



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación Innova Gestión Calidad

Convocatoria 2019/20

Nº de proyecto: 286

Título del proyecto: ***“Iniciativas para el impulso de la participación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo ”***

Nombre del responsable del proyecto: Mercedes Rodríguez Paredes

Centro: Facultad de Comercio y Turismo

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

En la presentación del proyecto se propusieron los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL:

Plantear iniciativas para el incentivar la participación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Incrementar el nivel de participación de los estudiantes en las encuestas del programa DOCENTIA y de satisfacción con la titulación.
2. Mejorar la fiabilidad de las respuestas obtenidas en las encuestas de satisfacción de la titulación para un mejor diseño de las acciones de mejora en las titulaciones.
3. Lograr un mayor conocimiento de los sistemas de quejas, sugerencias y reclamaciones por parte del alumnado.

2. Objetivos alcanzados

OBJETIVO GENERAL:

Se han diseñado e implantado iniciativas para mejorar la participación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad de los títulos de la Facultad de Comercio y Turismo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Se han revisado los mensajes y canales por los que se hace llegar la información sobre el SGIC a los estudiantes por parte de la Comisión de Calidad del centro y el equipo decanal.

Se ha recogido información y propuestas sobre cómo lograr una comunicación más eficaz y eficiente con el colectivo de estudiantes (equipo decanal, Comisión de calidad, coordinación de cada una de las titulaciones...).

Se han involucrado a los representantes de alumnos en el proceso de comunicación sobre la utilización del SGIC (representantes de estudiantes en la Junta de Facultad, la Comisión de Calidad, sistema de mentorías, delegaciones de grupos de clase de cada curso...).

Se ha elaborado una guía breve sobre evaluación de la calidad dirigida a estudiantes, con los mecanismos de participación en el SGIC, su utilidad, y una serie de consejos prácticos para hacer un uso responsable y adecuado del mismo. Esta guía se ha difundido entre los estudiantes, a través de medios electrónicos, de manera que se ha reforzado y aclarado el mensaje del proceso de comunicación y además está publicado en la web de la Facultad de Comercio y Turismo en el siguiente link:

<https://comercioyturismo.ucm.es/file/evidencia-guia-breve-sobre-evaluacion-de-la-calidad-de-la-titulacion>

Se ha elaborado y difundido un vídeo explicativo sobre la forma de evaluar la calidad de las titulaciones oficiales. Está publicado en la web de la Facultad de Comercio y Turismo en el siguiente link:

[Vídeo explicativo: ¿Cómo evaluar la calidad de las titulaciones oficiales?](#)

3. Metodología empleada en el proyecto

En la Facultad de Comercio y Turismo se realiza un seguimiento del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de las titulaciones impartidas, gestionando y coordinando todos los aspectos propios de dicho Sistema. Anualmente, se recoge información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de las titulaciones (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros), se gestiona el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad con los datos disponibles en el Centro, se realiza el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad, se realizan propuestas de mejora y un seguimiento de las mismas, y por último, se elabora una memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras para cada la titulación.

Se han tomado como base de datos, los proporcionados por uno de los colectivos centrales que participa en el SGIC: los estudiantes. En concreto, se han analizado dos fuentes de datos esenciales para las actividades de seguimiento, evaluación y mejora de los títulos, como son las encuestas del programa DOCENTIA y las encuestas de satisfacción con la titulación. Estas encuestas ofrecen información anual sobre la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente del profesorado, y con diferentes servicios y aspectos de la titulación y de la UCM. Los datos obtenidos a partir de estas encuestas se han relacionado con indicadores de seguimiento críticos como el IUCM-7 (tasa de evaluaciones en el programa de evaluación docente), IUCM-8 (tasa de evaluaciones positivas del profesorado), y IUCM-13 (satisfacción de alumnos con el título). En la Comisión de Calidad de la Facultad, así como en las reuniones del equipo decanal y en las memorias de seguimiento de los títulos se ha tratado de forma reiterada el problema que supone la escasa participación en las encuestas por parte de los estudiantes.

En este proyecto, todas las actividades se han realizado de forma conjunta entre equipo decanal de la Facultad de Comercio y Turismo, la Comisión de Calidad del Centro, y la coordinación de todas las titulaciones, con el objetivo de impulsar la implicación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad.

4. Recursos humanos

Este proyecto se ha solicitado desde el Equipo decanal de la Facultad de Comercio y Turismo formado por los siguientes miembros:

Decana: Concepción García Gómez

Vicedecana de Organización Académica y Grado: María Francisca Blasco López

Vicedecana de Relaciones Internacionales: Ana María Romero Martínez

Vicedecana de Estudios y Calidad: Mercedes Rodríguez Paredes

Secretaria Académica: Lourdes Salinero Ganzo

Gerente de la Facultad: Santiago Ramos Álvarez

Coordinadora del Grado de Comercio: Antonia Pilar Gómez Aparicio

Coordinador del Máster en Comercio electrónico: Pedro López Sáez

Secretario de la Comisión de Calidad: Fernando Santander Del Amo

Miembro vocal de la Comisión de Calidad: Ana Isabel Rosado Cubero

Coordinador de Mentorías de la Facultad: Jorge Cruz González

Estudiante del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos: Carlos Karim Atassi Atienza

Existe un compromiso bastante sólido de todos los miembros del equipo: El Equipo del Decanato lidera este proyecto ya que se trata de una aportación fundamental en la gestión más eficaz del Sistema de Garantía de Calidad de las titulaciones.

Por otro lado, debido a la implicación en la mejora continua del sistema de gestión de calidad, contamos con la colaboración de miembros vocales de la Comisión de Calidad, así como coordinadores de varias titulaciones de la Facultad.

Además, contamos con la colaboración de un alumno del Máster de Planificación y Gestión de Destinos Turísticos, ya que, consideramos que es fundamental la necesidad de motivación e implicación para que los alumnos participen, ya que, los alumnos representan un elemento clave para el seguimiento de la calidad de las titulaciones.

A través de las memorias de seguimiento que han elaborado los coordinadores de las titulaciones, y las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento de las mismas indicado por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM, hemos obtenido los datos necesarios para poder realizar un análisis de la evaluación y resultados de este proyecto.

5. Desarrollo de las actividades

Las actividades desarrolladas por el equipo en el ámbito de esta propuesta de colaboración quedan resumidas e integradas en las siguientes fases:

FASE 1: Análisis previo y diseño de la campaña de información, concienciación y recordatorio

- Diagnóstico de la situación. Desde la Comisión de Calidad del centro, en colaboración con la coordinación de cada titulación, se ha realizado un análisis de la calidad de los datos que ofrecen las encuestas DOCENTIA y las encuestas de satisfacción, el uso y percepción sobre el sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, y las acciones realizadas hasta ahora para mejorar la participación y el conocimiento del sistema de quejas y reclamaciones.
- Diseño y evaluación de alternativas de mensajes y canales por parte del equipo del proyecto, con la implicación directa del equipo decanal. Esta etapa se ha llevado a cabo tras valorar las propuestas formuladas por la Comisión de Calidad, y los coordinadores de títulos, prestando especial atención a los comentarios formulados por los representantes de los estudiantes. También se han recogido las sugerencias recibidas en el XVI Foro Internacional sobre Evaluación de la Calidad de la Educación Superior y de la Investigación (FECIES), en el que se ha presentado una comunicación centrada en la temática de este proyecto.
- Planificación de la campaña de información, concienciación y recordatorio. A partir de las propuestas y comentarios recibidos en la fase anterior, se ha tomado la decisión que es necesario definir distintos públicos (por titulación, por curso académico...) y mensajes para la comunicación con los estudiantes. Posteriormente, se han asignado responsables (coordinación de los títulos, Vicedecana de Estudios y Calidad, Responsable del Programa de Mentorías...) para cada una de las comunicaciones a realizar.

FASE 2: Ejecución de la campaña de información, concienciación y recordatorio

- Se han establecido como elementos centrales la comunicación online, las sesiones monográficas orientadas a estudiantes, y la elaboración y distribución de una guía breve sobre evaluación de calidad. Estos tres tipos de acciones se han diseñado y ejecutado de manera coordinada, en las fases anteriores.
- Realimentación durante el proceso de ejecución. Durante la propia ejecución de la campaña de comunicación, concienciación y recordatorio se ha llevado a cabo un seguimiento del plan en cuanto al cumplimiento del calendario de trabajo aprobado. Pero especialmente se mantendrá abierta la ejecución y fases de recordatorio a cualquier posible elemento que sea conveniente añadir a partir de la información y respuesta que se reciba de los estudiantes durante el proceso.

FASE 3: Control, evaluación y difusión de los resultados alcanzados

- Recogida de información relevante a través de los indicadores previamente definidos. Se trata del primer paso para poder evaluar los resultados obtenidos por el proyecto y la campaña. Los datos se han recogido de los coordinadores de titulación a partir de los informes sobre encuestas de satisfacción de los estudiantes con las titulaciones, indicadores facilitados por el Sistema Integrado de Datos Institucionales (SIDI) de la UCM, y de los mecanismos vinculados al sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones, bajo supervisión de Vicedecanato de Estudios y Calidad.
- Comparación con la situación precedente para la evaluación de los resultados alcanzados. La comparación de datos con los de cursos anteriores ha permitido determinar si se han alcanzado los objetivos fijados para este proyecto. Las conclusiones a las que han llegado los coordinadores de las titulaciones y que se han incluido en las Memorias de seguimiento del curso 2019/20, son las siguientes:
 - El total de alumnos encuestados en el **Grado de Comercio** ha sido de 192, lo que supone un porcentaje de participación del 18,08%. El porcentaje de mujeres ha sido del 62,5% y el de hombres por tanto del 37,5%. El porcentaje total de participación supone un aumento respecto al año anterior que fue de un 14,5%. Los alumnos encuestados en el **Doble Grado de Turismo y Comercio** han sido 53, lo que supone un

porcentaje de participación del 29,78%, de los cuales un 83,02% han sido mujeres. Se aprecia que la satisfacción en el Doble Grado también se ha incrementado y es superior a la media en el conjunto de la Universidad. La satisfacción del alumnado con el Grado en Comercio ha sido de 5,75, lo que supone un ascenso respecto al año anterior (5,4), y ligeramente superior a la media de satisfacción del total de alumnos en la UCM (5,73). Los aspectos mejor valorados por el alumnado son la satisfacción con los programas de movilidad (8,07), el prestigio de la Universidad (6,47), el valor formativo de las prácticas realizadas (6,25) y el considerar que la formación recibida está relacionada con las competencias de la titulación (5,99). Los aspectos peor valorados son la consideración de poco innovadores de los materiales (4,20) ofrecidos en la titulación y así como de los contenidos de las asignaturas (4,27), la formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador (4,27) y el componente práctico de las asignaturas (4,59). Haciendo un una comparativa de ambas titulaciones podemos concluir que la participación en el Doble Grado ha sido mayor que en el Grado de Comercio, así como también la satisfacción ha sido mayor.

- En la encuesta de satisfacción del alumnado del **Grado de Turismo**, en el curso 2019-2020 han participado 156 alumnos frente a los 145 alumnos del año pasado, 16,77% del total. Aunque la participación es mayor que en el año anterior, el porcentaje sigue siendo bajo. En todo caso, supone un considerable aumento respecto al curso 2017-18, que fue de solo el 11,34%, lo que consolida una tendencia al alza que consideramos positiva. La puntuación obtenida del curso 2019-2020 respecto al nivel de satisfacción global con la titulación en Turismo fue de 6,17 frente al 5,8 sobre 10 del curso 2015-2016, que aumentó a 6,16 en el curso 2016-2017, llegó a 6,2 en el curso 2017-2018 y en el curso 2018-2019 alcanzó el 6,4. El leve repunte a la baja podría deberse a las dificultades derivadas de la situación COVID 19. En cualquier caso, la media de la UCM es de 6,18 y está en unos parámetros razonables, perfectamente integrados dentro de una tendencia general que consideramos positiva. Por otro lado, el nivel de satisfacción de los alumnos con la UCM en 2019-2020 fue de 6,18, lo que supuso una baja respecto de la puntuación de 6,6 alcanzada en 2018-2019, tónica que parece una tendencia general de la UCM consecuencia de la situación provocada por la pandemia y sus efectos.

- Según las encuestas de satisfacción de estudiantes del **Máster en Comercio Electrónico**, la satisfacción global con la titulación ha sido en el año del 2019-2020 de 5,7 sobre 10, superando por primera vez la suficiencia, ya que en el año 2018-2019 fue de 4,7, en el curso 2015-2016 fue de 4,4 sobre 10, descendiendo a 3,23 y 3,5 en los cursos 2016-2017. En el año 2019-2020, la muestra ha sido muy reducida, ya que solo han participado el 11,11% de los alumnos, o lo que es lo mismo, 3 alumnos, sin duda debido al estado de alarma que estaba vigente por la pandemia del COVID-19. En el curso 2018-2019 participaron el 15.56% de los alumnos, y en los de años anteriores, 2016-2017 y 2017-2018, fue superior al 30%.
- El número de estudiantes del **Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras**, que han respondido a la encuesta se ha incrementado respecto al curso anterior (pasa de 4 a 10) pero sigue siendo bajo (22'7%, por debajo de la participación general en la UCM), siendo equilibrado la proporción de respuestas de mujeres y hombres (50%- 50%). Se procede a analizar los resultados obtenidos desde la cautela que supone esta baja participación. La satisfacción global con el título de los estudiantes ha bajado notablemente respecto a cursos anteriores situándose en un 5'6, la más baja del período analizado, con una desviación alta entre respuestas, de 3,34 puntos y una mediana de 7. Esto se ha traducido en que los aspectos que reciben una puntuación de satisfacción insuficiente (medias inferiores a 5) o que reciben una puntuación de aceptable con necesidades de mejorar (medias entre 5 y 6,9) se han incrementado hasta alcanzar el 68% de los ítems.
- El dato de satisfacción del alumnado del **Máster en Consumo y Comercio** es gratificante ya que expresa, de manera espontánea, un grado de satisfacción extraordinario. En ocasiones, la encuesta de satisfacción se ha utilizado como vía de reclamación y de canalización de una insatisfacción desmedida contra elementos/agentes concretos que, desajustan, distorsionan y modifican la opinión que, en otros foros, los propios estudiantes expresan. La participación situada en un % cercano al 50% es una clara muestra de desafección hacia las herramientas de captación de información que la universidad pone en manos de los estudiantes. Y las opiniones recogidas a través de ellos requieren un análisis sosegado. El grado de satisfacción de los estudiantes que han participado ha situado la satisfacción en 8 puntos, lo que no hace sino preguntarnos si las soluciones que se toman podrían

haber ido en otra dirección, dado que la mediación y las soluciones aportadas, aun siendo positivas, tienen que tender a una mayor excelencia. Es de reseñar que la opinión mayoritaria del profesorado sea manifiestamente positiva, que la valoración del trabajo propio y del alumnado siempre camine por valoraciones sobre 8 puntos, de manera continuada en toda la encuesta.

- El nivel de participación de alumnos del **Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos** en las encuestas del Vicerrectorado no es alto, aunque porcentualmente ha crecido respecto al curso pasado (si el año académico anterior representaba una cuarta parte del grupo, en esta ocasión la participación es del 27,03%), por lo que limita la posible 'lectura' de resultados; en todo caso, la calificación obtenida es positiva y mejora considerablemente las obtenidas hasta el momento
- Plan de difusión de resultados. El equipo del proyecto ha asistido a congresos y jornadas centrados en la gestión de la calidad universitaria para dar a conocer los resultados obtenidos tras la ejecución de todas las etapas anteriores. Esto ha permitido valorar el interés que tienen los mismos para la comunidad universitaria en su conjunto. Los congresos en los que se han difundido los resultados han sido los siguientes:

TIPO DE ACTIVIDAD: Presentación de comunicación en XVI FORO INTERNACIONAL sobre la EVALUACIÓN DE LA CALIDAD de la INVESTIGACIÓN y de la EDUCACIÓN SUPERIOR (FECIES). Santiago de Compostela.

Fecha: mayo de 2019

TÍTULO: INICIATIVAS PARA LA MEJORA DE LA FIABILIDAD DE LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE LA FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

TIPO DE ACTIVIDAD: XVII FORO INTERNACIONAL sobre la EVALUACIÓN DE LA CALIDAD de la INVESTIGACIÓN y de la EDUCACIÓN SUPERIOR (FECIES).

Fecha: 25-27 de noviembre de 2020

TÍTULO: INICIATIVAS PARA LA PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES EN LOS PROCESOS DE GARANTÍA Y EVALUACIÓN DE CALIDAD

TIPO DE ACTIVIDAD: Presentación de comunicación en XVII FORO INTERNACIONAL sobre la EVALUACIÓN DE LA CALIDAD de la INVESTIGACIÓN y de la EDUCACIÓN SUPERIOR (FECIES).

Fecha: 25-27 de noviembre de 2020

TÍTULO: "INICIATIVAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA DOCENCIA Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD"