

# INFORME DE EVALUACIÓN PARA LA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

Aprobada por la SET de la ACPUA con fecha de 19 de julio de 2021

**Denominación del Título:** Título de Graduado o Graduada en Turismo por la Universidad de Zaragoza.

**Universidad:** Universidad de Zaragoza.

**Centro / Escuela / Facultad:** Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza

**Código RUCT:** 2501706

**Fecha 1ª acreditación:** 23/10/2015

La ACPUA, conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, ha procedido a realizar la evaluación para la segunda renovación de la acreditación del Título oficial arriba citado.

Siguiendo las recomendaciones de la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria - REACU- la ACPUA publicó un Documento aprobado por su Comisión de Evaluación, Certificación y Acreditación -CECA- en sesión de 29 de agosto de 2018 bajo el título: «Segunda Renovación de la Acreditación de los Títulos Oficiales del Sistema Universitario de Aragón. Guía para la Cumplimentación de los Autoinformes e Información sobre la Visita del Panel de Expertos».

La evaluación del título ha incluido una visita virtual de un panel de expertos a la universidad, (realizada conforme a la Guía ACPUA de actuación para las visitas virtuales, aprobada por la CECA en sesión de 30 de octubre de 2020) el cual ha emitido un informe que junto con el resto de la información incluida en el dossier de acreditación ha sido analizado por la Subcomisión de Evaluación de Titulaciones de la ACPUA.

La Subcomisión de Evaluación de Titulaciones de la ACPUA ha valorado el título de acuerdo con los criterios recogidos en el modelo de evaluación para la renovación de la acreditación publicado en la página web de la ACPUA y emitió una propuesta de informe para la segunda renovación de la acreditación con los aspectos que necesariamente deben ser modificados a fin de obtener un informe favorable, disponiendo la universidad de 20 días para realizar las alegaciones que estimara oportunas.

En dicho plazo de alegaciones, la Universidad de Zaragoza presentó escrito que se adjunta como anexo IV a este informe en el que se comunica el compromiso por escrito de los responsables de la titulación de cumplir con los aspectos a modificar a medio plazo (2 años). Atendiendo a lo anterior y a la vista del nivel de cumplimiento de los criterios de evaluación que se refieren a continuación, la Subcomisión de Evaluación de Titulaciones de la ACPUA emite el siguiente **Informe de Evaluación para la Segunda Renovación de la Acreditación**:

## FAVORABLE

Igualmente se proponen las siguientes recomendaciones, buenas prácticas, puntos fuertes y puntos débiles que serán objeto de especial seguimiento en las siguientes evaluaciones.

El presente informe incluye también cuatro anexos: el anexo I con la información sobre la visita realizada al título, el anexo II con el informe de evaluación de la primera renovación de la acreditación, el anexo III con la información histórica de los procesos de evaluación del título y el anexo IV (escrito de alegaciones de la universidad) que incluye el compromiso de los responsables de la titulación de cumplir con los aspectos a modificar a medio plazo (2 años).

## ASPECTOS CLAVE DE LA TITULACIÓN

### ASPECTOS A MODIFICAR A MEDIO PLAZO (2 AÑOS)

En el plazo de dos años los responsables de la titulación deben enviar a la Agencia un informe que recoja las acciones llevadas a cabo en relación a los siguientes aspectos así como el análisis de los resultados obtenidos con la implantación de las misma (la Universidad de Zaragoza se compromete, en su escrito de alegaciones, al envío de dicho informe):

- El aumento de la participación y la implicación en las encuestas de satisfacción tanto del personal académico como del estudiantado y el resto de los colectivos de interés. Respecto a este punto, en el escrito de alegaciones puede leerse:

*“La Universidad de Zaragoza se compromete en el escrito de alegaciones, al envío de un informe en el plazo indicado de 2 años que recoja las acciones puestas en marcha en relación con los aspectos a subsanar. Teniendo en cuenta que son acciones transversales que afectan a todas las titulaciones de Unizar, desde el Vicerrectorado de Profesorado, en colaboración con el Vicerrectorado de Política Académica, se han iniciado los trabajos necesarios para la mejora del sistema de encuestas. Con fecha 28 de abril de 2021 se constituyó un grupo de trabajo con representación de los diferentes grupos de interés, para la mejora de los cuestionarios de satisfacción con la actividad docente y con la enseñanza, así como de la plataforma informática Atenea. Por otro lado, desde el 29 de noviembre de 2019 ya se venía trabajando en la mejora de la encuesta de valoración de la actividad docente desde un grupo de mejora constituido por la Comisión Técnica de Evaluación. Se espera que las modificaciones que se implementen, unidas a otras acciones emprendidas dirigidas al fomento la cultura de la calidad entre los diferentes grupos de interés, concluyan en un aumento en la participación en las encuestas.*

*Igualmente, el Grado en Turismo ha llevado un control minucioso de la tasa de respuestas en los sucesivos IECRAS, y ha implementado diversas labores de difusión a través de diferentes plataformas (Moodle, correos por parte de profesores, correos generales a todo el estudiantado, correos por cursos, contacto con los delegados para su difusión entre sus grupos, reservas de aulas de informática para tal fin, o incluso puntualmente se han utilizado las redes sociales para incentivar la respuesta).*

*Esta insistencia ha supuesto que hoy el Grado en Turismo obtenga tasas de respuesta superiores a la media de todos los grados de la Universidad de Zaragoza. La tasa ha ido aumentando hasta llegar a un máximo de 41,6% en el último curso académico evaluado en este informe. Tendencia creciente, que se extiende hasta el último dato correspondiente al primer semestre del curso 2020-2021, donde se ha llegado a un 46%.*

*La encuesta concreta que sí presenta una baja tasa de respuestas es la referida a la -Satisfacción de los estudiantes con la titulación-. La particular temporalidad de esta encuesta de satisfacción dirigida a aquellos estudiantes que han finalizado sus estudios de Grado, condiciona claramente el número de respuestas. Para mejorar la tasa de respuestas de esta encuesta específica, se ha pensado en que los tutores de los TFG (último paso antes de la titulación), recuerden a sus tutorandos la importancia de la realización de estas encuestas finales. Se ha pensado en esta medida, teniendo en cuenta la cercanía de los tutores con los estudiantes de 4º y que las dos encuestas (TFG y satisfacción con la titulación) coinciden en temporalidad.”*

Se considera necesario seguir trabajando para mejorar los índices de respuesta en todas las encuestas, incidiendo en los de las encuestas de satisfacción de los estudiantes con la titulación por ser las que obtienen peores resultados de participación.

#### RECOMENDACIONES<sup>1</sup>

- Continuar realizando esfuerzos encaminados a la mejora de la capacidad investigadora de su profesorado a través de la publicación de artículos en revistas indexadas de prestigio internacional que les permitan obtener sexenios de investigación.
- Incorporar nuevos profesores para que se pueda reducir la carga docente media del profesorado.
- Mejorar la información pública sobre el currículo del profesorado.
- Revisar las tasas de graduación, abandono y éxito o emprender las acciones de mejora que se consideren para conseguirlas.

#### BUENAS PRÁCTICAS<sup>1</sup>

- La Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza forma parte del Plan de Aragón de Estrategia Turística (PAET).
- Inclusión de prácticas externas en el extranjero.

#### PUNTOS FUERTES<sup>1</sup>

- Alta tasa de movilidad internacional de sus estudiantes, tanto de entrada como de salida.
- Excelente programa de prácticas externas, tanto curriculares como extracurriculares que es además muy bien valorado a nivel global por el estudiantado, los egresados/as y los empleadores.
- Alto grado de compromiso del profesorado con la titulación.

#### PUNTOS DÉBILES<sup>1</sup>

- Nivel de idiomas al egreso: baja satisfacción del estudiantado con el nivel de idioma alemán de egreso.
- Nivel de idiomas de ingreso: determinado estudiantado de origen asiático no presenta al egreso el nivel óptimo de idioma castellano.
- Baja tasa de respuesta de los diferentes colectivos en los cuestionarios de satisfacción, en especial en las encuestas de satisfacción del estudiantado con la titulación.

<sup>1</sup> Confrontar los mismos apartados en el anexo II del presente documento.

## DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

### CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

*El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.*

1.1	La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y/o sus posteriores modificaciones.	B. Se alcanza
1.2	El perfil de egreso definido (y su despliegue en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico o profesional.	B. Se alcanza
1.3	El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical entre las diferentes materias/asignaturas) que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.	B. Se alcanza
1.4	Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.	C. Se alcanza parcialmente
1.5	La aplicación de las diferentes normativas académicas (permanencia, reconocimiento, etc.) se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.	B. Se alcanza
<b>Valoración del criterio 1:</b>		B. Se alcanza

### CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

*La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad.*

2.1	Los responsables del título publican información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, tanto de seguimiento como de acreditación.	B. Se alcanza
2.2	La información necesaria para la toma de decisiones de los futuros estudiantes y otros agentes de interés del sistema universitario de ámbito nacional es fácilmente accesible	B. Se alcanza
2.3	Los estudiantes tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante del plan de estudios y de los recursos de aprendizaje previstos.	B. Se alcanza
<b>Valoración del criterio 2:</b>		B. Se alcanza

### CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

En este criterio se analiza si la institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación.

3.1	El SGIC implementado y revisado periódicamente garantiza la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz de las titulaciones, en especial los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés.	C. Se alcanza parcialmente
3.2	El SGIC implementado facilita el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del título y garantiza su mejora continua a partir del análisis de datos objetivos.	B. Se alcanza
3.3	El SGIC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.	B. Se alcanza
<b>Valoración del criterio 3:</b>		B. Se alcanza

### DIMENSIÓN 2. RECURSOS

### CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO

El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.

4.1	El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia docente e investigadora.	C. Se alcanza parcialmente
4.2	El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones y atender a los estudiantes.	B. Se alcanza
4.3	El profesorado se actualiza de manera que pueda abordar, teniendo en cuenta las características del título, el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera adecuada.	B. Se alcanza
4.4	(En su caso) La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.	C. Se alcanza parcialmente
<b>Valoración del criterio 4:</b>		C. Se alcanza parcialmente

### CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

*El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.*

5.1	El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y soporta adecuadamente la actividad docente del personal académico vinculado al título.	B. Se alcanza
5.2	Los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, talleres y espacios experimentales, bibliotecas, etc.) se adecúan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.	B. Se alcanza
5.3	En el caso de los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial, las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.	No aplica
5.4	Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición de los estudiantes una vez matriculados se ajustan a las competencias y modalidad del título y facilitan el proceso enseñanza aprendizaje.	B. Se alcanza
5.5	En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas obligatorias, estas se han planificado según lo previsto y son adecuadas para la adquisición de las competencias del título.	A. Se supera excelentemente
5.6	La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a las infraestructuras y recursos materiales, y a los servicios de apoyo del programa formativo.	B. Se alcanza
<b>Valoración del criterio 5:</b>		B. Se alcanza

### DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

#### CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

*Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación.*

6.1	Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.	B. Se alcanza
6.2	Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel del MECES.	B. Se alcanza
<b>Valoración del criterio 6:</b>		B. Se alcanza

#### CRITERIO 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

*Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.*

7.1	La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.	C. Se alcanza parcialmente
7.2	La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.	B. Se alcanza
7.3	Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto científico, socio-económico y profesional del título.	B. Se alcanza
<b>Valoración del criterio 7:</b>		B. Se alcanza

## MOTIVACIÓN

### **DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO**

#### **CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO**

*[El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones].*

El programa formativo está actualizado –se modificó en el año 2019 y en el primer semestre de 2021- y dichas modificaciones, así como el plan de estudios anterior, se está implantando de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y su posterior modificación. Ambos planes de estudio están organizados de forma coherente con el perfil de competencias y con los objetivos del título recogidos en ambas memorias verificadas. Este aspecto se recogía en el plan de mejora que acompañaba el primer informe de renovación de la acreditación (2016) y también en el informe de seguimiento realizado por la ACPUA en (2018).

Las guías docentes se adecúan a lo dispuesto en la memoria verificada, han sido elaboradas siguiendo el Reglamento de normas de evaluación del aprendizaje de la Universidad de Zaragoza y se revisan a través del informe anual de modificaciones de guías docentes. En este sentido, se constata que se cumple la medida 3 del apartado 2 del plan de mejora de la titulación que se recoge en el informe de seguimiento citado de modificación de las guías docentes evitando así los solapamientos.

El tamaño de grupo es adecuado a las actividades formativas desarrolladas dentro de las distintas asignaturas y facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos, creándose, en el primer curso, dos grupos, y produciéndose, en las asignaturas más masificadas, un desdoble.

El perfil de egreso se revisa a través del Informe Anual de Evaluación de la Calidad y los resultados de aprendizaje de la titulación, y la Escuela de Turismo obtiene información sobre su adecuación a las necesidades del sector a través del contacto directo con las empresas con las que tiene convenios de prácticas y a través de las encuestas de satisfacción de los estudiantes con las prácticas extracurriculares.

Se constata que la titulación ha seguido poniendo en marcha acciones para mejorar la coordinación de la titulación y se constata que en la actualidad cuenta con mecanismos de coordinación docente, tanto horizontal como vertical, que permiten afirmar que se han superado los problemas que se recogían en el anterior informe de renovación de la acreditación

La carga de trabajo del estudiantado en las distintas asignaturas del Grado en Turismo es adecuada y les permite alcanzar los resultados de aprendizaje definidos.

Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios. A lo largo de los cursos en los que se ha impartido el Grado en Turismo, siempre se ha respetado el número de plazas ofertadas que aparece en la memoria verificada (80). Sin embargo, en la visita se constata que el número de estudiantes de extranjeros (origen oriental en su mayoría) que se matricula en la titulación sigue siendo muy elevado y, aunque cumple con los requisitos de acceso exigidos, en la práctica, una parte

de este tipo de estudiantado no consigue el nivel de castellano necesario para cursar la titulación con completa normalidad. Esto, en opinión del profesorado y del estudiantado, produce demora a la hora de entregar los contenidos, toda vez que una parte de ese estudiantado debe dedicar un tiempo importante a derribar la barrera idiomática. Los responsables de la titulación y de la Escuela son plenamente conscientes de esta situación y trabajan por mejorarlala. Se recomienda el seguimiento y análisis de los resultados de las acciones de mejora que se pongan en marcha en este sentido.

La Escuela de Turismo aplica, de manera adecuada, las normativas académicas de permanencia y de reconocimiento de créditos de la Universidad de Zaragoza.

#### **CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

*[La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad].*

La Universidad de Zaragoza ha continuado mejorando la información pública relativa a las titulaciones que ofrece en su web asegurando la uniformidad de la información publicada para todos los títulos a través de una nueva página de titulaciones que recoge gran volumen de información. Sin embargo, debe seguir aumentando sus cuotas de accesibilidad a la información relevante poniendo el foco en la adaptación de los contenidos a los intereses de los usuarios potenciales de dicha página.

La titulación dispone de dos páginas web. La primera que depende de la Universidad de Zaragoza y una segunda propia de la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza (ETUZ). La página web de la titulación que depende de la Universidad de Zaragoza y la propia de la ETUZ están conectadas con múltiples enlaces que permiten la navegación intuitiva y el acceso rápido y visual a toda la información que pueda demandar el estudiantado y no presentan inconsistencias de información entre ellas.

En cuanto al contenido de la información y a la facilidad de navegación por los contenidos, sería interesante contar con la percepción de los diferentes usuarios potenciales de la página, lo que contribuiría a su mejora.

En este sentido, también se pueden dar por superados los problemas que se recogían en el informe anterior de renovación de la acreditación y el informe de seguimiento realizado en el 2018.

#### **CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)**

*[En este criterio se analiza si la institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación].*

El SGIC de titulaciones de la Universidad de Zaragoza, diseñado de forma transversal para todas las titulaciones de grado y máster, demuestra un grado de implantación adecuado habiendo sido, en general, integrado en la vida de las titulaciones y permitiendo la obtención de información que se analiza y da lugar a la propuesta de acciones de mejora.

El principal aspecto de mejora de dicho SGIC sigue siendo la consolidación de un sistema de recogida y análisis de la satisfacción de los distintos colectivos (estudiantes, profesores y

egresados) que garantice una representatividad suficiente de los resultados. Tal y como se recogía en el informe anterior de la renovación de la acreditación y en el apartado de «mejoras pendientes» del último informe de seguimiento, sigue pendiente lograr la mejora en los índices de participación del estudiantado y del profesorado en las encuestas de satisfacción. Los responsables de la titulación son plenamente conscientes de esa necesidad y están trabajando al respecto.

En el escrito de alegaciones el centro explica que se han realizado acciones para la mejora de las tasas de respuesta a las diferentes encuestas logrando que se sitúen próximas al 50% aunque con valores superiores a la media de la Universidad de Zaragoza, en todas las encuestas excepto en la de satisfacción del estudiantado con la titulación.

Se recomienda el seguimiento y análisis de los resultados de las acciones de mejora que se están poniendo en marcha en este sentido.

## DIMENSIÓN 2. RECURSOS

### CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO

[El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes].

La Escuela de Turismo cuenta (en la actualidad) con un total de 12 profesores/as para cubrir la docencia del Grado en Turismo. De ellos, 7 son doctores (58,3%), de los cuales 5 están acreditados (71%), cumpliendo los mínimos requeridos por la legislación. Cinco profesores/as pertenecen a grupos de investigación reconocidos por el Gobierno de Aragón.

La reducción del número de profesores/as desde el curso 2014/15 hasta el 2019/20, pasando de 15 a 12, está incrementando la carga horaria del mismo. Se constata que la dedicación del profesorado se establece en 23 horas lectivas a la semana, no debiendo superar las 8 horas de clase a la semana.

En el escrito de alegaciones, la titulación señala que “*Resulta necesario matizar que, aunque es cierto que ha disminuido el número de profesores, también lo ha hecho el número de estudiantes, con el correspondiente descenso del número de estudiantes equivalente a 60 ECTS por profesor, a lo que se une la desaparición del Curso de Adaptación al Grado. Todo ello implica una menor carga de tareas docentes. Además, se trata de un centro adscrito que tiene la obligación de autofinanciarse y la relación laboral está regulada por el convenio correspondiente, que establece una jornada laboral para el personal docente de 38 horas semanales, de las que 23 serán lectivas, y la entidad propietaria en aras a la calidad docente pretende conseguir que las horas de docencia no superen las 12 horas semanales. El objetivo de no superar las 8 horas semanales con los ingresos de matrícula actuales no es viable económicamente. Sin embargo, dicha proyección de 8 horas semanales se conseguirá previsiblemente con la extinción del plan de estudios 445 y el equilibrio y mejor equidistribución por ramas del conocimiento y docentes que supondrá el nuevo plan de estudios 616.*”

El profesorado del Grado en Turismo ha realizado, en el periodo analizado (promedio), 14 cursos al año organizados por el ICE o por el POUZ, asistiendo una media de 6,5 profesores

al año. Igualmente, el profesorado ha participado en un total de 26 Proyectos de Innovación Docente a lo largo de estos seis últimos cursos académicos.

La Escuela debe continuar esforzándose en mejorar la capacidad investigadora de su profesorado. Se recomienda incentivar a este colectivo para la obtención del reconocimiento de su experiencia investigadora (consecución de sexenios) aunque se constata que se ha aumentado el número de sexenios del profesorado y se espera que siga aumentando en los próximos años.

La Escuela ha realizado un importante esfuerzo en el ámbito de la mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado en estos últimos años, pasando de tener tan solo 3 doctores –sin acreditar- entre su profesorado en 2010 a 7 doctores en el año 2019, cinco de ellos acreditados a la figura de contratado doctor.

También se constata que se han realizado esfuerzos por conseguir que el profesorado se integre en grupos de investigación del Gobierno de Aragón en los que también participa el profesorado del Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo de la Facultad de Empresa y Gestión Pública de la Universidad de Zaragoza (campus de Huesca).

Con estas acciones se atienden las recomendaciones del anterior informe de renovación de la acreditación y se constata que se está trabajando en las «mejoras pendientes» que se recogieron en el último informe de seguimiento.

#### **CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

*[El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos].*

Tal y como se recogía en el anterior informe de renovación de la acreditación, el personal de apoyo y los recursos materiales se consideran adecuados.

Existe una reivindicación entre el estudiantado sobre la necesidad de ampliar el horario de la biblioteca de la ETUZ y sobre las instalaciones de la cafetería de la Escuela y los elevados precios de las máquinas de «Vending» por lo que se recomienda reflexionar al respecto por si se considera necesaria la implantación de acciones de mejora al respecto.

El plan de estudios modificado contempla la realización de prácticas curriculares obligatorias de 16 ECTS, así como la posibilidad de realizar prácticas extracurriculares, contando con amplio número de empresas e instituciones con las que tiene celebrados convenios para su desarrollo. Se constata un grado elevado de satisfacción entre el estudiantado y el colectivo de empleadores/as tanto con estas prácticas como con las extracurriculares. En este sentido, también se constata una excelente labor de coordinación que convierte este aspecto en una clara fortaleza de la titulación. En este contexto, la titulación se enfrenta a un reto futuro de carácter inminente ya que la docente encargada de la gestión de prácticas está en proceso de jubilación y se considera preciso encontrar una persona con un perfil adecuado para cubrir esta gestión.

#### **DIMENSIÓN 3. RESULTADOS**

#### **CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

[Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación].

Las metodologías docentes contribuyen a la consecución de los resultados de aprendizaje previstos y los sistemas de evaluación empleados en la titulación permiten una valoración adecuada de dichos resultados de aprendizaje previstos en cada una de las asignaturas que componen el plan de estudios.

La opinión de los agentes implicados en el título sobre la adecuación de las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados en cada una de las asignaturas es positiva. Además, se destaca la rápida adaptación y buena disposición del profesorado con la docencia virtual por la situación sanitaria producida por la pandemia del COVID-19, aspecto valorado positivamente por el estudiantado.

Los Trabajos Fin de Grado se adecuan a las características del título.

Los resultados académicos alcanzados en las asignaturas de la titulación son adecuados, lo que indica que los estudiantes alcanzan las competencias establecidas. Por otro lado, la posibilidad de realizar prácticas extracurriculares desde el primer curso potencia la adquisición de competencias relacionadas con su desarrollo profesional.

#### **CRITERIO 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO**

[Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno].

Se constata que la evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso, aunque se ubican por debajo de los compromisos establecidos en la memoria verificada por lo que se sugiere una revisión de dichas tasas o emprender las acciones de mejora que se consideren para conseguirlas.

Se comprueba que la satisfacción del estudiantado, del profesorado, de los egresados/as y de otros grupos de interés es adecuada, aunque se insiste en la necesidad de aumentar la tasa de respuesta en las encuestas de satisfacción.

En cuanto a los indicadores de inserción laboral, según los datos ofrecidos por la encuesta de egresados del curso 2019/20, y con una tasa de respuesta próxima al 30%, aproximadamente el 40% está trabajando, el 36% actualmente no trabaja, pero ha trabajado después de finalizar sus estudios y el 9% todavía está formándose y especializándose en másteres o estudios propios universitarios. Los datos se consideran adecuados al contexto científico, socio-económico y profesional del título.

EL PRESIDENTE DE LA SUBCOMISIÓN DE  
EVALUACIÓN DE TITULACIONES DE LA ACPUA

SURIÑACH CARALT JORDI -  
37284508J Data: 2021.07.20 08:01:38  
+02'00"

**ANEXO I**  
**INFORMACIÓN SOBRE LA VISITA REALIZADA A LA TITULACIÓN**

<b>Denominación del Título</b>	Título de Graduado o Graduada en Turismo por la Universidad de Zaragoza
<b>Universidad</b>	Universidad de Zaragoza (021)
<b>Centro</b>	Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza (50011823)
<b>RUCT</b>	2501706

**DESARROLLO DE LA VISITA**

**Composición del panel de visita:**

Composición	Nombre	Institución	Semblanza	Cuerpo
Presidente	José Miguel Rodríguez Antón	Universidad Autónoma de Madrid	CU. Evaluador experto de ACPUA en renovación de la acreditación de grados y másteres. Evaluador experto en los procesos de evaluación de programas en ANECA, AQU, UNIBASQ, ACCUEE, AQUIB y Madri+D.	Catedráticos de Universidad
Vocal académico	María José Gutiérrez Huerta	Universidad del País Vasco	CU. Evaluadora experta en renovación de la acreditación de grados y másteres en la ANECA, AQU, ACCUEE Y DEVA. Evaluadora experta en actividad investigadora en ACPUA y ANEP.	Catedráticos de Universidad
Vocal estudiante	Gabriel Lozano Reina	Universidad de Murcia	Graduado en Economía, ADE y Derecho. MU en Abogacía en Ciencias de la Empresa. Doctorando en Ciencias de la Empresa. Miembro de diversos órganos de gestión de la Universidad de Murcia (en particular, Consejo Social, Claustro y del Consejo de Gobierno). Evaluador experto de la ACPUA en la evaluación para la renovación de la acreditación de titulaciones de grado y máster.	
Vocal profesional	Jorge Portu Reinares	La Rioja 360 Grados Avanza.	La Rioja 360 Grados Avanza, Sociedad de Promoción de La Rioja, S.A.U.	
Vocal Internacional	Francisco Aracena Bernal	Universidad Andrés Bello (Chile)	Director de Acreditación Institucional en la Universidad Andrés Bello. Evaluador experto de ACPUA en procesos de evaluación de programas y centros.	
Secretario técnico	Juan Ignacio Lozano Martínez	ACPUA		

**Asignaturas revisadas:**

- 29100 Introducción a la economía
- 29113 Derecho mercantil y laboral del turismo
- 29121 Derecho administrativo del turismo
- 29133 Marketing y calidad de destinos turísticos
- 29148 Prácticas en empresas
- 29149 Trabajo fin de Grado

### Programa de la visita:

**Martes, 25 de mayo de 2021**

#### 09:00h a 09:30h Responsables académicos del centro y presentación de la coordinación

- José Ángel Castellanos. Vicerrector de Política Académica de la Universidad de Zaragoza.
- Nicolás Guillén Navarro. Director de la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza.
- Raúl Postigo Vidal. Coordinador del Grado.

#### 09:45h a 10:30h Coordinador/a del título

- Raúl Postigo Vidal. Coordinador del Grado.

#### 10:45h a 11:30h Estudiantado

- Helena Ágreda Abad. 1º, Subdelegada De 1º.
- Sandra Sosu 2º.
- María Victoria Bordetas Medrano 2º.
- Diego Martín Carrillo 3º, Delegado de 3º y Delegado del Centro.
- Iris Mercado Gaya 3º.
- Sara Olivera Ayensa 4º, Delegada De 4º, Representante de Estudiantes en La CGC.
- Jiayue Yuan 4º, Mentor en Programa Tutor-Mentor.
- Isabel Tolosa 4º.

#### 12:00h a 12:45h Profesorado.

- Sergio Gabás Torrente. Profesor “29100 Introducción a la Economía”.
- Nicolás Guillén Navarro. Profesor “29113 Derecho Mercantil y Laboral del Turismo” y “29121 Derecho Administrativo Del Turismo”.
- Víctor Orive Serrano. Profesor “29133 Marketing y Calidad de Destinos Turísticos”.
- Carmen Aznárez Alonso. Profesora Practicum y Coordinadora de Prácticas y Relaciones Internacionales “29148 Prácticas En Empresas”.
- Lara Íñiguez Berrozpe. Profesora “29149 Trabajo Fin De Grado”.

#### 12:00h a 13:45h Empleadores

- Ana Azuara o Representante de la Dirección General De Turismo De Aragón. Dirección General De Turismo De Aragón.
- Esther Pastor o Carmen Giménez. Zaragoza Turismo
- Inmaculada Castrillón. Directora Hotel Zona Centro: Alfonso, Goya y Palafox Zaragoza.
- Adriana Correas. Directora Hotel Boston Zaragoza.
- Estela Lanau. Administración Gimh (Marketing Online Hotelero).
- Nacho Catalán Fernández. Director Billetea.
- Jaime Del Río. Director Redvisitart.Com

**Miércoles, 26 de mayo de 2021**

**09:00h a 09:45h Egresados**

- Elena García Gil. Project Manager En Grupo Pacífico.
- María Martínez Cortés. Consultora Senior en Turismo Gastronómico y Enoturismo (Dinamiza Asesores).
- Rocío Manzano. Lafabricaparis.Com (Startup Turística en París).
- Julia Buisán Cháverri. Ejecutiva de Ventas en Hotel Melia Málaga.
- Judith Hernández. Agente de Viajes El Corte Inglés Zaragoza.
- Ana Rodrigo. Crew Control en Vueling.
- Martín Nicolás. Guía Turístico en Monegros Aventura Rural.
- Yolanda Bazán. Técnico en Turismo en Biosphere.

**10:00h a 10:45h Estudio de evidencias por parte del panel de visita**

**11:00h a 11:45h Audiencia abierta**

**12:00 a 12:45 Coordinación de la titulación**

- Raúl Postigo Vidal. Coordinador del Grado.

**Audiencia pública abierta:**

No se registran solicitudes de participación en la audiencia abierta.

**Incidencias reseñables:**

No se registran incidencias reseñables.



## ANEXO II

### INFORME DE EVALUACIÓN DE LA PRIMERA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

FECHA: 23 de octubre de 2015



### INFORME DE EVALUACIÓN PARA LA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

TITULACIÓN: GRADO EN TURISMO

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

CENTRO: ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE ZARAGOZA

FECHA DE VERIFICACIÓN: 10 DE MARZO DE 2010

FECHA DE SOLICITUD DE RENOVACIÓN: 31 DE MARZO DE 2015

CÓDIGO RUCT: 2501706

La ACPUA, conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del Título oficial arriba citado.

La evaluación del título ha incluido una visita de un panel de expertos a la universidad, el cual emitió un informe que junto con el resto de la información incluida en el dossier de acreditación fue analizada por la Subcomisión de Evaluación de Titulaciones de la ACPUA.

La Subcomisión de Evaluación de Titulaciones de la ACPUA valoró el título de acuerdo con los criterios recogidos en el modelo de evaluación para la renovación de la acreditación publicado en la página web de la ACPUA y emitió la correspondiente propuesta de informe, indicándose a la universidad que dentro del plazo de alegaciones debía modificar determinados aspectos recogiéndolos necesariamente en un plan de mejora.

Finalmente, la citada Subcomisión, tras valorar la documentación presentada en fase de alegaciones, y en el entendimiento de que el plan de mejora aportado va a ser implementado por la Universidad, emite el siguiente **Informe de Evaluación para la Renovación de la Acreditación:**

**FAVORABLE**

Con indicación de los siguientes plan de mejora, recomendaciones, buenas prácticas, puntos fuertes y débiles:



### PLAN DE MEJORA

En respuesta a la propuesta de informe de renovación de la acreditación de ACPUA, la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza aprobó con fecha 20 de julio de 2015 el siguiente plan de mejora:



Graduado/a en Turismo

**PLAN DE MEJORA**  
*Propuesta de Informe de Renovación de la Acreditación  
Grado en Turismo*

De acuerdo con el escrito de renuncia de Propuestas del Informes de Renovación de la Acreditación, recibido el 1 de julio y en el que se establece el plazo de 20 días para realizar las alegaciones, aclaraciones y planes de mejora que se considere oportuno a la ACPUA, la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza considera conveniente realizar el plan de mejora siguientes, en el que se detallan las acciones a realizar para subsanar las deficiencias relacionadas en dicho informe:

**Acciones de mejora para la modificación de los aspectos relacionados en la Propuesta de Informe de Renovación de la Acreditación emitido por la ACPUA**

Área de Mejora	Acciones	Responsable de la acción y seguimiento <sup>1</sup>	Inicio	Fin
1. Actualización del Plan de Estudios	<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración de la Modificación de la Titulación</li><li>- Remisión a la Oficina de Planes de la Universidad para su aprobación en Consejo de Gobierno.</li><li>- Remisión a la ANECA para su aprobación definitiva</li><li>- Implementación de las Modificaciones</li></ul>	Equipo directivo actual y anterior, Director y coordinadora de la titulación	nov 2013	Implantación a lo largo de 4 cursos
2. Mejora de la coordinación del título	<ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis de problemas de coordinación por la nueva coordinadora del Título.</li><li>- Establecer mecanismos de coordinación y cooperación entre las asignaturas.</li><li>- Modificaciones de las Guías Docentes para evitar solapamientos.</li></ul>	Director, coordinadora y profesorado responsable de las asignaturas	Junio 2015	julio 2016
3. Mejora de la Página web del Título	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nombramiento de nuevo responsable para elaboración y seguimiento de la pag. web</li><li>- Introducción de nuevos contenidos.</li><li>- Aumento de la presencia en redes sociales</li><li>- Constitución grupo de trabajo para analizar la información necesaria y relevante para los diferentes grupos de interés.</li></ul>	Coordinador de la página Web y redes sociales.	Julio 2015	julio 2016
4. Mejora de la cualificación académica e investigadora.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fomentar e incentivar la participación del profesorado en proyectos de innovación e investigación.</li><li>- Fomentar e incentivar la participación del profesorado en proyectos de innovación docente y de formación del profesorado.</li><li>- Aumentar la difusión de la actividad investigadora del profesorado.</li></ul>	Equipo directivo	Junio 2015	julio 2016
5. Aumento de la tasa de respuesta en las encuestas de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"><li>- Campaña de participación y toma de conciencia de la importancia de las encuestas de satisfacción como forma de mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.</li><li>- Cambio del sistema de encuestas interno en la valoración de las prácticas curriculares por la encuesta tipo de la Universidad de Zaragoza.</li></ul>	Coordinadora	Junio 2015	julio 2016



#### VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA

La Subcomisión de Evaluación de Titulaciones ha valorado este plan de mejora considerando que las acciones propuestas en el mismo se ajustan a lo exigido y recomendado en su informe provisional. La aprobación del plan de mejora por la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza evidencia el compromiso de la institución con el mismo. La temporalización de las acciones y el establecimiento de responsabilidades se consideran asimismo adecuados.

La ejecución de dicho plan de mejora deberá ser incluida en los informes de Evaluación de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje del título, así como en sus planes anuales de innovación y mejora.

La implementación y ejecución del plan será objeto del oportuno seguimiento por parte de la ACPUA para la evaluación de su cumplimiento.

#### PUNTOS FUERTES:

- La amplia utilización de la plataforma Moodle para la gestión de relaciones docentes entre alumnos y profesores.
- El alumnado destaca la influencia positiva y el dinamismo del profesorado que ha entrado a formar parte del equipo docente durante los últimos años. Una acertada política de contrataciones ha complementado el claustro docente con incorporaciones de profesores jóvenes con el título de doctor o próximo a obtenerlo.
- Programa de prácticas externas: elevado número de convenios suscritos con empresas e instituciones turísticas y públicas, posibilidad de realización de prácticas desde el primer año del Grado, flexibilidad para atender las preferencias de los alumnos, posibilidad de hacer las prácticas en el periodo de verano, facilidades para proponer empresa, etc.

#### PUNTOS DÉBILES:

- El profesorado debe realizar un mayor esfuerzo por incrementar y mejorar su actividad investigadora.
- Aunque se están realizando importantes esfuerzos, la titulación debe continuar trabajando en incrementar la proporción de profesores acreditados.
- Nivel de idiomas al egreso: tanto los alumnos como los empleadores manifiestan un descontento general en cuanto al nivel de idiomas de egreso, el cual requiere ser fortalecido, dada la importancia de esta competencia en el sector turístico.



## MOTIVACIÓN:

### ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN

#### DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

##### **Criterio 1. Organización y desarrollo**

El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.

Durante el proceso de implantación del plan de estudios los responsables del título, tras la reflexión derivada de la aplicación del sistema de garantía de calidad, han detectado la necesidad de modificar el plan de estudios. No obstante, dicha modificación ha quedado pendiente hasta después de producirse la acreditación del título.

En este sentido, el panel de visita recomienda que se produzca dicha solicitud de modificación cuanto antes, al objeto de llevar a cabo las oportunidades de mejora detectadas (especialmente, solapamientos en materias y mejora de la organización de la enseñanza de idiomas). Al mismo tiempo, durante la implantación, el título ha realizado cambios menores (cambios organizativos en la distribución de algunas asignaturas en diferentes semestres, cambios en los sistemas de evaluación, etc.) que deben ser actualizados en la memoria de verificación aprovechando esta solicitud de modificación.

A pesar de que la aplicación del SGIC ha detectado la existencia de solapamientos y problemas de coordinación entre las diferentes asignaturas (idiomas), así como algunas discrepancias y carencias detectadas en las guías docentes, dichas situaciones parece que no se han solventado adecuadamente por lo que es recomendable reforzar los esfuerzos de coordinación. La coordinación informal y colaboración del profesorado ha permitido, en parte, solventar muchos problemas sobre la marcha, sin embargo es necesario formalizar dicha coordinación informal con la formal a través del proceso de elaboración de las guías docentes.

##### **Criterio 2. Información y transparencia**

La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad.

La información pública sobre titulaciones disponible en la Universidad de Zaragoza se encuentra recogida en la página web [titulaciones.unizar.es](http://titulaciones.unizar.es), de estructura centralizada y gestión descentralizada. Por tanto todas las titulaciones cuentan con la misma estructura informativa, que resume la información de la memoria de verificación y la presenta en web de una manera más amigable para su lectura y comprensión para la



sociedad. La página web de la Universidad de Zaragoza presenta algunos hitos de transparencia muy destacables en el actual panorama universitario nacional, entre ellos:

- La publicación en web de los autoinformes de los títulos para cada curso académico.
- La publicación en web de los resultados académicos por curso y asignatura.
- El Repositorio Institucional de Documentos "Zaguán" (<https://zaguan.unizar.es/>), que permite el acceso a texto completo o al resumen de los Trabajos de Fin de Grado.
- La publicación de informes con resultados de las encuestas de satisfacción: (<http://encuestas.unizar.es/>)

A esta página web se añade la información disponible en el portal de transparencia de la Universidad, <https://portaltransparencia.unizar.es/>. En esta web en su apartado de Oferta y demanda académica se incorpora valiosa información como las Memorias de verificación de todas las titulaciones, Información gráfica dinámica de los principales indicadores de las titulaciones, así como todos los informes de calidad y resultados de aprendizaje, así como los planes de innovación y mejora emitidos para cada título y curso académico.

El panorama informativo se completa con la web de cada centro, que debe informar al alumno y a todos los colectivos interesados de una información más cotidiana o práctica: calendario de exámenes, calendario lectivo, horarios, horarios de secretaría, noticias de actualidad etc.

El objetivo último es que la información importante esté fácilmente accesible a todos los agentes sociales interesados, lo cual no ocurre en el Grado en Turismo / Escuela de Turismo. En este caso, el nivel de transparencia y accesibilidad de la información básica relativa a la titulación en las webs institucionales no se ve acompañado por la página web del centro, que presenta significativas carencias.

Asimismo, la entrevista al colectivo de estudiantes reveló que encuentran carencias informativas frecuentes en el día a día académico: fechas de exámenes, líneas de TFG, etc. Por tanto, la Subcomisión de Evaluación de Titulaciones considera que el centro debe mejorar su página web <http://etuz.es>. Esto resulta especialmente significativo dado que la Escuela se dedica al sector turístico, en el cual las herramientas de comunicación adquieren un carácter estratégico.

Algunas de las guías docentes deben ser asimismo completadas: se observan discrepancias, y no sólo respecto a las fichas de la memoria verificada, sino entre las guías de los diferentes cursos, especialmente en contenidos, competencias, actividades formativas y sistemas de evaluación, apreciándose también, aunque en menor medida, en los resultados de aprendizaje. Por ejemplo, e igual que sucede en otros casos, la guía docente de la asignatura "Prácticas en empresas" (que, además, es la única información externa de la que dispone el estudiante sobre prácticas en el contexto del título), no coincide con la ficha de la memoria verificada y está incompleta en aspectos tan relevantes como quiénes serán los tutores académicos de las mismas, cómo se



asignarán las empresas o entidades, o cuáles son los sistemas de evaluación y su ponderación. Además, no estaba publicada la correspondiente a 2014-2015.

#### **Criterio 3. Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)**

La institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua del título.

El SGIC implementado garantiza la recogida y análisis continuo de información para la gestión eficaz de las titulaciones y dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

No obstante, existen aspectos a mejorar, ya que se observan problemas detectados y analizados desde hace años para los cuales no se han tomado medidas. El panel de visita detectó un proceso de seguimiento de la titulación y sus correspondientes propuestas de mejora que debe ser revisado.

Por otra parte, el panel de visita ha detectado también una falta de mecanismos adecuados de coordinación docente y de coordinación interna entre los responsables de los procesos de calidad en el título, a los cuales se recomienda prestar una adecuada atención. El propio contenido del autoinforme para la renovación de la acreditación del título presentaba grandes carencias informativas que han debido subsanarse durante las entrevistas.

## **DIMENSIÓN 2. RECURSOS**

#### **Criterio 4. Personal académico**

El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.

En el curso académico 2014-2015, el centro contaba con 12 profesores, de los cuales 7 son doctores, de los que 3 están acreditados. Durante los últimos años el centro ha realizado un importante esfuerzo en mejorar la cualificación académica del profesorado incrementando el número de doctores. En el momento actual, el personal académico cumple con los niveles de exigencia respecto a la proporción de doctores, pero deben continuar realizándose esfuerzos para mejorar la proporción de profesores acreditados. Igualmente, el profesorado debe incrementar sustancialmente su actividad investigadora medida a través de publicación de artículos en revistas indexadas de prestigio internacional. En todo caso, se valoran positivamente los esfuerzos puestos en marcha por el centro para adecuar su equipo docente durante los últimos años.

Una parte del profesorado se implica muy activamente en proyectos de innovación docente, proyectos transversales, etc. participación que debería extenderse a todo el profesorado.



#### **Criterio 5. Personal de apoyo, recursos materiales y servicios**

El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

El personal de apoyo y los recursos materiales parecen suficientes para la impartición del título, sin embargo el criterio no parece cumplirse con excelencia, por no exceder los requerimientos básicos.

En cuanto a la realización de prácticas externas, el panel de visita destaca el elevadísimo número de convenios celebrados con empresas e instituciones turísticas y públicas, así como la posibilidad de realizarlas desde el primer año del Grado. Este aspecto es muy favorablemente considerado por la gran mayoría de alumnos, destacando la flexibilidad del Centro a la hora de atender sus propias preferencias relacionadas, por ejemplo, con la posibilidad de hacer las prácticas en el periodo de verano, las facilidades para proponer empresa, etc. También destaca la excelente relación y la participación de los empleadores, muchos de los cuales manifiestan utilizar estos períodos de prácticas como procedimiento habitual para hacer nuevas incorporaciones en la plantilla.

Sería conveniente, dada la predisposición favorable mostrada por los empleadores en la audiencia mantenida con ellos, que les propusiesen dar charlas o conferencias especializadas en el ámbito del turismo.

### **DIMENSIÓN 3. RESULTADOS**

#### **Criterio 6. Resultados de aprendizaje**

Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación.

Tanto los profesores como los alumnos han señalado la necesidad de una mejora en el plan de estudios debido a la existencia de solapamientos y a la problemática distribución temporal de las asignaturas de idiomas (enseñanza alternativa de inglés, francés y alemán) hasta el punto de haberse propuesto una modificación del mismo, lo cual contribuiría a reforzar la adquisición de los resultados de aprendizaje y a potenciar la empleabilidad de los alumnos. Sin embargo, pese a su importancia (tanto los alumnos como los empleadores manifiestan descontento en cuanto al nivel de idiomas de egreso) esta modificación no ha sido solicitada todavía.

Las dos asignaturas revisadas través del anillo digital docente de Moodle y de los correspondientes dossiers documentales (con diferentes pruebas de evaluación tales como exámenes, trabajos, etc.) han puesto de manifiesto que los resultados de aprendizaje satisfacen adecuadamente los objetivos formativos y los contenidos de las guías docentes:

- 29122 ANÁLISIS DE LOS RECURSOS TERRITORIALES TURÍSTICOS (6 ECTS)

Página 7 de 8



- 29131 DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS TURÍSTICAS (6 ECTS)

**Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento**

Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

Los indicadores de satisfacción son adecuados, si bien se observan carencias informativas debido a las bajas tasas de respuesta de algunas encuestas fundamentales. Llama especialmente la atención la inexistencia de respuestas a la encuesta de satisfacción de los estudiantes con respecto a las prácticas externas.

Durante las entrevistas se manifiesta que el nivel de satisfacción de los estudiantes con la formación recibida es alto. En los últimos años se observa una disminución del número de estudiantes de nuevo ingreso.

Zaragoza, 29 de julio de 2015.

LA PRESIDENTA DE LA SUBCOMISIÓN DE EVALUACIÓN DE TITULACIONES DE LA  
AGENCIA DE CALIDAD Y PROSPECTIVA UNIVERSITARIA DE ARAGÓN

M.ª VICTORIA NOGUÉS BARÁ

### ANEXO III

#### INFORMACIÓN HISTÓRICA DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DEL TÍTULO

**Denominación del Título:** Título de Graduado o Graduada en Turismo por la Universidad de Zaragoza

**Universidad:** Universidad de Zaragoza (021)

**Centro / Escuela / Facultad:**

Escuela Universitaria de Turismo (50011823)

**Código RUCT:** 2501706

Denominación	Orden	Incidencia	Fecha de efectos	Organismo
Título de Graduado o Graduada en Turismo por la Universidad de Zaragoza	01	<a href="#">Verificación</a>	02/03/2010	ANECA
	02	<a href="#">Autorización Comunidad Autónoma</a>	28/06/2010	GOBIERNO ARAGÓN
	03	Consejo de Ministros / Alta inicial	1/10/2010	MINISTERIO
	04	<a href="#">Publicación en BOE</a>	11/11/2010	MINISTERIO
	05	<a href="#">Publicación BOE Plan de Estudios</a>	29/11/2010	MINISTERIO
	06	<a href="#">Seguimiento</a>	1/10/2012	ACPUA
	07	<a href="#">Modificación</a>	03/06/2013	ANECA
	08	<a href="#">1ª Renovación de la acreditación (Resolución C.U.)</a>	23/10/2015	<a href="#">INFORME DE LA ACPUA</a>
	09	<a href="#">Seguimiento</a>	25/05/2018	ACPUA
	10	<a href="#">Solicitud Desfavorable de Modificación</a>	20/12/2018	ACPUA
	11	<a href="#">Modificación</a>	20/10/2019	ACPUA
	12	<a href="#">Modificación Plan de Estudios</a>	22/06/2020	UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
	13	<a href="#">Modificación Plan de Estudios</a>	20/05/2021	ACPUA

## ANEXO IV

### ESCRITO DE ALEGACIONES



010 MAGISTERIO T. AV.
E.PIGNATELLI (REB018)
ENTRADA
07/07/2021 08:46
E2021029245

### ALEGACIONES A LA PROPUESTA DE INFORME DE EVALUACIÓN PARA LA RENOVACIÓN DEL GRADO EN TURISMO

De acuerdo con la propuesta de informe de evaluación para la renovación de la acreditación del [Grado en Turismo] realizada por la Subcomisión de Evaluación de las Titulaciones de ACPUA con fecha [14/06/2021], se considera conveniente realizar las siguientes alegaciones, comentarios y/o aportaciones:

#### A) ASPECTOS A MODIFICAR EN EL PLAZO DE 2 AÑOS

Comentario de ACPUA:

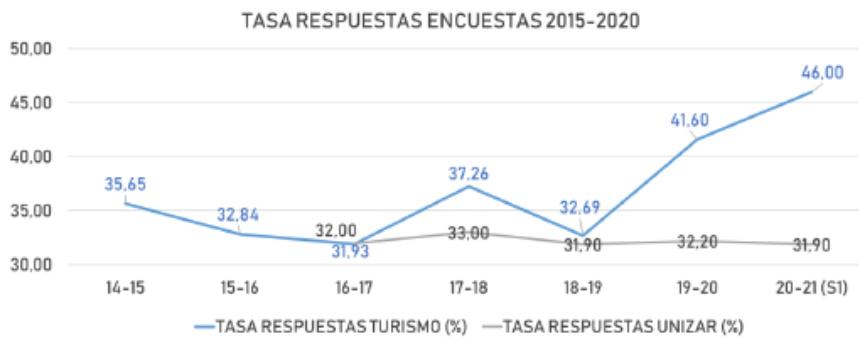
El aumento de la participación y la implicación en las encuestas de satisfacción tanto del personal académico como del estudiantado y el resto de los colectivos de interés.

Respuesta:

La Universidad de Zaragoza se compromete al envío de un informe en el plazo indicado de 2 años que recoja las acciones puestas en marcha en relación con los aspectos a subsanar. Teniendo en cuenta que son acciones transversales que afectan a todas las titulaciones de Unizar, desde el Vicerrectorado de Profesorado, en colaboración con el Vicerrectorado de Política Académica, se han iniciado los trabajos necesarios para la mejora del sistema de encuestas. Con fecha 28 de abril de 2021 se constituyó un grupo de trabajo con representación de los diferentes grupos de interés, para la mejora de los cuestionarios de satisfacción con la actividad docente y con la enseñanza, así como de la plataforma informática Atenea. Por otro lado, desde el 29 de noviembre de 2019 ya se venía trabajando en la mejora de la encuesta de valoración de la actividad docente desde un grupo de mejora constituido por la Comisión Técnica de Evaluación. Se espera que las modificaciones que se implementen, unidas a otras acciones emprendidas dirigidas al fomento la cultura de la calidad entre los diferentes grupos de interés, concluyan en un aumento en la participación en las encuestas.

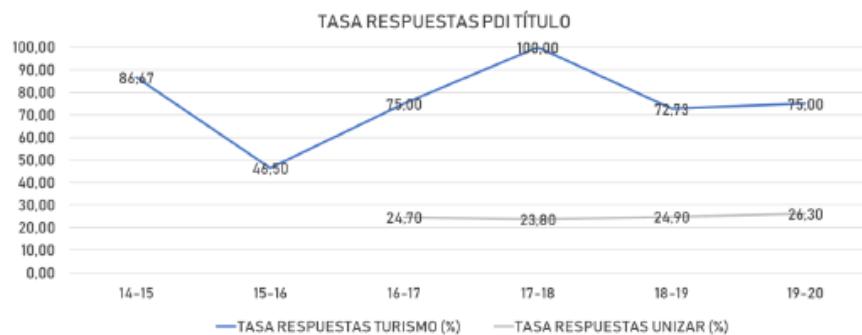
Igualmente, el Grado en Turismo ha llevado un control minucioso de la tasa de respuestas en los sucesivos IECRAS, y ha implementado diversas labores de difusión a través de diferentes plataformas (Moodle, correos por parte de profesores, correos generales a todo el estudiantado, correos por cursos, contacto con los delegados para su difusión entre sus grupos, reservas de aulas de informática para tal fin, o incluso puntualmente se han utilizado las redes sociales para incentivar la respuesta).

Esta insistencia ha supuesto que hoy el Grado en Turismo obtenga tasas de respuesta superiores a la media de todos los grados de la Universidad de Zaragoza, tal y como se muestra en el siguiente gráfico. La tasa ha ido aumentando hasta llegar a un máximo de 41,6% en el último curso académico evaluado en este informe. Tendencia creciente, que se extiende hasta el último dato correspondiente al primer semestre del curso 2020-2021, donde se ha llegado a un 46%.



Fuente: ICRAS (2014-2020). Informes de la campaña de encuestas de las titulaciones de Unizar (2016-2020)

Este trabajo de difusión también se ha extendido a las encuestas de satisfacción del personal docente investigador, donde las tasas de respuesta son especialmente altas, llegando a un 100% en el 2017-2018.



Fuente: ICRAS (2014-2020). Informes de la campaña de encuestas de las titulaciones de Unizar (2016-2020)

**IMPORTANTE:** La encuesta concreta que sí presenta una baja tasa de respuestas es la referida a la -Satisfacción de los estudiantes con la titulación-. La particular temporalidad de esta encuesta de satisfacción dirigida a aquellos estudiantes que han finalizado sus estudios de Grado, condiciona claramente el número de respuestas. Para mejorar la tasa de respuestas de esta encuesta específica, se ha pensado en que los tutores de los TFG (último paso antes de la titulación), recuerden a sus tutorandos la importancia de la realización de estas encuestas finales. Se ha pensado en esta medida, teniendo en cuenta la cercanía de los tutores con los estudiantes de 4º y que las dos encuestas (TFG y satisfacción con la titulación) coinciden en temporalidad.

En este sentido, y con el objetivo de ser más precisos de cara a las acciones a implantar, consideramos que el "Aspecto a modificar a medio plazo (2 años)" sería "El aumento de la



participación y la implicación en la encuesta específica de *-Satisfacción de los estudiantes con la titulación-*."

**Comentario de ACPUA:**

**PUNTOS DÉBILES:** Nivel de idiomas al egreso: baja satisfacción del estudiantado con el nivel de idioma alemán de egreso.

**Respuesta:**

Se considera conveniente matizar en este apartado la particularidad de este conjunto de asignaturas. El alemán es un idioma desconocido para prácticamente la totalidad del estudiantado de nuevo ingreso, algo que no sucede en la misma medida con la asignatura sincrónica de francés, donde muchos estudiantes disponen de estudios previos curriculares.

En este marco comparativo francés-alemán, que inevitablemente siempre realizan los estudiantes, el segundo de estos idiomas siempre experimentará un menor nivel a egreso, partiendo de la base de que el nivel de ingreso es objetivamente menor o inexistente.

Asimismo, cabe destacar que el aumento del nivel de idiomas al egreso se está tratando de solventar con el cambio del plan de estudios, que otorga mayor importancia y continuidad a los idiomas de inglés, francés y alemán turístico.

**Comentario de ACPUA:**

**PUNTOS DÉBILES:** Baja tasa de respuesta de los diferentes colectivos en los cuestionarios de satisfacción.

**Respuesta:**

Tal y como se ha evidenciado en el apartado inicial de este documento, se consideraría más preciso especificar la Baja tasa de respuesta en la encuesta específica de *-Satisfacción de los estudiantes con la titulación-*.

**B) OTROS ASPECTOS**

**Comentario de ACPUA:**

**CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC).** "Tal y como se recogía en el informe anterior de la renovación de la acreditación y en el apartado de «mejoras pendientes» del último informe de seguimiento, sigue pendiente lograr la mejora en los índices de participación del estudiantado y del profesorado en las encuestas de satisfacción"

**Respuesta:**

Como se ha justificado en el primer apartado, se consideraría más preciso especificar la necesidad de mejorar en el aumento de la participación y la implicación en la encuesta específica de *-Satisfacción de los estudiantes con la titulación-*.



**Comentario de ACPUA:**

**CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO.** "La reducción del número de profesores/as desde el curso 2014/15 hasta el 2019/20, pasando de 15 a 12, está incrementando la carga horaria del mismo. Se constata que la dedicación del profesorado se establece en 23 horas lectivas a la semana, no debiendo superar las 8 horas de clase a la semana."

**Respuesta:**

Resulta necesario matizar que, aunque es cierto que ha disminuido el número de profesores, también lo ha hecho el número de estudiantes, con el correspondiente descenso del número de estudiantes equivalente a 60 ECTS por profesor, a lo que se une la desaparición del Curso de Adaptación al Grado. Todo ello implica una menor carga de tareas docentes, tal como figura en la siguiente tabla:

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
<b>Nº alumnos</b>	280	256	257	238	216	214
<b>Equivalencia nº alumnos con 60 ECTS</b>	224,55	225,85	234,25	212,53	204,52	203,03
<b>Profesores existentes</b>	15	13	11	11	11	11
<b>Equivalencia nº alumnos con 60 ECTS / Profesor</b>	14,97	17,38	21,29	19,32	18,59	18,45

Además, se trata de un centro adscrito que tiene la obligación de autofinanciarse y la relación laboral está regulada por el convenio correspondiente, que estable una jornada laboral para el personal docente de 38 horas semanales, de las que 23 serán lectivas, y la entidad propietaria en aras a la calidad docente pretende conseguir que las horas de docencia no superen las 12 horas semanales. El objetivo de no superar las 8 horas semanales con los ingresos de matrícula actuales no es viable económicamente. Sin embargo, dicha proyección de 8 horas semanales se conseguirá previsiblemente con la extinción del plan de estudios 445 y el equilibrio y mejor equidistribución por ramas del conocimiento y docentes que supondrá el nuevo plan de estudios 616.

En Zaragoza, a 30 de junio de 2021

Director del centro