
INFORME DE GESTIÓN

2020/2021

calidadUPV

GRADO EN TURISMO POR LA UNIVERSITAT
POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

E. Politècnica Superior de Gandia

Objetivo.

Objetivo del informe:

- Analizar la información cuantitativa y cualitativa proporcionada por el SIQ UPV al objeto de proponer acciones de mejora.
- Analizar y rendir cuentas del desarrollo de las acciones de mejora propuestas en ediciones anteriores.

El informe ha sido elaborado por la Comisión Académica del Título, compuesta por:

Dirección académica del título a cargo de: MIRET PASTOR, LUIS GASPAR

Nombre	En calidad de
ALBA FERNANDEZ, JESUS	Presidente/a
SANCHEZ MORCILLO, VICTOR JOSE	Secretario/a
BOIGUES PLANES, FRANCISCO JOSE	Personal Docente E Investigador
CANOS DAROS, LOURDES	Personal Docente E Investigador
FERNANDEZ MENDEZ, M ^a MANUELA	Personal Docente E Investigador
MORANT GONZALEZ, MARYLAND	Personal Docente E Investigador
PEREZ GARCIA, SONIA	Personal Docente E Investigador
BERNAT DIAZ, CARLOTA	Alumno/a
GARCIA NICOLA, PABLO	Alumno/a
FIGUEIRAS SAN CLAUDIO, BEATRIZ	Jefe de Sección de Centro y Jefe de Administración de Escuela o Facultad

1. Análisis del funcionamiento y resultados del título

Fuente: Sistema de Información UPV Mediterrània

Nivel 1. Indicadores de actividad	Actividad docente			Actividad investigadora	Demanda	
	IAD ponderado	Tasa de PDI Doctor	Tasa de PDI a tiempo completo	IAI ponderado	Tasa de matriculación	Tasa oferta y demanda
Meta actual	NP	65	70	NP	105	90
Resultado 20/21	3.81	61.54	59.62	0.75	81.54	132.31
Meta propuesta	NP	65	70	NP	105	90

NP: No procede

Nivel 1. Indicadores de actividad del Título

1. Actividad docente:

El indicador de tasa de PDI a tiempo completo sigue manteniéndose en valores similares durante los últimos cuatro cursos, situándose en un 59.62% en el curso 2020-21, lo que supone un leve descenso respecto al curso anterior. La consolidación de plazas a tiempo completo no es competencia de la ERT si bien se proporciona todo el apoyo posible para que el profesorado contratado a tiempo parcial pueda promocionar a figuras a tiempo completo. Sin embargo, la CAT considera que la aportación de expertos externos en esta titulación es muy importante aunque la meta establecida para este indicador todavía no se ha alcanzado.

Respecto a la tasa de PDI doctor, la CAT considera que este indicador está directamente relacionado con el anterior. A pesar de experimentar un leve ascenso respecto al curso anterior, se mantiene en niveles similares durante los últimos cuatro cursos. El valor obtenido está cercano a la meta establecida si bien es muy bajo en comparación con las titulaciones de la UPV.

Se está a la espera de la aprobación por parte de la ANECA de un máster en Turismo Inteligente, lo que junto al recientemente aprobado Programa de Doctorado en Ciencias y Tecnologías Marítimas y Costeras, se espera que repercuta positivamente a largo plazo en la formación de un personal docente doctor y especializado.

2. Actividad investigadora:

El indicador de Actividad Investigadora se ha mantenido respecto al curso anterior y sigue por encima de la

meta propuesta. Desde la CAT se considera que la reciente aprobación del Programa de Doctorado en Ciencia y Tecnología Marina y Costera, con sede en el Campus de Gandia, sin duda ayudará a aumentar la producción científica del personal relacionado con la titulación.

3.Demanda:

Los indicadores de Demanda sufren un descenso notable respecto a los valores de los últimos cursos situándose ambos en valores muy bajos en relación con las titulaciones de la UPV. El sector turístico ha sido uno de los más golpeados (si no el más) por la pandemia, con unos niveles de cierre de empresas turísticas y desempleo prácticamente generalizados, lo que puede haber restado atractivo a la titulación. En todo caso, la CAT va a tratar de revertir esta situación y por ello, en el presente informe, se propone una acción de mejora encaminada a conseguir aumentar ambos indicadores.

Justificación de las nuevas metas planteadas:

No procede.

Nivel 2. Indicadores de resultados	Docencia				Internacionalización			Empleabilidad		
	Tasa de graduación	Tasa de abandono inicial	Tasa de eficiencia	Tasa de rendimiento	Número de alumnos de intercambio recibidos	Porcentaje de alumnos titulados que han realizado intercambio académico	Porcentaje de estudiantes de nacionalidad extranjera	Porcentaje de alumnos titulados que han realizado prácticas en empresa	Porcentaje de no desempleados (encuesta a los 3 años)	Autoeficacia a los tres años
Meta actual	50	15	85	85	45	10	5	100	90	6
Memoria Verificación	50	25	80							
Resultado 20/21	32.58	12.94	89.96	77.15	17	16.33	36.77	48.98	72.73	3.8
Meta propuesta	50	15	85	85	45	10	5	100	90	6

Nivel 2. Indicadores de resultados del Título.

1. Docencia:

Respecto a los indicadores de Docencia, se observa que la tasa de graduación ha experimentado un marcado descenso respecto al nivel alcanzado en el curso anterior y regresa a valores de cursos anteriores. La CAT ya estudió los motivos que afectan a este indicador. El curso pasado se propusieron dos acciones de mejora en esta línea (un PIME institucional y la revisión de los TFG pendientes), las cuales están actualmente en curso y con ellas se espera mejorar los indicadores. En todo caso, en este indicador puede haber influido que algunos alumnos han decidido posponer las prácticas en empresa ante la imposibilidad de realizarlas presencialmente. Ante la imposibilidad de encontrar trabajo o prácticas relacionadas con el turismo, algunos alumnos han retrasado su graduación.

Sin embargo, en cuanto a la tasa de abandono, se ha conseguido reducir su nivel notablemente pudiendo situarlo por debajo de la meta actual definida.

La tasa de eficiencia sigue manteniéndose en niveles muy satisfactorios, por encima de la meta actual y el valor definido en la memoria de verificación y también superando la mediana de las titulaciones de la UPV.

Finalmente, se observa que el valor de la tasa de rendimiento ha descendido respecto a los niveles de los últimos cursos, alejándose de la meta actual definida aunque se mantiene en valores cercanos a la mediana de las titulaciones de la UPV. Realizaremos un seguimiento y esperamos que medidas ya tomadas (como el PIME) ayuden a mejorar este indicador.

2.Internacionalización:

Respecto a los datos de los indicadores de internacionalización, se observan valores adecuados para la titulación. En este sentido, cabe destacar el notable descenso sufrido en cuanto al número de estudiantes de

intercambio recibidos que, sin duda, es un indicador que se ha visto afectado por la situación de pandemia sobrevenida durante este curso.

3. Empleabilidad:

Por lo que respecta a los datos de los indicadores de empleabilidad, se observa un importante descenso del porcentaje de estudiantes que han realizado prácticas en empresa. Esto sin duda se debe a la crítica situación por la que estaban pasando las empresas turísticas. Nuestros alumnos suelen iniciar sus prácticas en la campaña de Pascua y posteriormente siguen en verano. Durante este curso, en la campaña de Pascua, la gran mayoría de hoteles (y otras empresas turísticas) seguían cerrados, mientras que en la campaña de verano se fueron incorporando muy poco a poco y con grandes restricciones. Por ello, se planteó, por una parte, una serie de acciones encaminadas a dar a conocer a nuestros alumnos en entidades públicas dedicadas a la gestión y promoción turística (ayuntamientos, Generalitat, etc.) donde aún existía cierta demanda y, por otra parte (y de manera extraordinaria) un sistema alternativo a las prácticas que consistió en un proyecto de fomento del emprendimiento y de formación. Conforme la situación sanitaria mejoraba y el sector turístico recuperaba cierta "normalidad", se pudo conseguir que muchos alumnos finalmente hicieran las prácticas en las empresas, pero hubo un porcentaje que prefirió esperar a que la situación mejorara y algunos que decidieron hacer el proyecto de fomento del emprendimiento.

El porcentaje de no desempleados vuelve a crecer tras el descenso anterior aunque se mantiene en niveles inferiores a la meta actual definida.

Finalmente, el valor de la autoeficacia a los tres años también se recupera tras la caída del curso anterior pero sigue lejos de la meta actual.

Justificación de las nuevas metas planteadas:

No procede.

Nivel 3. Indicadores de satisfacción	Profesorado	Alumnado		Titulados	
	Satisfacción media del profesorado con la gestión del título	Satisfacción media del alumnado con la gestión del título	Satisfacción media del alumnado con la docencia impartida en el título	Satisfacción media del titulado con la formación recibida	Satisfacción media del titulado con la formación recibida a los tres años
Meta actual	7.2	7	7.8	7	7
Resultado 20/21	7.81	6.43	8.02	7.64	6.5
Meta propuesta	7.2	7	7.8	7	7

Nivel 3. Indicadores de satisfacción del Título.

1. Profesorado:

La satisfacción del profesorado con la gestión del título no sufre variación significativa respecto a los últimos cuatro cursos y alcanza un valor de 7.81 que, en opinión de la CAT es adecuado, si bien sigue por debajo del primer cuartil de las titulaciones de la UPV. Sin embargo, la tasa de respuesta del PDI en dicha encuesta es del 47.06% lo que resulta poco significativa y precisa una mayor participación. Desde la Dirección Académica y la ERT se animará al profesorado de la titulación a participar en dicha encuesta explicando la importancia que esta opinión tiene para el desarrollo y funcionamiento de la titulación.

2. Alumnado:

La satisfacción del alumnado con la gestión del título experimenta una leve caída pero se mantiene en los valores obtenidos durante los últimos cursos. A pesar de continuar por debajo de la meta propuesta, la CAT considera que ésta debe mantenerse. Sin embargo, se observa que la participación del colectivo de estudiantes en dicha encuesta es del 7.18% (28 estudiantes de 380) por lo que puede considerarse muy poco significativa. Desde la CAT se propone una acción de mejora encaminada a aumentar la participación en dicha encuesta permitiendo que pueda cumplimentarse en alguna sesión de clase, explicando la importancia que la opinión de los estudiantes tiene para el desarrollo de la titulación.

3. Titulados:

Respecto a los valores obtenidos en los indicadores sobre titulados, la CAT considera que ambos valores se mantienen en niveles adecuados durante los últimos cuatro cursos.

Justificación de las nuevas metas planteadas:

No procede.

2. Análisis del nivel de alcance de las competencias

En cuanto a las competencias generales y específicas de la titulación, desde la CAT se realiza la revisión anual de las guías docentes para garantizar el cumplimiento de todas las competencias descritas en la memoria de verificación a través de las asignaturas de cada materia. En este sentido, en los últimos cursos se han llevado a cabo acciones de mejora encaminadas a modificar la memoria de verificación para tal propósito.

Por lo que respecta a las competencias transversales, según el informe de evaluación de la adquisición de competencias en el curso 2020-21, podemos observar que el alumnado obtiene una valoración modal de A o B en la totalidad de este tipo de competencias excepto en la CT-02 Aplicación y pensamiento práctico con una valoración modal de C aunque la valoración de su media se sitúa en B, lo que indica que el grado de adquisición de dichas competencias es satisfactorio en la titulación.

Respecto a la valoración de las competencias transversales en los titulados del curso 2020-21, se observa un nivel de adquisición A o B muy satisfactorio con porcentajes de nivel de adquisición por encima del 95% en todas ellas salvo la CT-12 Trabajo en equipo con un porcentaje de adquisición del 85%, cumpliendo con el compromiso de superar el 70%.

Finalmente, el informe de ambientalización del grado, indica que el título cumple los dos criterios de control operacional establecidos dentro del SGA de la UPV y, además, la Comisión Académica del Título, determina que la titulación cumple los criterios de ambientalización si bien se considera que el número de asignaturas en las que se evalúa la CT-07 debe aumentarse. Actualmente dicha competencia se evalúa en dos asignaturas obligatorias de 2º y 3º curso, por lo que ambos niveles de adquisición están completos. Sin embargo, desde la CAT se sigue animando al profesorado responsable de las diferentes asignaturas para tratar de incorporar la adquisición de dicha competencia en alguna otra asignatura de modo que quede reflejada en la correspondiente guía docente.

3. Análisis de informes de evaluaciones internas y externas

Seguimiento por parte de la Comisión de Calidad UPV

En el informe de revisión de la Comisión de Calidad correspondiente al Informe de Gestión del pasado curso se realizan varias recomendaciones referidas a tres acciones de mejora implementadas en la titulación. En concreto:

Se recomienda finalizar la acción de mejora 140_2016_02 aportando los resultados obtenidos. Esta acción de mejora ya forma parte de la gestión ordinaria del Grado. En el presente informe de gestión se da por finalizada esta acción y se aporta la valoración correspondiente acerca de los resultados obtenidos.

Se recomienda finalizar la acción de mejora 140_2016_03 aportando los resultados obtenidos. Esta acción de mejora ya forma parte de la gestión ordinaria del Grado. En el presente informe de gestión se da por finalizada esta acción y se justifica con los resultados obtenidos.

Se recomienda aportar evidencias concretas que justifiquen el desarrollo de la acción 140_2017_04. En el presente informe de gestión se justifica esta acción de mejora.

Seguimiento y acreditaciones por parte de agencias de calidad (AVAP, ANECA,

No procede.

4. Análisis de comunicaciones de los grupos de interés

Durante el curso correspondiente a este informe de gestión se ha recibido un total de 9 comunicaciones a través del sistema SQF de la titulación (4 solicitudes, 4 quejas y 1 felicitación). Aunque todas ellas han sido atendidas y resueltas satisfactoriamente, cabe destacar que algunas no se realizaron en el plazo máximo estipulado, si bien, el problema fue el desconocimiento del funcionamiento de la nueva plataforma de atención de estas comunicaciones ya que, aunque se aportó una respuesta a cada comunicación en el plazo estipulado, no se finalizó el procedimiento desde la propia aplicación.

Respecto al sistema Mistral, no se ha recibido ninguna comunicación durante el curso correspondiente al

presente informe de gestión

No se dispone de información acerca de comunicaciones del defensor de la CU.

5. Revisión de la información pública

Comprobar que la información publicada en la microweb de la titulación es veraz, pertinente y se encuentra actualizada. En particular:

- Revisar la información estática que aparece en la página principal: <http://www.upv.es/titulaciones/GGT/>
- Revisar la información estática que aparece en '¿Quieres saber más?': <http://www.upv.es/titulaciones/GGT/info/masinformacionc.html>
- Revisar información publicada por la propia ERT

Resultado de la revisión de la web del título:

La micro web ha sido revisada y su contenido es veraz y pertinente. Se encuentra actualizada

6. Acciones de mejora

Tipos de origen de las acciones de mejora

- A. Nivel de alcance de las competencias transversales.
- B. Seguimiento interno por parte de la CC UPV.
- C. Seguimiento y acreditaciones por parte de agencias de calidad externas.
- D. Comunicaciones de los grupos de interés.
- E. Revisión de la información pública.
- F. Iniciativa propia de los responsables del título.

6.1. Análisis de las actuaciones propuestas en años anteriores

Mejoras en curso

Código	Origen	Acción de mejora	Acciones desarrolladas y resultados
140_2017_03	D	Ampliar la propuesta de asignaturas optativas en inglés	Se decide mantener esta acción de mejora puesto que sigue siendo interesante aumentar la oferta de asignaturas en inglés. Se sigue trabajando pero las dificultades con el POD asignado impiden poder ampliar la oferta de asignaturas optativas.
140_2019_01	F	Mejorar el sistema de tutorización de los alumnos. Implantando un nuevo Plan de Acción Tutorial más individualizado.	Se ha puesto en marcha un nuevo Plan de Acción Tutorial al inicio del curso y se está a la espera de su evaluación
140_2019_02	F	Pedir un PIME institucional "Plan de Innovación y Mejora Educativa" que involucre a numerosos profesores de la titulación y redunde en mejoras pedagógicas	Se nos han concedido un proyecto PIME institucional denominado "Hacia un modelo híbrido de enseñanza-aprendizaje en el Grado de Turismo" en el que estamos involucrados 12 profesores de la titulación y que estará en vigor los cursos 2020-21 y 21-22.
140_2019_03	F	Realizar un rastreo de estudiantes pendientes de defensa del TFG.	Se sigue realizando en la actualidad.
140_2019_04	F	Creación de una comisión para el estudio de la posibilidad de implantar un doble grado de Turismo y una nueva titulación relativa a Lingüística y Lenguas Aplicadas.	Sigue su tramitación

Mejoras finalizadas

Código	Origen	Acción de mejora	Resultados finales
140_2016_02		Mayor número de actividades de visibilización del campus: jornadas, eventos, etc.	Buena parte de las acciones de visibilización no se han podido llevar a cabo por la pandemia, lo que ha repercutido en los indicadores. En todo caso, las acciones de visibilización forman parte de la gestión ordinaria del título por lo que se decide dar por finalizada la acción.

Código	Origen	Acción de mejora	Resultados finales
140_2016_03		Aprovechar los recursos del entorno para mejorar las experiencias y conocimientos de los alumnos	No se han podido obtener los resultados esperados por las dificultades sobrevenidas por la pandemia y en este caso concreto por el cierre de la línea de ferry entre Gandia e Ibiza. En todo caso, estas acciones forman parte de la gestión ordinaria del título por lo que se cierra esta acción.
140_2017_04	D	Ampliar la oferta de prácticas	Durante los dos últimos años han habido muchas dificultades para encontrar prácticas de empresa en un sector prácticamente paralizado. Una alternativa ha sido buscar prácticas en el sector público. Se ha decidido cerrar esta acción de mejora y lanzar una más específica centrada en prácticas en el sector público (especialmente en ayuntamientos).

6.2. Propuesta de nuevas acciones de mejora

Código	Origen	Acción de mejora	Motivación
140_2020_01	F	Plan de promoción del Grado de Turismo en el entorno más próximo. Acciones directas en institutos, en especial con Ciclos Formativos de Grado Superior en Turismo. Contacto con los orientadores y visitas a los centros. Mayor presencia en medios de comunicación local y comarcal. Acuerdo para la emisión de un programa de radio semanal en una radio local que versará sobre el turismo y que estará centrado en los estudios de grado de turismo de la UPV	La pandemia ha paralizado las acciones de promoción del grado durante largo un período de tiempo, por otra parte, los contactos con otros centros de secundaria se han visto interrumpidos o limitados. Además, durante este período se han sucedido las noticias negativas sobre el turismo. Se hace necesario contrarrestar todas esas noticias pesimistas y negativas con una campaña que ponga en valor el sector turístico y las posibilidades que conlleva un grado en turismo.
140_2020_02	D	Plan de coordinación con el Campus de Alcoi respecto al doble grado turismo-ADE	Los alumnos de nuestro doble grado cambian de Campus en cuarto. Los alumnos de Gandia desconocen la realidad del Campus de Alcoi y los de Alcoi la realidad de Gandia. Además, deben gestionar sus prácticas y estancias en el extranjero en unas oficinas y con un personal distinto. Se plantea una mayor coordinación y organizar una visita con los alumnos de tercero al Campus en el que estudiarán el año siguiente
140_2020_03	F	Plan para la incorporación de alumnos en prácticas en ayuntamientos.	La reciente crisis ha puesto de manifiesto la necesidad de diversificar los lugares a los que enviamos a nuestros alumnos a hacer prácticas. Los ayuntamientos han compensado en buena parte la ausencia de hoteles abiertos puesto que tienen necesidad de elaborar planes turísticos. Nuestros alumnos están capacitados para hacerlo e incluso utilizan estos planes turísticos como materia de sus TFG. Se deben ampliar los contactos con administraciones públicas, sin descuidar las empresas privadas.
140_2020_04	F	Fomentar la participación de los estudiantes en la encuesta de satisfacción con la gestión del título.	Dada la baja participación de los estudiantes en esta encuesta, se propone facilitarles que puedan cumplimentarla en alguna sesión de clase presencial.
140_2020_05	F	Establecer las cantidades mínima y máxima de créditos para su reconocimiento por actividades.	Con esta acción se pretende establecer un mínimo de 6 créditos y un máximo de 15 créditos para ser reconocidos mediante actividades realizadas por los estudiantes.

6.3. Otras acciones de mejora ejecutadas

Durante estos dos últimos años ha sido prácticamente imposible realizar acciones de visibilización (excepto las virtuales). En todo caso, desde el Campus se retomarán las acciones de visibilización anteriores y se buscarán nuevas. Puesto que estas acciones ya forman parte de la gestión ordinaria del grado se decide finalizar la acción a propuesta de la Comisión Académica.

7. Valoración global del título (autoevaluación)

El grado de turismo presenta ciertas debilidades, algunas estructurales y otras acentuadas por la reciente situación de pandemia. En primer lugar, se trata de unos estudios bastante alejados de lo que viene siendo el campo habitual de una politécnica, esto junto a características específicas del turismo, hace que el número de

profesores asociados sea elevado, lo que dificulta formar y promocionar profesores doctores e investigadores. En este sentido, la creación de un Máster en Turismo Inteligente y de un doctorado sobre cuestiones marítimas puede ser de gran importancia puesto que permitirá formar especialistas en dos de las materias claves para nuestro grado: el turismo costero y la tecnología aplicada al turismo. En todo caso, los efectos de estas medidas tardarán en verse, aunque muestran un camino hacia los campos donde estos estudios deben dirigirse.

Otra cuestión clave en los últimos años ha sido la matrícula considerable de alumnos chinos. Estos alumnos han hecho incrementar la demanda, pero este año la COVID ha dificultado su llegada. Si bien, la llegada de estos alumnos se considera positiva puesto que aumentan la demanda y además dotan al grado de un nivel de internacionalización elevado. Hay que tener en cuenta que muchos de ellos llegan con un nivel de español bajo que dificulta mucho su aprendizaje y tiene consecuencias en muchos indicadores. La solución a este problema pasa por pedir un nivel de español mínimo para su matriculación. Esta medida no se ha pedido puesto que nos consta que el vicerrectorado de estudios está en proceso de modificar la normativa de acceso a los títulos de Grado.

Mención especial requieren las circunstancias extraordinarias que han marcado los dos últimos cursos, que, si bien han afectado a todos los grados, se han hecho más acuciantes en el Grado de Turismo por el especial impacto que la pandemia ha tenido en este sector. Una prueba evidente han sido las prácticas. Desde el Grado se venía garantizando a todos los alumnos unas prácticas curriculares que en nuestro caso son obligatorias. El año anterior por la situación de confinamiento no se pudieron realizar, pero este año nos encontramos con que se podían hacer en prácticamente todos los sectores mientras que la hostelería permanecía prácticamente cerrada al comienzo de la campaña. Esto nos ha obligado a replantear las prácticas, buscando alternativas como su realización en ayuntamientos y otros organismos públicos. Igualmente fue necesario crear una alternativa mediante la impartición de un programa de emprendimiento y formación.

Igualmente, la pandemia ha dificultado mucho el contacto con centros educativos de secundaria y se ha tenido que combatir un ambiente muy pesimista respecto al turismo y sus salidas laborales. Esto sin duda ha acabado influyendo en las tasas de matrícula (junto a los problemas de los alumnos chinos para matricularse y salir de su país). Es por ello, que se deben redoblar los esfuerzos para mostrar los estudios de turismo como una alternativa válida y llena de oportunidades laborales y empresariales.

Por último, la pandemia ha traído nuevos métodos de enseñanza que se han tenido que aplicar urgentemente. Se ha creado un PIME institucional con el objeto de reflexionar sobre la metodología que empleamos en el Grado, lo que esperamos repercuta en una mayor satisfacción de los alumnos con la enseñanza recibida.

En definitiva, desde la UPV se ofrece un Grado de Turismo en una zona muy turística como son las comarcas centrales de la Comunidad Valenciana. Esto supone una gran oportunidad pero debemos seguir esforzándonos para adaptar nuestros estudios a la realidad socio-económica que nos rodea; y adaptarnos a los rápidos y profundos cambios que están afectando al turismo

8. Sugerencias de mejora del SIQ

Opcionalmente evaluad y proponed sugerencias de mejora del sistema de garantía de calidad de los títulos