

Informe de evaluación de la calidad y los resultados de aprendizaje – Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Curso 2016/2017

1.– Organización y desarrollo

1.1.– Análisis de los procesos de acceso y admisión, adjudicación de plazas, matrícula

Oferta/Matrícula

Año académico: 2016/2017

Estudio: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 07-01-2018

Número de plazas de nuevo ingreso	30
Número de preinscripciones en primer lugar	(no definido)
Número de preinscripciones	(no definido)
Alumnos nuevo ingreso	22

El máster cuenta con 22 alumnos matriculados a los que hay que sumar los 6 alumnos franceses que provienen de la doble titulación que tiene el Máster con la Universidad de Pau aunque a efectos de matrícula lo constan. Así que podemos decir que el Máster cuenta con una matrícula de 28 alumnos, muy cerca del límite de plazas ofertadas.

En el máster hay alumnado de diferentes nacionalidades destacando los alumnos de procedencia china que son bastante numerosos y los alumnos franceses

franceses, dentro del convenio franco-español que tiene el Máster .

*Los estudiantes del convenio de doble titulación del Máster franco-español con la Universidad de Pau y del programa

Erasmus no cuentan a efectos de alumnos matriculados.

1.2.– Estudio previo de los alumnos de nuevo ingreso

Estudio previo de los alumnos de nuevo ingreso

Año académico: 2016/2017

Estudio: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 07-01-2018

Nombre del estudio previo	Número de alumnos
Filología Hispánica	7
No informado	5
Español	3
Administración de Empresas	1
Diplomado en Turismo	1
Graduado en Economía	1
Graduado en Historia del Arte	1
Graduado en Periodismo	1
Graduado en Turismo	1
Licenciado en Historia	1

Una de las principales características del Máster es que es un Máster Interdisciplinar al que se puede acceder desde diferentes titulaciones y desde diferentes ramas de conocimiento. No es necesario acceder desde las titulaciones de Turismo. Aun así son dos alumnos matriculados los que proceden de una titulación de Turismo a los que habría que sumar los 7 alumnos que pertenecen al programa de doble titulación franco-español y que se encuentran en su segundo año de Máster en Turismo.

El resto del alumnado tiene diferentes procedencias entre las que destacan el alumnado procedente de filología hispánica y estudios de español, estudios cursados por el alumnado procedente de China.

1.3.— Nota media de admisión

Nota media de admisión

Año académico: 2016/2017

Estudio: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 07-01-2018

Nota media de acceso PAU (*)	(no definido)
Nota media de acceso COU	(no definido)
Nota media de acceso FP	(no definido)
Nota media de acceso Titulados	(no definido)
Nota media de acceso Mayores de 25	(no definido)
Nota media de acceso Mayores de 40	(no definido)
Nota media de acceso Mayores de 45	(no definido)
Nota de corte PAU preinscripción Julio	(no definido)
Nota de corte PAU preinscripción Septiembre	(no definido)

El Máster no contempla nota de acceso, si se existen más solicitudes que plazas, la selección se realiza por el expediente académico y por el currículum que el alumnado presenta. En este curso no se ha dado esta circunstancia.

Sin embargo, hemos de apuntar que se ha rechazado el acceso de alumnado que no acreditaba el nivel de castellano exigido (b2) para poder seguir las clases del Máster.

1.4.— Tamaño de los grupos

El Máster tiene un número ideal para confeccionar un grupo. Tener un grupo con 28 alumnos te permite

tener la suficiente masa crítica para hacer las clases participativas y que pueda haber diversidad de opiniones así como te permite trabajar en grupo reducidos dentro de la propia clase. No existen desdoble de grupos para llevar a cabo las prácticas.

2.— Planificación del título y de las actividades de aprendizaje

2.1.— Modificación o incidencias en relación con las Guías Docentes, desarrollo docente, competencias de la titulación, organización académica...

Las guías docentes hoy se encuentran actualizadas gracias a los cambios realizados durante el mes de junio de 2016.

Este curso se ha intentado mejorar por parte del profesorado la traducción de parte de la guía a la lengua inglesa para potenciar la internacionalización de los estudios que ofrece la Universidad. Un proceso de elaboración y revisión que se puede calificar como satisfactorio por sus resultados, por la dedicación y el interés del profesorado en su mejora de forma constante no sólo de este último año sino del trabajo constante en los últimos años.

En la elaboración de las guías se ha mejorado individualmente y como equipo. las guías docentes están plenamente asumidas por el profesorado como un instrumento útil para su docencia y para establecer las bases de funcionamiento de su asignatura con el alumnado. La experiencia en el diseño y la aplicación de las guías así como la relación con el alumnado ha permitido mejorar y ajustar el diseño de los contenidos y la planificación de las guías docentes.

El profesorado que imparte clase en el Máster, en su mayoría, son especialistas en la materia y llevan desde sus orígenes como profesores en el Máster, cosa que facilita mucho las cosas de cara al desarrollo docente del Máster y a ofrecer clases de calidad.

La organización académica del mismo se distingue por su buen funcionamiento y porque permite que el alumno pueda seguir con mayor facilidad las materias. Aun así existe una parte del alumnado que compatibiliza el Máster con su ámbito laboral y familiar lo que en ocasiones supone, por parte del profesorado y de la coordinación, facilitar y adaptar la materia y funcionamiento de la asignatura de forma individualizada.

2.2.— Relacionar los cambios introducidos en el Plan de Estudios

No se han introducido cambios en el Plan de Estudios durante el curso 2016-2017.

2.3.— Coordinación docente y calidad general de las actividades de aprendizaje que se ofrecen al estudiante

Durante el curso 2016-17, como ya es habitual, se desarrollaron diferentes sesiones de trabajo con el profesorado interesado de las diferentes materias del máster para la coordinación, actualización e integración de los diferentes contenidos, actividades y recursos que se ofrecen al alumnado, así como para tratar los temas que más preocupan al profesorado en relación al máster derivados de una alta presencia de alumnado extranjero, concretamente, del alumnado procedente de países asiáticos. Este hecho, en ocasiones, deriva en problemas de conocimientos de la realidad económica, social, jurídico y empresarial de la realidad europea. Esto supone, por un lado, un mayor esfuerzo por parte de profesorado a la hora de impartir los conocimientos propios de su materia y, por otro lado, al no tener un elevado dominio del idioma del español supone para el profesorado un mayor esfuerzo y trabajo a la hora de dirigir los trabajos propios de la asignatura y en especial de los Trabajos Fin de Máster. Este es uno de los principales problemas del máster que todavía no hemos solucionado. Por lo tanto, es muy importante seguir trabajando en la coordinación y tomar acuerdos en relación a los recursos, materiales, actividades que se programan para que puedan seguir el ritmo del máster y no relenticen el ritmo general de la clase y se vea afectada la calidad del mismo.

3.— Personal académico

3.1.— Valoración de la adecuación de la plantilla docente a lo previsto en la memoria de verificación

Tabla de estructura del profesorado

Año académico: 2016/2017

Estudio: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (plan 471)

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 05-11-2017

Categoría	Total	%	En primer curso (grado)	Nº total sexenios	Nº total quinquenios	Horas impartidas	%
Catedráticos de Universidad (CU)	1	5.9	1	3	8	18	2.9
Profesor Titular universidad (TU)	8	47.1	8	9	29	226	36.6
Titular Escuela Universitaria (TEU, TEUL)	1	5.9	1	0	5	18	2.9
Profesor contratado doctor (COD, CODI)	2	11.8	2	1	0	68	11.0
Ayudante doctor (AYD)	2	11.8	2	2	0	90	14.6
Profesor colaborador (COL, COLEX)	2	11.8	2	0	0	72	11.7
Asociado (AS, ASCL)	1	5.9	1	0	0	125	20.2
Total personal académico	17	100.0	17	15	42	618	100.0

Hay que resaltar la gran profesionalidad y dedicación del profesorado en el Máster, así como que más del 70% del profesorado sea permanente y que el único profesor que imparte en el Máster y que es profesor asociado esté, precisamente, por su consolidada y reconocida experiencia en el ámbito del turismo. La plantilla se adecua a lo previsto en la memoria de verificación, incluso podemos decir que la hemos mejorado al aumentar el número de profesores catedráticos y de titulares de universidad.

3.2.— Valoración de la participación del profesorado en cursos de formación del ICE, congresos

El profesorado del Máster ha participado en un total de 22 cursos de formación ofertados por el ICE de la Universidad de Zaragoza, relacionados en su mayoría con recursos para la gestión de la información sobre estrategias de innovación docentes, estrategias para trabajar con el alumando, herramientas para la enseñanza virtual y del POUZ, todos ellos desarrollados en el Campus de Huesca. Por lo que respecta a la participación en proyectos de innovación docente, el profesorado del Máster participa en un total de 22 proyectos así como también han participado presentando ponencias en las Jornadas de Innovación Docente organizadas por la Universidad de Zaragoza. La valoración es muy positiva dada la alta implicación del profesorado en los proyectos de innovación fundamentalmente relacionados con las asignaturas que imparten lo que repercute en la docencia del Máster.

3.3.— Valoración de la actividad investigadora del profesorado del título (Participación en Institutos, grupos de investigación, sexenios, etc...) y su relación con la posible mejora de la docencia y el proceso de aprendizaje

Los profesores del Máster están implicados en siete grupos de investigación consolidados y un de excelencia, el grupo de investigación GENERÉS: - METODO (Marketing Estratégico y Teorías de la Organización y Dirección - Grupo de Estudios sobre la Sociedad del Riesgo. - LISOSTUR: Grupo de Investigación en Turismo, Rutas Culturales, Economía del Bien Común e Innovación Institucional y social. - Cine, Cultura y Sociedad - ADESTER (Administración, Economía, Sociedad y Territorio) - GEDETUZ (Grupo de Estudios de Desarrollo Territorial de la Universidad de Zaragoza) - GENERÉS, integrado por profesores adscritos a las áreas de Comercialización e Investigación de Mercados y Organización de Empresas. El profesorado del Máster realiza la mayor parte de su actividad científica dentro de sus grupos de investigación lo que se traduce en proyectos y publicaciones de impacto en sus CV. El nivel científico e investigador del profesorado se puede catalogar como de excelente.

4.— Personal de apoyo, recursos materiales y servicios

4.1.— Valoración de la adecuación de los recursos e infraestructura a la memoria de verificación

Los recursos materiales e infraestructuras son, en general, adecuados para la impartición del máster tal y como quedan contemplados en la memoria de verificación. Un curso más es necesario hacer hincapié en que el convenio suscrito entre la Universidad de Zaragoza y la Diputación Provincial de Huesca permite

disponer de un presupuesto anual para programar diferentes actividades y salidas de campo, entre ellas la Week Project. Sin este convenio quedaría muy mermadas las actividades y los recursos que se destinan actualmente al máster y, por lo tanto, a la calidad del mismo.

4.2.— Análisis y valoración de las prácticas externas curriculares: Número de alumnos, instituciones participantes, rendimiento, grado de satisfacción y valoración global del proceso

ACTUALIZAR***

La asignatura Prácticas Externas es una asignatura de carácter optativo y que se cursa, preferente, durante los meses de abril, mayo y junio y que coincide su inicio con la finalización de las asignaturas teóricas, aunque, en ocasiones, la realidad se impone a las necesidades y exigencias individuales de cada uno de los alumnos y a las propias de las instituciones y empresas receptoras.

Durante el curso 2016-17 han sido 7 los alumnos matriculados en esta asignatura, a uno de ellos se le convalidaron las prácticas por la experiencia profesional aportada. La tasa de éxito es del 100%. El total de los alumnos matriculados han obtenido una calificación de sobresaliente. Las instituciones participantes son, en su mayoría, instituciones públicas y semipúblicas relacionadas con el ámbito turístico de la provincia de Huesca. Son instituciones que tienen ya una dilatada experiencia en recibir alumnado del máster. La relación y la colaboración es muy fluida entre estos organismos, el profesorado implicado en las prácticas y la coordinación del máster. Aunque este año dos alumnos decidieron hacerlas en empresas hoteleras fuera de la Comunidad Autónoma. El alumnado se muestra muy satisfecho con la realización de las prácticas. Al ser una asignatura optativa, prácticamente la totalidad de los alumnos que la eligen, en su mayoría, son personas que no han tenido ninguna experiencia laboral, lo que les sirve de un primer contacto y aproximación con el ámbito profesional. Por su parte, las instituciones receptoras de nuestro alumnado están en general encantadas de recibirlos y están siempre dispuestas a colaborar.

Estas son las entidades colaboradoras en las que han realizados sus prácticas durante el curso 2016-17:

- TUHUESCA. Turismo de la provincia de Huesca
- Planeta 40
- Comarca del Somontano de Barbastro
- Comarca del bajo Aragón-Caspe
- Hotel Estival Centurión. Cambrils
- Hotel Rubicon Palace. Lanzarote
- Hotel Zenit Don Yo

4.3.— Prácticas externas extracurriculares

No se contemplan

4.4.— Análisis y valoración del programa de movilidad: Número de alumnos enviados y acogidos, universidades participantes, rendimiento, grado de satisfacción y valoración global del proceso

Alumnos en planes de movilidad

Año académico: 2016/2017

Titulación: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Datos a fecha: 07-01-2018

Centro	Alumnos enviados	Alumnos acogidos
Facultad de Empresa y Gestión Pública	2	7

En el curso 2016-2017 han sido 7 los estudiantes acogidos en nuestra Universidad, dentro del convenio de doble titulación con la Universidad de Pau.

Este curso estamos muy satisfechos en este punto porque han sido dos los alumnos que hemos enviado dentro de la doble titulación. Los dos alumnos han superado satisfactoriamente todas las asignaturas y se muestran muy contentos de haber tenido esta oportunidad. En general, el problema para que nuestros estudiantes puedan acogerse a la gran oportunidad que supone cursar la doble titulación es que los estudiantes de la Universidad de Zaragoza no poseen, en su mayoría, en suficiente nivel del idioma francés para cursar un trimestre. Los estudiantes franceses, por su lado, suelen tener un alto dominio de la lengua castellana al tener un itinerario en castellano. A esto se une que al tener dos años de máster, durante el primer año de Máster tienen más posibilidades de recibir la información de parte de sus profesores, prepararse y participar del encuentro previo que cada año se realiza en nuestra Facultad con el alumnado de Máster 1 y donde tienen un primer contacto con el centro, la ciudad y el profesorado de la Universidad de Zaragoza.

5.— Resultados de aprendizaje

5.1.— Distribución de calificaciones por asignatura

Distribución de calificaciones

Año académico: 2016/2017

Estudio: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 07-01-2018

Curso	Código	Asignatura	No pre	% Sus	% Apr	% Not	% Sob	% MH	% Otr						
1	61938	Técnicas avanzadas de gestión de la información	0	0,0%	0	0,0%	12	57,1%	6	28,6%	2	9,5%	1	4,8%	0
1	61939	Gestión de empresas culturales y del medio natural	2	9,5%	1	4,8%	11	52,4%	2	9,5%	5	23,8%	0	0,0%	0
1	61940	Régimen jurídico de actividades y espacios turísticos	3	14,3%	2	9,5%	10	47,6%	3	14,3%	3	14,3%	0	0,0%	0
1	61941	Creación de productos turísticos	2	9,5%	2	9,5%	9	42,9%	8	38,1%	0	0,0%	0	0,0%	0
1	61942	Planificación y gestión del espacio turístico	9	39,1%	2	8,7%	7	30,4%	5	21,7%	0	0,0%	0	0,0%	0
1	61943	Gestión económica de un destino turístico	0	0,0%	5	22,7%	7	31,8%	7	31,8%	2	9,1%	1	4,5%	0
1	61944	Prácticas externas	6	54,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	45,5%	0	0,0%	0
1	61946	Habilidades directivas	0	0,0%	0	0,0%	6	60,0%	2	20,0%	2	20,0%	0	0,0%	0
1	61947	Inglés turístico	1	5,3%	0	0,0%	8	42,1%	8	42,1%	2	10,5%	0	0,0%	0
1	61948	Viabilidad económico - financiera de proyectos turísticos	0	0,0%	0	0,0%	9	90,0%	1	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
1	61949	Turismo de nieve y de montaña	0	0,0%	0	0,0%	8	61,5%	5	38,5%	0	0,0%	0	0,0%	0
1	61950	Trabajo fin de máster	19	61,3%	0	0,0%	5	16,1%	3	9,7%	4	12,9%	0	0,0%	0

Los datos de la tabla anterior muestran unos resultados óptimos en la mayoría de las materias, con una calificación que se distribuye, de forma mayoritaria, entre el aprobado y el notable. El desconocimiento del idioma y de la cultura económica, social, jurídica y empresarial es una de las barreras a la hora de obtener unas buenas calificaciones para el nivel de máster exigido. Aquellas asignaturas que presentan un mayor número de alumnos suspensos o no presentados están relacionadas con la forma de evaluar, es decir, aquellas en las que deben realizar una prueba escrita. Por lo que respecta al Trabajo Fin de Máster, sólo se han presentado 12, quedando el resto de alumnos pendientes para el curso siguiente. Según las opiniones de los tutores había un elevado número de alumnos que, pese a estar elaborando su trabajo durante el presente curso, no estaban en condiciones de presentar sus Trabajos Fin de Máster con la calidad suficiente como para ser aprobados. Gran parte de este alumnado forma parte del grupo del alumnado extranjero con dificultades del idioma. Este es uno de los aspectos del máster sobre el que tenemos que reflexionar el grupo de profesores para que las tasas de éxito y rendimiento mejoren sin que la calidad y la exigencia de máster se vean afectadas.

5.2.— Análisis de los indicadores de resultados del título

Análisis de los indicadores del título

Año académico: 2016/2017

Titulación: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 07-01-2018

Curso	Cód As	Asignatura	Mat	Rec Equi Conv	Apro	Susp	No pre	Tasa éxito	Tasa rend
Cód As: Código Asignatura Mat: Matriculados Apro: Aprobados Susp: Suspendidos No Pre: No presentados Tasa Rend: Tasa Rendimiento									
1	61938	Técnicas avanzadas de gestión de la información	21	1	21	0	0	100.00	100.00
1	61939	Gestión de empresas culturales y del medio natural	21	1	18	1	2	94.12	84.21
1	61940	Régimen jurídico de actividades y espacios turísticos	21	1	16	2	3	88.89	76.19
1	61941	Creación de productos turísticos	21	1	17	2	2	88.24	78.95
1	61942	Planificación y gestión del espacio turístico	23	0	12	2	9	85.71	52.17
1	61943	Gestión económica de un destino turístico	22	1	17	5	0	77.27	77.27
1	61944	Prácticas externas	11	1	5	0	6	100.00	45.45
1	61946	Habilidades directivas	10	0	10	0	0	100.00	100.00
1	61947	Inglés turístico	19	1	18	0	1	100.00	94.12
1	61948	Viabilidad económico - financiera de proyectos turísticos	10	0	10	0	0	100.00	100.00
1	61949	Turismo de nieve y de montaña	13	0	13	0	0	100.00	100.00
1	61950	Trabajo fin de máster	31	0	12	0	19	100.00	38.71

Los datos de la tabla anterior muestran unos resultados óptimos en la mayoría de las materias, con una calificación que se distribuye, de forma mayoritaria, entre el aprobado y el notable. Es de destacar la tasa de éxito de las asignaturas se sitúa entre el 77 y el 100%. Como ya hemos resaltado en el apartado anterior, el desconocimiento del idioma y de la cultura económica, social, jurídica y empresarial son obstáculos a tener en cuenta a la hora de obtener unos buenos indicadores de resultados del título.

5.3.— Acciones implementadas en el título para fomentar que los estudiantes participen activamente en su proceso de aprendizaje y que esto sea reflejado en los criterios de evaluación

La Facultad de Empresa y Gestión Pública tiene implantado su propio POUZ (Plan de Orientación de la Universidad de Zaragoza). Este proyecto es fundamental para el Máster debido a la internacionalización del mismo. Como se ha podido comprobar, una parte de la integración y de éxito académico del alumnado internacional depende de la acogida y del acompañamiento que se haga a este tipo de alumnado sobretodo en los primeros meses.

Por otro lado, las acciones llevadas a cabo consistentes en la realización de salidas de campo, jornadas y la Project Week organizada por la propia Facultad y que reunió a más de 100 estudiantes y profesores de diferentes universidades europeas han contribuido de manera notable a la integración y al aprovechamiento de los contenidos del Máster.

Los cursos introductorios a las materias troncales (economía, marketing, empresa) así como el seminario sobre cómo llevar a cabo el trabajo final de máster han servido también de base para asentar los conocimientos básicos que se imparten en el Máster.

6.— Satisfacción y rendimiento

6.1.— Tasas globales del título

6.1.1.— Tasas de éxito/rendimiento/eficiencia

Tasas de éxito/rendimiento/eficiencia

Titulación: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 07-01-2018

Curso	Éxito	Rendimiento	Eficiencia
2009-2010	98.86	92.29	100.00
2010-2011	100.00	95.36	93.53
2011-2012	98.98	96.04	100.00
2012-2013	98.63	89.75	100.00
2013-2014	93.15	76.34	92.38
2014-2015	91.24	67.93	83.02
2015-2016	97.58	73.33	91.12
2016-2017	92.79	70.07	93.64
2017-2018	75.00	75.00	

La leve disminución de las tasas de éxito, rendimiento y eficacia experimentada en los últimos años se debe fundamentalmente al incremento del alumnado internacional, hecho que supone que tengan mayores dificultades y de forma especial el alumnado chino, tanto por el idioma como por el contexto social y cultural.

6.1.2.— Tasas de abandono/graduación

Tasas de abandono/graduación

Titulación: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 07-01-2018

Curso	Abandono	Graduación
2009-2010	0.00	100.00
2010-2011	11.11	88.89
2011-2012		
2012-2013	7.14	85.71
2013-2014	10.00	60.00
2014-2015	6.67	53.33
2015-2016	28.57	61.90
2016-2017	0.00	38.10
2017-2018	0.00	0.00

La baja tasa de graduación experimentada en el curso 2016-2017 se debe fundamentalmente a la baja presentación de los TFM, tasa que está directamente ligada a la presencia de alumnado chino que por lo general necesita un año más para presentar su Trabajo por las dificultades de elaboración que conlleva la realización de un trabajo de estas características.

6.2.— Evaluación del grado de satisfacción de los diferentes agentes implicados en el título

6.2.1.— Valoración de la satisfacción de los alumnos con la formación recibida

En general, los alumnos han mostrado gran satisfacción respecto al desarrollo, la formación y los resultados obtenidos en el Máster en su globalidad.

A finales de marzo, cuando finalizan las clases presenciales tenemos una sesión de revisión del curso con los estudiantes. La valoración global fue positiva, sobretodo las actividades relacionadas con las salidas de campo, la "Project Week" dentro de la "Association des Centres Européens d'Education Professionnelle en Tourisme (ACEEPT)", la posibilidad de poder cursar una doble titulación con la Universidad de Pau, aunque haya estudiantes que no lo han podido hacer por el desconocimiento de la lengua francesa, las visitas de profesionales y ponentes referentes en el ámbito del turismo así como las prácticas realizadas dentro de las propias asignaturas.

En el momento de la evaluación, todos los Trabajos Fin de Máster estaban orientados y enfocados con sus respectivos directores y no expresaban grandes quejas más allá de que era algo desconocido, que les parecía muy difícil de abordar y al que estaban seguros de que iban a tener que dedicar mucho tiempo. En el momento de hacer la evaluación la mayoría de ellos sólo había realizado los primeros contactos con el tutor porque habían estado absorbidos con la superación de las asignaturas teóricas. Sobre las asignaturas, en general estaban contentos con los contenidos y sus aprendizajes, aunque pensaban que el nivel de complejidad era elevado sobretodo en algunas de las materias obligatorias y en algunos casos si que pedían más flexibilidad en la entrega de trabajos.

6.2.2.— Valoración de la satisfacción del Personal Docente e Investigador

En general, el profesorado está satisfecho con el desarrollo del máster. De las reuniones que durante el curso el equipo de profesores hemos realizado lo que sí que podemos destacar es el alto grado de compromiso del equipo de profesores con la titulación. En la actualidad, el máster se encuentra muy consolidado y las cuestiones que se plantean y que preocupan están relacionadas con la necesidad de seguir trabajando en la coordinación entre las asignaturas, sobretodo, en lo que respecta a la carga de trabajo de cada una de las asignaturas, a los criterios y modo de evaluación, y cuestiones relacionadas con los Trabajos Fin de Máster y el tratamiento y dedicación especializada que necesita el alumnado extranjero, fundamentalmente el procedente de países asiáticos. Este es el punto que más preocupa y que demuestra, una vez más, la alta implicación del profesorado.

En esta línea, la dirección de los Trabajos Fin de Máster, es uno de los puntos en los que el profesorado no se muestra muy satisfecho debido, en gran parte, a la inexperiencia del alumnado, en general para realizar trabajos de esta envergadura y del perfil de una parte del alumnado que accede al máster, así como de los problemas relacionados con el idioma (tanto en la comprensión como en la redacción) de una parte del alumnado extranjero. Esta realidad ha supuesto por parte del profesorado una dedicación excesiva a dicha autorización sin que al final se haya visto recompensada en la presentación de sus trabajos por no llegar a cumplir los criterios exigidos de calidad. Los alumnos se van acumulando de un año para otro y es mucha carga para el reducido número de profesores que tienen docencia en el Máster.

6.2.3.— Valoración de la satisfacción del Personal de Administración y Servicios

En términos generales se puede decir que el nivel de satisfacción del personal de administración y servicios es elevado. Si que es de resaltar el elevado grado de implicación del personal en los asuntos administrativos que se derivan del mismo. No existe información recogida de forma cualitativa sobre las opiniones de este colectivo sobre el máster.

7.— Orientación a la mejora

7.1.— Aspectos susceptibles de mejora en la organización, planificación docente y desarrollo de las actividades del título derivados del análisis de todos y cada uno de los apartados anteriores

Los aspectos de mejora siguen la misma línea de los del curso anterior:

Seguir trabajando con las instituciones, universidades nacionales e internacionales tal y como lo estamos haciendo desde hace tiempo.

Seguir trabajando en orientaciones para facilitar la realización de los TFM, incluso modificar los tipos de TFM.

Conseguir más alumnado que procedan de universidades españolas y más alumnado con experiencia profesional.

7.2.— Aspectos especialmente positivos que se considere pueden servir de referencia para otras titulaciones (Buenas prácticas)

El MDPT posee una serie de cuestiones, como hemos señalado en cursos anteriores, que le dota un gran valor añadido y que lo distingue de otros posibles másteres relacionados con el ámbito del turismo. En primer lugar, el máster se encuentra enmarcado dentro de la REDINTUR, red que está formada por

veinte universidades españolas que imparten programas de posgrado en diferentes ámbitos del Turismo. La finalidad de esta RED es la de aunar esfuerzos para llevar a cabo los siguientes objetivos: la cooperación en la docencia de posgrados, el fomento del intercambio y movilidad entre profesores y estudiantes, la realización de proyectos de I+D+i y la transferencia de conocimiento. Lo que garantiza que el MDPT impartido en la Universidad de Zaragoza coincide en los principales aspectos con los Másteres de las principales universidades españolas y punteras en estudios de turismo.

En segundo lugar, el máster cuenta con una doble titulación con la Universidad de Pau, lo que permite en un año a nuestros estudiantes obtener dos titulaciones cursando un trimestre en la Universidad de Pau y viceversa.

En tercer lugar, la Facultad de Empresa y Gestión Pública, facultad donde se enmarca el MDPT pertenece la Association des Centres Européens d'Education Professionnelle en Tourisme (ACEEPT). Como ya hemos hecho referencia anteriormente, uno de las actividades de dicha asociación es la organización de la "Project Week" con el objetivo de desarrollar un Proyecto de Trabajo Internacional durante una semana y organizado cada año por una de las Universidades miembro de la ACEEPT en su propio país y en la que participan estudiantes y profesorado de cada uno de los países miembros. Este tipo de eventos abren oportunidades de incalculable valor para la discusión y el trabajo conjunto y para llevar adelante nuevos proyectos en un entorno internacional. En definitiva, permiten cumplir uno de los objetivos fundamentales que persigue el Espacio Europeo de Educación Superior y, por lo tanto, los Másteres Universitarios, como es trabajar y potenciar la movilidad de alumnos y de profesores entre las diferentes universidades europeas.

Por otro lado, resaltar como valor añadido del máster la internacionalización y heterogeneidad de su alumnado, acorde con las políticas educativas europeas e internacionales y, por último, destacar la distribución horaria del máster tanto por su concentración de las clases presenciales de mitad de octubre a 30 de marzo como por la dedicación intensiva a parte de las asignaturas durante un periodo concreto de tiempo. Este último punto siempre ha sido muy bien valorado por el alumnado.

7.3.— Respuesta a las RECOMENDACIONES contenidas en los informes de seguimiento, acreditación (ACPUA) o verificación (ANECA)

Las recomendaciones que la ACPUA hizo al Máster en su proceso de acreditación en el curso 2014-15 fueron recogidas en el plan de innovación y mejora del curso 2014-15 y puestas en marcha. Seguimos trabajando en la misma línea.

7.3.1.— Valoración de cada una

No da lugar.

7.3.2.— Actuaciones realizadas o en marcha

No da lugar.

7.4.— Situación actual de las acciones propuestas en el Plan Anual de Innovación y Mejora. Situación actual de cada acción: ejecutada, en curso, pendiente o desestimada

Acciones de mejora de carácter académico

1. Incidir en cómo mejorar la tasa de presentación del TFM en primera y segunda convocatoria: Seguimos trabajando en ello. Sigue formando parte del Plan de Innovación y Mejora del este curso actual.
2. Seguir Potenciando la doble titulación con la Universidad de Pau: Conseguida aunque seguimos trabajando.
3. Reconocimiento de créditos por la participación en la Project Week (ACEEPT): Coonseguida
4. Seminario sobre salidas profesionales en el sector turístico: Conseguida
5. Revisar las guías docentes asegurando la máxima calidad y homogeneidad y acorde con los criterios exigidos por la Universidad en el momento: Conseguida aunque seguimos actualizando y revisando cada curso.
6. Relacionar proyectos de investigación y contenidos del Máster: En proceso

Acciones de mejora de carácter organizativo

1. Mejorar los procesos de admisión del alumnado extranjero: Seguimos trabajando en ello.
2. Seguir trabajando en actualizar y mejorar la información pública del Máster: Conseguida aunque seguimos trabajando en ellos.
3. Ajustar la temporalización de las asignaturas al doble título franco-español: Conseguida

Propuestas de acciones: Otras

1. Acciones de difusión del máster dirigidas a un potencial alumnado de universidades españolas: Seguimos trabajando.

8.— Reclamaciones, quejas, incidencias

No ha habido hasta la fecha.

9.— Fuentes de información

La información y los datos que se recogen en este informe son el resultado de la síntesis de las sesiones realizadas con los estudiantes durante el curso y de las sesiones de coordinación con el equipo docente, así como de las reuniones de la Comisión de Garantía de calidad del máster. Así mismo se ha contado con los documentos disponibles en la web de la titulación y la documentación facilitada por la Unidad de Calidad y Racionalización, de la que hay que destacar su gran profesionalidad y valía, especialmente de Celia Cañadas.

10.— Datos de la aprobación

10.1.— Fecha de aprobación (dd/mm/aaaa)

10.2.— Aprobación del informe

TITULACIÓN: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)

AÑO: 2016-17

SEMESTRE: Global

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media titulación
221	2	0.9%	5.0

Asignatura	Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuestas	Media				Asig	Desviación %
				A	B	C	D		
Técnicas avanzadas de gestión de la información (61938)	23	0	0.0						
Gestión de empresas culturales y del medio natural (61939)	23	0	0.0						
Régimen jurídico de actividades y espacios turísticos (61940)	28	0	0.0						
Creación de productos turísticos (61941)	22	1	4.55	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0%
Planificación y gestión del espacio turístico (61942)	30	0	0.0						
Gestión económica de un destino turístico (61943)	29	0	0.0						
Habilidades directivas (61946)	13	0	0.0						
Inglés turístico (61947)	20	0	0.0						
Viabilidad económico - financiera de proyectos turísticos (61948)	13	0	0.0						
Turismo de nieve y de montaña (61949)	20	1	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0%
Sumas y promedios	221	2	0.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0%

Bloque A: Información y Planificación

Bloque B: organización de las enseñanzas

Bloque C: Proceso de enseñanza/aprendizaje

Bloque D: Satisfacción Global

Asignatura: Media de todas las respuestas

Desviación: Sobre la media de la Titulación.

TITULACIÓN: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)
 CENTRO: Facultad de Empresa y Gestión Pública (228)

Alumnos	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media
2	2	100.0%	3.4

BLOQUE: RECONOCIMIENTO ACADÉMICO

	Frecuencias				% Frecuencias			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
4.¿El Acuerdo de aprendizaje se modificó durante el periodo de movilidad?	2	0	100%	0%				
6.¿Qué reconocimiento académico de periodo de movilidad obtuvo o piensa obtendrá de su institución de envío?	Completo 2	Parcial 0	No 0	Completo 100%	Parcial 0%	No 0%		
7.¿Informó la institución de envío de cómo convertirían a su regreso notas obtenidas en la institución de acogida?	Sí, antes 1	Al regreso 0	No 1	No comprobado 0	Sí, antes 50%	Al regreso 0%	No 50%	No comprobado 0%

BLOQUE: PREPARATIVOS PRÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS INFORMACIÓN Y APOYO

	SI	NO	No puedo juzgar	SI	NO	No puedo juzgar
8.¿El proceso de selección en su institución de envío fue justo y transparente?	1	0	1	50%	0%	50%

BLOQUE: COSTES

	0-25%	26-50%	51-75%	76-100%	0-25%	26-50%	51-75%	76-100%
20.¿En qué medida su beca cubrió los gastos de movilidad?	0	2	0	0	0%	100%	0%	0%

	Frecuencias					% Frecuencias					media		
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3		4	5
1. Calidad de los cursos					2							100%	4.0
2. Calidad de los métodos de enseñanza					1	1						50% 50%	4.5
3. Apoyo recibido en el proceso de aprendizaje				1	1							50% 50%	3.5
BLOQUE: CALIDAD DEL APRENDIZAJE Y DE LA DOCENCIA RECIBIDA EN LA													4.0
9. Satisfacción con el Apoyo administrativo (universidad de Zaragoza)			1	1								50% 50%	2.5
10. Satisfacción con la Tutorización académica en Universidad de Zaragoza			1	1								50% 50%	2.5
11. Satisfacción con el Apoyo administrativo (universidad de destino)			1		1							50% 50%	3.0
12. Satisfacción con la Tutorización académica en Universidad de destino			1		1							50% 50%	3.0
BLOQUE: PREPARATIVOS PRÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS INFORMACIÓN Y APOYO													2.75
13. Alojamiento			1	1								50% 50%	2.5

TITULACIÓN: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)
 CENTRO: Facultad de Empresa y Gestión Pública (228)

Alumnos	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media
2	2	100.0%	3.4

	Frecuencias					% Frecuencias					media		
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3		4	5
14. Aulas				1	1					50%	50%		3.5
15. Espacios de estudio, laboratorios o instalaciones similares					2						100%		4.0
16. Bibliotecas					2						100%		4.0
17. Acceso a ordenadores				1	1					50%	50%		3.5
18. Acceso a Internet				1	1					50%	50%		3.5
19. Acceso a bibliografía especializada	1			1			50%			50%			3.0
BLOQUE:SATISFACCIÓN CON ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS DE LA												3.43	
21. En general, ¿cómo está de satisfecho/a con su experiencia de movilidad					2						100%		4.0
BLOQUE:SATISFACCIÓN GENERAL												4.0	
Sumas y promedios												3.4	

Respuestas abiertas: Listados adjuntos.

TITULACIÓN: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)
 CENTRO: Facultad de Empresa y Gestión Pública (228)

Alumnos	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media
2	2	100.0%	3.4

Universidad de destino	Num. Respuestas	Evaluación global de su estancia (P.
UNIVERSITE DE PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR	2	3.5

Respuestas abiertas: Listados adjuntos.



TITULACIÓN: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)

AÑO: 2016-17

SEMESTRE: Global

Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media titulación
11	0	0.0%	0.0

Asignatura	Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuestas	Media						Asig	Desv. %
				A	B	C	D	E	F		
Prácticas externas (61944)	11	0	0.0								0.0%
Sumas y Promedios	11	0	0.0								0.0%

Bloque A: Información y asignación de programas de prácticas externas

Bloque B: Centro o Institución

Bloque C: Tutor Académico Universidad

Bloque D: Tutor Externo

Bloque E: Formación Adquirida

Bloque F: Satisfacción Global.



CENTRO: Facultad de Empresa y Gestión Pública (228)

	Posibles					Nº respuestas					Tasa respuesta					Media
	19					14					73.68%					4.04
	Frecuencias					% Frecuencias					media					
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3	4	5				
1. Información sobre las titulaciones que se imparten en el Centro, para el desarrollo de sus labores de gestión y administrativas (fechas, requisitos matrícula, planificación docencia, organización aulas, horarios....)				3	8	3				21%	57%	21%	4.0			
2. Comunicación con los responsables académicos (Decano o director del Centro, Director de Departamento, Coordinadores de Titulación y otros)		1		5	3	5		7%		35%	21%	35%	3.79			
3. Relaciones con el profesorado del Centro.		1	1	2	6	4		7%	7%	14%	42%	28%	3.79			
4. Relaciones con el alumnado del Centro				2	4	8				14%	28%	57%	4.43			
5. Sistema para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones				3	8	3				21%	57%	21%	4.0			
BLOQUE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN													4.0			
6. Amplitud y adecuación de los espacios donde desarrolla su trabajo.					4	10					28%	71%	4.71			
7. Adecuación de los recursos materiales y tecnológicos para las tareas encomendadas.		1		3	8	2		7%		21%	57%	14%	3.71			
8. Plan de Formación para el personal de Admón. y Servicios.		1	1	4	6	2		7%	7%	28%	42%	14%	3.5			
9. Servicios en materia de prevención de riesgos laborales				2	8	4				14%	57%	28%	4.14			
BLOQUE: RECURSOS													4.02			
10. Organización del trabajo dentro de su Unidad				3	7	4				21%	50%	28%	4.07			
11. Adecuación de conocimientos y habilidades al trabajo que desempeña.					10	4					71%	28%	4.29			
12. Definición clara de sus funciones y responsabilidades				2	8	4				14%	57%	28%	4.14			
13. Suficiencia de la plantilla para atender correctamente la gestión administrativa y la atención a estudiantes y profesorado				1	4	9				7%	28%	64%	4.57			
14. Reconocimiento al trabajo que realiza			3	2	7	2		21%	14%	50%	14%	3.57				
BLOQUE: GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO													4.13			
15. Nivel de satisfacción global con la gestión académica y administrativa del Centro.				4	7	3				28%	50%	21%	3.93			
BLOQUE: SATISFACCIÓN GLOBAL													3.93			
Sumas y promedios													4.04			



TITULACIÓN: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)
CENTRO: Facultad de Empresa y Gestión Pública (228)

	Posibles					Nº respuestas					Tasa respuesta					Media
	17					7					41.18%					3.65
	Frecuencias					% Frecuencias					media					
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3	4	5				
1. Distribución temporal y coordinación de módulos y/o materias a lo largo del título			1	3	1	2			14%	42%	14%	28%	3.57			
2. Distribución del Plan de estudios entre créditos teóricos, prácticos y trabajos a realizar por el alumno.			1	2	3	1			14%	28%	42%	14%	3.57			
3. Mecanismos de coordinación (contenidos, equilibrio cargas de trabajo del alumno, entrega de actividades, evaluaciones, etc.).			1	2	3	1			14%	28%	42%	14%	3.57			
4. Adecuación de horarios y turnos			2	2	2	1			28%	28%	28%	14%	3.29			
5. Tamaño de los grupos		1		1	3	2		14%		14%	42%	28%	3.71			
BLOQUE:PLAN DE ESTUDIOS													3.54			
6. Conocimientos previos del estudiante para comprender el contenido de su materia		1	5	1				14%	71%	14%			2.0			
7. Orientación y apoyo al estudiante		1	1	3	1	1		14%	14%	42%	14%	14%	3.0			
8. Nivel de asistencia a clase de los estudiantes			2	1	3	1			28%	14%	42%	14%	3.43			
9. Oferta y desarrollo de programas de movilidad para estudiantes			1		3	3			14%		42%	42%	4.14			
10. Oferta y desarrollo de prácticas externas			1	1	2	3			14%	14%	28%	42%	4.0			
BLOQUE:ESTUDIANTES													3.31			
11. Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título (Web, guías docentes, datos)	1			1	3	2	14%			14%	42%	28%	4.17			
12. Atención prestada por el Personal de Administración y Servicios del Centro				1	1	5				14%	14%	71%	4.57			
13. Gestión de los procesos administrativos del título (asignación de aulas, fechas de exámenes, etc.)		1		1	2	3		14%		14%	28%	42%	3.86			
14. Gestión de los procesos administrativos comunes (plazo de matriculación, disponibilidad de actas, etc.)				1	3	3				14%	42%	42%	4.29			
15. Gestión realizada por los Agentes del Título (Coordinador y Comisiones).		1	2	1	2	1		14%	28%	14%	28%	14%	3.0			
16. Acciones de actualización y mejora docente llevadas a cabo por la Universidad de Zaragoza.		1		3	2	1		14%		42%	28%	14%	3.29			
BLOQUE:INFORMACIÓN Y GESTIÓN													3.85			
17. Aulas para la docencia teórica				1	3	3				14%	42%	42%	4.29			
18. Recursos materiales y tecnológicos disponibles para la actividad docente (cañones de proyección, pizarras digitales, campus virtual, etc.).				1	3	3				14%	42%	42%	4.29			
19. Espacios para prácticas (seminarios, salas de informática, laboratorios, etc.)				1	2	4				14%	28%	57%	4.43			
20. Apoyo técnico y logístico de los diferentes servicios para el desarrollo de la docencia				2	3	2				28%	42%	28%	4.0			

TITULACIÓN: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)
CENTRO: Facultad de Empresa y Gestión Pública (228)

		Posibles	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media								
		17	7	41.18%	3.65								
		Frecuencias					% Frecuencias					media	
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3	4	5	
BLOQUE: RECURSOS E INFRAESTRUCTURAS													4.25
21. Nivel de satisfacción con la o las asignaturas que imparte				3	1	3			42%	14%	42%		4.0
22. Nivel de satisfacción con los resultados alcanzados por los estudiantes		1	1	5				14%	14%	71%			2.57
23. Nivel de satisfacción general con la titulación		1	2	2		2		14%	28%	28%		28%	3.0
BLOQUE: SATISFACCIÓN GENERAL													3.19
Sumas y promedios													3.65

Respuestas abiertas: Listado adjunto.



TITULACIÓN: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)
CENTRO: Facultad de Empresa y Gestión Pública (228)

	Posibles						Nº respuestas		Tasa respuesta					Media
	31						2		6.45%					3.0
	Frecuencias						% Frecuencias					media		
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3	4	5		
1. Procedimiento de admisión y sistema de orientación y acogida (1º Curso)		1	1					50%	50%				1.5	
2. Información en la página web sobre el Plan de Estudios			1		1				50%		50%		3.0	
3. Actividades de apoyo al estudio			1	1					50%	50%			2.5	
4. Orientación profesional y laboral recibida			1	1					50%	50%			2.5	
5. Canalización de quejas y sugerencias			1			1			50%			50%	3.5	
BLOQUE:ATENCIÓN AL ALUMNO													2.6	
6. Distribución temporal y coordinación de módulos y materias a lo largo del Título			1		1					50%		50%	3.0	
7. Correspondencia entre lo planificado en las guías docentes y lo desarrollado durante el curso.					1	1				50%	50%		3.5	
8. Adecuación de horarios y turnos				1		1				50%		50%	4.0	
9. Tamaño de los grupos para el desarrollo de clases prácticas					1	1				50%		50%	4.0	
10. Volumen de trabajo exigido y distribución de tareas a lo largo del curso			1			1				50%		50%	3.0	
11. Oferta de programas de movilidad			2							100%			2.0	
12. Oferta de prácticas externas			2							100%			2.0	
13. Distribución de los exámenes en el calendario académico			1			1				50%		50%	3.0	
14. Resultados alcanzados en cuanto a la consecución de objetivos y competencias previstas			1			1				50%		50%	3.5	
BLOQUE:PLAN DE ESTUDIOS Y DESARROLLO DE LA FORMACIÓN													3.11	
15. Calidad docente del profesorado de la titulación			1		1					50%		50%	3.0	
16. Profesionalidad del Personal de Administración y Servicios del Título				1		1				50%		50%	3.5	
17. Equipo de Gobierno (conteste sólo en caso de conocerlo)		2								100%				
BLOQUE:RECURSOS HUMANOS													3.25	
18. Fondos bibliográficos y servicio de Biblioteca				1	1						50%	50%	3.5	
19. Servicio de reprografía				1		1					50%	50%	4.0	
20. Recursos informáticos y tecnológicos			1			1					50%	50%	3.0	

TITULACIÓN: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)
CENTRO: Facultad de Empresa y Gestión Pública (228)

	Posibles					Nº	Tasa	Media					
						respuestas	respuesta						
	31					2	6.45%	3.0					
	Frecuencias					% Frecuencias					media		
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3		4	5
21. Equipamiento de aulas y seminarios				1		1			50%		50%		4.0
22. Equipamiento laboratorios y talleres			1			1		50%			50%		3.5
BLOQUE:RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS													3.6
23. Gestión académica y administrativa			1	1				50%	50%				2.5
BLOQUE:GESTIÓN													2.5
24. Cumplimiento de sus expectativas con respecto al título			1			1		50%			50%		3.5
25. Grado de preparación para la incorporación al trabajo			1			1		50%			50%		3.5
BLOQUE:SATISFACCIÓN GLOBAL													3.5
Sumas y promedios													3.0

Respuestas abiertas: Listado adjunto.

