



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

Curso 2018/2019

---

## 1.– Organización y desarrollo

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

### Oferta/Matrícula

Año académico: 2018/2019

**Estudio:** Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

**Centro:** Facultad de Empresa y Gestión Pública

**Datos a fecha:** 12-01-2020

Número de plazas de nuevo ingreso	30
Número de preinscripciones en primer lugar	(no definido)
Número de preinscripciones	(no definido)
Estudiantes nuevo ingreso	19

La Facultad de Empresa y Gestión Pública oferta el Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo; el número de plazas ofertadas coincide con las propuestas en la memoria de verificación de la titulación, siendo un total de 30 plazas. Para el curso académico 2018/2019 los estudiantes de nuevo ingreso (19) suponen un porcentaje elevado de matrícula respecto a la oferta (63,3%). Siendo por tanto una titulación que sobrepasa exitosamente las expectativas en cuanto a matrícula. Conviene resaltar que del número de estudiantes de nuevo ingreso hay un elevado número de estudiantes extranjeros que mayoritariamente proceden de China.

Apuntar también que los estudiantes del convenio de Doble Titulación del Máster franco-español con la Université de Pau et de pays de l'Adour con programa Erasmus, a pesar de ser 6 estudiantes, no cuentan a efectos de estudiantes matriculados.

1.2.– Estudio previo de los estudiantes de nuevo ingreso

## Estudio previo de los estudiantes de nuevo ingreso

Año académico: 2018/2019

**Estudio:** Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

**Centro:** Facultad de Empresa y Gestión Pública

**Datos a fecha:** 12-01-2020

Nombre del estudio previo	Número de alumnos
No informado	17
Graduado en Estudios Ingleses	1
Graduado Social	1

Los estudiantes de nuevo ingreso acceden a la titulación no solamente con Grados en Ciencias Sociales y Humanas sino también son procedentes de otras ramas del conocimiento, se trata de un máster interdisciplinar en este sentido. Asimismo, conviene subrayar que se exige un nivel de lengua castellana para el normal seguimiento de la titulación.

A continuación se señalan sus titulaciones de procedencia (2018/2019):

Titulación de procedencia	Número de estudiantes
Ingeniería Industrial	1
Diplomatura en Lengua Española	1
Diplomatura en Servicio de Aviación	1
Graduado Social	1
Licenciatura en Filología Hispánica	2
Diplomatura en Español Aplicado	7
Licenciatura en Turismo	2
Grado en Lenguas, Literatura y Cultura	1
Grado en Estudios Ingleses	1
Diplomatura en Administración de Empresas	1
Ingeniería Agroindustrial	1

Dos de los estudiantes matriculados proceden de una titulación de Turismo a los que habría que sumar 7 alumnos que poseen una Diplomatura en Español Aplicado, 2 una Licenciatura en Filología Hispánica y el resto, se puede ver en la tabla.

### 1.3.— Nota media de admisión

No aplicable.

El Máster no contempla nota de acceso, si 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.

### 1.4.— Tamaño de los grupos

El Máster tiene un número ideal para confeccionar un grupo de docencia. Tener un grupo entre 25 y 33 alumnos según asignaturas permite tener la suficiente masa crítica para hacer las clases participativas y que pueda haber diversidad de opiniones así como trabajar en grupos reducidos dentro de la propia clase. No existe 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...

En relación a las Guías Docentes, durante el curso académico 2018/2019 no sufrieron modificaciones sustanciales que pudieran afectar al normal desarrollo de la titulación.

En cuanto a la organización académica y las competencias de la titulación, los estudiantes valoraron altamente los resultados de aprendizaje por lo que no se han producido ningún tipo de incidencias.

Las guías docentes de cada año hoy se encuentran actualizadas gracias a los cambios realizados durante el mes de junio conforme a la normativa de la Universidad de Zaragoza.

Dicho proceso de elaboración, revisión y actualización llevado a cabo se puede calificar como satisfactorio por sus resultados, por la dedicación y el interés del profesorado en su mejora de forma 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 su mayoría, es especialista en la materia y lleva desde sus orígenes como profesores en el Máster, lo cual facilita mucho el desarrollo docente del Máster y permite 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, hecho que, en ocasiones, supone, por parte del profesorado y de la coordinación, facilitar y adaptar la materia, así como el funcionamiento de la asignatura a las necesidades de cada estudiante de manera individualizada.

Durante este curso se ha continuado con algunos ajustes en la temporalización de impartición de algunas materias para que el alumnado de la Universidad de Pau pueda cursar los créditos necesarios en un trimestre. De esta forma, los viernes que era un día dedicado sólo a actividades programadas por el Máster como salidas o visitas de profesionales, se dedican a impartir algunas materias para que puedan tener cursados los 30 créditos.

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

No se han introducido cambios en el Plan de Estudios durante el curso 2018-2019.

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

Durante el curso 2018-19, 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 conocimiento de la lengua de instrucción así como de conocimientos de la realidad económica, social, jurídica y empresarial de la sociedad europea. Esto supone, por un lado, un mayor esfuerzo por parte del profesorado a la hora de impartir los conocimientos propios de su materia y, por otro lado, al no tener un elevado dominio del idioma español supone para el profesorado un mayor esfuerzo y trabajo a la hora de dirigir los trabajos propios de la asignatura y en especial los Trabajos Fin de Máster.

Se está trabajando en este aspecto y parece que se está resolviendo a través de una selección esmerada del acceso de estudiantes; así como las salidas de campo y los trabajos en equipos multiculturales que ayudan a la integración absoluta de los estudiantes asiáticos.

### 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: 2018/2019

Estudio: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 13-10-2019

Categoría	Total	%	En primer curso	Nº total sexenios	Nº total quinquenios	Horas impartidas	%
Cuerpo de Catedráticos de Universidad	2	11,11	2	7	11	34,7	4,14
Cuerpo de Profesores Titulares de Universidad	8	44,44	8	10	35	381,0	45,41
Cuerpo de Profesores Titulares de Escuelas Universitarias	2	11,11	2	0	10	47,5	5,66
Profesor Contratado Doctor	2	11,11	2	2	0	28,3	3,38
Profesor Ayudante Doctor	1	5,56	1	0	0	76,5	9,12
Profesor Asociado	2	11,11	2	0	0	213,9	25,50
Profesor Colaborador	1	5,56	1	0	0	57,0	6,79
<b>Total personal académico</b>	<b>18</b>	<b>100,00</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>56</b>	<b>838,9</b>	<b>100,00</b>

Conviene resaltar la gran profesionalidad y dedicación del profesorado en el Máster, así como que más del 80% del profesorado sea permanente y que uno de los profesores asociados tenga una 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.

Como se puede deducir de la Tabla referente a la Estructura del Profesorado, el personal académico dedicado al Máster es suficiente y la dedicación es adecuada para el desarrollo de la docencia y de la correcta marcha de la titulación. Concretamente, son 14 los profesores permanentes de UZ con docencia en el Máster, de un total de 17; la docencia que tienen asignada en la titulación es el 70,02% del encargo total de la misma. El 29,8% restante está a cargo de tres profesores asociados, si bien hay que aclarar que dos de ellos han impartido clase de forma transitoria. En cualquier caso, se considera una proporción de profesorado no permanente adecuada a las características del título.

En el curso 2018-19 se incorporaron dos profesores más, una AYD que imparte docencia y está plenamente integrada. Por otro lado, aquellos profesores que tienen la condición de funcionarios y, por tanto susceptibles de contabilidad de quinquenios de docencia, son 11 y totalizan 56 quinquenios; el número de sexenios de investigación total entre funcionarios y permanentes es de 19. También cabe destacar en estos últimos años se ha pasado de no tener ningún profesor catedrático en el Máster a tener 2.

Debe señalarse, además, que las plazas de profesor asociado por vía ordinaria está definida, específicamente, con perfil turístico pensado para la docencia en el Máster. Debe subrayarse, además, el hecho de que la estructura de profesorado no ha variado sustancialmente en los años de impartición de la titulación y se refiere, a grandes rasgos, a la prevista en la Memoria de verificación.

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

El profesorado del Máster participa en diferentes 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 alumnado, herramientas para la enseñanza virtual y del POUZ, todos ellos desarrollados en el Campus de Huesca; durante el curso 2018-19 ha continuado la realización de estos cursos.

### 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

Se puede afirmar que la Universidad de Zaragoza ha sido consecuente con los compromisos incluidos en las memorias y documentos donde se diseñó la titulación, así como que se ha mantenido la estructura de personal académico y éste ha sido el adecuado para cumplir con los objetivos previstos.

Se puede señalar que en los últimos años y en relación con la actividad investigadora del profesorado que imparte docencia en el Máster, es destacable el desarrollo de múltiples líneas de investigación relacionadas con el turismo como la gestión de empresas y destinos turísticos (por ej. Pirineos, rutas turísticas centradas en el Santo Grial, eventos como el festival Pirineos Sur, la marcha cicloturista Quebrantahuesos ...), los nuevos canales y formatos de distribución y comunicación existentes en este sector, el impacto del turismo (socioeconómico, medioambiental, etc.) tanto desde la perspectiva del turista como del residente, o la relación entre turismo y cine.

Los resultados de estas investigaciones se han publicado en algunas de las revistas internacionales más relevantes en el sector del turismo (por ej. *Tourism Management*, *International Journal of Hospitality Management*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, *Tourism Review*, *Cuadernos de Turismo*) y otras áreas relacionadas como la gestión de empresas (p. ej. *Journal of Business Research*, *Industrial Management & Data Systems*), las nuevas tecnologías (p.ej. *International Journal of Electronic Commerce*, *Computers in Human Behavior*), el

medioambiente (p.ej. Applied Energy, Corporate Social Responsibility and Environmental Management, Journal of Environmental Psychology, Business Strategy and the Environment, Sustainability), e incluso se ha participado en informes de la UNWTO (WORLD TOURISM ORGANIZATION).

Los resultados de estas investigaciones también han sido presentados en diferentes congresos nacionales e internacionales, coordinando incluso sesiones especiales dentro de los mismos. Casi todos los profesores de la titulación pertenecen a Grupos de Investigación reconocidos por el Gobierno de Aragón en el año 2018. Concretamente, los profesores del Máster están implicados en siete grupos de investigación:

- 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.
- GRUPO DE SOCIOECONOMÍA Y SOSTENIBILIDAD (Economía Circular y Recursos).

Además, el profesorado ha participado en múltiples proyectos competitivos financiados por entidades públicas (p. ej. Ministerio de Economía, Industria y Competitividad). En esta línea, es destacable que varios profesores han participado en proyectos europeos como “HolyGrail: Mystic Routes and Activities to Improve Local tourism” o “FILM SET ROUTE, Ruta europea de turismo inducido por el cine”.

Del mismo modo, en la actualidad, varios profesores participan en proyectos internacionales como “INTURPYR” que otorga el Programa de Cooperación Territorial España-Francia-Andorra (Poctefa) de INTERREG de la Unión Europea, destinado a reforzar la integración económica y social de esta zona, o “Eau, tourisme et changement climatique en Nouvelle-Aquitaine” (concedido en la convocatoria “Région Nouvelle Aquitaine - AAPVolet Recherche 2018”).

Otra muestra de la calidad investigadora del profesorado son los premios y reconocimientos obtenidos por profesores del Máster en los últimos años. En concreto, se trata de reconocimientos en congresos internacionales (p. ej., Corporate and Marketing Communications 2017), por parte de asociaciones (por ej., CIS-HARVARD, Asociación Española de Marketing Académico y Profesional) o por parte de la propia Universidad de Zaragoza (Premio extraordinario de Doctorado), siendo objeto de premio tanto comunicaciones en congresos, artículos publicados en revistas científicas o tesis doctorales. Por último, se ha dirigido una tesis doctoral centrada en el sector del turismo obteniendo la máxima calificación de Sobresaliente Cum Laude.

## 4.— Personal de apoyo, recursos materiales y servicios

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

La actividad docente del Máster se desarrolla en un aula que la Facultad dedica en exclusividad a tal fin, perfectamente equipada con equipo audiovisual y donde existe conexión eléctrica y wifi para que el alumnado pueda conectar sus ordenadores personales. Esta aula durante el resto de horas puede ser utilizada por el alumnado como lugar de trabajo.

Asimismo, el Máster utiliza un aula de informática (renovada en su totalidad) para muchas de las actividades realizadas en las diferentes asignaturas y que está dotada con software específico. Cada alumno ocupa un puesto disponiendo de un ordenador y está equipada de forma óptima para las necesidades del Máster. El aula es de las dimensiones adecuadas para el desarrollo de la titulación. Por

otra parte, el hecho de que el edificio sea de reciente rehabilitación hace que sus instalaciones estén adaptadas y libres de barreras arquitectónicas. La titulación se beneficia, asimismo, del equipamiento general de la Facultad entre el que cabe destacar la excelente biblioteca que posee el centro con fondos bibliográficos en Turismo donados en su día por la antigua Escuela Superior de Turismo de Huesca.

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

La asignatura Prácticas Externas es una asignatura de carácter optativo y que se cursa, preferentemente, 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 2018-19 han sido 4 alumnos los matriculados en esta asignatura.

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 y también de fuera. 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 recibirles y están siempre dispuestas a colaborar.

Estas son las entidades colaboradoras en las que han realizados sus prácticas durante el curso 2018-19:

-TUHUESCA. Turismo de la provincia de Huesca

-Paradores de Turismo de España

-la Región de PUTUMAYO (Colombia) en la Municipalidad de Mocoa.

4.3.— Prácticas externas extracurriculares

Durante el curso 2018/2019, una estudiante amplió su periodo de prácticas en una organización turística, realizando durante tres meses más prácticas extracurriculares, gestionadas por UNIVERSA.

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

## Estudiantes en planes de movilidad

Año académico: 2018/2019

Titulación: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Datos a fecha: 03-02-2020

Centro	Estudiantes enviados	Estudiantes acogidos
Facultad de Empresa y Gestión Pública	0	8

En el curso 2018-2019 han sido 6 los estudiantes acogidos en nuestra Universidad, dentro del convenio de doble titulación con la Universidad de Pau y ningún estudiante fue enviado a la Universidad de Pau. La alumna de nuestro máster que ha cursado parte del máster en Pau ha superado satisfactoriamente todas las asignaturas y se muestra encantada 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, un suficiente nivel del idioma francés para cursar un trimestre. Los estudiantes franceses, por su parte, 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 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: 2018/2019

Estudio: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 12-01-2020

Curso	Código	Asignatura	No pre	% Sus	% Apr	% Not	% Sob	% MH	% Otr	%						
1	61938	Técnicas avanzadas de gestión de la información	4	21,1	0	0,0	6	31,6	7	36,8	2	10,5	0	0,0	0	0,0
1	61939	Gestión de empresas culturales y del medio natural	2	10,5	0	0,0	12	63,2	2	10,5	1	5,3	2	10,5	0	0,0
1	61940	Régimen jurídico de actividades y espacios turísticos	1	4,0	3	12,0	13	52,0	8	32,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
1	61941	Creación de productos turísticos	3	15,8	1	5,3	6	31,6	8	42,1	0	0,0	1	5,3	0	0,0
1	61942	Planificación y gestión del espacio turístico	5	15,6	2	6,2	18	56,2	7	21,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0
1	61943	Gestión económica de un destino turístico	2	9,1	2	9,1	12	54,5	2	9,1	3	13,6	1	4,5	0	0,0
1	61944	Prácticas externas	2	40,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	60,0	0	0,0	0	0,0
1	61945	Francés turístico	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
1	61946	Habilidades directivas	3	17,6	0	0,0	0	0,0	11	64,7	3	17,6	0	0,0	0	0,0
1	61947	Inglés turístico	2	13,3	0	0,0	1	6,7	11	73,3	0	0,0	1	6,7	0	0,0
1	61948	Viabilidad económico - financiera de proyectos turísticos	4	25,0	0	0,0	8	50,0	2	12,5	2	12,5	0	0,0	0	0,0
1	61949	Turismo de nieve y de montaña	1	6,2	3	18,8	10	62,5	2	12,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
1	61950	Trabajo fin de máster	22	59,5	0	0,0	2	5,4	9	24,3	3	8,1	1	2,7	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, por parte de los estudiantes de procedencia asiática, 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 a modo de examen.

Por lo que respecta al Trabajo Fin de Máster, se han presentado un total de 15 TFM. El resto de alumnos quedarán 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 más sensibles y en el que los profesores ponen su mayor empeño 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: 2018/2019

Titulación: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 12-01-2020

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	19	0	15	0	4	100.00	78.95
1	61939	Gestión de empresas culturales y del medio natural	19	0	17	0	2	100.00	89.47
1	61940	Régimen jurídico de actividades y espacios turísticos	25	0	21	3	1	87.50	84.00
1	61941	Creación de productos turísticos	19	0	15	1	3	93.75	78.95
1	61942	Planificación y gestión del espacio turístico	32	0	25	2	5	92.59	78.13
1	61943	Gestión económica de un destino turístico	22	0	18	2	2	90.00	81.82
1	61944	Prácticas externas	5	0	3	0	2	100.00	60.00
1	61945	Francés turístico	1	0	1	0	0	100.00	100.00
1	61946	Habilidades directivas	17	0	14	0	3	100.00	82.35
1	61947	Inglés turístico	15	0	13	0	2	100.00	86.67
1	61948	Viabilidad económico - financiera de proyectos turísticos	16	0	12	0	4	100.00	75.00
1	61949	Turismo de nieve y de montaña	16	0	12	3	1	80.00	75.00
1	61950	Trabajo fin de máster	37	0	15	0	22	100.00	40.54

Si consideramos los datos recogidos en la tabla, podemos observar que las tasas de éxito son elevadas, lo que demuestra que se han conseguido los resultados de aprendizaje esperados.

La tasa más baja de éxito y de rendimiento a lo largo de estos últimos años es la que corresponde al Trabajo Final de Máster. Sabemos que este dato responde a varias razones como es la de poder compaginar trabajo y estudios, el perfil del alumnado orientado más al ejercicio de la profesión que a la investigación. Por ello, es uno de los puntos de preocupación por parte del profesorado y la coordinación, como aparece explícito tanto en los Informes de Evaluación como en los Planes de Mejora de cursos anteriores.

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. Además, esto se complementa con las salidas de campo y diversas actividades promovidas por los propios profesores en sus asignaturas y que cuentan con profesionales externos de prestigio en el ámbito del turismo.

Dichas las acciones llevadas a cabo consistentes en la realización de salidas de campo (de un día y de dos días), visitas de profesionales, las Jornadas transfronterizas organizadas por el Máster y que reúne a los estudiantes (80) del doble título Universidad de Pau y Universidad de Zaragoza y la Project Week que congrega cada año a más de 100 estudiantes y profesores de diferentes universidades europeas contribuyen de manera notable a la integración y al aprovechamiento de los contenidos del Máster.

Así como el seminario introductorio 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 y, de manera especial, a que el alumnado participe de manera muy activa en su proceso de aprendizaje.

## 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:** 03-02-2020

Curso	Éxito	Rendimiento	Eficiencia
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	92.84	70.52	92.24
2017-2018	85.71	65.73	81.78
2018-2019	94.75	71.16	81.15

Si consideramos los datos recogidos en la tabla y gráfico anterior, podemos observar que las tasas de éxito son elevadas, 94,75%, lo que demuestra que se han conseguido los resultados de aprendizaje esperados. Si bien el rendimiento es un poco más bajo, pero sigue manteniéndose en un porcentaje elevado, lo mismo que la tasa de eficiencia; han ido incrementando desde el curso 2017/18. Lo mismo sucede con la tasa de rendimiento que durante el curso académico 2018/2019 ha llegado al 71,16%, superior al 65,73% del curso académico anterior.

Con respecto a la tasa de eficiencia (relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios al que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes que iniciaron sus estudios un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse) ha ido disminuyendo los últimos años y en el curso 2018/19 se sitúa en el 80,06%.

## 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: 03-02-2020

Curso de la cohorte de nuevo ingreso (*)	Abandono	Graduación
2012-2013	7.14	85.71
2013-2014	10.00	60.00
2014-2015	6.67	53.33
2015-2016	28.57	66.67
2016-2017	9.52	52.38
2017-2018	5.88	64.71

(\*) El curso de la cohorte de nuevo ingreso muestra el curso académico de inicio de un conjunto de estudiantes que acceden a una titulación por preinscripción. Los datos de la tasa de graduación y abandono de una cohorte en el curso académico 'x' estarán disponibles a partir del curso 'x+n', donde 'n' es la duración en años del plan de estudios.

La tasa de abandono de la titulación es muy baja, situándose en el curso académico 2017/2018 en un **5,88**, la más baja de los últimos años. Esto significa que se ha realizado un esfuerzo por parte de la titulación para que la misma siga desarrollándose y la mayor parte de los estudiantes que inician sus estudios puedan completarlos. Además, por parte del alumnado esta respuesta de no abandono significa que la titulación sirve y responde a sus expectativas y que hacen todo lo posible para que conseguir su objetivo final y alcanzar el grado de Máster.

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

### 6.2.1.– Valoración de la satisfacción de los estudiantes con la formación recibida

Por parte de los estudiantes la satisfacción global está en una puntuación de **4,43** sobre la calificación global de 5 (Imagen 1).

#### **Imagen 2: Satisfacción con la titulación por parte de los estudiantes**

TITULACIÓN: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)	Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media titulación
AÑO: 2018-19 SEMESTRE: Global	270	71	26.3%	4.43
Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública				

Asignatura	Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuestas	Media				Desviación %	
				A	B	C	D		
Técnicas avanzadas de gestión de la información (61938)	25	8	32.0	4.71	4.75	4.72	4.5	4.71	6.32%
Gestión de empresas culturales y del medio natural (61939)	26	11	42.31	4.55	4.55	4.47	4.55	4.52	2.03%
Régimen jurídico de actividades y espacios turísticos (61940)	31	11	35.48	4.18	4.13	4.09	3.7	4.09	-7.67%
Creación de productos turísticos (61941)	25	6	24.0	4.15	4.03	4.16	4.6	4.14	-6.55%
Planificación y gestión del espacio turístico (61942)	38	10	26.32	4.7	7.59	4.51	4.44	4.56	2.93%
Gestión económica de un destino turístico (61943)	28	13	46.43	4.87	5.91	4.75	4.85	4.78	7.9%
Francés turístico (61945)	7	1	14.29	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	12.87%
Habilidades directivas (61946)	24	3	12.5	4.44	4.33	4.13	4.33	4.28	-3.39%
Inglés turístico (61947)	22	3	13.64	3.55	3.67	3.27	3.0	3.45	-22.12%
Viabilidad económico - financiera de proyectos turísticos (61948)	22	2	9.09	4.33	4.2	4.0	4.0	4.14	-6.55%
Turismo de nieve y de montaña (61949)	22	3	13.64	4.22	7.22	4.4	4.33	4.33	-2.26%
Sumas y promedios	270	71	26.3	4.5	5.2	4.4	4.36	4.43	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.

Estas cifras manifiestan que tanto los estudiantes como el profesorado de esta titulación consideran que existe un muy elevado nivel de satisfacción respecto a la misma. Siendo uno más de entre todos los factores que refuerce que el Máster se siga impartiendo en el centro y además, que el número de estudiantes no decaiga a lo largo del tiempo. Como se puede observar en la tabla, las asignaturas en su conjunto poseen unas calificaciones que superan la media y que provocan unos buenos resultados académicos.

Asimismo, respecto a las tasas de éxito, rendimiento y eficiencia se puede afirmar que son muy elevadas y que por tanto el título funciona muy bien, alcanzando los objetivos propuestos en el plan de mejora del curso académico anterior.

## 6.2.2.– Valoración de la satisfacción del Personal Docente e Investigador

La media de la satisfacción global con la titulación por parte del del profesorado se sitúa en **3,87** sobre 5 (Imagen 2).

### Imagen 2: Media de satisfacción del profesorado con la Titulación

TITULACIÓN: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)	Possible	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media
CENTRO: Facultad de Empresa y Gestión Pública (228)	17	8	47.06%	3.87

	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		2	2	2	1	12%		25%	25%	25%	12%	3,29
2. Distribución del Plan de estudios entre créditos teóricos, prácticos y trabajos a realizar				3	3	2				38%	38%	25%	3,88
3. Mecanismos de coordinación (contenidos, equilibrio cargas de trabajo del alumno,			1	2	4	1			12%	25%	50%	12%	3,62
4. Adecuación de horarios y turnos			1	2	2	3			12%	25%	25%	38%	3,88
5. Tamaño de los grupos	1			2	2	3	12%			25%	25%	38%	4,14
BLOQUE:PLAN DE ESTUDIOS													3,76
6. Conocimientos previos del estudiante para comprender el contenido de su materia		2	4	1	1			25%	50%	12%	12%		2,12
7. Orientación y apoyo al estudiante			1	3	3	1			12%	38%	38%	12%	3,5

8. Nivel de asistencia a clase de los estudiantes		1	4	3			12%	50%	38%	4,12	
9. Oferta y desarrollo de programas de movilidad para estudiantes		1	4	3			12%	50%	38%	4,25	
10. Oferta y desarrollo de prácticas externas		3	4	1			38%	50%	12%	3,75	
BLOQUE:ESTUDIANTES										3,55	
11. Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título (Web, guías)		1	2	1	4		12%	25%	12%	50%	4
12. Atención prestada por el Personal de Administración y Servicios del Centro		1	2	5			12%	25%	62%	4,5	
13. Gestión de los procesos administrativos del título (asignación de aulas, fechas)		2	1	5			25%	12%	62%	4,38	
14. Gestión de los procesos administrativos comunes (plazo de matriculación,		1	2	5			12%	25%	62%	4,5	
15. Gestión realizada por los Agentes del Título (Coordinador y Comisiones).		2	2	1	3		25%	25%	12%	38%	3,62
16. Acciones de actualización y mejora docente llevadas a cabo por la Universidad de	1	1	1	2	3	12%	12%	12%	25%	38%	4
BLOQUE:INFORMACIÓN Y GESTIÓN										4,17	
17. Aulas para la docencia teórica		2	4	2			25%	50%	25%	4	
18. Recursos materiales y tecnológicos disponibles para la actividad docente (cañones de		2	3	3			25%	38%	38%	4,12	
19. Espacios para prácticas (seminarios, salas de informática, laboratorios, etc.)		2	3	3			25%	38%	38%	4,12	
20. Apoyo técnico y logístico de los diferentes servicios para el desarrollo de la docencia		2	2	4			25%	25%	50%	4,25	
BLOQUE:RECURSOS E INFRAESTRUCTURAS										4,12	
21. Nivel de satisfacción con la o las asignaturas que imparte		1	1	3	3		12%	12%	38%	38%	4

La tasa de respuesta en la Encuesta de Satisfacción con el PDI fue del 47,06% (Imagen 2) suficientemente elevada como para obtener conclusiones fiables. Se obtuvo una media global de satisfacción de 3,87, elevada. Las puntuaciones más elevadas son en relación a: i) Distribución del Plan de estudios entre créditos teóricos, prácticos y trabajos a realizar; ii) tamaño del grupo de docencia; iii) la gestión de los procesos administrativos, así como el aula para la docencia teórica, y finalmente, iv) todo el bloque relativo a recursos e infraestructuras.

### 6.2.3.– Valoración de la satisfacción del Personal de Administración y Servicios

El grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicios de la FEGP respecto al Máster es muy elevado; todas las medias que aparecen en la tabla demuestran que en todos los bloques analizados dicha satisfacción se acerca a los máximos. Considerando que la tasa de respuesta ha sido de un 36,36% el resultado es fiable. Este resultado implica que se debe continuar trabajando en la misma línea en la que se ha hecho durante el curso académico 2018/2019.

	Frecuencias	% Frecuencias	media
--	-------------	---------------	-------

	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3	4	5	
1. Información disponible sobre las titulaciones que se imparten en el Centro (fechas y					2	6					25%	75%	4,75
2. Comunicación con los responsables académicos y/o administrativos en relación a tus				1		7				12%		88%	4,75
3. El profesorado del Centro (accesibilidad, comunicación...)				1	1	6				12%	12%	75%	4,62
4. Estudiantes del Centro (comunicación, trato...).					1	7					12%	88%	4,88
5. Respuesta a tus sugerencias y reclamaciones, en su caso				1	3	4				12%	38%	50%	4,38
BLOQUE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN													4,67
6. Amplitud y adecuación de los espacios donde desarrolla su trabajo.					3	5					38%	62%	4,62
7. Adecuación de los recursos materiales y tecnológicos para las tareas encomendadas.				2	2	4				25%	25%	50%	4,25
8. Plan de Formación para el personal de Admón. y Servicios.		1	1	2	3	1		12%	12%	25%	38%	12%	3,25
9. Servicios en materia de prevención de riesgos laborales				1	4	3				12%	50%	38%	4,25
BLOQUE: RECURSOS													4,09
10. Organización del trabajo dentro de su Unidad				1	2	5				12%	25%	62%	4,5
11. Adecuación de conocimientos y habilidades al trabajo que desempeña.				1	2	5				12%	25%	62%	4,5
BLOQUE: GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO													4,5
12. Nivel de satisfacción global con la gestión académica y administrativa del Centro.	1			1	2	4	12%			12%	25%	50%	4,43
13. Nivel de satisfacción global con otros servicios y recursos del Centro (reprografía,					1	7					12%	88%	4,88
BLOQUE: SATISFACCIÓN GLOBAL													4,67
Sumas y promedios													4,47

## 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 para su inclusión en el PAIM

En relación a aquellos aspectos susceptibles de mejora considerando todos y cada uno de los apartados anteriores, cabe señalar:

1. En cuanto a Organización y desarrollo: se observa que ambos aspectos se han mejorado a lo largo de los últimos años.

2. Los resultados de aprendizaje han sido los esperados. Así como las tasas de satisfacción y rendimiento que son muy elevadas, por lo que se apunta hacia la excelencia del Máster en cuanto a mejora se refiere.

Finalmente, considerando que no ha habido reclamaciones, ni quejas, ni ningún otro tipo de incidencias; también conviene señalar que se seguirá trabajando para que se continúe en este nivel de satisfacción y calidad.

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

Las buenas prácticas identificadas en el Máster se centran en los siguientes aspectos:

1. Internacionalización: la riqueza que implica tener estudiantes de muy variadas procedencias geográficas, dota a los estudios de una multiculturalidad que enriquece en suma los resultados del aprendizaje.
2. Implicación del profesorado de la Facultad: la elevada implicación de los profesores de la Facultad en el Máster, dota al mismo de una estructura estable y consolidada.
3. La elevada y consolidada participación de estudiantes y profesorado en la SEMANA INTERNACIONAL ACEEPT (2018) cuya dinámica establece que representantes europeos de diferentes universidades junto a estudiantes de Grado y Máster en Turismo se reúnen para trabajar durante una semana en una localidad europea de manera intensiva. La dinámica que se establece, así como los resultados del aprendizaje constituyen una buena práctica que puede ser exportable a otras titulaciones (Veáse la web de nuestro centro y lo relacionado a ACEEPT: <https://fegp.unizar.es/turismoweek>).
4. Las salidas de campo son también otro de los puntos fuertes de nuestra titulación. Se realizan diversas salidas de campo que enriquecen sobremanera la formación integral de los estudiantes en relación a la dirección y planificación del turismo.

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

Se está trabajando con un horizonte de 2 años, en los aspectos que la ACPÚA determinó que se debían trabajar y que se señalan a continuación:

- La participación y la implicación en las encuestas de satisfacción tanto del personal académico como del estudiantado.
- El seguimiento institucional de egresados y su inserción laboral.
- Revisión de los procesos de admisión al Máster con el objeto de que los estudiantes extranjeros se adecuen al perfil de ingreso definido por el Máster.
- La exigencia del nivel de conocimiento del idioma español al B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas para el ingreso de los estudiantes cuya lengua materna sea diferente del español.
- Mejorar la información pública del Máster añadiendo tanto en la página web del centro como en la institucional de la Universidad de Zaragoza ([titulaciones.unizar.es](http://titulaciones.unizar.es)) información relevante para los estudiantes, especialmente la relacionada con las relaciones nacionales e internacionales con las que cuenta (REDINTUR, ACEEPT), el convenio con la Université de Pau et des Pays de l'Adour para la obtención de la doble titulación hispano- francesa y las entidades colaboradoras para la realización de prácticas externas.
- Mejorar la tasa de presentación del TFM en primera y segunda convocatorias

7.3.1.— Valoración de cada recomendación

1. En relación a la participación de los diferentes estamentos del Centro en la encuesta de satisfacción de la Titulación, se sigue insistiendo.

2. En relación a la tasa de empleabilidad de los egresados y la calidad de la misma, se considera una muy buena recomendación. Se está preparando una encuesta que se pasará de forma periódica a los estudiantes a los que se pueda acceder de los dos/ tres cursos académicos anteriores. Comenzando por el curso 2019/ 2020.

3. En relación a la formación requerida en el acceso al Máster, también se valora positivamente la recomendación; se está trabajando en ese sentido, de tal forma que los estudiantes que accedan procedan de titulaciones dentro del ámbito de las Ciencias Sociales, principalmente. Asimismo, es conveniente subrayar el hecho de que desde la propia Facultad se está haciendo un trabajo de promoción del Máster entre el alumnado y de contactos con la Escuela de Turismo de Zaragoza y de otras universidades del Campus Íberus.

4. Respecto a la recomendación en relación al nivel de español que deben tener los estudiantes extranjeros, principalmente asiáticos, al acceder al Máster; se valora muy positivamente esta recomendación y se está trabajando ya en esta orientación, principalmente en dos vertientes: a) en relación a la certificación del nivel de idioma requerido y la realización de entrevistas personales y telefónicas en el proceso de admisión; b) controlando dicho acceso a un número que permita tener un grupo académico multicultural y con el que se permita realizar un trabajo académico adecuado.

5. Respecto a la web de la Titulación y del Centro, se considera una idea muy valiosa. Se está trabajando en mejorarla y se está realizando un esfuerzo orientado a aumentar la presencia de la Titulación en las Redes Sociales en Internet y también, y gracias a la financiación de la DPH, se orienta el esfuerzo a publicitar la titulación en los medios de comunicación de masas a nuestro alcance: prensa escrita local y regional; radio y TV.

6. En relación a mejorar la tasa de presentación de TFMs en las convocatorias anuales, conviene señalar que los estudiantes extranjeros necesitan más tiempo para poder alcanzar este logro de aprendizaje dado que para la redacción y defensa del TFM se necesita un nivel de expresión oral superior que para el resto de asignaturas del Máster.

### 7.3.2.– Actuaciones realizadas o en marcha

-Se ha iniciado una PRESELECCIÓN de los estudiantes que desean acceder al Máster considerando no solamente su certificación de idioma español, si no que se llevan a cabo ENTREVISTAS telefónicas para comprobar su nivel real y oral del idioma. Lo cual se está reflejando en el curso académico 2019/2020.

-Asimismo, se ha limitado el número de estudiantes asiáticos a la titulación para que no se descompense el número total de estudiantes, dando cabida a estudiantes de nuestra propia Facultad.

-Se están estudiando las titulaciones de acceso al Máster en los períodos de acceso y admisión para conseguir el perfil idóneo de estudiante para la Titulación.

-Asimismo, se están realizando esfuerzos para mejorar la página web, la presencia de la titulación en Redes Sociales, así como dicha presencia en los medios de comunicación habituales. Incrementando también la participación del profesorado en Congresos Internacionales que hagan más visible nuestra Facultad y Titulación.

-En la convocatoria de Diciembre, un total de 12 TFMs se han presentado y han conseguido muy buenos resultados, lo que está promoviendo que un mayor número de estudiantes se animen a trabajar para alcanzar este objetivo.

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

En relación a la situación actual de las acciones propuestas en el último Plan Anual de Innovación y Mejora, se señala dicha situación en la siguiente tabla:

Acción	Descripción	Situación
--------	-------------	-----------

Seguir trabajando en cómo mejorar la tasa de presentación del TFM	Al igual que en el curso anterior, dado que sigue existiendo una baja tasa de presentación de los TFM y de forma más acusada entre el alumnado extranjero del Máster, resulta necesario seguir trabajando el equipo de profesorado implicado en la búsqueda de nuevas estrategias que ayuden mejorar dicha tasa de presentaciones sin que ello suponga una reducción de los niveles de exigencia.	Ejecutada. En la convocatoria de diciembre se presentaron 12 TFMs con muy buenas calificaciones.
Apoyo a estudiantes con carencias de base en las principales áreas del máster.	Oferta de actividades académicas complementarias dirigidas a este fin fundamentalmente en las áreas de turismo, derecho, economía y empresa.	En curso.
Elaboración de Trabajos Científicos	Actividades/ sesiones al alumnado sobre cómo elaborar un trabajo académico y de forma especial sobre cómo elaborar un TFM con rigor científico y de forma eficaz y ética.	Ejecutada. Se llevó a cabo una charla informativa
Actualizar las guías docentes siguiendo los criterios establecidos por la UZ para el próximo curso	Como cada año es necesario revisar, completar y actualizar la información de las guías docentes conforme a la normativa.	Ejecutada.
Seguir trabajando en la doble titulación con la Universidad de Pau	Ampliar las acciones que se llevan a cabo entre la Universidad de Pau y la Universidad de Zaragoza en el marco del Máster para que el alumnado de ambas titulaciones aproveche al máximo las sinergias entre ambas universidades.	Ejecutada. Se han realizado tres encuentros entre ambas universidades.
Difundir la doble titulación del Máster para atraer alumnado con competencias para la realización de la doble titulación	Como ya pusimos de manifiesto el curso anterior, una de las acciones prioritarias del Máster sigue siendo captar alumnado potencial que pueda cursar la doble titulación en la Universidad de Pau (fundamentalmente que tenga un dominio suficiente de la lengua francesa para cursar la doble titulación). Es importante ya que es una de las grandes fortalezas que tiene el Máster y que lo diferencia de otras posibles ofertas.	Ejecutada y en curso. Se sigue trabajando en este punto
Seguir potenciando salidas y visitas para conocer iniciativas turísticas públicas y privadas	Como ya hemos hecho referencia en otras ocasiones, uno de los grandes éxitos del Máster tiene que ver con la realización de diferentes salidas para conocer la realidad turística dentro del ámbito de la montaña y de la cultura (es decir, de la especialidad del Máster) dentro de nuestro entorno. La relación, implicación y coordinación del sector turístico de la provincia de Huesca con el Máster es excelente. Hecho que repercute, de manera muy positiva, en la formación de nuestros alumnos al poder comprobar de primera mano la aplicabilidad y transferencia de los conocimientos adquiridos en el Máster. Debemos seguir trabajando en esta línea para ser competitivos.	Ejecutada. Se han llevado a cabo diversas salidas de campo con altos niveles de satisfacción por parte de los estudiantes que han participado en las mismas
Seguir potenciando la presencia de profesionales en las clases del Máster	Como cada año, debemos seguir esforzándonos para que el Máster siga contando con la presencia e implicación de diferentes profesionales del sector en las diferentes asignaturas ya que supone una mayor calidad y un mayor aprovechamiento del Máster por parte del alumnado.	Ejecutada. Se sigue estimulando dicha participación

Seguir actualizando la información del Máster a través de la web y de las redes sociales	Desde la facultad se da prioridad a la difusión del Máster a través de su web muy actualizada por parte del personal de administración del centro y a través de las redes sociales que posee el centro y que, de forma voluntaria, se gestionan por parte de una profesora del centro. La experiencia y los datos nos han demostrado que las redes sociales son una herramienta excelente para la difusión del Máster.	Ejecutada y en curso. Se sigue trabajando en ello
Seguir trabajando en la mejora los procesos de admisión del alumnado extranjero	Es necesario seguir trabajando en mejorar los procesos de admisión al Máster con el objeto de que los estudiantes extranjeros se adecuen al perfil de ingreso definido, garantizando unas competencias idiomáticas en español suficientes para el aprovechamiento del mismo.	Ejecutada y en curso. Pues es algo que se lleva a cabo cada curso académico.
Mejorar la tasa de respuesta de las encuestas de evaluación	Incrementar la participación de estudiantes, profesores y personal de administración en las encuestas de satisfacción y evaluación del programa.	En curso.
Seguimiento de egresados	Mantener el contacto con los egresados de la titulación para hacer un seguimiento de su trayectoria profesional como modo de intercambiar información sobre la relevancia y pertinencia de las competencias específicas del Máster para la inserción laboral.	En curso.

## 8.— Reclamaciones, quejas, incidencias

Durante el curso académico 2018/2019 no ha habido ningún tipo de reclamación, ni quejas, ni incidencias que pudieran afectar al normal desenvolvimiento del acontecer académico.

## 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. Asimismo se ha contado con los documentos disponibles en la web de la titulación y la documentación facilitada por la Unidad de Calidad y Racionalización,

Los sitios web más consultados para elaborar este informe han sido:

<https://sicuz.unizar.es/soporte-tic-la-gestion/datuz/datuz-inicio>

<http://portaltransparencia.unizar.es/titulaciones> <https://rrhh.unizar.es/psp/hrsysprod/?cmd=logIn&languageCd=ESP&> <https://estudios.unizar.es/>

<https://estudios.unizar.es/estudio/asignaturas?>

[anyo\\_academico=2017&estudio\\_id=20170633&centro\\_id=228&plan\\_id\\_nk=471&sort=curso](https://estudios.unizar.es/estudio/asignaturas?anyo_academico=2017&estudio_id=20170633&centro_id=228&plan_id_nk=471&sort=curso)

<https://janovas.unizar.es/sideral> <https://sia.unizar.es/cosmos/Controlador/?>

[apl=Uninavs&gu=s&idNav=inicio&NuevaSesionUsuario=true](https://sia.unizar.es/cosmos/Controlador/?apl=Uninavs&gu=s&idNav=inicio&NuevaSesionUsuario=true) <https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas>

## 10.— Datos de la aprobación

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

30/01/2020

### 10.2.— Aprobación del informe

Aprobado por unanimidad.

---

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

AÑO: 2018-19

SEMESTRE: Global

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media
270	71	26.3%	4.43

Asignatura	Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuestas	Media				Asig	Desviación %
				A	B	C	D		
Técnicas avanzadas de gestión de la información (61938)	25	8	32.0	4.71	4.75	4.72	4.5	4.71	6.32%
Gestión de empresas culturales y del medio natural (61939)	26	11	42.31	4.55	4.55	4.47	4.55	4.52	2.03%
Régimen jurídico de actividades y espacios turísticos (61940)	31	11	35.48	4.18	4.13	4.09	3.7	4.09	-7.67%
Creación de productos turísticos (61941)	25	6	24.0	4.15	4.03	4.16	4.6	4.14	-6.55%
Planificación y gestión del espacio turístico (61942)	38	10	26.32	4.7	7.59	4.51	4.44	4.56	2.93%
Gestión económica de un destino turístico (61943)	28	13	46.43	4.87	5.91	4.75	4.85	4.78	7.9%
Francés turístico (61945)	7	1	14.29	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	12.87%
Habilidades directivas (61946)	24	3	12.5	4.44	4.33	4.13	4.33	4.28	-3.39%
Inglés turístico (61947)	22	3	13.64	3.55	3.67	3.27	3.0	3.45	-22.12%
Viabilidad económico - financiera de proyectos turísticos (61948)	22	2	9.09	4.33	4.2	4.0	4.0	4.14	-6.55%
Turismo de nieve y de montaña (61949)	22	3	13.64	4.22	7.22	4.4	4.33	4.33	-2.26%
Sumas y promedios	270	71	26.3	4.5	5.2	4.4	4.36	4.43	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
1	1	100.0%	4.8

**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?	1	0	100%	0%				
6.¿Qué reconocimiento académico de periodo de movilidad obtuvo o piensa obtendrá de su institución de envío?	Completo 0	Parcial 0	No 0	Completo 0%	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 0	No comprobado 0	Sí, antes 100%	Al regreso 0%	No 0%	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	0	100%	0%	0%

**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	1	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						1						100%	5.0
2. Calidad de los métodos de enseñanza						1						100%	5.0
3. Apoyo recibido en el proceso de aprendizaje						1						100%	5.0
<b>BLOQUE: CALIDAD DEL APRENDIZAJE Y DE LA DOCENCIA RECIBIDA EN LA</b>												5.0	
9. Satisfacción con el Apoyo administrativo (universidad de Zaragoza)						1						100%	5.0
10. Satisfacción con la Tutorización académica en Universidad de Zaragoza						1						100%	5.0
11. Satisfacción con el Apoyo administrativo (universidad de destino)						1						100%	5.0
12. Satisfacción con la Tutorización académica en Universidad de destino						1						100%	5.0
<b>BLOQUE: PREPARATIVOS PRÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS INFORMACIÓN Y APOYO</b>												5.0	
13. Alojamiento						1						100%	5.0

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

Alumnos	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media
1	1	100.0%	4.8

	Frecuencias					% Frecuencias					media		
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3		4	5
14. Aulas					1						100%		4.0
15. Espacios de estudio, laboratorios o instalaciones similares						1						100%	5.0
16. Bibliotecas						1						100%	5.0
17. Acceso a ordenadores					1						100%		4.0
18. Acceso a Internet					1						100%		4.0
19. Acceso a bibliografía especializada						1						100%	5.0
<b>BLOQUE:SATISFACCIÓN CON ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS DE LA</b>												4.57	
21. En general, ¿cómo está de satisfecho/a con su experiencia de movilidad						1						100%	5.0
<b>BLOQUE:SATISFACCIÓN GENERAL</b>												5.0	
<b>Sumas y promedios</b>												4.8	

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
1	1	100.0%	4.8

Universidad de destino	Num. Respuestas	Evaluación global de su estancia (P. 21)
UNIVERSITE DE PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR	1	5.0

Respuestas abiertas: Listados adjuntos.



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

AÑO: 2018-19

SEMESTRE: Global

Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media titulación
5	0	0.0%	0.0

Asignatura	Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuestas	Media						Asig	Desv. %
				A	B	C	D	E	F		
Prácticas externas (61944)	5	0	0.0								0.0%
Sumas y Promedios	5	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
	22						8	36.36%				
	Frecuencias					% Frecuencias					media	
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3		4
1. Información disponible sobre las titulaciones que se imparten en el Centro					2	6				25%	75%	4.75
2. Comunicación con los responsables académicos y/o administrativos en relación				1		7			12%		88%	4.75
3. El profesorado del Centro (accesibilidad, comunicación...)				1	1	6			12%	12%	75%	4.62
4. Estudiantes del Centro (comunicación, trato...).					1	7				12%	88%	4.88
5. Respuesta a tus sugerencias y reclamaciones, en su caso				1	3	4			12%	38%	50%	4.38
<b>BLOQUE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>												<b>4.67</b>
6. Amplitud y adecuación de los espacios donde desarrolla su trabajo.					3	5				38%	62%	4.62
7. Adecuación de los recursos materiales y tecnológicos para las tareas					2	4			25%	25%	50%	4.25
8. Plan de Formación para el personal de Admón. y Servicios.		1	1	2	3	1	12%	12%	25%	38%	12%	3.25
9. Servicios en materia de prevención de riesgos laborales				1	4	3			12%	50%	38%	4.25
<b>BLOQUE: RECURSOS</b>												<b>4.09</b>
10. Organización del trabajo dentro de su Unidad				1	2	5			12%	25%	62%	4.5
11. Adecuación de conocimientos y habilidades al trabajo que desempeña.				1	2	5			12%	25%	62%	4.5
<b>BLOQUE: GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>												<b>4.5</b>
12. Nivel de satisfacción global con la gestión académica y administrativa del		1		1	2	4	12%		12%	25%	50%	4.43
13. Nivel de satisfacción global con otros servicios y recursos del Centro					1	7				12%	88%	4.88
<b>BLOQUE: SATISFACCIÓN GLOBAL</b>												<b>4.67</b>
Sumas y promedios												<b>4.47</b>

Respuestas abiertas: Listado adjunto.

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

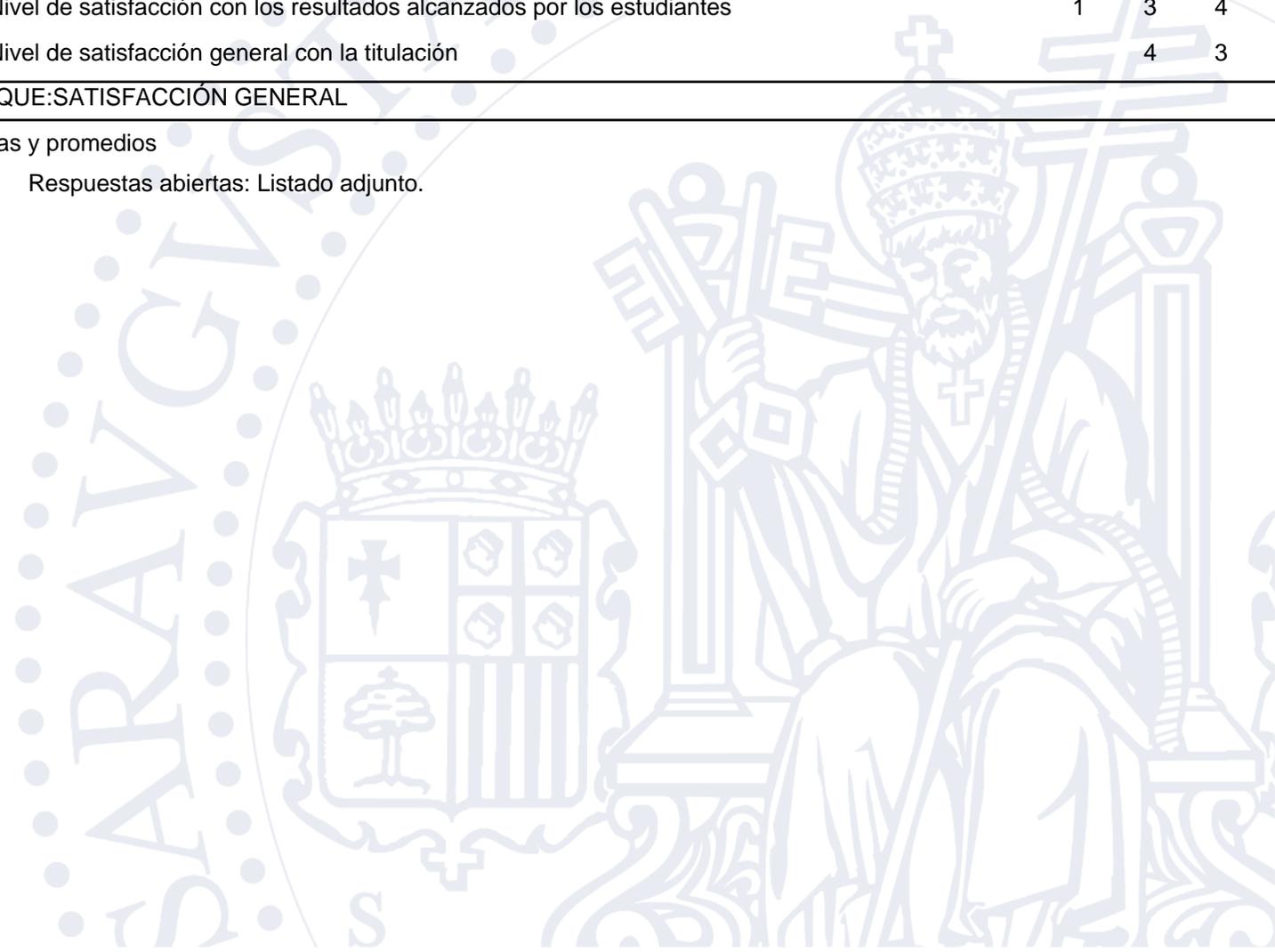
		Posibles					Nº respuestas	Tasa respuesta					Media	
		17					8	47.06%					3.87	
		Frecuencias					% Frecuencias					media		
		N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3	4	5	
1. Distribución temporal y coordinación de módulos y/o materias a lo largo del		1		2	2	2	1	12%	25%	25%	25%	12%		3.29
2. Distribución del Plan de estudios entre créditos teóricos, prácticos y trabajos a					3	3	2			38%	38%	25%		3.88
3. Mecanismos de coordinación (contenidos, equilibrio cargas de trabajo del				1	2	4	1		12%	25%	50%	12%		3.62
4. Adecuación de horarios y turnos				1	2	2	3		12%	25%	25%	38%		3.88
5. Tamaño de los grupos		1			2	2	3	12%		25%	25%	38%		4.14
<b>BLOQUE:PLAN DE ESTUDIOS</b>													<b>3.76</b>	
6. Conocimientos previos del estudiante para comprender el contenido de su			2	4	1	1			25%	50%	12%	12%		2.12
7. Orientación y apoyo al estudiante				1	3	3	1		12%	38%	38%	12%		3.5
8. Nivel de asistencia a clase de los estudiantes				1		4	3		12%		50%	38%		4.12
9. Oferta y desarrollo de programas de movilidad para estudiantes					1	4	3			12%	50%	38%		4.25
10. Oferta y desarrollo de prácticas externas					3	4	1			38%	50%	12%		3.75
<b>BLOQUE:ESTUDIANTES</b>													<b>3.55</b>	
11. Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título (Web,				1	2	1	4			12%	25%	12%	50%	4.0
12. Atención prestada por el Personal de Administración y Servicios del Centro					1	2	5			12%	25%	62%		4.5
13. Gestión de los procesos administrativos del título (asignación de aulas, fechas					2	1	5			25%	12%	62%		4.38
14. Gestión de los procesos administrativos comunes (plazo de matriculación,					1	2	5			12%	25%	62%		4.5
15. Gestión realizada por los Agentes del Título (Coordinador y Comisiones).				2	2	1	3			25%	25%	12%	38%	3.62
16. Acciones de actualización y mejora docente llevadas a cabo por la		1		1	1	2	3	12%		12%	12%	25%	38%	4.0
<b>BLOQUE:INFORMACIÓN Y GESTIÓN</b>													<b>4.17</b>	
17. Aulas para la docencia teórica					2	4	2			25%	50%	25%		4.0
18. Recursos materiales y tecnológicos disponibles para la actividad docente					2	3	3			25%	38%	38%		4.12
19. Espacios para prácticas (seminarios, salas de informática, laboratorios, etc.)					2	3	3			25%	38%	38%		4.12
20. Apoyo técnico y logístico de los diferentes servicios para el desarrollo de la					2	2	4			25%	25%	50%		4.25

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	8	47.06%	3.87

	Frecuencias					% Frecuencias					media		
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3		4	5
<b>BLOQUE:RECURSOS E INFRAESTRUCTURAS</b>													4.12
21. Nivel de satisfacción con la o las asignaturas que imparte			1	1	3	3			12%	12%	38%	38%	4.0
22. Nivel de satisfacción con los resultados alcanzados por los estudiantes			1	3	4				12%	38%	50%		3.38
23. Nivel de satisfacción general con la titulación				4	3	1				50%	38%	12%	3.62
<b>BLOQUE:SATISFACCIÓN GENERAL</b>													3.67
Sumas y promedios													3.87

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					
	37							1	2.7%	4.0			
	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						100%	5.0
2. Información en la página web sobre el Plan de Estudios						1						100%	5.0
3. Actividades de apoyo al estudio						1						100%	4.0
4. Orientación profesional y laboral recibida						1						100%	4.0
5. Canalización de quejas y sugerencias						1						100%	4.0
<b>BLOQUE:ATENCIÓN AL ALUMNO</b>													<b>4.4</b>
6. Distribución temporal y coordinación de módulos y materias a lo largo del						1						100%	3.0
7. Correspondencia entre lo planificado en las guías docentes y lo desarrollado						1						100%	4.0
8. Adecuación de horarios y turnos						1						100%	4.0
9. Tamaño de los grupos para el desarrollo de clases prácticas						1						100%	4.0
10. Volumen de trabajo exigido y distribución de tareas a lo largo del curso						1						100%	4.0
11. Oferta de programas de movilidad						1						100%	4.0
12. Oferta de prácticas externas						1						100%	4.0
13. Distribución de los exámenes en el calendario académico						1						100%	4.0
14. Resultados alcanzados en cuanto a la consecución de objetivos y						1						100%	4.0
<b>BLOQUE:PLAN DE ESTUDIOS Y DESARROLLO DE LA FORMACIÓN</b>													<b>3.89</b>
15. Calidad docente del profesorado de la titulación						1						100%	5.0
16. Profesionalidad del Personal de Administración y Servicios del Título						1						100%	5.0
17. Equipo de Gobierno (conteste sólo en caso de conocerlo)		1										100%	
<b>BLOQUE:RECURSOS HUMANOS</b>													<b>5.0</b>
18. Fondos bibliográficos y servicio de Biblioteca						1						100%	4.0
19. Servicio de reprografía						1						100%	4.0
20. Recursos informáticos y tecnológicos						1						100%	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	
	Frecuencias						% Frecuencias						
	N/C	1	2	3	4		5	N/C	1	2	3		4
21. Equipamiento de aulas y seminarios					1						100%		4.0
22. Equipamiento laboratorios y talleres					1						100%		4.0
<b>BLOQUE:RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</b>													4.0
23. Gestión académica y administrativa					1						100%		4.0
<b>BLOQUE:GESTIÓN</b>													4.0
24. Cumplimiento de sus expectativas con respecto al titulo						1						100%	5.0
25. Grado de preparación para la incorporación al trabajo					1						100%		4.0
<b>BLOQUE:SATISFACCIÓN GLOBAL</b>													4.5
<b>Sumas y promedios</b>													4.0

Respuestas abiertas: Listado adjunto.