

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

Curso 2019/2020

1.– Organización y desarrollo

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

Oferta/Matrícula

Año académico: 2019/2020

Estudio: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 07-02-2021

Número de plazas de nuevo ingreso	30
Número de preinscripciones en primer lugar	(no definido)
Número de preinscripciones	(no definido)
Estudiantes nuevo ingreso	23

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 2019/2020 los estudiantes de nuevo ingreso (23) suponen un porcentaje elevado de matrícula respecto a la oferta (76,6%).

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.

Señalar que hay un número de estudiantes del convenio de **Doble Titulación del Máster franco-español con la Université de Pau et de pays de l'Adour**, los mismos, acceden a realizar el Máster a través del programa Erasmus, a pesar de ser 1 estudiante, no cuenta 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: 2019/2020

Estudio: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 07-02-2021

Nombre del estudio previo	Número de alumnos
No informado	18
Graduado en Administración y Dirección de Empresas	3
Graduado en Gestión y Administración Pública	1
Graduado en Historia	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 (B1/B2) para el normal seguimiento de la titulación.

Además, se realiza una selección exhaustiva de estudiantes en la PRIMERA FASE DE ACCESO Y ADMISIÓN para el curso académico 2019/2020, se siguieron los criterios que determina la Memoria de Verificación del Máster, quedando un listado de 16 estudiantes; si bien después se incorporaron todos aquellos a los que les faltan créditos para completar la titulación.

A continuación se señalan sus titulaciones de procedencia (2019/2020):

Título de acceso

Diplomatura en Graduado Social (1)

Grado en Gestión y Administración Pública (1)

Grado en Administración y Dirección de Empresas (3)

Diplomatura en Ciencias Empresariales (1)

Grado en Turismo (5)

Graduado en Historia (1)

Grado en Filología Hispánica (5)

Licenciatura en Tripulación Aérea (1)

Grado en Finanzas (1)

Grado en Gestión Hotelera (1)

Licenciatura en Psicología (1)

Diplomatura Inglés Aplicado (1)

Grado en Discipline della Mediazione linguistica (1)

1.3.– Nota media de admisión

No aplicable.

El Máster no contempla nota de acceso. En el supuesto caso de que existan más solicitudes que plazas, la selección se realiza por el expediente académico y por el currículum que el alumnado presenta.

Durante el curso 2019/2020 no se ha dado esta circunstancia por lo que no ha sido necesario realizar dicha selección. Si bien conviene subrayar que para el acceso de los estudiantes se lleva a cabo un exhaustivo análisis de sus certificaciones académicas, sus diplomas acreditativos del idioma español y el currículum vitae del estudiante en su conjunto.

1.4.– Tamaño de los grupos

El Máster posee un número ideal de estudiantes que permite confeccionar un único grupo de docencia. El hecho de que dichos estudiantes sean un número de entre 29 y 33 matriculados por asignatura (se incluyen alumnos repetidores y ahí hay diferentes cifras en función de las materias), permite que las asignaturas posean una masa crítica para la participación activa de los estudiantes, con diversidad de opiniones, principalmente porque se trata de un grupo con una elevada diversidad cultural y eso dota al aula de una heterogeneidad excelente para poder trabajar también en grupos pequeños para llevar a cabo determinadas actividades. Para las prácticas no es necesario realizar ningún tipo de desdoble del grupo.

Durante el curso académico 2019/2020 hubo 9 estudiantes españoles, 1 cubana, 1 lituana, 1 italiano (los dos últimos eligieron este máster y la Universidad de Zaragoza por la elevada calidad académica y prestigio que posee nuestra universidad en el exterior), 1 estudiante francesa de Erasmus, de la Doble Titulación con la Université de Pau et des Pays de l'Adour. Además, se matricularon otros 16 estudiantes asiáticos procedentes de China.

Nacionalidades	Número de estudiantes
Cuba	1
Lituania	1
Italiana	1
China	16
Española	9
Francesa (Erasmus)	1

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 a lo largo del curso académico 2019/2020 no sufrieron modificaciones sustanciales que pudieran afectar el normal desenvolvimiento 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 se encuentran actualizadas gracias a los cambios realizados durante el mes de junio conforme indica la normativa de la Universidad de Zaragoza.

Durante el primer cuatrimestre del curso académico no hubo incidencias, si bien la situación de pandemia vivida a partir del mes de marzo de 2020 generó una situación peculiar en relación a la organización final del máster y hubo que incluir adendas a las guías docentes para que se pudiera finalizar la docencia presencial y permitir que se llevaran a cabo las actividades docentes y académicas sin ningún tipo de problema. Para ello, se siguió en todo momento la "Guía de la Universidad de Zaragoza para la adaptación a la docencia no presencial y evaluación on line" elaborada por el vicerrectorado de política académica y aprobada por el Consejo de Gobierno (http://www.unizar.es/actualidad/ficheros/20200429/53801/guia_adaptacion_evaluacion_no_presencial_cg20200420.pdf).

En las adaptaciones de las guías docentes del segundo cuatrimestre se optó por plasmar los posibles cambios producidos en el apartado metodología docente y los sistemas de evaluación, mediante adendas. Como medidas comunes de la Universidad de Zaragoza, se fomentó al máximo el sistema de evaluación continua y la metodología online (incluyendo la facilitación de materiales a través de ADD/Moodle, tutorías por correo electrónico, videoconferencias).

El proceso de validación de estos cambios se realizó primero a través de la elaboración de las adendas por parte de los profesores responsables de las asignaturas. Posteriormente, los posibles cambios fueron informados tanto a los departamentos correspondientes, como a la Comisión conjunta de garantía de la calidad de los másteres de nuestra facultad de Empresa y Gestión Pública.

Un caso especial de docencia ha sido la asignatura 61944 Prácticas Externas. Dada la situación de pandemia, el cierre de establecimientos hoteleros, oficinas de turismo y entidades públicas y privadas en las que habitualmente nuestros estudiantes realizan las prácticas, desde el Decanato y el Vicedecanato de Ordenación Académica se realizó un esfuerzo para que ante la imposibilidad de poder realizar las prácticas en algunos casos, se pudieran llevar a cabo bien de forma telemática, bien de forma presencial en los casos que lo permitiera la normativa sanitaria. Para los casos en los que no se pudo materializar la práctica, Universa ofreció un curso on line sobre formación en competencias de empleo que se podía

cursar por módulos en función de las horas necesarias para cubrir las 187,5 horas obligatorias de la asignatura. Se valoró como un acierto y un recurso interesante, el hecho de que se pudiera realizar a distancia, tuviera carácter aplicado y se pudiera cursar como compensación del periodo presencial perdido.

Es necesario subrayar que nuestra facultad y su personal tanto docente como de apoyo administrativo ha realizado un enorme esfuerzo para adaptar el servicio académico a la nueva normalidad. Conviene destacar el esfuerzo llevado a cabo por toda nuestra comunidad universitaria incluyendo a los y las estudiantes del Máster.

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

No se han modificado las guías como tal, y además las adaptaciones de carácter extraordinario y temporal, se hicieron públicas en la web de la universidad y se trasladaron a la ACPUA. Por tanto estos cambios no se han introducido en el plan de estudios y durante el curso 2019-20 se han cumplido los criterios expuestos en la memoria de verificación del título.

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

El equipo docente mantiene reuniones ordinarias de coordinación a lo largo del curso académico. Una de las herramientas más utilizadas de cara a la coordinación son circulares mensuales al profesorado en el que se abre un canal de comunicación permanente, así como de sugerencias que el profesorado y los/as estudiantes puedan realizar a la coordinación. Manteniendo a toda la comunidad universitaria informada respecto a las diferentes actividades que se llevan a cabo y que se proponen desde el Decanato. Asimismo, desde la Coordinación del Máster se participa activamente en las reuniones transfronterizas que tuvieron lugar en Francia en el mes de septiembre de 2020, en la ciudad vasco-francesa de Ainhoa (Francia) con el objeto de mejorar la coordinación académica entre las universidades que participamos en el doble grado.

Conviene destacar que durante el curso académico 2019/2020 y dadas las especiales circunstancias de pandemia sobrevenidas, desde el Decanato se planificaron una serie de reuniones con profesores y estudiantes para ir informando de la situación, dichas reuniones se llevaron a cabo de manera telemática, siendo la respuesta de participación muy elevada.

Asimismo, cabe destacar que el Máster recibe una subvención económica por parte de la Diputación Provincial de Huesca, lo que permite que se lleven a cabo una serie de SALIDAS DE CAMPO, participación en la SEMANA DE ACEEPT (reunión europea de universidades que poseen el posgrado oficial de turismo por país, nuestra facultad participa representando a España); igualmente, se han coordinado con los profesores y estudiantes la realización de los denominados TALENT FRIDAYS que consisten en invitar a profesionales y expertos del sector turístico para que cuenten su experiencia profesional en el sector y su propia experiencia personal. Cabe destacar que se han llevado a cabo algunos de manera telemática. Y que otras de las actividades coordinadas han sufrido retrasos y cancelaciones debido a la pandemia.

PRIMERA SALIDA DE CAMPO 2019/2020 (9 y 10 de octubre, 2019) se plantea como objetivos: (i) establecer dinámicas de interacción e integración de los estudiantes en el grupo académico para alcanzar el máximo de competencias transversales como el trabajo en equipo, la capacidad de comunicación social, etc.; (ii) conocer el territorio y entorno de Huesca y provincia como enclave en el que se desarrolla el Máster; (iii) acceder a los lugares emblemáticos de la Ruta del Grial, ruta europea emergente de alto valor en turismo cultural.

PRIMERA SALIDA DE CAMPO

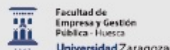
MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y
PLANIFICACIÓN DEL TURISMO
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA



VIAJE A LUGARES EMBLEMÁTICOS
DE LA JACETANIA:
"RUTA DEL SANTO GRIAL"

9 y 10 de octubre de 2019

<http://holygrailroute.eu/>

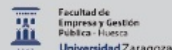


MÁSTER UNIVERSITARIO EN
DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL
TURISMO
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

VIAJE A LUGARES EMBLEMÁTICOS DE
LA JACETANIA:
"RUTA DEL SANTO GRIAL"

9 y 10 de octubre de 2019

<http://holygrailroute.eu/>

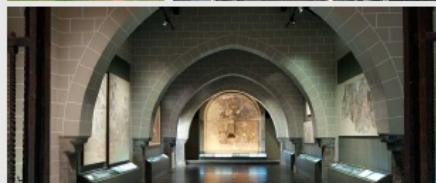
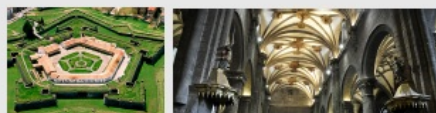


Día 9 SALIDA Y LLEGADA A DESTINO

8:15 Salida desde la Facultad

Llegada al alojamiento y comienzo de actividades:

- i. Visita a la Catedral de Jaca
Guía: Antonio García Omedes - Real Academia de las Artes de San Luis
- ii. Visita al Museo Diocesano
- iii. Comida
- iv. Ciudadela y tiempo libre para comprar y visitar establecimientos típicos de Jaca
- v. Charla Dirección del Hotel
- vi. Cena y tiempo libre



Día 10 VISITAS Y REGRESO A HUESCA

San Juan de la Peña

San Pedro de Siresa

Guía: Javier Monsón - Agente turístico y
Presidente Asociación Huesca Cuna de San
Lorenzo

Visita y comida en Santa Cruz de la Serós

Regreso a Huesca entre las 18 y 19 horas



SEGUNDA SALIDA DE CAMPO (13 Y 14 noviembre, 2019)

Tuvo como objetivos: (i) ampliar los conocimientos de la asignatura Planificación y Gestión del Espacio Turístico; (ii) continuar estableciendo vínculos e interacciones entre estudiantes y profesorado para alcanzar logros de aprendizaje transversales y (iii) conocer la diversificación de los productos turísticos como factor de desarrollo sostenible del turismo. De esta actividad se encuentra en los archivos de la facultad un Cuaderno de Salida de Campo.

13-11-2019

14-11-2019



LA DIVERSIFICACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO COMO FACTOR DEL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

Salida de campo: Valle de Benasque



Miércoles, 13 de noviembre

MAÑANA

07:30 Salida

11:00 Visita técnica a Sommos Hotel Aneto. D.J. Jorge Sidos, Director de estrategia y planificación

13:30 Comida

TARDE

16:00 Visita al Centro de Ciencias de Benasque Pedro Pascual

19:00 Mesa redonda: "La diversificación del producto como factor del desarrollo turístico sostenible"

- Dña. Eva Bizarro: Gerente de la Asoc. Empresarios Valle de Benasque.
- Dña. Patricia Aparicio: Agente de desarrollo turístico
- Empresarios

21:00 Cena y alojamiento

Jueves, 14 de noviembre

MAÑANA

9:00 Visita al Centro de Interpretación del ENP Posets-Maladeta y recorrido guiado por la Selva de Conques (SARGA)

14:00 Comida

TARDE

17:00 Regreso

SEMANA INTERNACIONAL ACEEPT (del 10 al 16 de noviembre, 2019), Breda (Holanda)

Participaron 8 estudiantes del máster y dos profesores, la coordinadora del máster y el vicedecano de estudiantes y relaciones internacionales de la Facultad. La dinámica de la Semana ACEEPT sigue la estructura que se especifica en el apartado 5.3 de este informe.



Los **TALENT FRIDAYS** fueron los siguientes y complementaron adecuadamente el contenido curricular del Máster, hubo que suspender alguno de los programados debido al problema sobrevenido de la pandemia.

1. Charla para alumnado del Máster en Dirección y Planificación del Turismo, Viernes 14 de febrero de 2020.

D^a Anabel Costas Cativiela, Miembro del Comité ejecutivo de la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería, división Alojamientos. Propietaria del hotel Privilegio de Tena Innovación en la segmentación del cliente

Tema: Innovación en la Segmentación del Cliente

Modera: M^a Victoria Sanagustín Fons, Profesora de Sociología y Coordinadora del Máster, Universidad de Zaragoza

Día: 14 de febrero de 2020

Hora: 12 horas

Lugar: Aula 11, FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA, Plaza de la Constitución s/n, 22001 Huesca

2. Charla a alumnos del Master en Dirección y Planificación del Turismo:

Don Roberto Orós Presidente del Área de Turismo de la Comarca de la Hoya y Director de la empresa Turismo Activo S.L.

Tema: La nueva gestión turística, coordinación pública y privada

Modera: Beatriz Dominguez, Profesora de Organización de Empresas, Universidad de Zaragoza

Día: Viernes, 6 de marzo

Horario: 12 horas

Lugar: Aula 11, FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA, Plaza de la Constitución s/n, 22001 Huesca

En el Máster, la Comisión de evaluación de la calidad constituye el equipo conjunto de docentes, estudiantes y expertos que vela por la aprobación conjunta del Informe de evaluación de calidad y de los resultados del aprendizaje y el Plan de innovación y mejora de la titulación. La elaboración anual de estos documentos constituye una oportunidad para la revisión constante de la calidad de las actividades de aprendizaje y una puesta en común de las posibles mejoras a desarrollar.

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: 2019/2020

Estudio: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 15-11-2020

Categoría	Total	%	En primer curso	Nº total sexenios	Nº total quinquenios	Horas impartidas	%
Cuerpo de Catedráticos de Universidad	1	5,88	1	3	4	20,7	1,97
Cuerpo de Profesores Titulares de Universidad	9	52,94	9	12	35	565,2	53,99
Cuerpo de Profesores Titulares de Escuelas Universitarias	2	11,76	2	0	11	62,3	5,96
Profesor Contratado Doctor	1	5,88	1	1	0	27,0	2,58
Profesor Ayudante Doctor	1	5,88	1	0	0	108,0	10,32
Profesor Asociado	2	11,76	2	0	0	259,1	24,75
Profesor Colaborador	1	5,88	1	0	0	4,5	0,43
Total personal académico	17	100,00	17	16	50	1.046,8	100,00

Como se puede deducir de la Tabla referente a la Estructura del profesorado y el número de horas impartidas de docencia, el número total de profesores que imparte docencia en el máster se mantiene igual que el curso pasado (17); siendo un número suficiente y con una dedicación adecuada para el desarrollo de la docencia y de la correcta marcha de la titulación. De los cuales 14 son profesores permanentes. Se ha mantenido la proporcionalidad de profesorado permanente (catedrático, titular, contratado doctor). Se valora de manera positiva la estabilidad de la plantilla y la mejora de los indicadores de producción científica de impacto. Las figuras de profesor ayudante doctor, asociado y colaborador suponen un 35,50% de la plantilla, es interesante también teniendo en cuenta la idiosincrasia de este título. El número de quinquenios del profesorado permanente es elevado.

Finalmente, cabe señalar que la estructura de profesorado se mantiene estable desde hace ya unos años, sin ninguna variación importante y responde a la Memoria de Verificación de la titulación.

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

La mayoría de los profesores del máster han participado activamente en cursos ADD, y proyectos de innovación docente. La valoración es muy positiva dado que existe una elevada coordinación entre el profesorado del Máster para llevar a cabo este tipo de proyectos.

El listado de PROYECTOS DE INNOVACIÓN DOCENTE es el siguiente:

PIET_19_388 **Título:** Identificación y análisis de los determinantes del abandono del alumnado en el grado en ADE en la Facultad de Empresa y Gestión Pública de Huesca: una visión comparada con otras universidades españolas.

PIIDUZ_19_427 **Título:** Evaluación de la formación de competencias relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de la realización del Trabajo Fin de Grado y Fin de Máster

PIET_19_097 **Título:** UTILIZACIÓN DE METODOLOGÍAS AUDIOVISUALES EN LA ENSEÑANZA A DISTANCIA DEL GRADO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PIIDUZ_19_221 **Título:** Las pruebas objetivas intermedias en plataformas virtuales como sistema de evaluación continua de la asignatura Contabilidad de Combinaciones de Negocios. Una aplicación intercentros

Asimismo, cabe destacar que todos los profesores y profesoras de la titulación utilizan el ADD de la Universidad de Zaragoza para colgar sus contenidos docentes a través de la plataforma MOODLE.

Y han participado en diversos cursos de formación, la mayor parte del profesorado del máster es muy activo académicamente.

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, concretamente en una línea sobre el impacto de las tecnologías de realidad extendida (realidad virtual, realidad aumentada) en el comportamiento turístico. Asimismo, 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*, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, *Tourism Review*, *Cuadernos de Turismo*) y otras áreas relacionadas como la gestión de empresas (p. ej. *Journal of Business Research*, *Journal of Retailing and Consumer Services*, *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*, *Journal of Retailing and Consumer Services*, *Business Strategy and the Environment*, *Sustainability*).

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 2020. Concretamente, los profesores del Máster están implicados en los siguientes grupos de investigación:

- METODO (Marketing Estratégico y Teorías de la Organización y Dirección)
- 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).

Y una oferta tecnológica OTRI - LISOSTUR: Grupo de Investigación en Turismo, Rutas Culturales, Economía del Bien Común e Innovación Institucional y social.- Cine, Cultura y Sociedad.

Además, un número elevado de profesores y profesoras del Máster ha participado este curso académico en la publicación de un libro de investigación publicado por la Editorial AKAL, como resultado de años de trabajo e investigación. Este libro de investigación se ha sometido a un procedimiento selectivo para la aceptación de originales según los sistemas recogidos en el *Scholarly Publishers Indicators* (SPI).

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.

En el segundo cuatrimestre además, se utilizaron diversas plataformas online para la finalización del curso académico, siendo la más utilizada la de GOOGLE MEET a la que se ha adscrito la Universidad de Zaragoza en su conjunto, institucionalmente se han habilitado los correos electrónicos y todas las prestaciones que **Google Suite for Education**

posee de acceso a toda la comunidad universitaria.

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 adaptación curricular, tal y como aparece en la adenda de la asignatura, se ha podido desarrollar gracias a poder desarrollar, en ciertos casos, el trabajo telemático y no presencial. Las prácticas curriculares, tal y como aparece en la tabla, han sido realizadas por 8 estudiantes. Todos ellos en entidades relacionadas con el turismo (oficinas de turismo, establecimientos hosteleros, organismos públicos...), oscilando sus calificaciones, integradas por la otorgada por los tutores académicos y por los tutores de la empresa, entre 6 y 10 (obteniendo el 87,5% la calificación desobresaliente). Es destacable que una de las prácticas se realizó en el extranjero (Klaipeda, Lituania). A raíz de la pandemia provocada por el COVID-19, un alumno decidió realizar el curso de competencias profesionales alternativo propuesto por UNIVERSA, un curso especial no presencial sobre competencias de empleabilidad. Dicho curso ha permitido que un estudiante con dificultades y problemas de compatibilidad haya podido realizar dicho curso y se haya orientado profesionalmente de una mejor manera.

1	MAS DE LLUCIA WINE HOTEL, S.L.
2	Centro de Información y Turismo de Klaipéda (Lituania)
3	Promoción y Desarrollo del Altoaragón S.A. (2 estudiantes)
4	Comarca del Maestrazgo
5	Cluster de Turismo de Aragón (2 estudiantes)
6	CLUSTER DE TURISMO SOSTENIBLE DE ARAGÓN
7	Cluster de Turismo Sostenible de Aragón

4.3.— Prácticas externas extracurriculares

En cuanto a las **prácticas extracurriculares** un estudiante alargó sus prácticas curriculares y ha seguido en la **Comarca del Maestrazgo con una elevada satisfacción por la realización de las mismas.**

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: 2019/2020

Titulación: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Datos a fecha: 07-02-2021

Centro	Estudiantes enviados	Estudiantes acogidos
Facultad de Empresa y Gestión Pública	2	1

En el curso 2019-2020, 2 estudiantes del Máster han cursado la DOBLE TITULACIÓN con la Université de Pau et des Pays de l'Adour. Los cuales han finalizado el curso académico con dicha titulación, si bien sufrieron todos los inconvenientes de la pandemia, obligados a regresar a España en el mes de abril, debieron realizar la evaluación y la finalización del máster de manera telemática.

Por otro lado, ha sido 1 estudiante acogidos en nuestra Universidad, dentro del convenio de doble titulación con la Universidad de Pau y 2 estudiantes fueron enviados a la Universidad de Pau.

5.— Resultados de aprendizaje

5.1.— Distribución de calificaciones por asignatura

Distribución de calificaciones

Año académico: 2019/2020

Estudio: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 07-02-2021

Curso	Código	Asignatura	No pre	% Sus	% Apr	% Not	% Sob	% MH	% Otr	%						
1	61938	Técnicas avanzadas de gestión de la información	2	8,0	0	0,0	14	56,0	7	28,0	1	4,0	1	4,0	0	0,0
1	61939	Gestión de empresas culturales y del medio natural	0	0,0	0	0,0	15	62,5	7	29,2	1	4,2	1	4,2	0	0,0
1	61940	Régimen jurídico de actividades y espacios turísticos	2	8,0	0	0,0	9	36,0	13	52,0	0	0,0	1	4,0	0	0,0
1	61941	Creación de productos turísticos	2	8,0	0	0,0	18	72,0	4	16,0	1	4,0	0	0,0	0	0,0
1	61942	Planificación y gestión del espacio turístico	2	7,1	2	7,1	13	46,4	8	28,6	3	10,7	0	0,0	0	0,0
1	61943	Gestión económica de un destino turístico	1	4,0	7	28,0	9	36,0	3	12,0	4	16,0	1	4,0	0	0,0
1	61944	Prácticas externas	1	10,0	0	0,0	1	10,0	0	0,0	8	80,0	0	0,0	0	0,0
1	61945	Francés turístico	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0
1	61946	Habilidades directivas	2	10,0	0	0,0	0	0,0	6	30,0	12	60,0	0	0,0	0	0,0
1	61947	Inglés turístico	1	6,7	0	0,0	0	0,0	11	73,3	3	20,0	0	0,0	0	0,0
1	61948	Viabilidad económico - financiera de proyectos turísticos	2	11,8	0	0,0	0	0,0	10	58,8	5	29,4	0	0,0	0	0,0
1	61949	Turismo de nieve y de montaña	1	5,3	0	0,0	7	36,8	9	47,4	2	10,5	0	0,0	0	0,0
1	61950	Trabajo fin de máster	20	47,6	0	0,0	6	14,3	11	26,2	4	9,5	1	2,4	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; además, es imprescindible considerar que la situación de pandemia ha podido influir en los resultados finales de nuestros estudiantes.

Por lo que respecta al Trabajo Fin de Máster, se han presentado un total de 22 TFM, un número significativamente superior a los del curso académico anterior. 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: 2019/2020

Titulación: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Datos a fecha: 07-02-2021

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	25	0	23	0	2	100.00	91.30
1	61939	Gestión de empresas culturales y del medio natural	24	0	24	0	0	100.00	100.00
1	61940	Régimen jurídico de actividades y espacios turísticos	25	0	23	0	2	100.00	91.30
1	61941	Creación de productos turísticos	25	0	23	0	2	100.00	91.30

Curso	Cód As	Asignatura	Mat	Rec Equi Conv	Apro	Susp	No pre	Tasa éxito	Tasa rend
1	61942	Planificación y gestión del espacio turístico	28	0	24	2	2	92.31	85.71
1	61943	Gestión económica de un destino turístico	25	0	17	7	1	70.83	68.00
1	61944	Prácticas externas	10	1	9	0	1	100.00	90.00
1	61945	Francés turístico	1	0	1	0	0	100.00	100.00
1	61946	Habilidades directivas	20	0	18	0	2	100.00	90.00
1	61947	Inglés turístico	15	0	14	0	1	100.00	92.31
1	61948	Viabilidad económico - financiera de proyectos turísticos	17	0	15	0	2	100.00	88.24
1	61949	Turismo de nieve y de montaña	19	0	18	0	1	100.00	94.74
1	61950	Trabajo fin de máster	42	0	22	0	20	100.00	52.38

Observando la tabla y la gráfica se observa 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 Fin 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. Así como dificultades lingüísticas derivadas del grado de internacionalización del Máster, igualmente, la razón es el nivel de exigencia académica para presentar dicho trabajo, lo que significa que la asignatura tenga una tasa más baja de éxito. Todo ello se convierte en 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, se ha celebrado una actividad con éxito de participación por parte de estudiantes y profesores, los denominados TALENT FRIDAYS que han consistido en la participación de profesionales de prestigio en el sector y han podido ofrecer su interesante experiencia. En total se han celebrado un total de dos dado que se tuvieron que suspender otros por motivos sobrevenidos relacionados con la pandemia de la COVID-19. No obstante, se decide retomarlos aunque de manera telemática.

Destacar en este apartado la participación de los estudiantes del Máster de nuestra Facultad de Empresa y Gestión Pública representando a España en la **semana internacional de ACEEPT 2019 en Breda (Holanda)** con 8 estudiantes y 2 profesores, la temática escogida para este año: "OVERTOURISM": HOW TO CONTRIBUTE TO MAKING TOURISM DESTINATIONS MORE FUTURE-PROOF?"

La semana internacional se organiza con una estructura en la que los estudiantes deben realizar una serie de tareas previas antes de acudir a Holanda (en este caso).

1: Todos los equipos nacionales presentan a sus miembros, la universidad y la región y explican su motivación principal para asistir a la Semana del Proyecto ACEEPT de este año.

2: Posteriormente, entre todos los miembros del equipo se escoge un destino y un producto turístico en el que se observe el problema de la saturación turística. Los estudiantes de la FEGP escogieron Barcelona y Palma de Mallorca; ahí realizaron una tarea descriptiva de la problemática, intentando desvelar las posibles causas.

3: Preparación para la participación en una Feria internacional: Con un formato similar al de una exposición turística. Se monta un stand / mesa para presentar su equipo, universidad y región a sus colegas internacionales. El stand también debe proporcionar algún tipo de "actividad intercultural". Todos los participantes deben disfrutar de lo mejor de su región y conocer y probar lo mejor de todas las demás regiones de ACEEPT.

Tarea Internacional divididos por equipos de diversas procedencias

Los estudiantes de más de 22 países divididos en grupos internacionales elaboran un proyecto orientado a buscar soluciones a la situación de saturación turística de Amsterdam; describiendo a fondo la problemática. Además, se deben trabajar dos dimensiones esenciales: (i) búsqueda de soluciones, se optó por una innovación tecnológica muy interesante

y (ii) propuestas y creación de productos turísticos en Breda para fomentar el turismo y que se diversifique la atracción internacional de Amsterdam.

Aprendizaje, trabajo y diversión asegurados en un entorno internacional, dónde 100 futuros profesionales de turismo del turismo de más de 22 países se dan cita.



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: 07-02-2021

Curso	Éxito	Rendimiento	Eficiencia
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	95.00	72.20	82.03
2019-2020	96.02	80.22	81.75

Si consideramos los datos recogidos en la tabla y gráfica anterior, podemos observar que las tasas de éxito son elevadas, 96,02%, 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 con un aumento significativo respecto al curso

anterior, con un 80,22%.

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 2019/20 se sitúa en el 81,75%.

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: 07-02-2021

Curso de la cohorte de nuevo ingreso (*)	Abandono	Graduación
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
2018-2019	15.79	57.89

(*) 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.

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

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA TITULACIÓN		Año: 2019-20					27 de enero de 2021							
TITULACIÓN:	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)	Posibles	Nº respuestas					Tasa respuesta	Media					
CENTRO:	Facultad de Empresa y Gestión Pública (228)	42	10					23,81%	3,91					
		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)	2			1	2	5	20%	10%	20%	50%			3,8
2.	Información en la página web sobre el Plan de Estudios	2			1	2	5	20%	10%	20%	50%			3,8
3.	Actividades de apoyo al estudio	1		2	1	1	5	10%	20%	10%	10%	50%		4,0
4.	Orientación profesional y laboral recibida	2			1	1	6	20%	10%	10%	60%			3,9
5.	Canalización de quejas y sugerencias	1		2			4	10%	20%		30%	40%		3,44
BLOQUE ATENCIÓN AL ALUMNO														3,79
6.	Distribución temporal y coordinación de módulos y materias a lo largo del Título	1	1	1	1	6		10%	10%	10%	10%	60%		4,0
7.	Correspondencia entre lo planificado en las guías docentes y lo desarrollado durante el	2			2	6		20%		20%		60%		3,8
8.	Adecuación de horarios y turnos	1	1	1	1	6		10%	10%	10%	10%	60%		4,0
9.	Tamaño de los grupos para el desarrollo de clases prácticas	1	1			3	5	10%	10%		30%	50%		4,0
10.	Volumen de trabajo exigido y distribución de tareas a lo largo del curso	1	1			3	5	10%	10%		30%	50%		4,0
11.	Oferta de programas de movilidad	2			1	2	5	20%		10%	20%	50%		3,8
12.	Oferta de prácticas externas	1		2	1	1	5	10%	20%	10%	10%	50%		3,7
13.	Distribución de los exámenes en el calendario académico	1	1	1	2	2	4	10%	10%	20%	20%	40%		3,7
14.	Resultados alcanzados en cuanto a la consecución de objetivos y competencias	2	1	1	1	1	5	20%	10%	10%	10%	50%		3,6
BLOQUE PLAN DE ESTUDIOS Y DESARROLLO DE LA FORMACIÓN														3,84
15.	Calidad docente del profesorado de la titulación	1	1	1		1	6	10%	10%	10%		10%	60%	4,11
16.	Profesionalidad del Personal de Administración y Servicios del Título	1		2			7	10%		20%			70%	4,33
17.	Equipo de Gobierno (conteste sólo en caso de consorcio)	2	1	1		2	4	20%	10%	10%		20%	40%	3,88
BLOQUE RECURSOS HUMANOS														4,12
18.	Fondos bibliográficos y servicio de Biblioteca	2				1	7		20%			10%	70%	4,1
19.	Servicio de reprografía			2			3	5		20%		30%	50%	4,1
20.	Recursos informáticos y tecnológicos	1	1	1			7	10%	10%	10%			70%	4,1

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA TITULACIÓN		Año: 2019-20					27 de enero de 2021							
TITULACIÓN:	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)	Posibles	Nº respuestas					Tasa respuesta	Media					
CENTRO:	Facultad de Empresa y Gestión Pública (228)	42	10					23,81%	3,91					
		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	1	1	2	5	10%	10%	10%	20%	50%		3,9
22.	Equipamiento laboratorios y talleres	1	1	1	2		5	10%	10%	10%	20%		50%	3,78
BLOQUE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS														4,0
23.	Gestión académica y administrativa	2			4	4		20%		40%	40%			3,8
BLOQUE GESTIÓN														3,8
24.	Cumplimiento de sus expectativas con respecto al título	1	1			2	6	10%	10%		20%	60%		4,1
25.	Grado de preparación para la incorporación al trabajo	2				3	5	20%			30%	50%		3,9
BLOQUE SATISFACCIÓN GLOBAL														4,0
Sumas y promedios														3,91

Respuestas abiertas: Listado adjunto.

La satisfacción de los estudiantes con la titulación tiene una nota media de **3,91** sobre 5, lo que implica una satisfacción alta.

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

Universidad Zaragoza		SATISFACCIÓN DEL PDI CON LA TITULACIÓN		Año: 2019-20		27 de enero de 2021							
TITULACIÓN:	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)	Posibles	15	Nº respuestas	5	Tasa respuesta	33.33%	Media	4.18				
CENTRO:	Facultad de Empresa y Gestión Pública (228)	Frecuencias			% Frecuencias					media			
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3	4	5	
BLOQUE:PLAN DE ESTUDIOS													
1. Distribución temporal y coordinación de módulos y/o materias a lo largo del título			1	1	2	1		20%	20%	40%	20%		3.6
2. Distribución del Plan de estudios entre créditos teóricos, prácticos y trabajos a realizar	1			1	1	2		20%	20%	20%	40%		4.25
3. Mecanismos de coordinación (contenidos, equilibrio cargas de trabajo del alumno,				2	2	1			40%	40%	20%		3.8
4. Adecuación de horarios y turnos		2	1	1	1	1		40%	20%	20%	20%		3.2
5. Tamaño de los grupos	1		1	1	1	2		20%	20%	20%	40%		3.6
BLOQUE:PLAN DE ESTUDIOS													
3.67													
6. Conocimientos previos del estudiante para comprender el contenido de su materia		3	1	1				60%	20%	20%			2.6
7. Orientación y apoyo al estudiante					4	1			80%	20%			4.2
8. Nivel de asistencia a clase de los estudiantes			1	1	3			20%	20%	60%			4.4
9. Oferta y desarrollo de programas de movilidad para estudiantes			1	1	3			20%	20%	60%			4.4
10. Oferta y desarrollo de prácticas externas				2	3				40%	60%			4.6
BLOQUE:ESTUDIANTES													
4.04													
11. Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título (Web, guías			1	1	3			20%	20%	60%			4.4
12. Atención prestada por el Personal de Administración y Servicios del Centro				1	4			20%	80%				4.8
13. Gestión de los procesos administrativos del título (asignación de aulas, fechas de	1				4			20%		80%			5.0
14. Gestión de los procesos administrativos comunes (plazo de matriculación,					2	3			40%	60%			4.6
15. Gestión realizada por los Agentes del Título (Coordinador y Comisiones).		2	1	2				40%	20%	40%			4.0
16. Acciones de actualización y mejora docente llevadas a cabo por la Universidad de		1	2	2				20%	40%	40%			4.2
BLOQUE:INFORMACIÓN Y GESTIÓN													
4.48													
17. Aulas para la docencia teórica				1	4				20%	80%			4.8
18. Recursos materiales y tecnológicos disponibles para la actividad docente (cañones de				1	4				20%	80%			4.8
19. Espacios para prácticas (seminarios, salas de informática, laboratorios, etc.)				1	4				20%	80%			4.8
20. Apoyo técnico y logístico de los diferentes servicios para el desarrollo de la docencia				1	4				20%	80%			4.8

Universidad Zaragoza		SATISFACCIÓN DEL PDI CON LA TITULACIÓN		Año: 2019-20		27 de enero de 2021							
TITULACIÓN:	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (471)	Posibles	15	Nº respuestas	5	Tasa respuesta	33.33%	Media	4.18				
CENTRO:	Facultad de Empresa y Gestión Pública (228)	Frecuencias			% Frecuencias					media			
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3	4	5	
BLOQUE:RECURSOS E INFRAESTRUCTURAS													
4.8													
21. Nivel de satisfacción con la o las asignaturas que imparte		1		2	2			20%	40%	40%			4.0
22. Nivel de satisfacción con los resultados alcanzados por los estudiantes			2	3				40%	60%				3.6
23. Nivel de satisfacción general con la titulación		1		3	1			20%	60%	20%			3.8
BLOQUE:SATISFACCIÓN GENERAL													
3.8													
Sumas y promedios													
4.18													

Respuestas abiertas: Listado adjunto.

La media de la satisfacción del PDI del Máster ha aumentado respecto al curso académico anterior. Dicha media es de 4,18 sobre 5 lo que nos permite afirmar que hay una elevada satisfacción, tal y como puede observarse en la Imagen.

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

Universidad Zaragoza		SATISFACCIÓN DEL PAS CON LA TITULACIÓN		Año: 2019-20		27 de enero de 2021							
CENTRO:	Facultad de Empresa y Gestión Pública (228)	Posibles	21	Nº respuestas	9	Tasa respuesta	42.86%	Media	4.29				
	Frecuencias			% Frecuencias					media				
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3	4	5	
BLOQUE:INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN													
4.36													
6. Amplitud y adecuación de los espacios donde desarrolla su trabajo.			2	7				22%	78%				4.78
7. Adecuación de los recursos materiales y tecnológicos para las tareas encomendadas.				4	5				44%	56%			4.56
8. Plan de Formación para el personal de Admón. y Servicios.		2	2	4	1			22%	22%	44%	11%		3.44
9. Servicios en materia de prevención de riesgos laborales			4	4	1			44%	44%	11%			3.67
BLOQUE:RECURSOS													
4.11													
10. Organización del trabajo dentro de su Unidad			1	4	4				11%	44%	44%		4.33
11. Adecuación de conocimientos y habilidades al trabajo que desempeña.				7	2				78%	22%			4.22
BLOQUE:GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO													
4.28													
12. Nivel de satisfacción global con la gestión académica y administrativa del Centro.			5	4					56%	44%			4.44
13. Nivel de satisfacción global con otros servicios y recursos del Centro (reprografía,			4	5					44%	56%			4.56
BLOQUE:SATISFACCIÓN GLOBAL													
4.5													
Sumas y promedios													
4.29													

Respuestas abiertas: Listado adjunto.

Conviene resaltar la elevada satisfacción del Personal de Administración y Servicios de nuestra Facultad con el Máster, siendo la media de 4,29. Refleja una situación de compromiso institucional elevado por parte de este grupo de la organización.

6.2.4.– Valoración de la satisfacción de los egresados (inserción laboral)

Los egresados de este Máster poseen una elevada empleabilidad. Hemos llevado a cabo un muestreo intencional, preguntando a nuestros egresados dónde están trabajando, para conocer en qué entidades y sectores están empleados. Del resultado de dicha evaluación, se concluye:

1. Aerolíneas Internacionales, Directora de Marketing
2. Empresa nacional china en ARGENTINA (Planta de cementos), director de RRHH
3. Municipalidad de Mocoa (Colombia), gestor y planificador del turismo
4. Empresa de confección de ropa en Bolivia, influencer y marketing digital
5. Docencia universitaria
6. Autónomos/as
7. Hoteles de **** en puestos como jefes de recepción, coordinadoras de personal, adjuntas a la Dirección
8. Entidad Comarcal como técnico de turismo
9. Profesores de Secundaria en Hostelería y Turismo
10. Agencias de Viajes
11. Empresas de organización de paquetes turísticos

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

Observando, analizando y considerando todos los apartados anteriores de este Informe, se señalan a continuación algunos de los aspectos susceptibles de mejora en la organización, planificación docente y desarrollo de las actividades del título:

1. Mejorar el nivel lingüístico de acceso al Máster por parte de los estudiantes procedentes del extranjero, específicamente los de China; a partir de ahora, se les solicitará como requisito de acceso el DIPLOMA ACREDITATIVO del Instituto Cervantes, DELE, dado que en su mayoría han entregado otros diplomas que resultan ser insuficientes para poder abordar con fluidez los contenidos del máster. En esa línea, promover sesiones de trabajo con dichos estudiantes.
2. Mejorar la coordinación interna de la titulación partiendo de una revisión conjunta de contenidos, metodologías y sistemas de evaluación. Sería una labor de la comisión de evaluación de la calidad del máster
3. Seguir incrementando el porcentaje de respuesta de las encuestas de los estudiantes. Sería recomendable informar previamente a los estudiantes sobre su utilidad. También recordar a los profesores la necesidad de realizarlas de manera presencial en horario de clases, tanto para las encuestas de evaluación de la enseñanza como para la valoración de la actividad docente.
4. Continuar introduciendo los objetivos del desarrollo del milenio en las asignaturas de la titulación.

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

Buenas prácticas del título Máster en Dirección y Planificación del Turismo:

1. La **subvención que la Diputación Provincial de Huesca** realiza anualmente al Máster, orientada a la financiación de los gastos derivados de: (i) Salidas de Campo; (ii) Participación en la semana internacional; (iii) reuniones de coordinación con la Université de Pau et des Pays de l'Adour con la que tenemos la Doble titulación; (iv) actividades de investigación; (v) adquisición de material bibliográfico; (vi) publicaciones de divulgación y de investigación; (vii) otros gastos
2. El **elevado grado de diversidad cultural** existente en el Máster dada la internacionalización del mismo, enriquece y obliga a docentes y discentes a adaptarse a las dificultades idiomáticas
3. El **grado de implicación de las entidades tanto públicas como privadas** con la titulación permitiendo que los estudiantes que lo deseen puedan realizar sus **prácticas externas** tanto curriculares como extracurriculares con una alta calidad profesional y adquiriendo sobradamente los logros de aprendizaje correspondientes a esta asignatura.

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

Se está trabajando con un horizonte de 1 año, 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) 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 trabajando
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 que se ha realizado a través de una muestra intencional. Además, se plantea crear un grupo en LinkedIn para que los egresados se unieran y así mantener contacto con ellos y conocer su situación respecto a los empleos que poseen. Es una red muy internacional (de momento no está bloqueada en China), y podría ser el punto de partida para después solicitar colaboración con estudios, encuestas, etc.
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. Asimismo, estamos aceptando estudiantes de universidades de otros países que acuden a nuestra titulación por el prestigio de nuestra Universidad y Titulación
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 ha aumentado 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 TFM's 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 han llevado a cabo las siguientes actuaciones, partiendo de sus líneas de mejora previstas y las recomendaciones de la agencia de calidad:

- I. Elaboración y difusión de un **Díptico informativo del Máster** (formato online y en papel)
- II. Se han realizado **entrevistas** a la mayoría de estudiantes chinos en las fases una, dos y tres de acceso al Máster. Hay un grupo muy potente y competitivo
- III. Reunión de Coordinación con los/as profesores/as del Máster (17 de junio de 2019)
- IV. Presentación PPT del Máster con una visión histórica de los estudios de posgrado en Turismo, *Campus* de Huesca

V. Campaña publicitaria del Máster y los Grados de nuestra FEGP. Programa de TV

VI. Inicio de contactos con **Latinoamérica** (Perú primero para seguir con Colombia, México, ...) con apoyo de la red de contactos de nuestra Universidad y del *Campus Íberus*. Se han firmado y activado en total tres convenios

VII. Promoción de nuestro **Máster a nivel europeo**: Francia (universidades de la red de la UPPA); de la red ACEEPT; universidades de Rumanía por la facilidad del idioma y de Italia)

VIII. Se han establecido acuerdos con el **Gobierno de Aragón** con varios objetivos:

- a. Inicio de gestiones para el reconocimiento de nuestro Máster con puntos para las oposiciones
- b. Continuas con proyectos de investigación en colaboración con DPH y GA en el que se haga partícipe a todo el profesorado que lo desee
- c. Participación por parte del decanato en el **Cluster de Turismo Sostenible de Aragón** y otros profesores poseen líneas de investigación en dicha temática

IX. Participación en un Proyecto de investigación con la Escuela de Hostelería San Lorenzo y el Ministerio de Educación.

Además, con la finalidad de **mejorar la comunicación y actuaciones de divulgación de nuestro Máster**:

X. La última semana de septiembre se envió la Carta de Bienvenida de la Decana al alumnado del Máster.

XI. En octubre se llevó a cabo la inauguración del Máster, tal y como estaba previsto, con asistencia de la Directora General de Turismo del Gobierno de Aragón; una Diputada Provincial, el Vicerrector del Campus de Huesca y nuestra Decana.

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
Acciones de mejora de carácter académico y organizativo que no supongan modificación del Plan de estudios de la Memoria de Verificación		
Promover y gestionar la internacionalización	Continuar con la promoción y gestión de la internacionalización del Máster en un doble sentido: i) diversificar las procedencias geográficas de los estudiantes ii) promover que los estudiantes extranjeros que accedan al Máster posean un nivel adecuado de la lengua castellana.	Se ha conseguido diversificar la procedencia y elevar el nivel de idioma español
Seguir trabajando en cómo mejorar la tasa de presentación del TFM	Al igual que en cursos anteriores, 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 a mejorar dicha tasa de presentaciones sin que ello suponga una reducción de los niveles de exigencia.	En curso
Apoyar 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

Promover sesiones académicas para estudiantes sobre cómo elaborar los TFM	Actividades/ sesiones para los estudiantes sobre cómo elaborar un trabajo académico y de forma especial sobre cómo elaborar el TFM con rigor científico y de forma eficaz y ética; aprovechando los cursos de nuestra Biblioteca	En curso
Seguir actualizando las guías docentes	Como cada año es necesario revisar, completar y actualizar la información de las guías docentes conforme a la normativa vigente, tal y como se realiza en cursos anteriores	En curso
Seguir trabajando en la doble titulación con la Universidad de Pau	Consolidar y 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 los estudiantes y el profesorado de ambas titulaciones aproveche al máximo las sinergias entre ambas universidades.	Ejecutada
Seguir potenciando salidas y visitas para conocer iniciativas turísticas públicas y privadas	Uno de los 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.	Parcialmente por motivos de la PANDEMIA; se han tenido que cancelar muchas actividades previstas
Seguir potenciando la presencia de profesionales en el Máster	Como cada año, debemos seguir esforzándonos para que el Máster siga contando con la presencia e implicación de diferentes profesionales del sector ya que supone una mayor calidad y un mayor aprovechamiento del Máster por parte del alumnado	Ejecutada
Otras propuestas de acciones		
Realizar un 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 de quienes lo cursan.	Ejecutado
Difundir la doble titulación del Máster para atraer estudiantes con competencias para realización de la doble titulación	Como ya se puso de manifiesto en cursos anteriores, 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.	Ejecutado
Mejorar la información pública del Máster	Añadir tanto en la página web del centro como en la institucional de la Universidad de Zaragoza (titulaciones.unizar.es) información relevante sobre el Máster dirigida al público en general y los estudiantes potenciales. Asimismo, potenciar la presencia del Máster en Redes Sociales en Internet y anuncios en los mass media habituales, ofreciendo información relevante.	En curso

8.— Reclamaciones, quejas, incidencias

Durante el curso académico 2019/2020 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 Evaluación de la 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¢ro_id=228&plan_id_nk=471&sort=curso](https://estudios.unizar.es/estudio/asignaturas?anyo_academico=2017&estudio_id=20170633¢ro_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://encuestas.unizar.es/resultadosencuestas>

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: 2019-20

SEMESTRE: Global

Centro: Facultad de Empresa y Gestión Pública

Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media
227	118	51.98%	4.39

Asignatura	Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuestas	Media				Asig	Desviación %
				A	B	C	D		
Técnicas avanzadas de gestión de la información (61938)	24	7	29.17	4.71	4.6	4.63	4.57	4.63	5.47%
Gestión de empresas culturales y del medio natural (61939)	25	11	44.0	4.7	4.62	4.53	4.73	4.61	5.01%
Régimen jurídico de actividades y espacios turísticos (61940)	24	8	33.33	4.79	4.7	4.65	4.75	4.71	7.29%
Creación de productos turísticos (61941)	24	17	70.83	4.14	4.02	4.12	4.12	4.09	-6.83%
Planificación y gestión del espacio turístico (61942)	29	9	31.03	4.22	3.97	4.02	4.0	4.04	-7.97%
Gestión económica de un destino turístico (61943)	26	10	38.46	4.4	4.26	4.24	4.2	4.28	-2.51%
Francés turístico (61945)	2	1	50.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	13.9%
Habilidades directivas (61946)	21	16	76.19	4.27	4.32	4.3	4.25	4.3	-2.05%
Inglés turístico (61947)	14	11	78.57	4.36	4.47	4.38	4.18	4.39	0.0%
Viabilidad económico - financiera de proyectos turísticos (61948)	18	13	72.22	4.57	4.62	4.63	4.58	4.61	5.01%
Turismo de nieve y de montaña (61949)	20	15	75.0	4.42	4.39	4.43	4.33	4.41	0.46%
Sumas y promedios	227	118	51.98	4.43	4.38	4.38	4.35	4.39	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%	3.23

BLOQUE: RECONOCIMIENTO ACADÉMICO

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

BLOQUE: PREPARATIVOS PRÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS INFORMACIÓN Y APOYO

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

BLOQUE: COSTES

20. ¿En qué medida su beca cubrió los gastos de movilidad?	0-25% 0	26-50% 1	51-75% 0	76-100% 0	0-25% 0%	26-50% 50%	51-75% 0%	76-100% 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%			3.0
2. Calidad de los métodos de enseñanza			1	1				50%	50%				2.5
3. Apoyo recibido en el proceso de aprendizaje			1	1				50%	50%				2.5
BLOQUE: CALIDAD DEL APRENDIZAJE Y DE LA DOCENCIA RECIBIDA EN LA													2.67
9. Satisfacción con el Apoyo administrativo (universidad de Zaragoza)					1	1					50%	50%	4.5
10. Satisfacción con la Tutorización académica en Universidad de Zaragoza			1		1			50%		50%			3.0
11. Satisfacción con el Apoyo administrativo (universidad de destino)					1	1					50%	50%	4.5
12. Satisfacción con la Tutorización académica en Universidad de destino		1		1				50%		50%			2.0
BLOQUE: PREPARATIVOS PRÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS INFORMACIÓN Y APOYO													3.5
13. Alojamiento						2						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
2	2	100.0%	3.23

	Frecuencias					% Frecuencias					media		
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3		4	5
14. Aulas		1	1					50%	50%				1.5
15. Espacios de estudio, laboratorios o instalaciones similares			1		1			50%		50%			3.0
16. Bibliotecas				1		1				50%		50%	4.0
17. Acceso a ordenadores			2					100%					2.0
18. Acceso a Internet					1	1					50%	50%	4.5
19. Acceso a bibliografía especializada			1		1			50%		50%			3.0
BLOQUE:SATISFACCIÓN CON ALOJAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS DE LA												3.29	
21. En general, ¿cómo está de satisfecho/a con su experiencia de movilidad Erasmus+?				1	1					50%	50%		3.5
BLOQUE:SATISFACCIÓN GENERAL												3.5	
Sumas y promedios												3.23	

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%	3.23

Universidad de destino	Num. Respuestas	Evaluación global de su estancia (P. 21)
Université 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: 2019-20

SEMESTRE: Global

Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media titulación
11	2	18.18%	4.69

Asignatura	Nº alumnos	Nº respuestas	Tasa respuestas	Media						Asig	Desv. %
				A	B	C	D	E	F		
Prácticas externas (61944)	11	2	18.18	4.6	4.8	4.83	4.5	4.83	4.5	4.69	0.0%
Sumas y Promedios	11	2	18.18	4.6	4.8	4.83	4.5	4.83	4.5	4.69	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
		Frecuencias					% Frecuencias					media					
		N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3	4	5				
														42.86%	4.29		
1. Información disponible sobre las titulaciones que se imparten en el Centro					1	3	5				11%	33%	56%	4.44			
2. Comunicación con los responsables académicos y/o administrativos en relación					1	4	4				11%	44%	44%	4.33			
3. El profesorado del Centro (accesibilidad, comunicación...)					1	4	4				11%	44%	44%	4.33			
4. Estudiantes del Centro (comunicación, trato...).						4	5					44%	56%	4.56			
5. Respuesta a tus sugerencias y reclamaciones, en su caso		1			1	5	2	11%			11%	56%	22%	4.12			
BLOQUE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN														4.36			
6. Amplitud y adecuación de los espacios donde desarrolla su trabajo.						2	7					22%	78%	4.78			
7. Adecuación de los recursos materiales y tecnológicos para las tareas						4	5					44%	56%	4.56			
8. Plan de Formación para el personal de Admón. y Servicios.				2	2	4	1		22%	22%	44%	11%	3.44				
9. Servicios en materia de prevención de riesgos laborales					4	4	1				44%	44%	11%	3.67			
BLOQUE: RECURSOS														4.11			
10. Organización del trabajo dentro de su Unidad					1	4	4				11%	44%	44%	4.33			
11. Adecuación de conocimientos y habilidades al trabajo que desempeña.						7	2					78%	22%	4.22			
BLOQUE: GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO														4.28			
12. Nivel de satisfacción global con la gestión académica y administrativa del						5	4					56%	44%	4.44			
13. Nivel de satisfacción global con otros servicios y recursos del Centro						4	5					44%	56%	4.56			
BLOQUE: SATISFACCIÓN GLOBAL														4.5			
Sumas y promedios														4.29			

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			
		Frecuencias					% Frecuencias										media			
		N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3	4	5							
							15						5						33.33%	4.18
1.	Distribución temporal y coordinación de módulos y/o materias a lo largo del			1	1	2	1			20%	20%	40%	20%						3.6	
2.	Distribución del Plan de estudios entre créditos teóricos, prácticos y trabajos a	1			1	1	2	20%			20%	20%	40%						4.25	
3.	Mecanismos de coordinación (contenidos, equilibrio cargas de trabajo del				2	2	1				40%	40%	20%						3.8	
4.	Adecuación de horarios y turnos			2	1	1	1			40%	20%	20%	20%						3.2	
5.	Tamaño de los grupos		1		1	1	2	20%			20%	20%	40%						3.6	
BLOQUE:PLAN DE ESTUDIOS																3.67				
6.	Conocimientos previos del estudiante para comprender el contenido de su			3	1	1				60%	20%	20%						2.6		
7.	Orientación y apoyo al estudiante					4	1					80%	20%						4.2	
8.	Nivel de asistencia a clase de los estudiantes				1	1	3				20%	20%	60%						4.4	
9.	Oferta y desarrollo de programas de movilidad para estudiantes				1	1	3				20%	20%	60%						4.4	
10.	Oferta y desarrollo de prácticas externas					2	3					40%	60%						4.6	
BLOQUE:ESTUDIANTES																4.04				
11.	Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título (Web,				1	1	3				20%	20%	60%						4.4	
12.	Atención prestada por el Personal de Administración y Servicios del Centro					1	4					20%	80%						4.8	
13.	Gestión de los procesos administrativos del título (asignación de aulas, fechas	1					4	20%					80%						5.0	
14.	Gestión de los procesos administrativos comunes (plazo de matriculación,					2	3					40%	60%						4.6	
15.	Gestión realizada por los Agentes del Título (Coordinador y Comisiones).				2	1	2				40%	20%	40%						4.0	
16.	Acciones de actualización y mejora docente llevadas a cabo por la				1	2	2				20%	40%	40%						4.2	
BLOQUE:INFORMACIÓN Y GESTIÓN																4.48				
17.	Aulas para la docencia teórica					1	4					20%	80%						4.8	
18.	Recursos materiales y tecnológicos disponibles para la actividad docente					1	4					20%	80%						4.8	
19.	Espacios para prácticas (seminarios, salas de informática, laboratorios, etc.)					1	4					20%	80%						4.8	
20.	Apoyo técnico y logístico de los diferentes servicios para el desarrollo de la					1	4					20%	80%						4.8	

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

Posibles	Nº respuestas	Tasa respuesta	Media
15	5	33.33%	4.18

	Frecuencias					% Frecuencias					media		
	N/C	1	2	3	4	5	N/C	1	2	3		4	5
BLOQUE:RECURSOS E INFRAESTRUCTURAS													4.8
21. Nivel de satisfacción con la o las asignaturas que imparte			1		2	2		20%		40%	40%		4.0
22. Nivel de satisfacción con los resultados alcanzados por los estudiantes				2	3				40%	60%			3.6
23. Nivel de satisfacción general con la titulación			1		3	1		20%		60%	20%		3.8
BLOQUE:SATISFACCIÓN GENERAL													3.8
Sumas y promedios													4.18

Respuestas abiertas: Listado adjunto.

