

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

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

#### Antecedentes

La actividad turística se ha consolidado como una actividad estratégica de la economía española por su participación en el PIB y en el empleo, además de por su extraordinaria proyección e influencia en las pautas sociales y culturales de los españoles. Dada la relevancia de la actividad turística en España, el Máster en Dirección Internacional del Turismo se configuró desde el inicio (en otro formato en términos de extensión y contenidos) 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 programa, en sus versiones previas desde el curso 2007/2008, viene funcionando con pleno éxito, tanto como Máster Oficial (2007-2009) y después como Máster Universitario (2009-2013) y posteriormente en su doble modalidad Máster Universitario en Dirección Internacional del Turismo-International Tourism Management. Es importante mencionar que si bien el curso actual 2022.2023 está desarrollándose con normalidad, los cursos previos (2019.2020, 2020.2021 y 2021.2022) han sufrido los efectos de la situación sanitaria provocada por la COVID-19.

Durante los tres cursos previos al actual (2019.2020, 2020.2021 y 2021.2022), el programa académico permaneció impartiendo en modalidad presencial respetando en todo momento los protocolos sanitarios de la Comunidad de Madrid y los de la URJC. Sin embargo, esta situación tuvo cierta incidencia en el desarrollo del programa sobre todo afectando a la asignatura de prácticas externas, así como haciendo mella en la matriculación de estudiantes de nuevo ingreso. Eso ha sido provocado porque el sector turístico ha sido uno de los más golpeados por la COVID-19 y en España las empresas han recurrido a despidos temporales y cierres permanentes durante los mencionados cursos. En el curso 2020.2021 había sondeos que estimaban que el 80% de los profesionales del sector turístico estaba en ERTE, en su mayoría con una reducción completa de jornada. Esta situación provocó una disminución en la demanda del título y, además, que la oferta de prácticas en las empresas turísticas se viese drásticamente reducida.

#### Contenido del informe

En el presente documento se presentan los aspectos más significativos para la renovación de la acreditación del Título relacionados con:

1. **GESTIÓN DEL TÍTULO.** Se exponen la gestión y organización del plan de estudios (incluyendo el acceso y los mecanismos de coordinación docente); la transparencia y visibilidad del título en cuanto a la información que facilita sobre el mismo a los distintos agentes de interés; y la eficacia del Sistema de Garantía Interna de Calidad como instrumento para recoger información, analizarla, implementar acciones de mejora y realizar el oportuno seguimiento de estas.
2. **RECURSOS.** En el presente informe se expone un análisis sintético sobre la adecuación del personal académico y de los recursos

materiales, infraestructuras y servicios puestos a disposición de los estudiantes para garantizar la consecución de las competencias definidas por el título.

3. RESULTADOS. Se presentan los principales indicadores relacionados con los resultados del título y la evolución que éstos han tenido durante el desarrollo de este (resultados del aprendizaje; evolución de los diferentes indicadores de resultados académicos, profesionales \_empleabilidad\_ y personales \_satisfacción de la experiencia formativa).

## **DIMENSIÓN 1. La gestión del título**

### **Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO**

*EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA DISCIPLINA Y SE HA IMPLANTADO CONFORME 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 se aplica adecuadamente la normativa académica.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Implantación del Plan de estudios:

El plan de estudios del Máster Universitario en Dirección Internacional del Turismo \_ International Tourism Management está estructurado, ha sido implantado y es impartido con base a lo proyectado inicialmente, respondiendo así a las exigencias contempladas en el artículo 27 del R.D. 1393/2007. La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos recogidos en la Memoria de verificación.

Organización del programa:

El plan de estudios del Máster que se ordenó en la Memoria de verificación es el que se mantiene en la actualidad. Su ordenación se realizó con la intención real de formar profesionales en el sector turístico. Con el fin de garantizar la transversalidad de la formación el máster combina materias de diversas disciplinas pero que se enfocan todas a la gestión turística.

La docencia impartida y las demás actividades formativas se realizan conforme a lo dispuesto en las Guías Docentes y a las indicaciones de los coordinadores de las diferentes asignaturas que han aplicado los sistemas de evaluación para comprobar los resultados del aprendizaje según los criterios descritos en la Memoria de Verificación, al igual que el número de alumnos, el cual es acorde a lo explicitado en la Memoria Verificada. Todo ello permite que los alumnos alcancen los resultados de aprendizaje previstos, cumpliendo todos los estándares de esta dimensión pues tanto la denominación del título, como la modalidad o el idioma de impartición se ajustan a lo estipulado en la Memoria verificada.

Docencia y Actividades Formativas:

La impartición de docencia se estructura en dos cuatrimestres, el primero con materias más generalistas y transversales que el segundo, donde las asignaturas son en su totalidad de carácter optativo.

La combinación de las clases impartidas por profesores académicos y profesionales, las visitas a diversas empresas e instituciones del sector y la colaboración con diferentes organizaciones (ITH, FiturNext) para participar en la Feria de FITUR, entre otras actividades, dota a los estudiantes de una visión y experiencia completa del mercado turístico internacional.

Los sistemas de reconocimiento de créditos se aplican de forma adecuada y tienen en cuenta en cada caso las competencias previas que han sido adquiridas por los estudiantes. Las materias objeto del reconocimiento de créditos recogidas en la memoria, son dos: "Prácticas externas" y "Fundamentos de Revenue Management". Para el reconocimiento de prácticas externas se valora la experiencia del estudiante que la solicita (experiencia laboral en el sector: en AAVV, TTOO, Hoteles, Oficinas de turismo, Consultoría turística) y para la asignatura "Fundamentos de Revenue Management" el haber cursado Título de experto en Revenue Management.

#### **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: La coordinación docente del máster ha progresado de manera positiva desde el curso 2020.2021 hasta la actualidad. La evolución que se analiza en el presente informe abarca el periodo correspondiente al curso 2021.2022, aunque es importante mencionar que las acciones continúan y siguen mejorándose hasta la actualidad. En abril de 2020 la situación inicial relacionada con la coordinación docente puso de manifiesto la necesidad de iniciar acciones de coordinación por medio de la implementación de mecanismos adecuados con un doble objetivo:

- Objetivo Específico 1. Coordinación horizontal esp/ingl. Incrementar la coordinación entre los profesores de las materias que se

imparten en inglés y en español a fin de homogeneizar guías y contenidos, además de las posibles actividades a desarrollar por cada docente.

- Objetivo Específico 2. Coordinación vertical. Incrementar la coordinación entre todo el profesorado de ambos programas con el fin de que el profesorado se conociese, conociese más en profundidad el programa completo y que pudieran manifestar sugerencias o cualquier otro aspecto destinado a la mejora de la calidad de este.

Para alcanzar ambos objetivos se han diseñado dos acciones concretas que, como se ha mencionado anteriormente, se repiten curso tras curso desde el 2020.2021. Estas acciones han mejorado sustancialmente la coordinación de los docentes y esto se ve reflejado en la satisfacción de los mismos respecto al título y también se desprende de comentarios de los mismos profesores que por diversas vías nos hacen llegar a la dirección del programa (véase EV0.Evidencias adicionales\_EVA1).

Estas acciones se empiezan a ver reflejadas en los indicadores de satisfacción de los estudiantes sobre su percepción de coordinación docente y que queda reflejada en la siguiente evolución (véase EV0.Evidencias adicionales\_EVA2).

### **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: Perfil de Ingreso Recomendado

El perfil de acceso del programa establece que pueden ingresar al mismo todos aquellos estudiantes que estén en posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una institución de educación superior del Espacio Europeo de Educación Superior que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de Máster. Se recomienda especialmente a 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. Se establecen los siguientes criterios de valoración de méritos:

- Expediente académico; Nivel de conocimiento de la lengua inglesa (nivel mínimo B2); Experiencia profesional en turismo y formación especializada en turismo.

Además, como requisito indispensable de admisión se establece que el alumno acredite el dominio del idioma castellano, para las dos modalidades, de alguna de las siguientes formas:

- Contar con una titulación en país de habla hispana; Haber superado un curso avanzado de español en el Centro de Idiomas de la Universidad Rey Juan Carlos; Contar con el nivel avanzado de español del Instituto Cervantes o contar con un título oficial que acredite un nivel de español equivalente a los anteriores.

A continuación, se reflejan los datos de admisión y matrícula en los últimos cursos, así como la cifra de oferta en memoria verificada (véase Tabla 3.A. Admisión y Matrícula).

Se puede apreciar un leve descenso en la misma, probablemente debido al impacto de la situación sanitaria vivida durante el final del 2019.2020, 2020.2021 y principios de 2021.2022.

Los perfiles de ingreso al programa durante el curso 2021.2022 reflejan que aproximadamente el 70% de los estudiantes eran graduados en Turismo, y el resto se otros ámbitos (Marketing o Gastronomía).

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: 1.El plan de estudios y la organización del programa recogidos en la Memoria de verificación son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del Máster Universitario en objeto de esta evaluación. Se cumplen todos los estándares fundamentales de esta dimensión. Tanto la denominación del título como la modalidad o el idioma de impartición del título se ajustan a lo verificado. Del mismo modo el título se imparte en un centro autorizado y el número de alumnos de nuevo ingreso no supera el autorizado.

2.Las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes. La Dirección del Máster coordina tanto global como pormenorizadamente con cada uno de los coordinadores de las asignaturas el buen funcionamiento y transcurrir de las actividades docentes entre las distintas asignaturas, así como de velar porque no exista solapamiento y por el respeto a las guías docentes aprobadas. Junto a ello se ocupa de mantener contacto directo y reuniones periódicas con el profesorado

3.El tamaño de grupo (cada curso en cada idioma es de media de unos 20 alumnos) es adecuado a las actividades formativas desarrolladas dentro de las distintas asignaturas y facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.

4.Las prácticas externas son adecuadas para la adquisición de las competencias del título y existe una coordinación entre el tutor académico de prácticas y el tutor de la institución/empresa.

## **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. 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: Por medio de una difusión eficaz, la URJC pone a disposición de los diferentes grupos de interés información sobre el MU en Dirección Internacional del Turismo/International Tourism Management. Concretamente, la difusión de la Oferta de Másteres Universitarios se realiza a través de sistemas de comunicación como: publicidad gráfica, mailing, envío de notas de prensa, información a través de la página Web de la Universidad ([www.urjc.es](http://www.urjc.es)), asistencia a diversas ferias de educación, visitas a centros públicos, etc.

Además del portal institucional de transparencia sobre aspectos relacionados con temas globales de la universidad, existen mecanismos específicos para informar sobre los sistemas de calidad de la URJC, que pueden consultarse en los siguientes enlaces:

- <https://www.urjc.es/universidad/calidad>
- <https://www.urjc.es/universidad/calidad/2055-sistema-de-calidad-y-mejora-continua>
- <https://www.urjc.es/universidad/calidad/2055-sistema-de-calidad-y-mejora-continua#garantia-de-calidad-en-las-titulaciones>

En lo relativo al título, la Universidad presenta de forma detallada a través de la página web la información relativa a contenidos, materiales, sistemas de matriculación, profesorado, horarios, garantía de calidad, procesos de gestión y demás detalles sobre el título, para todos los grupos de interés (Profesores, Alumnos, PAS, Centros colaboradores) tanto en español como en inglés:

- <https://www.urjc.es/estudios/master/900-direccion-internacional-del-turismo>
- <https://www.urjc.es/universidad/calidad/1934-international-tourism-management>

También las Redes de las que forma parte el máster proporcionan una gran difusión como la Redintur de Postgrado en Turismo: <https://red-intur.org/universidades-redintur/>. Por otra parte, La Dirección del Máster proporciona, a través del correo electrónico oficial del Máster, así como del correo corporativo de las directoras, información personalizada a todos aquellos grupos y personas que lo soliciten.

También, además de la información recogida en la web, el día anterior al inicio de las clases, la dirección del máster realiza una reunión informativa para todos los estudiantes de las dos modalidades para anunciar los diferentes aspectos del Máster junto a los cronogramas, horarios, fechas de exámenes, reglas de asistencia, etc.

Al mismo tiempo, la Universidad Rey Juan Carlos informa y resuelve problemas a los estudiantes a través de varios servicios y medios "Oficina de postgrado" (preinscripción, matriculación, pagos, etc. Centro de información de la Universidad, la guía del estudiante, Campus virtual, la página web de la Universidad ([www.urjc.es](http://www.urjc.es)), etc.

Adicionalmente, la Universidad Rey Juan Carlos informa sobre sus másteres en la Feria de Postgrado celebrada en Ifema-Madrid, donde se atiende e informa a un conjunto amplio de perfiles de estudiantes.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Los sistemas de información y comunicación que proporciona la Universidad Rey Juan Carlos a todos los grupos de interés sobre las características del título funcionan correctamente. La información ofrecida sobre el título es completa y accesible, con las características generales del programa, su plan de estudios, su amplio profesorado, las Guías Docentes actualizadas. Todos los medios actuales permiten:

- Que los estudiantes potenciales tengan información necesaria sobre: Vías de acceso al título y perfil de ingreso recomendado, estructura del plan de estudios, posibles ámbitos de desempeño profesional o, en su caso, acceso a profesión regulada y normativas de la universidad.
- Acceso a la información sobre los horarios en los que se imparte las asignaturas, las aulas, el calendario de exámenes.
- Que los estudiantes accedan a las guías docentes del título, disponibles previamente a la matriculación para todas las asignaturas
- Acceso a la información sobre el Sistema de garantía de calidad del título.
- Información relacionada con las características del programa formativo autorizado y del resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento

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

*LA INSTITUCIÓN DISPONE DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD*

FORMALMENTE ESTABLECIDO E IMPLEMENTADO QUE ASEGURA, DE FORMA EFICAZ, LA MEJORA CONTINUA DEL TÍTULO.

### **3.1. El SGIC dispone de un órgano responsable que analiza la información disponible del título para la toma de decisiones en el diseño, seguimiento, acreditación y mejora continua.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El SGIC dispone de una Comisión de Calidad del Título que es el órgano responsable de la calidad del título. Se trata de una comisión técnica encargada de la implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad a nivel de titulación, así como de la viabilidad y coherencia de las propuestas de mejora desarrolladas por la misma. La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación está compuesta por miembros que representan a todos sus grupos de interés. La comisión actual se compone de los siguientes miembros:

- Directora del máster, que actúa como presidente. Nuria Morere Molinero
- Representante de los profesores que imparten docencia en el título, que actúa como secretaria. Laura Fuentes Moraleda
- Representante de los estudiantes de la Titulación. Marianela Puente
- Representante del PAS. Una representación de empleadores y sociedad, a través de expertos externos y propuesto por el director de la titulación. Ernestina Rubio Mozos
- Representante de profesores que imparten docencia en el título, Teresa Villacé Molinero

Es importante destacar que esta Comisión ha permanecido estable durante los tres últimos cursos académicos, a excepción del representante de los estudiantes que ha ido cambiando. Esta estabilidad permite a la comisión trabajar de manera más eficiente ante las posibles propuestas e incidencias que han podido surgir y afectar al título.

Desde la última acreditación en 2018 la dirección del programa y la Comisión de Calidad de este, ha trabajado especialmente en las recomendaciones dadas para el Criterio 1 y Criterio 7 fruto de dicha acreditación. En las reuniones de las Comisiones de garantía de calidad del Máster y también en las reuniones de coordinación de profesorado, se han trabajado y recogido sugerencias para finalmente proponer algunas acciones correctoras de mejora que son aplicadas productivamente siguiendo las mencionadas recomendaciones, con el objetivo de:

- Establecer proceso sistemático y formalizado de coordinación;
- Adoptar medidas para que la diversidad de procedencias y heterogeneidad en la formación de los estudiantes que ingresan en el título;
- Definir y adoptar estrategias convenientes para mejorar los indicadores de rendimiento del título (tasas de cobertura del título y tasa de abandono), entre otras.

### **3.2. El SGIC implementado, para la gestión eficiente del título, dispone de procedimientos que garantizan la recogida de información objetiva y suficiente y de sus resultados y 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: La comisión de calidad, como responsable de la garantía de la calidad de la titulación, apoya en la organización de la ordenación académica de cada curso, analiza los indicadores de calidad propuestos por el Comité de Calidad de la Universidad, analiza la información derivada de los indicadores de calidad establecidos para la titulación. Realiza un informe anual con acciones de mejora en función de los análisis realizados con el fin último de mejorar de manera continua el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación se reúne, al menos, una vez en cada curso académico para realizar la memoria de seguimiento del título y proponer acciones de mejora. También existen en cada curso, otras reuniones de calidad relacionadas o para tratar aspectos concretos de mejora. De este modo, en cada curso académico pueden existir dos o más reuniones de los miembros de la comisión de calidad para velar por el mejor funcionamiento del programa.

Las decisiones tomadas y actas resultantes son enviadas a la unidad técnica de calidad de la URJC quien se encarga de publicarlas en la sección correspondiente de la web del título:

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

En este enlace se puede acceder a las siguientes informaciones:

- Enlace RUCT
- Enlace BOCM
- Sistema Interno de garantía de calidad
- Composición de la comisión
- Informe de resultados
- Plan general de recogida de la información
- Acciones de mejora
- Renovación de la acreditación

## **VALORACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC):**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: - El SGIC incluye mecanismos para la recogida de información, análisis y mejora de diferentes aspectos relacionados con la satisfacción de los diferentes colectivos implicados (alumnos, profesores, PAS), con la actividad y coordinación docentes de las enseñanzas.

- El SGIC a través de los informes anuales de resultados, facilita la evaluación y mejora la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se distingue entre análisis de datos cuantitativos y datos cualitativos que permiten valorar de forma completa la calidad del título.

- El SGIC se vale de la información obtenida a través de la Comisión de garantía de calidad del Máster, la recogida y análisis continuo de información cuantitativa y cualitativa, los resultados relevantes para la coordinación y gestión eficaz del título, en especial de los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés (alumnos, profesores, PAS) funciona correctamente. Además, el SGIC dispone de procedimientos y datos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El Claustro de profesores del Máster Universitario en Dirección Internacional del Turismo e International Tourism Management es uno de los pilares más relevantes y valorados del Título, estando integrado por una combinación de profesores académicos especializados en las distintas materias y por profesionales destacados del turismo. Estos últimos alcanzan casi el 50% de los profesores al tratarse de un máster imbricado en el turismo, tanto desde el punto de vista profesional como investigador. Las características prácticas de este Máster llevan a combinar los dos tipos de profesores mencionados. Sin embargo, como el Máster habilita para realizar el doctorado también cuenta con profesores investigadores que transmiten junto a la experiencia docente la competencia investigadora. En efecto, los profesores son en su gran mayoría doctores (80% del total); incluso se cuenta con un número importante de doctores entre los profesionales.

En su composición actual, el porcentaje de personal docente permanente/no permanente es de 35-40% profesores no permanentes vs 60-65% profesores permanentes de URJC. El profesorado destaca por la dedicación al título y la excelente relación estudiante/profesor. Todo ello redundará en un cada vez mejor proceso enseñanza-aprendizaje. La experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico es adecuada al nivel académico, la naturaleza y competencias definidas para el título, así como su asignación a los diferentes niveles formativos.

No obstante, durante los últimos cursos, se han modificado algunos de los profesores de cara a mejorar la calidad de la docencia, tanto del plantel de profesores académicos que no se implicaban en el máster y en la docencia como era de esperar, mientras que la mayoría repite y se implica año tras año con el Máster, con actividades en el aula, pero también visitas, salidas, contactos con el sector etc.

También se ha mejorado en la plantilla de profesores de la URJC, habiendo alcanzado en la actualidad un relevante plantel de profesorado profesional y académico que reúne el nivel de experiencia, calidad docente y capacidad investigadora requerido para el título. En cuanto al ámbito académico y para dar respuesta a las necesidades especialmente investigadoras del Máster que abren las puertas al Doctorado en Turismo, cuenta el Máster con profesores catedráticos, titulares y contratados doctores que conforman el grueso de las categorías de profesorado universitario.

#### **4.2. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título respecto a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado y está realizando actuaciones dirigidas a dar cumplimiento a los requisitos previstos en la normativa vigente en relación con el personal docente e investigador.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La contratación del profesorado de la URJC se realiza por los medios legalmente establecidos. Desde la Universidad se recomienda que las Comisiones de valoración se constituyan y resuelvan respetando los principios generales recogidos en el artículo 3.5 del Real Decreto 1393/2007 (derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, según la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, Derechos Humanos y principios de accesibilidad universal, valores

propios de una cultura de paz y valores democráticos), todo ello sin alterar los principios constitucionales de mérito y capacidad. En el Máster se combina profesorado académico y profesional para poder seguir la línea de estructura de un máster de orientación profesional además de investigador. Es por ello por lo que las materias teóricas impartidas por profesionales académicos se completan y complementan con la impartición de clases más prácticas llevadas a cabo por profesionales de prestigio del turismo, dando al alumno una formación actual y precisa.

Se cumplen los requisitos en el nivel de cualificación académica de los profesores del Máster con relevante experiencia docente e investigadora.

Por otra parte, los profesores para ayudar a los estudiantes y que lleven a buen término su Máster están impartiendo contenidos en asignaturas como economía o contabilidad para unificar el nivel de partida de los estudiantes (por medio de los denominados Cursos 0). Por otra parte, con el mismo objetivo se imparten seminarios de práctica del TFM en dos sesiones de 4 horas sobre Metodología Cualitativa y Metodología Cuantitativa de la Investigación, tanto en español como en inglés. Los estudiantes asisten de forma voluntaria pero mayoritariamente, con excelentes resultados como se puede comprobar que en el curso 2021-2022 no ha habido estudiantes suspensos en los TFMS. (véase EV0.Evidencias adicionales\_EVA3).

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: El personal académico del título es suficiente y reúne el nivel de cualificación académica y profesional requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora. Tiene una composición equilibrada entre profesionales del sector del turismo y profesores universitarios, estos a su vez con larga trayectoria en el campo del turismo.

Los profesores también dirigen los TFMS (con un máximo de 3 por profesor) tratándose temas, tanto de empresas, de planificación y de patrimonio con amplia transferencia hacia los sectores turísticos en sus diferentes modalidades.

Los profesores obtienen excelentes valoraciones docentes

#### **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 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: El Máster Universitario en Dirección Internacional del Turismo-International Tourism Management posee el suficiente apoyo personal para la realización de sus actividades formativas. Además, los alumnos del Máster se benefician de todos los servicios de orientación académica y profesional ofrecidos por la Universidad Rey Juan Carlos. En las asignaturas compartidas entre varios profesores, especialmente la asignatura de Casos Prácticos del Patrimonio Mundial, cuentan con un coordinador. Algunas otras asignaturas también están compartidas para dar una visión completa de los contenidos.

El Máster dispone de una Oficina de postgrado sita en la Escuela de Másteres Oficiales que es compartida por todos los Másteres universitarios y que se encarga de la gestión administrativa (matriculación, becas, problemas informáticos, pagos, etc.), que cuenta con el apoyo de los distintos servicios de la Universidad para cumplir sus objetivos (Servicios informáticos, Unidad de horarios, Registro, correo interno, etc.) Es decir, la Universidad hace uso transversal de todos sus recursos como apoyo a la plantilla responsable de las actividades formativas.

Los profesores universitarios al igual que los profesores del ámbito profesional ponen a disposición del alumnado su conocimiento y experiencia dentro de las clases, pero también atienden a cuestiones en cuanto a su incorporación al mercado laboral y prácticas externas. Se realizan varias actividades, visitas, salidas y clases prácticas. Todas estas visitas siempre están coordinadas por al menos un profesor del Máster. Para las prácticas obligatorias se pone a disposición del estudiante la Unidad de Prácticas Externas, donde el estudiante o las empresas pueden encontrar aquello que buscan y necesitan.

En materia de Servicios, la URJC cuenta con personal especializado que informa al estudiante de los programas de movilidad, becas, prácticas, etc., el Centro de orientación e Información para el empleo (COIE) desarrolla, de manera continuada, una política de ayuda a la inserción en el mundo laboral de todos los alumnos. Publicita sus servicios de manera expresa en la página web de la Universidad y está dotada de una aplicación específica que permite y facilita información mediante el acceso a una base de datos, denominada Bolsa de Empleo, que posibilita el conocimiento, por parte del alumno, de toda clase de ofertas relacionadas con la formación y actividades, tanto académicas como extraacadémicas, así como sobre la posibilidad de buscar de manera activa el primer empleo. Para la gestión académico-administrativa, el Máster ha contado con el apoyo del PAS de la



Unidad de Postgrado de la URJC.

En relación con el personal de apoyo es suficiente y adecuado para el correcto funcionamiento del título. Pertenece a distintas unidades que proporcionan servicios comunes al conjunto de Títulos. El Servicio de Orientación Académica y Profesional para la realización de las actividades de gestión de la información, promoción y apoyo al estudiante. Asimismo, para la gestión administrativa se cuenta con los servicios de la Escuela de Másteres Oficiales.

En el Portal de Transparencia para la Universidad se puede acceder a los principales aspectos relacionados con los recursos de la universidad: <https://transparencia.urjc.es/>

El título también posee varios convenios de movilidad internacional.

Las prácticas externas están gestionadas por la Unidad de Prácticas Externas de la universidad, en colaboración con las directoras del Máster. La valoración obtenida según la encuesta los tutores externos de prácticas, sobre la gestión académica y administrativa de las prácticas realizadas en la universidad es muy elevada.

Las instalaciones con que cuenta el título son, en términos generales, adecuadas para su impartición en el Campus de Quintana, si bien, durante las audiencias los estudiantes sugirieron disponer de biblioteca física y servicios vinculados a la misma en las instalaciones del Campus de Madrid, el más próximo.

### **5.2. Los recursos materiales se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título en todos los centros o sedes que participan en la impartición del título.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Las instalaciones como los recursos materiales dispensados para la docencia ordinaria, para el trabajo autónomo del alumno y para las actividades extraordinarias son adecuadas. La sede donde se imparte el Máster se encuentra en Quintana, muy próximo a la ubicación física de la Escuela de Másteres Oficiales.

El aula cuenta con los recursos audiovisuales y con la disposición del mobiliario para el desarrollo de la acción formativa. La biblioteca de la URJC cuenta con los fondos y recursos necesarios tanto para el trabajo individual del alumno como para localizar los materiales indicados en las clases. Se puede acceder online.

### **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: No aplica

### **5.4. En su caso, la universidad ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en los diferentes procesos de evaluación del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, servicios de apoyo del título e instalaciones.:**

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: La Universidad ha hecho efectivos todos los recursos materiales y personales de apoyo que participa en las actividades formativas comprometidos y a los servicios de apoyo al título.

### **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: El personal de apoyo, los recursos materiales, infraestructuras tecnológicas y servicios aportados por la Universidad Rey Juan Carlos para la docencia ordinaria del Máster Universitario de Dirección Internacional del Turismo-International Tourism Management son adecuados y cumplen con el estándar exigido.

El Máster cuenta en su haber y como fortalezas, su larga trayectoria, su buen posicionamiento nacional e internacional y un trabajo esperado y compromiso del cuerpo de profesores.

## **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) DEL TÍTULO.*

### **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, el esquema metodológico seguido en la planificación del Máster y los sistemas de evaluación han permitido sin lugar a duda, la adquisición de los resultados de aprendizaje.

Las actividades formativas, la metodología docente utilizada y los sistemas de evaluación previstos en las Guías docentes se orientan a garantizar la adquisición de conocimientos fundamentales de carácter teórico, el conocimiento de la realidad práctica del sector turístico y otras situaciones a través de la realización de casos prácticos y la adquisición de competencias investigadoras fundamentalmente en la asignatura de Trabajo de Fin de Máster bajo la dirección de especialistas en cada tema concreto.

Los últimos datos disponibles en el momento de realizar este informe indican que en el curso 2020.2021 el grado de satisfacción con las competencias profesionales adquiridas o desarrolladas fue de 4,56. El Grado de satisfacción con la preparación adquirida para la futura inserción del alumno en el mundo laboral fue de 4,61 y el Grado de satisfacción global con las competencias adquiridas fue de 4,59.

A pesar de que la mayoría de las asignaturas presentan buenos resultados en términos de aprobados, los datos disponibles reflejan que para el curso 2021.2022 la asignatura con peor tasa de aprobados respecto a los matriculados en primera matrícula es Trabajo Fin de Máster. Para solucionar este aspecto, se han reforzado con seminarios extra sobre cómo llevar a cabo el TFM, métodos de investigación y sistemas de información. Los resultados no se aprecian aún, pero esperamos que se puedan apreciar al finalizar este curso académico (véase Tabla 2. Asignaturas).

Al igual que ocurre con el programa en español, en el de inglés, la asignatura con peor tasa de aprobados respecto a los matriculados en primera matrícula es también la correspondiente a Trabajo Fin de Máster. Para solucionar este aspecto, se han reforzado con seminarios en lengua inglesa extra sobre cómo llevar a cabo el TFM, métodos de investigación y sistemas de información. Los resultados no se aprecian aún, pero esperamos que se puedan apreciar al finalizar este curso académico (véase Tabla 2. Asignaturas).

## **6.2. 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: Todo el trabajo en relación con los resultados de aprendizaje se ve reflejado en el incremento de las tasas de rendimiento desde el curso 2019.2020 en el programa en español (Relación porcentual entre el número de créditos superados por los estudiantes matriculados en un curso académico y el número total de créditos matriculados en dicho curso académico y en el incremento en la tasa de eficiencia de los egresados (Relación porcentual entre el número total de créditos que ha superado un estudiante a lo largo de la titulación en la que ha sido egresado y el número total de créditos en los que se ha matriculado) (Tabla 03.b)

Un análisis de la evolución de las cifras sobre indicadores (eficiencia y rendimiento) en el programa impartido en inglés muestran una evolución también positiva, aunque más estable que el programa impartido es español. Esto puede ser debido a la participación de estudiantes que provienen de otras universidades europeas bajo el programa Erasmus o bajo los convenios de doble diploma.

## **6.3. 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: Los indicadores disponibles sobre la satisfacción (Tabla 07) de los diferentes grupos de interés ponen de manifiesto que la satisfacción de todos ellos es elevada. En el caso del programa impartido en español destaca especialmente la satisfacción de los estudiantes con el profesorado (4,33 en 2021.2022), con las prácticas externas (4,08). Por parte del profesorado la satisfacción es muy alta respecto al título y esta situación ha mejorado considerablemente en los cursos 2020.2021 y 2021.2022. Los egresados también reflejan una satisfacción elevada y que ha ido mejorando en los tres cursos académicos, siendo en 2021/2022 de un 4.

En el caso del programa impartido en inglés (Tabla 07) los indicadores de satisfacción de los diferentes grupos de interés también ponen de manifiesto que la satisfacción de todos ellos es elevada. En este caso destaca especialmente la satisfacción de los estudiantes con el profesorado (4,87 en 2021.2022), con el título (4,24) con los recursos (4,12) y con las prácticas externas (4,67). Por parte del profesorado la satisfacción es muy alta respecto al título y esta situación ha mejorado considerablemente en los cursos 2020.2021 y 2021.2022. A pesar de todas las evaluaciones anteriores, sin embargo, los egresados reflejan una satisfacción no tan elevada que quizá pueda ser debido a que sean estudiantes de cursos muy anteriores a los reflejados en la tabla (2018.2019)

## **6.4. 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: El Observatorio laboral de la Universidad Rey Juan Carlos recoge y analiza la información sobre la

inserción laboral de los egresados del título. Dentro de las encuestas que analizan la inserción laboral realizada por el Observatorio Laboral, se distinguen encuestas dirigidas a recién titulados, antiguos titulados (hace más de un año) y empleadores. Ahora bien, la frecuencia de elaboración de dichas encuestas es superior al año. Los datos disponibles en el momento de realizar este informe son los correspondientes al curso 2020.2021, quedando pendientes los relativos al 2021.2022. Estos datos reflejan una tendencia muy positiva sobre la tasa de actividad y empleo de los egresados. En el curso 2020.2021 el porcentaje de alumnos que han conseguido un contrato de trabajo mediante las prácticas del Máster es de 38,9% y el porcentaje de alumnos para los que las prácticas del máster han aumentado sus expectativas de obtener un trabajo es de 94,4%

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

B: El estándar para este criterio se logra completamente.

Justificación de la valoración: Los indicadores de rendimiento del Máster en general son notablemente positivos y puede afirmarse que, en general, se cumple con los estándares en la mayoría de las asignaturas, con alguna matización en la asignatura de Trabajos Fin de Máster, que trata de solucionarse.

La valoración propuesta se justifica en los siguientes puntos:

1. Existe cierta coherencia entre el perfil de ingreso definido en la memoria de verificación y el perfil real de estudiante de nuevo ingreso que accede al título
2. Las tasas de graduación, rendimiento, abandono, eficiencia y éxito son coherentes con las previsiones realizadas en la memoria de verificación.
3. Se espera lograr máxima efectividad de los complementos de formación establecidos.
4. Las actividades formativas y metodologías empleadas permiten la adquisición de competencias a los estudiantes.

Los indicadores de satisfacción del Máster son globalmente positivos. Todos los colectivos implicados han manifestado estar satisfechos con los objetivos alcanzados, la forma, los contenidos, los medios y los resultados.