el alumnado, salvo en lo que se refiere al aprovechamiento de las tutorías (5,5/10).

### **Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

*EL PERSONAL DE APOYO, LOS RECURSOS MATERIALES Y LOS SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL DESARROLLO DEL TÍTULO SON LOS ADECUADOS EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA, MODALIDAD DEL TÍTULO, NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADOS Y COMPETENCIAS A ADQUIRIR POR LOS MISMOS.*

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

El grado es gestionado por el Personal Técnico, Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) necesario. Existe un Plan de Formación para el periodo 2023-2026 que abarca también la mejora en la cualificación del personal de administración y servicios en procesos tecnológicos, idiomas, etc. Entre las dotaciones y servicios, destaca la "preincubadora" de empresas destinada a fomentar el emprendimiento, así como con un Oficina para la inclusión de las Personas con Diversidad, para aquellos supuestos en los que los estudiantes presentan algún tipo de diversidad funcional.

Los programas de movilidad son adecuados. La movilidad "outgoing" en el curso 2021/22 fue de 32 estudiantes del Grado en

Comercio y 30 en el doble Grado en Turismo y Comercio), y la movilidad "incoming" fue de 72 alumnos.

La docencia del título se imparte en la Facultad de Turismo y Comercio, la cual dispone de aulas y servicios suficientes para dar soporte a la docencia. No obstante, en el apartado de infraestructuras, se indica que existe descontento debido a que, si bien se están realizando obras en el edificio para adaptarlo a las necesidades de los estudiantes, no hay enchufes en las aulas para que los estudiantes puedan conectar sus ordenadores.

La Universidad dispone de una plataforma de enseñanza virtual y con otra plataforma adicional para la gestión de las prácticas de empresa. El Campus virtual, basado en Moodle, sirve de apoyo a los recursos digitales del proceso de enseñanza- aprendizaje, así como a las actividades de formación para el PDI y PTGAS.

Los resultados de las encuestas de satisfacción indican niveles adecuados, que en el caso de la dotación de recursos son altos entre profesorado y PTGAS.

### **DIMENSIÓN 3. Resultados**

#### **Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

*LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZADOS POR LOS TITULADOS SON COHERENTES CON EL PERFIL DE EGRESO Y SE CORRESPONDEN CON EL NIVEL DEL MECES (MARCO ESPAÑOL DE CUALIFICACIONES PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR) DEL TÍTULO.*

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6.:**

C: Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

#### **Justificación de la valoración:**

Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas aparecen descritos en las guías docentes y se corresponden con lo contemplado en la Memoria Verificada.

En el curso 2021/22, existe bastante homogeneidad en los rendimientos de la mayor parte de las asignaturas, puesto que en la gran mayoría el porcentaje de aprobados supera el 75%. El TFG supera el 78,3% de los matriculados.

La valoración de los estudiantes con el desarrollo académico es positiva (6,3/10 al ítem "Plan de estudios adecuado" y de 6,4/10 a la integración teoría/práctica).

La satisfacción media del estudiantado con las prácticas externas fue notable en el curso 2021/22 (7,5 sobre 10), aunque con una muestra de solo el 5,6% del alumnado (en el caso del alumnado del doble grado es de 8,1). No obstante, sorprende que su utilidad para la empleabilidad esté peor valorada.

La guía de elaboración del TFG no contiene referencias bibliográficas. Los tutores se asignan atendiendo al expediente medio de forma equilibrada (máximo de 10 trabajos por tutor). El grado de satisfacción del estudiantado con la tutorización del TFG no se aporta, pero se ha constatado que es adecuada.

La evolución de los principales datos e indicadores del título es adecuada con las previsiones del título. En los cursos 2019/20, 2020/21 y 2021/22, la tasa de graduación se ha situado en 46,72%, 49,54% y 44,44%, respectivamente; la de abandono del primer curso en 26,05%, 26,77% y 27,83%, respectivamente, y la de eficiencia en 82,79%, 78,95% y 82,82%. Los valores de las tasas de graduación y eficiencia son superiores a los propuestos en la Memoria, aunque los de la tasa de abandono son superiores a lo previsto (15%). Asimismo, se dispone de la evolución de la tasa de rendimiento, que se ha situado en 80,74%, 84,02% y 75,57%.

Respecto a las encuestas de satisfacción, la baja participación de todos los colectivos implicados en el título hace que los resultados no sean muy representativos.

La satisfacción global media del alumnado es de 6/10, siendo los aspectos mejor valorados son la movilidad (8/10) y las prácticas externas curriculares (7/10); en el contexto de las prácticas externas el escaso número de estudiantes que respondió a la encuesta valoró especialmente la atención recibida por el tutor (7,5/10) y la formación recibida (7,4/10). Por el contrario, los aspectos peor valorados fueron la labor docente del profesorado (5,4/10) y las actividades complementarias (5,9/10); el patrón es muy similar en el doble grado.

El nivel medio de satisfacción global de los egresados es de 5,8/10, pero valoran por debajo de 5 muchos aspectos: orientación internacional (4/10), número de alumnos por aula (4,4/10), plan de estudios adecuado (4,6/10) e integración de la teoría y la práctica (4,7/10); en el caso del doble grado solo respondió una persona a la encuesta.

Los resultados de las encuestas realizadas al profesorado son positivos, aunque su participación en las encuestas es muy baja. En general, el aspecto mejor valorado por el PAS de la Facultad de Comercio y Turismo es el de "adecuación de conocimientos y habilidades al trabajo" (9,7/10) y "los servicios de riesgos laborales" (9,5/10). En cambio, la "relación formación/tareas" solo alcanza una valoración de 5,3/10.

Los tutores valoran positivamente las prácticas de empresa, el 62,5% se ha planteado la posibilidad de contratar al estudiante

una vez finalizado el periodo de prácticas y más del 99% aceptaría seguir recibiendo estudiantes de la Facultad de Comercio y Turismo.

Se dispone de un procedimiento para obtener información de los egresados y su inserción laboral. Los egresados califican con 3,5/10 la relevancia de finalizar los estudios para mejorar el empleo. La satisfacción con el trabajo actual se sitúa en 5,71/10. La tasa media de inserción laboral para los cursos 2018/19, 2019/20 y 2020/21 es del 76,9%, siendo la participación del 1,3%. Para el curso 2020/21, los resultados de inserción laboral de los estudiantes egresados indican una inserción laboral del 87,5%, con una participación del 4%.

#### **PUNTOS FUERTES Y BUENAS PRÁCTICAS:**

##### Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

1.- La página web es completa y accesible.

#### **RECOMENDACIONES:**

##### Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

1.- Se recomienda realizar una adecuada coordinación de las distintas asignaturas y grupos, especialmente en lo referido a la homogeneización de los exámenes por asignatura.

2.- Se deben establecer mecanismos que aseguren que los estudiantes de nuevo ingreso cuentan con las habilidades lingüísticas necesarias para el correcto desarrollo del título.

3.- Se recomienda respetar el número de las plazas de nuevo ingreso aprobado en la Memoria de Verificación.

##### Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

1.- Se recomienda adoptar medidas que permitan incrementar la participación en las encuestas de los grupos de interés, y especialmente en el caso de los estudiantes y profesores.

##### Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

1.- Se debe ajustar el porcentaje de profesores permanentes que imparte docencia en el título a lo establecido en la Memoria de verificación.

2.- En futuros procesos de evaluación, se debe aportar toda la información sobre el profesorado del título para su correcta evaluación.

##### Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1.- Se recomienda implementar acciones de mejora para reducir las tasas de abandono.

En Madrid, a 14 de mayo de 2024

Fdo.: Federico Morán Abad

El/la Presidente/a del Comité de Evaluación y Acreditación

---