

**Informe final de evaluación del  
seguimiento de la implantación  
de títulos oficiales**

**2012**

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN  
DIRECCIÓN HOTELERA  
INTERNACIONAL**

**Facultad de Ciencias Sociales**

UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID

---



## VALORACIÓN GLOBAL

### Información pública ofrecida por el título en su página web

El presente informe de evaluación del seguimiento de la implantación se realiza a partir de la información disponible en la página web proporcionada por el título en el momento de realizar el proceso de evaluación, por lo que cualquier modificación llevada a cabo con posterioridad no ha sido considerada.

En el proceso de evaluación se han detectado las siguientes deficiencias que requieren una inmediata actuación por parte de la Universidad: Se deberá proceder a la corrección de la información referida en la página de la titulación con respecto al nombre correcto, a la doble titulación y al lugar donde se imparte ajustándolo a lo verificado por ANECA.

Además de los aspectos señalados en el párrafo anterior, el título deberá proceder a mejorar la accesibilidad al sistema de quejas y reclamaciones y al reconocimiento y transferencia de créditos, definición de la estructura del Máster y de los profesores que lo conforman.

En el anexo detallado de evaluación se hacen constar la totalidad de advertencias y recomendaciones que deberán ser corregidas para futuros seguimientos al objeto de orientar al título a la mejora continua.

Con independencia de lo anterior, se valora positivamente el esfuerzo realizado para cumplir los criterios de claridad, accesibilidad, transparencia y publicidad.

### Autoinforme realizado por el título

Este informe de evaluación se realiza a partir del autoinforme de seguimiento presentado por el título en los plazos establecidos por la convocatoria y una vez estudiadas las alegaciones formuladas.

A la hora de valorar los aspectos estrechamente ligados a la mejora de la calidad del título, se considera que el rigor exigible, debe tener en cuenta que todos los actores del proceso se encuentran ante la primera experiencia en la formulación y valoración de un informe de seguimiento de la implantación de un título.

En el proceso de evaluación se han detectado las siguientes deficiencias que requieren una inmediata actuación por parte de la Universidad: Corrección de la representación de su SIGC y de los cálculos correctos de indicadores y su análisis.

Además de los aspectos señalados en el anterior párrafo, el título deberá proceder a la corrección de su sistema de quejas y reclamaciones y de análisis de puntos fuertes y débiles,

de manera que se ajuste a las características de la titulación. También es importante mejorar los sistemas de coordinación.

Finalmente, en el anexo detallado de evaluación del autoinforme se hacen constar la totalidad de advertencias y recomendaciones que deberán ser corregidas para futuros seguimientos, al objeto de orientar al título a la mejora continua.

**ANEXO I****1. INFORMACIÓN PÚBLICA**

<b>Comentario</b>	<b>Tipo</b>
Se ha producido un cambio en la web respecto del nombre del título aprobado en la memoria de verificación. "Máster Universitario Internacional en Dirección y Gestión Hotelera" frente a "Máster Universitario en Dirección y Gestión Hotelera (Madrid - Suiza).	Advertencias
Es preciso que la Universidad aclare su vinculación jurídica con el centro IEDE .El título verificado se hace conforme a las infraestructuras de la entonces denominada Facultad de Economía, Derecho y Empresariales	Advertencias
No existe una información sobre las infraestructuras que el centro IEDE pone a disposición de los estudiantes del título	Advertencias
Es preciso que la Universidad aporte información referente al sistema que se ha arbitrado para que estudiante obtenga dos titulaciones. Información copiada de la página web de la Universidad " <i>Al finalizar el curso y tras la aprobación de las evaluaciones del programa, los estudiantes obtendrán el Máster Universitario en Dirección y Gestión Hotelera Internacional de IEDE Business School de la Universidad Europea de Madrid y Les Roches International School of Hotel Management</i> "	Advertencias
Es recomendable que en la página web se incluya información sobre el calendario de implantación	Recomendación
No existe información sobre el número mínimo y máximo de créditos de los que un estudiante puede matricularse en función de que haya optado por la matrícula a tiempo completo y a tiempo parcial	Advertencias
Las normas de permanencia no son accesibles desde la página web del título	Advertencias
La página del título no informa sobre el número de plazas ofertadas en el mismo.	Advertencias
Las normas sobre transferencia y reconocimiento de créditos no son accesibles desde la página web del título	Advertencias
Es preciso proceder a la corrección de posibles errores en el nombre de los módulos, al no ser siempre coincidentes el proporcionado en los enlaces de la página Web y la memoria Verifica.	Advertencias
En cada ficha de módulos sería deseable incluir también su temporalización o ubicación temporal. Además, junto con las competencias a alcanzar, especificar su concreción en resultados de aprendizaje.	Recomendaciones
Clarificar la información correspondiente al claustro total de profesores con que cuenta el título, en Madrid y en Suiza.	Advertencias
Es preciso que se aporte información de los centros donde se podrán realizar las prácticas profesionales	Advertencias
El sistema de quejas y reclamaciones no es accesible desde la página web del título	Advertencias
Sería recomendable que apareciesen datos sobre la inserción laboral de los egresados	Recomendaciones

ANEXO II

**2. AUTOINFORME**

**Estructura y funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad del Título/Centro**

Comentario	Tipo
En la composición del SIGC aportado no aparece la representatividad necesaria de todos los colectivos de interés	Advertencias
No existe una descripción de las normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones. Para futuros procesos de evaluación debería aportarse información sobre los acuerdos adoptados en cada una de las reuniones.	Advertencias

**Indicadores cuantitativos**

Comentario	Tipo
Se debe hacer un análisis de los indicadores	Advertencias
Sería conveniente una reflexión acerca del bajo número de alumnos matriculados de nuevo ingreso en el curso 10/11.	Recomendaciones
En el número de estudiantes de nuevo ingreso no deben incorporarse los estudiantes admitidos por traslado de expediente	Advertencias

**Sistemas para la mejora de la calidad del título**

Comentario	Tipo
En relación a los mecanismos de coordinación docente, los datos aportados no reflejan la existencia de al menos un modelo teórico de coordinación docente. La descripción es excesivamente escasa y se mezclan consideraciones que no todas pueden ser consideradas dentro del ámbito de la coordinación. De cara a futuros informes será necesario aclarar cuál es el modelo adoptado e incorporar aquellos temas concretos que hayan sido objeto de tratamiento en dicho ámbito.	Advertencias
La Universidad contempla dentro de su SIGC institucional una total de cinco mecanismos complementarios para la medición de la calidad del desempeño docente: - Entrevistas periódicas con los estudiantes. - Realización de encuestas de satisfacción / alumnos, profesores, personal no docente, antiguos alumnos y empleadores, entre otras) - Gestión de las incidencias, sugerencias y reclamaciones. - Controles externos y auditorías por terceras partes independientes. - Indicadores de rendimiento académico. Aunque solo se aportan datos del curso 2009/2010, en el anexo se contemplan los datos correspondientes a la satisfacción global del estudiante con la titulación, con el profesorado y tutores y con la formación recibida. Para este colectivo es recomendable que, para futuros informes, el responsable académico incorpore al informe un análisis evolutivo y valorativo de los resultados obtenidos, así como el grado de participación del colectivo en las encuestas. En el caso de los profesores se incorporan datos relativos a la valoración de la utilidad de la información proporcionada por las encuestas de los estudiantes y de la formación proporcionada por la Universidad enfocada a la mejora de su desempeño. Al igual que en el caso anterior, es recomendable que se incorpore un análisis de situación y que se añada el índice de participación. También es recomendable para ambos colectivos que se haga una selección de aquellos ítems mejor y peor valorados para poder analizar y sustentar las posibles medidas de mejoras que se incorporen en un futuro. La información proporcionada relacionada con el profesorado está obtenida a nivel de Centro y no de título por lo que se reitera en todos los informes la misma, es preciso su desagregación.	Recomendaciones

En lo que se refiere a las prácticas externas y programas de movilidad y dada la trascendencia y el carácter estratégico que ambos elementos tienen para un programa de este tipo, no se describe ni se analiza el funcionamiento de los mecanismos de control de la calidad establecidos para su correcto desarrollo. Se indica que en el fichero adjunto aparecen los datos de satisfacción del estudiante con las mismas, pero el dato no se ha incorporado.	Advertencias
Se aportan los datos referidos a los niveles de satisfacción de los estudiantes con el título pero el relativo al profesorado se hace a nivel de facultad. Se recomienda comenzar a obtener resultados por título y tipologías de profesorado. En cualquier caso, es conveniente que se añadan los niveles de participación y que se prevea la extensión del análisis de los colectivos al resto de los implicados en el título. Se considera imprescindible que la Universidad acometa el proyecto previsto de implantación de la encuesta Great place to work para abordar otros aspectos de la satisfacción del colectivo docente y además se extienda la medición a otros colectivos implicados.	Recomendaciones
El sistema de quejas y reclamaciones basado en las reclamaciones recibidas por el Defensor universitario debe complementarse con otras actuaciones. Se debe arbitrar un sistema que proporcione datos concretos sobre el título y no solo sobre la Facultad de manera que éstas puedan ayudar a la mejora de la calidad del mismo	Advertencias

## Tratamiento dado a las recomendaciones del informe de verificación y de seguimiento

Comentario	Tipo
Con respecto a la recomendación 1: "Se recomienda incluir de manera explícita en la memoria las normas de permanencia referidas al Máster". Se considera que puede ser mejorable la información ofrecida al estudiante en la página web para cumplir con la recomendación, y mejorar la accesibilidad.	Recomendaciones

## Relación y análisis de los puntos débiles del título

Comentario	Tipo
La información ofrecida sobre los puntos débiles del título, no se corresponde exactamente con todo lo que se pide en este apartado. En algunos casos, parece incluso que se habla de "fortalezas" del mismo. Se debe hacer una exposición de las debilidades específicas de la titulación, aportando análisis de las mismas y no sólo planes de mejora genéricos.	Recomendaciones



El Secretario Académico de la Comisión  
de Seguimiento de Títulos Oficiales  
**Prof. Dr. D. Celso Rodríguez**



VºBº:  
El Presidente de la Comisión  
de Seguimiento de Títulos Oficiales  
**Prof. Dr. D. José Carlos Fernández  
Rozas**