

## Informe autoevaluación: 4314170 - Máster Universitario en Dirección Internacional del Turismo

### DATOS DEL TÍTULO

<b>Número de Expediente (RUCT):</b>	4314170
<b>Denominación Título:</b>	Máster Universitario en Dirección Internacional del Turismo
<b>Fecha de verificación inicial:</b>	25-09-2013
<b>Fecha de última modificación aprobada de la memoria:</b>	13-09-2016
<b>Universidad responsable:</b>	Universidad Rey Juan Carlos
<b>Universidades participantes:</b>	Universidad Rey Juan Carlos
<b>Centro en el que se imparte:</b>	Escuela de Postgrado - Vicalvaro
<b>Nº de créditos:</b>	60
<b>Idioma:</b>	Español Inglés
<b>Modalidad:</b>	Presencial

### **INTRODUCCIÓN.- La redacción de este apartado se realizará conforme a las indicaciones señaladas en la Guía de evaluación para la renovación de la acreditación: :**

Como evolución histórica, la Universidad Rey Juan Carlos presentó en 2007 el (6039) Máster Oficial en Dirección Turística Internacional (120 créditos) de acuerdo al Real Decreto 56/2005, que posteriormente fue adaptado al Real Decreto 1393/2007 y verificado en enero de 2009 como (6071) Máster Universitario en Dirección Turística Internacional (120 créditos). El Máster se configura como una respuesta a la creciente demanda de profesionales y emprendedores cualificados para el sector del turismo y del ocio, contribuyendo a reforzar el potencial competitivo de este sector, y en ese sentido se justifica el interés académico, científico y profesional del Título.

El Máster viene avalado y ofertado desde entonces, curso 2007/2008, funcionando con pleno éxito, primero como Máster Oficial (2007-2009) y después como Máster Universitario (2009-2013). Su principal característica es la INTERNACIONALIDAD que reza en su nombre, que viene plasmada en los muchos convenios internacionales, algunos de doble titulación, firmados por la Universidad Rey Juan Carlos y ligados al Máster.

El Máster ha estado ligado al prestigioso European Tourism Management Máster (ETM), respaldado a su vez por XXV ediciones, primero en la Escuela Oficial de Turismo y después en la Universidad Rey Juan Carlos, primero como Título Propio y desde 2007 formando parte del Máster en Dirección Turística Internacional. El ETM ha sido sustituido, desde el curso 2012-2013, por el INTERNATIONAL TOURISM MANAGEMENT NETWORK (ITMN) que pretende ampliar el número de universidades

participantes y no reducirse sólo a las europeas. Han sido las Universidades Rey Juan Carlos y Université de Savoie, Chambéry (Francia) las que han liderado y las primeras en incorporarse a la nueva red ITMN, a la que ya se han adherido la Università di Milano-Bicocca, Italia, y Heilbronn University, Alemania con las que se han firmado acuerdos de doble titulación.

Además de los convenios citados, la Universidad Rey Juan Carlos tiene otro convenio de doble titulación con con Groupe Ecole Supérieure de Commerce de Troyes Groupe ESC Troyes, que forma parte de "les Grandes Ecoles de Management" en Francia, de similares características.

Con estos convenios el estudiante cursa un semestre del Máster en la universidad de destino, obteniendo dos diplomas, el de la Universidad Rey Juan Carlos y el de la universidad de destino (Savoie, Milano-Bicocca, Heilbronn y Troyes). En estas universidades las clases se imparten en inglés. En reciprocidad, la Universidad Rey Juan recibe alumnos procedentes de estas universidades durante un semestre.

Desde Enero 2013, el Máster se denomina "Dirección Internacional del Turismo" y consta de 60 créditos que se desarrollan en un curso académico, de forma que las asignaturas que conforman los primeros 24 créditos (Fundamentos) tienen carácter obligatorio. La especialidad está formado por 18 créditos optativos. El Trabajo Fin de Máster (TFM) y las Prácticas Externas se pueden realizar a lo largo de todo el año. El estudiante deberá optar por uno de los dos módulos optativos (módulo II o módulo III). Cada uno de los módulos de especialidad constituyen los dos itinerarios ofertados: Dirección de empresas turísticas y Planificación de destinos turísticos. Este último módulo incluye el módulo UNESCO, que integra, de manera pluridisciplinar y a lo largo de todas las asignaturas, temas y seminarios cuyo objetivo es la "Gestión Turística de los Sitios Patrimonio de la Humanidad". El módulo UNESCO forma parte de la Red UNITWIN de Universidades y Cátedras UNESCO sobre "Turismo, Cultura y Desarrollo".

La materia denominada "Casos de estudio sobre sitios y ciudades Patrimonio de la Humanidad" está integrada por un conjunto de seminarios sobre: gestión, interpretación, marketing e imagen publicitaria de sitios y ciudades Patrimonio de la Humanidad, que complementan al resto de las asignaturas del módulo III.

Por otro lado, el Máster Universitario en Dirección Internacional del Turismo está integrado en la Red Interuniversitaria de Posgrado en Turismo (REDINTUR), formada por 21 universidades con estudios de posgrado en turismo, que ha sido calificada en el Plan Nacional de Turismo 2012-2015 del Ministerio de Energía, Industria y Turismo, dentro del apartado de Talento y Emprendeduría como una fortaleza, destacando su funcionamiento y programas formativos en turismo (Ver: <http://www.red-intur.org/>).

A su vez, desde Junio 2016 la dirección del máster ha cambiado, pasando de la Profesora Catalina Vacas Guerrero al profesor Javier de Esteban Curiel. Asimismo, desde el curso 2016-17, el máster se ofrece tanto en español "Dirección Internacional del Turismo", como en inglés "International Tourism Management", habiendo dos grupos al respecto con el mismo plan de estudios y la memoria modificada y aceptada.

Por último, entre las recomendaciones planteadas por la Fundación para el Conocimiento del último informe sobre la modificación del plan de estudios (inclusión del itinerario completamente en inglés) del 13 de septiembre de 2016, se debe asegurar que los estudiantes de este itinerario realicen sus prácticas en inglés en alguna empresa o institución. Esta recomendación será objeto de especial atención durante el seguimiento y la renovación de la acreditación. Al ser este el primer año académico 2016-17 de implantación del módulo en inglés, el máster todavía no dispone de perspectiva en este sentido.

## DIMENSIÓN 1. La gestión del título

### Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

#### 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 se aplica adecuadamente la normativa académica.:

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

##### Justificación de la valoración:

La implantación del plan de estudios y la organización del programa están basadas en función de las competencias básicas y generales del título, permitiendo una argumentación en la toma de decisiones turísticas tanto a nivel empresarial como organizacional. El tamaño del grupo es manejable para unos estudios de máster, con 32 alumnos en la versión de castellano + 7 alumnos Erasmus (Italia, Francia) (EV1.1.1, EV1.1.2); y de 32 alumnos en la versión en inglés (EV1.1.3).

En cuanto a las prácticas externas con un total de 6 ECTS, los alumnos han valorado muy positivamente la realización de las mismas (más de 7000 empresas colaboradoras), así como la gestión administrativa del Tutor Externo con el Tutor Académico.

Este año académico, se ha realizado una sesión informativa el 5 de Octubre a las 16h en el campus de Argüelles, con la Coordinadora de la Unidad de Prácticas Externas (UPE) de la URJC, D<sup>a</sup>. Mari Paz Matesanz, donde se explicó el procedimiento de solicitud y evaluación de las prácticas (EV1.1.4)

Respecto a la normativa de permanencia, los/as alumnos/as podrán solicitar la anulación total de su matrícula de Máster, sin que sea necesario justificar o documentar su petición, hasta el 15 de noviembre del año académico en curso. La concesión de la anulación total de la matrícula no conlleva la devolución del importe abonado por el/la alumno/a si no cumple las condiciones reguladas en el Reglamento de Devolución de Tasas Académicas de la Universidad Rey Juan Carlos. En el año académico 2016-17, se ha recibido y aceptado sólo una solicitud para permanecer en sus estudios del Máster Universitario "Dirección Internacional del Turismo" en el año académico 2016-17, matriculándose en las asignaturas pendientes para poder alcanzar un total de 60ECTS del programa del Master. El motivo argumentado era la enfermedad por parte de su madre, a la cual la alumna ha tenido que atender durante los últimos años (EV1.1.5).

Para el procedimiento de Reconocimiento de Créditos de másteres universitarios se realiza a través de la plataforma habilitada por la universidad, donde el alumno puede grabar sus solicitudes de reconocimientos de créditos, y adjuntar la documentación precisa en la aplicación, sin necesidad de hacérselo llegar a usted a través de Registro. Una vez que el alumno haya grabado su solicitud, el Director estudiará y tramitará la solicitud del alumno, y una vez que finalice el trámite, desde la Escuela de Másteres Oficiales se procederá a aceptar o denegar de forma definitiva la solicitud del alumno. Para el año académico 2016-17, no se ha recibido ninguna petición al respecto.

#### 1.2. 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: El estándar para este criterio se logra completamente.

##### Justificación de la valoración:

El máster realiza reuniones periódicas de coordinación vertical (entre la Dirección y los profesores del máster) (EV1.2.1, EV1.2.2), así como entre los mismos profesores para evitar el solapamiento de contenidos en las asignaturas (coordinación horizontal) (EV1.2.3)

Desde el curso 2016-17, el máster se imparte íntegramente en nuevo Campus de Quintana de la URJC, con un itinerario completamente en castellano (Dirección Internacional del Turismo) y otro completamente en inglés (International Tourism Management). Ambos programas son milimétricamente iguales en duración, asignaturas y contenidos. De este modo, se ha enviado un email a todos los profesores tanto en castellano como inglés para la coordinación entre ellos de las Guías Docentes/Teaching Guides, en base a los programas en castellano que se llevan impartiendo con anterioridad (EV1.2.4). Respecto a las Prácticas del máster, todas se coordinan desde la Unidad de Prácticas Externas de las URJC, siendo esta Unidad quien gestiona la firma de los convenios con las empresas para que las prácticas permitan a los estudiantes adquirir las competencias correspondientes. Igualmente, desde la Dirección del máster se han abierto nuevos convenios de prácticas con empresas turísticas con el fin de seguir ofreciendo más posibilidades a los estudiantes. En este sentido, se ha creado un servicio para centralizar las prácticas a realizar por los alumnos de Grado y Máster en la Unidad de Prácticas Externas (UPE), cuya misión es articular un sistema que se ajuste a las nuevas exigencias derivadas de la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior de dichas titulaciones, a través de una estrecha colaboración entre la Universidad y la Empresa, sistematizada a través de la UPE. Mediante esta Unidad, se facilita a los estudiantes del máster la realización de prácticas responsables y de calidad que, en todo momento, fomenten la formación práctica y el desarrollo profesional. El Máster ha heredado la colaboración con más de

trescientas empresas e instituciones del sector turístico que tenía históricamente la Escuela Oficial de Turismo, incorporada a la Universidad Rey Juan Carlos en el año 2000, a los que hay que sumar nuevos convenios firmados en los últimos años (entidades, organismos públicos y privados) (EV1.2.5). Entre las últimas Prácticas, se adjunta hoja de Excel con algunas de las empresas donde los alumnos han realizado su instrucción en el año 2015-16 (EV1.2.6).

Respecto al programa de estudiantes de movilidad internacional Erasmus, el master cuenta con mecanismos informativos para dar a conocer las opciones de estancias internacionales en el Máster, así como la posibilidad de Doble Grado con las universidades con convenios firmados (EV1.2.7)

Por último, este año 2016-17 se ha organizado una jornada de acogida "Meet & Greet" para todos los alumnos del master, con el fin de introducirles en los principales aspectos de organización docente, administrativa y de instalaciones del curso (EV1.2.8).

### **1.3. 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.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

El perfil del estudiante, en ambos masters (castellano e inglés) es el de una persona con titulación universitaria que tenga interés por la investigación aplicada y por la gestión en el campo del turismo. Tendrán acceso al "Máster en Dirección Internacional del Turismo" y "Master International Tourism Management" preferentemente los candidatos que estén en posesión del título de Graduado en Turismo o de otro en los ámbitos de conocimiento en ciencias económicas, sociales, jurídicas y humanas.

Desde el año 2016-17, los criterios de valoración de méritos que aparecen en la memoria de verificación siguen la siguiente ponderación correspondiente (EV1.3.1; EV1.3.2; EV1.3.3; EV1.3.4):

- Expediente académico (50%)
- Nivel de conocimiento de la lengua inglesa (nivel mínimo B2) (20%)
- Experiencia profesional en turismo. (20%)
- Formación especializada en turismo (10%)

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

La medida de evaluación correspondiente al criterio 1 sobre organización y desarrollo del máster corresponde con unos estándares adecuados. La división de funciones de cada una de las partes de la estructura del máster (Dirección, Profesorado, Apoyo Personal de Servicios del Rectorado y de la Escuela de Másters Oficiales) siguen los cauces normales para un correcto funcionamiento del título.

## **Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

### **2.1. La universidad pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título y sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

Este máster ofrece información detallada a través de la web de la URJC, como universidad responsable. Como evidencia EV2.1.1 se adjunta el link a esta web, tanto en su versión en castellano, como inglés:

<https://www.urjc.es/estudios/master/900-direccion-internacional-del-turismo>

<https://www.urjc.es/estudios/master/1934-international-tourism-management>

En ambas páginas se especifica a los estudiantes potenciales y matriculados, así como a otros grupos de interés (profesores, personal de administración y servicios, egresados, evaluadores, etc.) una amplia información sobre el mismo, actualizada antes del inicio del curso, que incluye:

- Información básica del título (centro, lugar, modalidad, orientación, competencias, profesión, perfil de ingreso, complementos de formación, créditos, duración, precio, dirección, contacto), así como de las vías de acceso, los procedimientos de admisión y matrícula, la estructura del plan de estudios, incluyendo las Guías Docentes/Teaching Guides (con competencias, programa, bibliografía, actividades formativas y sistemas de evaluación) de todas las asignaturas y la normativa de la universidad aplicada al Máster.

- El calendario lectivo y el horario de asignaturas del curso en vigor, aulas de impartición así como información detallada de los docentes responsables de las asignaturas y los recursos materiales disponibles en el Máster.
- Información sobre la Unidad de Prácticas Externas coordinadora de las Prácticas Externas (PE) desarrolladas como asignatura obligatoria del Máster, así como normativa, evaluación y formularios de informes finales de las PE.
- Universidades europeas para el programa de Doble Diploma: Université de Savoie, Chambéry (Francia); Università degli Studi di Milano-Bicocca (Italia); Groupe Ecole Supérieure de Commerce de Troyes (Francia); Heilbronn University (Alemania), CATEDRA UNESCO - RED UNITWIN
- Información detallada sobre el Sistema de Garantía de Calidad del Máster, incluyendo documentación completa sobre dicho sistema interno, la composición actualizada de la comisión, informes anuales de seguimiento de los resultados del Máster, plan de recogida de información con informe anual de indicadores y acciones de mejora puestas en marcha.
- La documentación relativa a los procesos de verificación y renovación del título, inscripción en el RUCT y los resultados, por curso académico, obtenidos en el seguimiento del Máster.

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

##### **Justificación de la valoración:**

La medida de evaluación correspondiente al criterio 2 sobre información y transparencia del Máster se cumple de forma completa. La URJC a través de la página web oficial del Máster facilita a los estudiantes potenciales, a los estudiantes matriculados y al resto de grupos de interés, una amplia información relativa a las características básicas del título y las Guías Docentes/Teaching Guides de las asignaturas, así como la información sobre horarios, aulas, etc. del curso corriente.

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

#### **3.1. El SIGC implementado y revisado periódicamente garantiza la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz del título, en especial de los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

##### **Justificación de la valoración:**

La URJC ha establecido e implementado un sistema de garantía interna de calidad que asegura, de forma eficaz, la mejora continua de los títulos impartidos en la URJC, como se puede comprobar en la EV3.1.1 (disponible también en la página Web del Máster:

<https://www.urjc.es/estudios/master/900-direccion-internacional-del-turismo#garantía-de-calidad>

El sistema de garantía interna de calidad consta, como se detalla en EV3.1.1

- Comité de Calidad de la URJC (CC)
- Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC)
- Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (CGT)

En la EV3.1.1 se detalla los miembros, funciones y normas de funcionamiento del Comité y las dos comisiones mencionadas.

En el caso del Título de Máster en "Dirección Internacional del Turismo", la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación se renovó el 11 de Noviembre de 2016, con la nueva Dirección del Máster (EV3.1.2) asumiendo las siguientes funciones:

- Supervisar la aplicación de los planes de estudio, en particular la impartición de los contenidos, la realización de las distintas acciones formativas propuestas y la evaluación de contenidos y competencias.
- Apoyar en la organización de la ordenación académica de cada curso.
- Comprobar que las guías docentes de las asignaturas están publicadas antes de que comience el curso académico.
- Decidir, del catálogo de indicadores de calidad propuestos por el Comité de Calidad de la Universidad, cuáles van a ser utilizados para asegurar la calidad de la titulación, incluyendo como mínimo, aquellos requeridos por ANECA en el proceso de verificación de la titulación.
- Supervisar las acciones de mejora propuestas, una vez que hayan sido aceptadas por Consejo de Gobierno, en relación al plan de estudios.
- Proponer, si fuese necesario, reformas en los planes de estudios, para su consideración por la Junta de Centro y Consejo de Gobierno.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación se reúne en la actualidad, al menos, dos veces al año, según se indica en la normas de funcionamiento de la comisión (EV3.1.1).

En las EV3.1.3 y EV3.1.4 se recogen el resumen del informe de resultados del Máster de la Comisión de Garantía de Calidad del curso 14-15 y 15-16 (Memoria de Seguimiento). Este informe recoge los principales resultados del Máster para este curso y las acciones de mejora propuestas (EV3.1.5) y se encuentra disponible en la página Web de la universidad responsable del título.

<https://www.urjc.es/estudios/master/900-direccion-internacional-del-turismo#plan-general-de-recogida-de-la-información>

La Comisión de Garantía de Calidad actual está compuesta por el Director del Máster como Presidente, una Secretaria como representante de profesorado que imparte docencia en el título, un representante de los alumnos del Máster, un representante del PAS y un experto externo relacionado con la titulación, como se recoge en la evidencia EV3.1.6.

### **3.2. El SIGC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

El SIGC dispone de procedimientos de recogida de información para la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en los siguientes aspectos: análisis de la inserción laboral de los egresados, satisfacción con la formación recibida de los estudiantes, satisfacción del personal académico y de administración/servicios, sugerencias y reclamaciones, así como la difusión de los resultados de calidad docente en la página Web (EV3.1.1).

Además, el Máster cuenta con el Certificado del Programa Docencia de Evaluación del profesorado (EV4.2.2)

### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3. SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC):**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

La medida de evaluación correspondiente al criterio 3 sobre el SIGC del Máster se cumple de manera correcta. La recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión del título se realiza a nivel institucional en acorde con las diferentes estructuras (Comité de Calidad de la URJC (CC); Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC); Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (CGT)) que permiten canalizar y articular la mejora de la dinámica del máster.

## **DIMENSIÓN 2. Recursos**

### **Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO**

#### **4.1. El personal académico del título es suficiente y reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.:**

A: El estándar para este criterio se logra completamente y además existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y que se indican en el presente Informe.

#### **Justificación de la valoración:**

La relación de profesores tanto en el itinerario en castellano como en inglés, se puede consultar en los siguientes documentos adjuntos (EV4.1.1 y EV4.1.2) que aparecen en las páginas webs oficiales del máster de la URJC,

#### **Experiencia docente**

El 70% de los profesores lo fueron de la antigua Escuela Oficial de Turismo (EOT), creada en 1963, primer y único centro de España que emitía títulos oficiales de turismo, por lo que cuentan con una dilatada experiencia en turismo, y han sido directivos, consultores y autores de los primeros manuales sobre turismo que se publicaron en nuestro país. La EOT se incorporó a la URJC el 1 de enero de 2000.

Han colaborado y/o dirigido posgrados impartidos en la URJC y en otras universidades y escuelas de negocio, a título de ejemplo: Máster sobre Gestión Turística y del Ocio (EOI); Máster en Dirección de Negocios Turísticos Universidad Pontificia de Comillas (ICADE); Máster en Dirección Turística (Universidad de Alicante); Curso Superior de Gerencia y Dirección Hotelera (Universidad

Politécnica de Madrid); Curso de Planificación Turística y Desarrollo Sustentable (Universidad del Caribe, Cancún, México); Máster en Administración de Empresas de Turismo y Ocio (Universidad Politécnica de Madrid); Máster en Organización de Centros y Servicios Deportivos y Máster en Gestión de Campos de Golf (Universidad Europea de Madrid); Curso Superior de hoteles con carácter (Universidad Europea de Madrid).

Han impartido cursos y seminarios en diversas instituciones, entre ellos: Patrimonio Nacional: Dirección y/o coordinación de cursos de formación al personal con responsabilidades en el turismo en el ámbito nacional; Dirección e impartición de los planes de formación comerciales para las siguientes empresas y organismo a: Grupo Marsans Vie, Wagons Lits Hoteles Asociados Independientes (HAI), Hotel la Bobadilla (Granada), Paradores de Turismo, Federación Española de Hoteles, Green Hoteles, Hoteles Tryp (España, Cuba y Túnez), Hoteles Santos, Asociación Profesional de Guías de Turismo (APIT), Asociación Española de Profesionales del Turismo (AEPT) Unión Nacional de AAVV (UNAV), Federación Española De Hoteles, Hotel Las Dunas Estepona, Hotel Marbella Club, Hotel Puente Romano, Hotel Torrequebrada y Casino Torrequebrada, Grupo Arturo Cantoblanco; Curso de Planificación Turística (Consortio Dominicano de Competitividad Turística); Curso en Gestión de Políticas Públicas en Materia de Turismo (Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP); Organización Mundial De Turismo: Programa TedQual Volunteeres, etc.

Han sido profesores invitados en distintas universidades nacionales e internacionales (Alicante, Nebrija, Alicante, La Coruña, Málaga, Autónoma de Madrid, Complutense de Madrid, Universidad Pontificia de Comillas (ICADE), Universidad Politécnica de Madrid, Universidad Internacional Menéndez Pelayo de Santander, Instituto Universitario Ortega y Gasset de Madrid, universidades de Alemania, Austria, Italia, Brasil, Chile, Ecuador, México, República Dominicana, Instituto Brasileño de Educación (IBRAE), Universidad de Nueva York, Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia, entre otras).

#### Experiencia profesional

Entre las actividades profesionales que realizan o han realizado destacan: Director Regional de las Américas en Organización Mundial del Turismo (OMT); Vicepresidente Relaciones Institucionales RCI (Grupo Wyndham); Director General para Europa Occidental Grupo RCI; Subdirector General Pullmantur; Directora del Madrid Convention Bureau; Directora de Promoción de Turismo del Patronato Municipal de Turismo del Ayuntamiento de Madrid; Director y Gerente de Price Waterhouse (PW, Marketing Consulting Group, responsable de Hoteles, Turismo y Ocio); Gerente de Marketing de Sodican; Auditor Internacional de UNWTO.THEMIS FOUNDATION; etc.

#### Consultoría turística en empresas y destinos turísticos

Han desarrollado su actividad profesional en el ámbito de la consultoría turística en proyectos de planificación estratégica y competitividad de destinos, entre los que destacan:

Expertos en Patrimonio y Turismo contratada por el M<sup>o</sup> de Economía de Chile; Coordinación y primera redacción del Plan Director para la ciudad de Valparaíso, ciudad Patrimonio de la Humanidad; Consultora Internacional del BID para misiones en Latinoamérica; Planes Estratégicos de Turismo de Asón -Agüera y Campoo - Los Valles (Cantabria), Gobierno de Cantabria; Plan Estratégico Turístico Municipal de San Vicente de la Barquera (Cantabria); Plan Estratégico de Desarrollo y Ordenación Turística de Cantabria. Gobierno de Cantabria; Diagnóstico y Plan de Mejora de la Calidad de Servicio en los campos de golf; Plan de Desarrollo Turístico de Águilas- Mazarrón (Murcia). Secretaría General de Turismo; Plan de Desarrollo Turístico de la Campiña Sur (Badajoz). etc.

Consultoría para las siguientes empresas y organismos: Viajes Ecuador, Renfe, Hotel Plaza, Asociación Española de Directores de Hotel, Fundación Wellington, Corporación de Turismo de Venezuela, Biosfera en Salvador de Bahia (Brasil) Asociación Española de Agencias de Viajes (Madrid y Valencia) Patronato Municipal de Turismo de Orense, Ayuntamientos de Almería, Toledo, Vera, Adra (Almería) y Aracena (Huelva), Centro de Turismo de Valencia de la Conselleria de Turismo, Dirección General de Turismo de Cantabria Dirección General de Calidad, Innovación y Prospectiva Turística de la Junta de Andalucía; Consultora de Marketing. Trabajando con cuentas como Barceló Hotels & Resorts o Sol Meliá; etc.

#### Experiencia investigadora

Participación en programas nacionales y europeos de investigación e IP de varios proyectos nacionales. Destacamos: Instituto de la Mujer: Proyecto: Mujer y Techo de Cristal en el Sector Turístico; Ministerio de Ciencia e Innovación. Programa Innacto, 2010-2012: Proyecto: REDTUR. Red de Inteligencia e Innovación en Turismo; Universidad Rey Juan Carlos: Proyecto: Evaluación de competencias transversales: definición de fases, agentes, indicadores y rúbricas en materias de carácter obligatorio; Ayuntamiento de Aranjuez/UCM: Proyecto: Estudio para la Creación de una Entidad Público-privada de Gestión del Turismo en Aranjuez (Madrid); Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (UNWTO): Plan de Gobernanza para el

desarrollo del turismo en la región Interandina del Ecuador y Proyecto Comtur, Competitividad de Destinos Turísticos; Proyecto. Análisis de Metodologías para la Elaboración de Políticas Turísticas en Europa; Patronato de Turismo del Ayuntamiento de Madrid; Estudio del Turismo de la Ciudad de Madrid; Conserjería de Economía e Innovación Tecnológica de la CAM: Proyecto Prospectiva Madrid 2015; Chias Marketing Brasil - Iber Geo Consulting/Banco Interamericano de Desarrollo; Proyecto: Plan de Marketing Turístico para el Estado de Ceara. Programa Prodetur\_Ne; Fundación Ulysses-Agencia Española de Cooperación Internacionalal Desarrollo (AECID): Proyecto: Evaluación Externa del Proyecto Desarrollo y Fortalecimiento del Turismo Rural en el Perú (Turural Peru); etc.

#### Publicaciones

Son autores de libros, algunos declarados "Libro de Interés Turístico Nacional"; capítulos de libros; artículos en revistas; ponencias en foros, seminarios, y congresos nacionales e internacionales sobre gestión turística. Destacamos: Publicaciones de escultura medieval y del renacimiento desde, algunas traducidas al inglés; publicaciones pioneras en España y Chile sobre Turismo cultural, algunas traducidas al inglés.; "Turismo e Historia: formación e información en el turismo. Un estado de la cuestión", Revista de análisis turístico; Análisis del turismo arqueológico en España. Un estado de la cuestión, Revista de Estudios Turísticos; Las salinas y la sal de interior en la historia: economía, medioambiente y sociedad. Inland salt works and salt history: economy, environment and society, Universidad Rey Juan Carlos. Dykinson; "La posada de Miaccum de Collado Mediano, patrimonio histórico, cultural y turístico de la Sierra Oeste de Madrid", Utopía. Revista de Ciencias Sociales; "Une nouvelle approche de Pline sur le sel et l'eau salée", Sel, eau et forêt, hier et aujourd'hui. Annales Littéraires de Besançon; Viajes en el Mediterráneo antiguo, Madrid, Ramón Areces; "Ciudades romanas como atractivos turísticos patrimoniales. Análisis, modelo y propuestas", Annals of Tourism Research en español; etc.

El personal académico que impartirá la docencia en el máster en castellano "Dirección Internacional del Turismo" curso 2016-17, lo componen 34 profesores para 21 asignaturas. El 67,65% del profesorado son Doctores con 49 quinquenios de docencia y 10 sexenios de investigación. Estos profesores poseen una experiencia docente en la universidad que oscila entre los 5 y 32 años. La experiencia investigadora es también elevada pues han producido más de 100 artículos en revistas indexadas y han dirigido más de 20 tesis doctorales (EV4.1.1).

Mientras, el personal académico que impartirá la docencia en el máster en inglés "International Tourism Management", lo componen 28 profesores para 21 asignaturas. El 60,71% del profesorado son Doctores con 18 quinquenios de docencia y 7 sexenios de investigación. Estos profesores poseen una experiencia docente en la universidad que oscila entre los 4 y 32 años. La experiencia investigadora es también elevada pues han producido más de 100 artículos en revistas indexadas y han dirigido más de 20 tesis doctorales. Como se ha comentado anteriormente, todos los profesores tienen un nivel acreditado de C1 para poder impartir las clases en inglés (de esta manera, en el master en inglés hay más Profesores Externos, con el fin de asegurar un nivel alto de inglés, en paralelo con los contenidos de cada asignatura) (EV4.1.2).

---

#### **4.2. (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.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

##### **Justificación de la valoración:**

El equipo docente del Máster en castellano reúne un total 34 tramos de docencia reconocidos por el programa DOCENTIA, lo que constituye un indicador de la calidad docente del claustro de profesores, acreditado por un sistema de externo de control (EV4.2.1, EV4.2.2, EV4.2.3). Entre las recomendaciones realizadas por ACAP (EV4.2.3), se ha repartido en este curso 2016-17 entre los alumnos un cuestionario de evaluación del profesorado tanto en castellano como inglés, con unos criterios más cualitativos de medición (EV4.2.4, EV4.2.5).

---

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

##### **Justificación de la valoración:**

La medida de evaluación correspondiente al criterio 4 sobre el personal académico se cumple de forma completa con un claustro docente preparado tanto a nivel profesional como investigador. A su vez, se han tenido en cuenta las recomendaciones definidas en los informes de verificación para consolidar la mejora de cualificación docente e investigadora del profesorado.

---

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

#### **5.1. El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y los servicios de orientación**

**académica y profesional soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y facilitan la incorporación al mercado laboral.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

**Justificación de la valoración:**

La promoción de la oferta de los programas de másters se realiza a través del personal de apoyo y de las redes de comunicación que utiliza la Universidad Rey Juan Carlos habitualmente: publicidad, emails, notas de prensa, página Web de la Universidad ([www.urjc.es](http://www.urjc.es)), asistencia a diversas ferias de educación, visitas a centros públicos, etc. Igualmente, el servicio de orientación académica y profesional se centraliza a través del personal de apoyo institucional de la URJC (EV5.1.1).

La preinscripción y matrícula del master se abre en periodos determinados por la universidad y gestiona tal y se canaliza a través de una aplicación informática online.

El Portal de Servicios y Aula Virtual son los instrumentos online que dispone el alumno para los procesos administrativos y docentes del desarrollo de las diferentes etapas del máster. A su vez, desde la Dirección del Máster, se ha habilitado una cuenta de Facebook y Twitter donde se informa sobre la dinámica del máster así como de las actividades de orientación académica y profesional para su inserción en el mercado laboral:

<https://www.facebook.com/URJCMasterInternationalTourism/>

<https://twitter.com/master2016itm>

En lo que se refiere a administración y servicios, la organización del Máster se apoya principalmente en los servicios de la Escuela de Másters Oficiales, a nivel de Rectorado, la cuales gestiona los procesos de admisión y matriculación, de acreditación, modificación y revisión del título, además de tramitar las solicitudes del Título de Máster de los egresados (EV5.1.2). Esta organización se basa en virtud del Acuerdo de 28 de abril de 2015, del Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos, por la que se aprueba la creación de la Escuela de Internacional de Postgrado (Másters Universitarios) y la Escuela de Másters Oficiales de la Universidad Rey Juan Carlos, y el informe favorable del Consejo Social de la Universidad se propone la aprobación de un Reglamento para regular dicha Escuela. En dicho Reglamento, aprobado el 25 de septiembre de 2015, se establece en su artículo 2, apartado a, que La Escuela Internacional de Postgrado de la Universidad Rey Juan Carlos tiene como cometido la gestión académica y administrativa de los estudios de máster universitarios impartidos por la Universidad Rey Juan Carlos, bien como única responsable o bien en colaboración con otras universidades o entidades nacionales o extranjeras, conducentes a la obtención de los títulos oficiales de Másteres Universitarios.

Asimismo, el Programa de inserción laboral de la Oficina de Egresados está dirigido a egresados de la URJC que hayan obtenido el título en los tres últimos años. Con este programa se apoya y orienta, mejorando la empleabilidad y favoreciendo la inserción laboral. El programa cuenta con un Observatorio de seguimiento de inserción laboral y trayectoria profesional de los egresados, que realiza estudios de inserción profesional, sobre el mercado laboral y de calificaciones profesionales y su relación con los títulos y empresas o instituciones demandantes:

<https://www.urjc.es/alumni-web/insercion-laboral>

La asignatura de Prácticas Externas obligatoria de 6ECTS está coordinada por la Unidad de Prácticas Externas UPE, con la Dirección del Máster estableciendo nuevos convenios de prácticas con empresas del sector para la inserción de los estudiantes en el mundo laboral, como se ha comentado anteriormente en el punto 1.2 del informe (EV1.2.5, EV1.2.6).

Respecto al programa de estudiantes de movilidad internacional Erasmus, se realizan sesiones informativas para dar a conocer las opciones de estancias internacionales en el Máster, así como la posibilidad de Doble Grado con las universidades con convenios firmados (EV1.2.7)

---

**5.2. Los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, talleres y espacios experimentales, bibliotecas, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

**Justificación de la valoración:**

El equipamiento de los recursos materiales, aulas informáticas para las sesiones prácticas y demás infraestructuras de la Universidad para la dinámica docente es adecuado en relación con los dos grupos del máster, tanto en castellano como en inglés. Este año académico 2016-17 se han trasladado ambos másters a la nueva sede de la URJC en la Calle Quintana y se están articulando a nivel institucional las solicitudes realizadas en la reunión de la CGCT del 4 de noviembre de 2016 (respecto a sala de estudios, servicio de préstamo de libros intercampus y la colocación de mesas en lugar de sillas de paleta (EV3.1.2)

**5.3. En su caso, los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial disponen de las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas que permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.:**

N.P.

**Justificación de la valoración:**

Este Máster constituye un título de carácter presencial, sin embargo, a través de las plataformas correspondientes (Portal de Servicios, Aula Virtual), los alumnos tienen a su disposición el material docente y de apoyo utilizado por los profesores en el desarrollo de las diferentes asignaturas.

**5.4. 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 al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales y a los servicios de apoyo al título:**

N.P.

**Justificación de la valoración:**

El Máster no ha hecho efectivos los compromisos ni recibido recomendaciones relacionadas con el personal de apoyo que participa en las actividades formativas, los recursos materiales o los servicios de apoyo. El Máster, en todo caso, ha demostrado sus compromisos al respecto.

**VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

**Justificación de la valoración:**

La medida de evaluación correspondiente al criterio 5 sobre el personal de apoyo, recursos materiales y servicios se está cumpliendo satisfactoriamente. Las solicitudes de mejora planteadas en el CGCT se van cometiendo de manera paulatina y en función de los recursos institucionales generales de la Universidad.

### **DIMENSIÓN 3. Resultados**

#### **Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**6.1. Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados han permitido la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes y corresponden al nivel de la titulación especificados en el MECES.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

**Justificación de la valoración:**

Las actividades formativas, las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados para cada una de las asignaturas en ambos másters, tanto en castellano como inglés articulan la consecución de los resultados de aprendizaje de los estudiantes y que corresponden con los niveles de la titulación especificados en el MECES. Como se puede apreciar en la E6.1.1, el porcentaje de aprobados de estudiantes en la primera matrícula es bastante alto, normalmente con más del 90% de superación.

Respecto a los criterios de los TFM, se ha enviado en este curso 2016-17 a todos los alumnos los requisitos generales para el trabajo de investigación, siguiendo los principales bloques de cualquier máster universitario (EV6.1.2, EV6.1.3 y EV6.1.4)

En lo tocante a las opiniones de los estudiantes sobre la adecuación de las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados en cada una de las asignaturas que componen el plan de estudios, se consideran razonablemente adecuados (Apartado VALORACION DOCENTE MASTER EV6.1.5).

**VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

**Justificación de la valoración:**

La medida de evaluación correspondiente al criterio 6 sobre los resultados de aprendizaje se acometen de manera satisfactoria. En las Guías Docentes/Teaching Guides se recogen los detalles necesarios sobre programas, competencias, actividades formativas y métodos de evaluación de las asignaturas del máster.

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

### **7.1. La evolución de los principales datos e indicadores del título es adecuada con las previsiones del título y coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

Este Máster de "Dirección Internacional del Turismo"/International Tourism Management" está considerado entre los 5 mejores máster de turismo de toda España, según el ranking del periódico El Mundo para este último año 2016:

<http://www.elmundo.es/mejores-masters/>

El perfil del estudiante de nuevo ingreso que accede al máster, es principalmente es el previsto en la Memoria con un alumno de 24 años, Graduado en Turismo, habiendo también Graduados en Administración de Empresas y Graduados en Idiomas (todos con interés cierta experiencia en el sector turístico como campo profesional). En cuanto al país de procedencia, hay alumnos de España, China, Francia, Finlandia, Rumanía, Alemania, Rusia, Italia, Bélgica, Estonia, etc...creando un melting-pot cultural en el máster.

La tasa de rendimiento, presentación y de superación del máster (año 2015-16) es bastante alta como se puede comprobar en el desglose de asignaturas de EV1.3.4 (más del 90%).

La tasa de eficiencia del máster, esto es, la relación porcentual entre el nº total de créditos del plan de estudios en los que debieron haberse matriculado el conjunto de graduados de un determinado curso académico a lo largo de sus estudios y el nº total de créditos en los que realmente se matricularon, es una tanto compleja en este máster debido al desdoble de un elevado número de asignaturas optativas que caracteriza el plan de estudios del mismo. De este modo, se resume los principales indicadores de la tasa de abandono, tasa de eficiencia y tasa de graduación de los años 2013-14 y 2014-15 (EV7.1.1):

INDICADOR 2013-14 2014-15

DURACIÓN MEDIA (AÑOS) 1.62 1.65

TASA DE ABANDONO 26.32% 0%

TASA DE EFICIENCIA 100% 88.05%

TASA DE GRADUACION 68.42% 65.38%

---

### **7.2. La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

La satisfacción de los estudiantes del master con la valoración docente de las asignaturas es razonablemente alto, con unas medias que oscilan entre 3,10 y 4,48 sobre un total de 5 (EV7.2.1) para el curso 2015-16.

Respecto a la satisfacción con la organización de la enseñanza y los servicios disponible, los indicadores presentan resultados entre 2,70 y 3,30 sobre 5, lo que debe ser mejorable con las previsiones del máster (EV6.1.5).

Por otro lado, los datos obtenidos para la satisfacción con los espacios de docencia y estudio; recursos informáticos y tecnológicos; Aula Virtual; y la información disponible en la web, arrojan calificaciones entre 3 y 4,33 sobre 5, siendo resultados adecuados con la estructura general del máster (EV6.1.5).

En lo tocante al grado de satisfacción de los estudiantes con los procedimientos administrativos, atención recibida y satisfacción global, podemos decir que en general son resultados satisfactorios (entre 2,89 y 4 sobre 5) (EV6.1.5).

---

### **7.3. Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

#### **Justificación de la valoración:**

Los valores de la encuesta de satisfacción de los egresados del máster (año 2015-16) arrojan unas tasas adecuadas y previstas en el contexto laboral en el que nos encontramos actualmente (EV6.1.5):

- Tasa de actividad (Nº activos/población total) un año después de finalizar el 85,7%

- Tasa de empleo (Nº empleados/población total) un año después de finalizar el 57,1%

- Tasa de paro (Nº desempleados/Nº activos) un año después de finalizar el 33,3%

Resaltar, asimismo, que la mitad de los de titulados activos que mejoran su situación laboral con el Máster es del 50,0% (EV6.1.5). Algunos de los egresados luego continúan con los estudios de Cuarto Nivel y se inscriben en el Programa Interuniversitario de Doctorado en Turismo de la URJC. Muchos de los estudiantes extranjeros, regresan a sus países de origen por lo que el seguimiento de sus carreras profesionales son un poco más complejas de realizar a pesar de ser una encuesta

online. Además, a nivel institucional se cuenta con actuaciones de la URJC para facilitar y potenciar la inserción laboral de los estudiantes del master (EV7.3.1)

---

**VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

**Justificación de la valoración:**

La medida de evaluación del criterio 7 sobre el rendimiento y satisfacción del máster se desempeña de manera correcta. El perfil del estudiante es el previsto y definido en la Memoria del máster, y las tasas de satisfacción de los diferentes subcriterios son notables de manera general. Aquellas tasas con los rendimientos más bajos, se analizarán en las próximas reuniones de la CGCT para tomar acciones correctoras a los efectos oportunos (valores inferiores a 3 sobre 5).

---