

## RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN INFORME FINAL

### DATOS DEL TÍTULO

<b>Número de Expediente (RUCT):</b>	4311677
<b>Denominación Título:</b>	Máster Universitario en Dirección y Gestión Hotelera Internacional
<b>Universidad responsable:</b>	Universidad Europea de Madrid
<b>Universidades participantes:</b>	-
<b>Centro en el que se imparte:</b>	Facultad de Ciencias Sociales
<b>Nº de créditos:</b>	90
<b>Idioma:</b>	Español Inglés
<b>Modalidad:</b>	Presencial
<b>Otros centros participantes:</b>	Les Roches International School of Hotel Management

### MIEMBROS DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

<b>Presidente del Pleno:</b>	Luis Sánchez Álvarez
<b>Experto externo:</b>	Ubaldo Cuesta Cambra
<b>Vocal estudiante:</b>	Laura Ortiz Chaves
<b>Presidente Comité Artes y Humanidades:</b>	Manuel González Morales
<b>Presidente Comité Ciencias:</b>	Celso Rodríguez Fernández
<b>Presidente Comité Ciencias de la Salud:</b>	Rafael Ruiz Cruces
<b>Presidente Comité Ciencias Sociales y Jurídicas:</b>	Eduardo García Jiménez
<b>Presidente Comité Ingeniería y Arquitectura:</b>	Joao Rocha
<b>Secretario:</b>	Concha Serrano Alcaide

Conforme a lo establecido en el artículo 27bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, la Fundación para el Conocimiento madrimasd ha procedido a evaluar la propuesta de acreditación del plan de estudios del título universitario oficial arriba referenciado cuya solicitud fue presentada en virtud de la Orden 185/2015, de 29 de enero, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se establecen los plazos para solicitar la renovación en el año 2015 de los títulos oficiales de Grado y Máster en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

La evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con los criterios y directrices establecidos en la *Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster* de la Fundación y teniendo en cuenta la evaluación externa realizada por el Panel de expertos que ha visitado la universidad y el Informe provisional emitido por el Comité de rama.

### VALORACIÓN GLOBAL DEL TÍTULO

Transcurrido el plazo de veinte días para la presentación de alegaciones al Informe provisional y considerando la información

disponible del título incluida en el dossier de acreditación y el Plan de Mejora presentado por la universidad o, en su caso, las modificaciones que debe asumir, este Comité de Evaluación y Acreditación emite el siguiente Informe final de renovación de la acreditación en términos de **FAVORABLE**. Este informe debe hacerse público en la página web del propio título de forma fácilmente accesible.

Sin embargo, este título está sometido a un especial seguimiento: la universidad, en el plazo máximo de un año, a contar desde la fecha de efecto de renovación de acreditación (resolución del consejo de Universidades) que aparece en el RUCT, remitirá un informe con las evidencias que justifiquen el cumplimiento del Plan de Mejora o de haber asumido las modificaciones indicadas, lo que será evaluado por la Fundación. En caso de que, tras el seguimiento de la implantación de dicho Plan, no se cumpla con lo que en él se especifica, la Fundación informará al Consejo de Universidades. Este informe debe hacerse público en la página web del propio título de forma fácilmente accesible.

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS

### DIMENSIÓN 1. La gestión del título

#### Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

*EL PROGRAMA FORMATIVO ESTÁ ACTUALIZADO Y SE HA IMPLANTADO DE ACUERDO A LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA MEMORIA VERIFICADA Y/O SUS POSTERIORES MODIFICACIONES.*

#### VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1.:

El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe.

El plan de estudios se ha implantado de acuerdo a la Memoria de verificación, siendo su implantación y organización adecuada al perfil de competencias que aparece en dicha Memoria. Sin embargo, algunos módulos aparecen con nombres diferentes al de la Memoria verificada. Además, las guías docentes y los modelos de evaluación son muy poco explícitos en los contenidos y criterios. Igualmente se ha detectado que muchas guías docentes no están actualizadas, destacándose que las referencias bibliográficas de algunas asignaturas son anticuadas y demasiado extensas.

Por otra parte, el título cuenta con mecanismos de comunicación, al disponer de una dirección en contacto con el SIGC, que ha iniciado acciones para coordinar las prácticas en la escuela de Suiza y ha introducido modificaciones en protocolos que se realizan en la sede de Madrid. No obstante, no existen procedimientos formalizados para la coordinación horizontal, detectándose la falta de actas y un adecuado seguimiento de algunas asignaturas.

En cuanto a los criterios de admisión, se informa que los futuros estudiantes tendrán que realizar una entrevista además de cumplir con los requisitos legalmente establecidos.

Por último, el cronograma de actividades está claramente diseñado, existiendo la única objeción del poco tiempo que los estudiantes disponen para hacer el TFM.

---

#### 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.*

#### VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2.:

Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

La información en la web es correcta pero limitada y parcial en muchos casos. La información disponible corresponde con lo que se indicó en el Informe de seguimiento, estando publicados los resultados así como datos de calidad y procesos internos. Sin embargo, la información sobre el claustro de profesores es muy incompleta y no hay una evidencia clara sobre su composición y estructura.

---

### **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.*

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3.:**

El criterio no logra el nivel mínimo requerido para llegar al estándar y será necesario implementar las modificaciones indicadas en el presente Informe.

El SGIC puede llegar a garantizar la mejora continua del Máster, pero en la actualidad no se evidencia que estén implantados los procedimientos de manera sistemática (por ejemplo tener actas que recojan los acuerdos adoptados, tener datos segmentados y actualizados, etc.), ni la relación de acciones de mejora con sus correspondientes indicadores ni los resultados de la satisfacción de todos los grupos de interés. El sistema diseñado para verificar la calidad abarca en la universidad a todas las titulaciones de grado y posgrado, y de igual manera a todos los centros. Sin embargo, no se ha detectado que esté implantado en el título. Esto implica una falta de seguimiento formal del mismo. Como ya se indicó en el Informe de seguimiento, el sistema de quejas y reclamaciones no debe remitir al defensor Universitario. Este punto ya fue advertido y no ha sido corregido. La universidad debe ser más transparente y dotar de mecanismos que registren las quejas planteadas y las decisiones tomadas sobre ellas.

No hay información de la aplicación del SGIC en Les Roches.

---

## **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.*

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

Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

La estructura del personal académico del Máster es adecuada, tendiendo los docentes un perfil profesionalizante de acuerdo de los contenidos y futura actividad profesional. A pesar de lo dicho, el porcentaje de doctores es del 29% sobre el claustro del título y un 21% sobre los ECTS impartidos.

---

### **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.*

#### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5.:**

Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

El título cuenta con personal de apoyo suficiente y motivado para las cuestiones administrativas y de seguimiento. De la misma forma, los servicios generales de la universidad (servicios informáticos, biblioteca, restauración, gabinete de orientación, etc.) aportan ayuda directa a los estudiantes que lo necesiten.

Los recursos materiales (aulas, estancias, lugares de trabajo) son muy adecuados para la formación teórica y práctica. Estos recursos, además, están adaptados para discapacitados. La universidad tiene un recurso inmaterial, la HUB de incubadora de empresas, que ofrece a los estudiantes y emprendedores un entorno adecuado para gestar y desarrollar los pasos iniciales de ideas empresariales.

Por otra parte, los recursos tecnológicos disponibles para los estudiantes y profesores son adecuados (sistemas informáticos).

No se han podido evidenciar los servicios puestos a disposición del título en la sede de Les Roches.

### **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.*

##### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6.:**

El estándar para este criterio se logra completamente.

Los resultados de aprendizaje son adquiridos a lo largo del desarrollo del curso académico previsto en la Memoria con la realización de actividades y trabajos tanto en grupo como individuales. En el TFM, los alumnos demuestran las competencias y habilidades adquiridas a lo largo del título. De esta manera, se ha podido evidenciar que los resultados alcanzados por los estudiantes son de calidad y de nivel elevados. Además, todos aquellos alumnos que quieran llevar a cabo su proyecto emprendedor se ven apoyados por la universidad a través de un recurso inmaterial que es la incubadora de empresas (HUB). De esta forma, los estudiantes cuentan con un entorno adecuado para gestar y desarrollar los pasos iniciales de ideas empresariales.

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

*LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL PROGRAMA FORMATIVO SON CONGRUENTES CON EL DISEÑO, LA GESTIÓN Y LOS RECURSOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL TÍTULO Y SATISFACEN LAS DEMANDAS SOCIALES DE SU ENTORNO.*

##### **VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7.:**

Se logra el estándar para este criterio en el mínimo nivel pero se detectan aspectos concretos que han de mejorarse y que se indican en el presente Informe.

Se ha detectado cierta desorganización en las estadísticas presentadas, siendo éste un aspecto claramente a mejorar. Entre dichas estadísticas cabe destacar que el número de matriculados es bajo respecto a lo que recoge la memoria de verificación, siendo recomendable analizar esta desviación y emprender acciones de mejora.

La satisfacción con el Máster, el profesorado, las instalaciones y las actividades relacionadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje es elevada. En los casos en los que se ha detectado una baja satisfacción, la dirección ha intervenido para analizar las causas y tomar decisiones. Esta intervención es de manera informal. Hay que integrar en las encuestas de satisfacción al centro de Les Roches.

#### **PUNTOS FUERTES Y BUENAS PRÁCTICAS:**

Se considera un punto fuerte del título la acreditación de excelencia académica otorgada por la Asociación de Escuelas y Universidades de Nueva Inglaterra (USA) para el centro de Les Roches.

#### **RECOMENDACIONES:**

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

1.- Se debe mejorar la información ofrecida a través de la web, en especial la información relativa al claustro docente.

##### **CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO**

1.- Se deben incrementar el número de doctores y de profesores acreditados que imparten docencia en este título.

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

1.- Se debe ofrecer información sobre los recursos disponibles de los centros docentes que participan en la impartición del título.

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

1.- Se debe corregir la desorganización y la falta de explicación en las estadísticas presentadas.

2.- Se deben integrar en las encuestas de satisfacción al centro de Les Roches.

#### **MODIFICACIONES NECESARIAS:**

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

- 1.-Se debe establecer con claridad un plan de coordinación, al detectarse que la misma se realiza de manera informal.
- 2.-Se debe solucionar las insuficiencias de las guías docentes para que recojan las competencias incluidas en la memoria de verificación.

#### CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

- 1.- Se debe adaptar el SGIC a los requerimientos específicos del título evaluado, implantando los procedimientos de forma sistemática y atender a la información que ofrecen los diversos indicadores utilizados.
  - 2.- Se debe cumplir lo establecido en el informe de seguimiento en cuanto al sistema de quejas y de reclamaciones.
- 

En Madrid, a 13 de Julio de 2015

Fdo. Luis Sánchez Álvarez

El Presidente del Comité de Evaluación y Acreditación

---