

**TÍTULO:**

**Máster Universitario en Gestión y Dirección de  
Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT)**

**UNIVERSIDAD:**

**Universidad Politécnica de Cartagena (Spain)**

## ÍNDICE

1.- DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO	
1.1. Denominación .....	5
1.2. Universidad solicitante y Centro, Departamento o Instituto responsable del programa .....	5
1.3. Tipo de enseñanza .....	5
1.4. Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas .....	5
1.5. Número de créditos ECTS de matrícula por estudiante y período lectivo y, en su caso, normas de permanencia .....	5
1.6. Resto de información necesaria para la expedición del Suplemento Europeo al Título de acuerdo con la normativa vigente.....	7
1.7. Naturaleza de la institución que ha conferido el título .....	7
1.8 Naturaleza del centro universitario en el que el titulado ha finalizado sus estudios.....	7
1.9 Profesiones para las que capacita una vez obtenido el título .....	7
1.10 Lenguas o idiomas utilizados a lo largo del proceso formativo .....	7
2.-JUSTIFICACIÓN DEL TÍTULO	
2.1.- Justificación del título propuesto, argumentando el interés académico, científico ó profesional del mismo.....	8
2.2.- Referentes externos a la universidad proponente que avalen la adecuación de la propuesta a criterios nacionales o internacionales para títulos de similares características académicas .....	12
2.3.- Descripción de los procedimientos de consulta internos y externos utilizados para la elaboración del Plan de Estudios .....	18
3.- OBJETIVOS	
3.1.- Objetivo general del título .....	22
3.2.- Competencias generales y específicas.....	24
4.- ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	
4.1.- Sistemas de información previa a la matriculación y procedimientos accesibles de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a la Universidad y a la titulación.....	31
4.2.- Acceso y admisión.....	33

4.3.- Sistemas de apoyo y orientación de los estudiantes una vez matriculados ....	34
4.4.- Transferencia y reconocimiento de créditos: sistema propuesto por la Universidad .....	35
<b>5.- PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS</b>	
5.1.- Estructura de las enseñanzas.....	36
5.2.- Procedimiento para la organización de la movilidad de los estudiantes propios y de acogida, incluyendo el sistema de reconocimiento y acumulación de créditos ECTS.....	44
5.3.- Descripción detallada de los módulos y materias de enseñanza-aprendizaje de que consta el Plan de Estudios.....	48
<b>6.- PERSONAL ACADÉMICO</b>	
6.1.- Profesorado y otros recursos humanos necesarios y disponibles para llevar a cabo el Plan de Estudios.....	115
6.2.- Categoría académica, vinculación con la universidad, experiencia docente e investigadora o profesional del profesorado.....	117
6.3. Previsión de personal académico y otros recursos humanos necesarios .....	121
6.4.- Otros recursos humanos disponibles .....	121
<b>7.- RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</b>	
7.1.- Justificación de la adecuación de los medios materiales y servicios disponibles.....	122
7.2.- Revisión y mantenimiento de recursos materiales y servicios necesarios.....	126
<b>8.- RESULTADOS PREVISTOS</b>	
8.1.- Valores cuantitativos estimados para los indicadores y su justificación.....	127
8.2.- Progreso y resultados de aprendizaje .....	128
<b>9.- SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO</b>	
9.1.- Responsables del sistema de garantía de calidad del Plan de Estudios.....	129
9.2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado .....	129
9.3.- Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.....	129
9.4.- Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida .....	129
9.5.- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el	

caso de extinción del título .....	129
9.6.- ANEXOS (en archivos adjuntos) .....	130
10.- CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN	
10.1.- Cronograma de implantación del título.....	131
10.2.- Procedimiento de adaptación, en su caso, de los estudiantes de los estudios existentes al nuevo Plan de Estudios .....	131
10.3. Enseñanzas que se extinguen por la implantación del correspondiente título .....	131

## 1.- DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO

### 1.1 Denominación o Nombre del título

La titulación se denomina Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT) por la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT).

### 1.2 Universidad solicitante y Centro, Departamento o Instituto responsable del programa

Las enseñanzas conducentes al título se imparten en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la citada Universidad Politécnica de Cartagena.

### 1.3 Tipo de Enseñanza

Las enseñanzas conducentes al título son impartidas con carácter presencial.

### 1.4 Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas

Curso 2008-2009 (primer año de implantación)	15 plazas
Curso 2009-2010 (segundo año de implantación)	20 plazas
Curso 2010-2011 (tercer año de implantación)	20 plazas
Curso 2011-2012 (cuarto año de implantación)	20 plazas
Curso 2012-2013 (quinto año de implantación)	20 plazas
Curso 2013-2014 (sexto año de implantación)	20 plazas

### 1.5 Número de créditos ECTS de matrícula por estudiante y período lectivo, y en su caso, normas de permanencia

#### Número de créditos del título

El número de créditos ECTS exigidos para obtener el título es de 60. Aquellos/as alumnos/as que en el periodo transitorio de puesta en marcha de los estudios de Grado accedan con titulación de Diplomado/a, deberán cursar determinados complementos de formación, de acuerdo a los criterios fijados por la propia Comisión Académica del Máster, sobre la base de la titulación de origen del alumno/a y de su experiencia profesional acreditada. Dichos créditos contemplan el número total de horas que el alumno/a dedicará a su formación, de acuerdo a las actuales directrices del proceso de enseñanza/aprendizaje del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). En conjunto estas horas se emplearán en: Asistir a las actividades lectivas presenciales propiamente dichas, teóricas y prácticas, dedicar las horas de estudio necesarias para la preparación de las asignaturas, asistir a seminarios, desarrollar los trabajos dirigidos, asistir a tutorías y preparar y realizar los exámenes y pruebas de evaluación pertinentes, así como a desarrollar el Trabajo Fin de Máster, las Prácticas en Empresa y cualquier otra actividad formativa incluida en el programa oficial de posgrado.

El número de horas por crédito ECTS se establece en 25.

### **Número mínimo de créditos europeos de matrícula por estudiante y periodo lectivo, y en su caso, normas de permanencia**

Según el Reglamento de los Estudios Universitarios Oficiales de Máster y de Doctorado de la Universidad Politécnica de Cartagena (véase [http://www.upct.es/contenido/estudios\\_postgrado/normativa.php](http://www.upct.es/contenido/estudios_postgrado/normativa.php)), el curso académico completo tendrá una duración máxima de 40 semanas, y cada uno de los cuatrimestres contará con entre 14 y 16 semanas destinadas a periodo lectivo. Dicha duración contempla el desarrollo completo del curso, que se estructurará entre actividades presenciales y no presenciales, éstas últimas asociadas igualmente al recurso a medios telemáticos disponibles para el alumno/a y provistos en todo caso por la propia UPCT, así como períodos destinados a exámenes y otras cuestiones no lectivas propiamente.

Las “Normas Académicas de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT)”, aprobadas por el Consejo de Gobierno en sesión de 23 de octubre de 2006, publicadas en el Boletín Oficial de la Región de Murcia número 289, de 16 de diciembre de 2006 establecen que:

Los alumnos/as podrán matricularse por cursos completos o por asignaturas sueltas, con independencia del curso al que éstas pertenezcan, correspondiendo a la Universidad establecer el número máximo y mínimo de créditos en que se pueden matricular. En todo caso, no se establece un límite mínimo de créditos por año, atendiendo a la posibilidad de que se presenten circunstancias personales especiales que impidan el desarrollo normal del Máster: alumnos/as con actividad profesional simultánea, necesidades educativas especiales, particulares condiciones personales y familiares o causa de fuerza mayor. Además, los Centros podrán establecer para determinadas titulaciones, o el Consejo de Gobierno con alcance general, oídos los Departamentos afectados, adaptaciones especiales en la metodología y el desarrollo de la enseñanza para alumno/as/as con discapacidades o alguna limitación significativa, a efectos de posibilitarles la continuación de sus estudios.

Las Normas de Permanencia de este título son expresamente las “Normas que regulan el Progreso y la Permanencia de los estudiantes en la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT)”, aprobadas por el Consejo Social en sesión de 04 de julio de 2006, publicadas en Boletín Oficial de la Región de Murcia número 197, de 26 de agosto de 2006. En todo caso, los estudiantes podrán cursar estudios a tiempo parcial y las necesidades educativas especiales estarán debidamente atendidas.

## **1.6 Resto de información necesaria para la expedición del Suplemento Europeo al Título de acuerdo con la normativa vigente**

### **Rama de conocimiento**

La Universidad propone la adscripción del título a la siguiente rama de conocimiento (artículo 12, R.D. 1393/2007): Ciencias Sociales y Jurídicas.

## **1.7 Naturaleza de la institución que ha conferido el título**

Institución pública.

## **1.8 Naturaleza del centro universitario en el que el titulado ha finalizado sus estudios**

Centro público propio de la Universidad Politécnica de Cartagena.

## **1.9 Profesiones para las que capacita una vez obtenido el título**

El actual título no faculta para ejercer una profesión regulada en sí. No obstante, en el criterio 2 de justificación del título, apartado 2.1 de la memoria, se incluyen las principales actividades profesionales relacionadas con la titulación.

## **1.10 Lenguas o idiomas utilizados a lo largo del proceso formativo**

Lengua castellana (español).  
Inglés técnico del sector turístico.

## 2. JUSTIFICACIÓN DEL TÍTULO

### 2.1 Justificación del título propuesto, argumentando el interés académico, científico ó profesional del mismo

El sector turístico es una actividad ampliamente relevante en la economía española, con una especial participación en la producción bruta o PIB de aquellas regiones localizadas en su litoral mediterráneo. Para hacerse una idea de su relevancia, baste observar que en el año 2008 nuestro país ocupaba el segundo puesto del ranking mundial como destino turístico, con 60 millones de visitantes extranjeros, (sólo por detrás de Francia con 79 millones), y unos ingresos generados de 51 millones de dólares, (sólo por detrás de los EE.UU. con 85 millones). Además, si se incluyen aquellos visitantes que no pernoctaron en nuestro país, es decir, estuvieron de paso, el total de llegadas ascendía a más de 90 millones de visitantes anuales, lo que dibuja una actividad económica donde la demanda efectiva supone en valores absolutos más del doble de la propia población autóctona (Instituto de Estudios Turísticos (IET), Ministerio de Industria, Turismo y Comercio <http://www.iet.tourspain.es>).

En este contexto reciente emergen, no obstante, algunos retos importantes para el sector. Así, la actual crisis económica ha venido a señalar la existencia de determinadas deficiencias o debilidades asociadas a este importante motor económico nacional. Entre ellas se observa la existencia de una creciente fragilidad de los negocios turísticos nacionales, en especial motivada por la pérdida progresiva de competitividad del producto de “sol y playa”. Este importante producto es aún hoy día el principal reclamo turístico en la geografía nacional, estando concentrado particularmente en el litoral mediterráneo español, que se erige como el principal destino nacional, junto a las Islas Canarias. La elevada competencia con otros destinos del Sur de Europa, así como con determinados destinos internacionales cada vez más consolidados, junto al estancamiento o caída en la demanda asociados a la crisis, han llevado a que el sector se resienta en el presente año 2009. La opinión generalizada de los expertos turísticos manifiesta que la pérdida de competitividad de nuestra “industria turística” es, en la actualidad, un fenómeno preocupante, en especial si tenemos en cuenta que el sector aporta aproximadamente un 11-12% al conjunto de la renta nacional, y permite además equilibrar en cierta medida las siempre deficitarias cuentas exteriores de España.

En este sentido, y teniendo en cuenta que aunque se hable de “industria turística”, la oferta turística es obviamente intensiva en servicios, la formación de los trabajadores emerge como uno de los puntales en la recuperación de la competitividad perdida y en la consolidación futura del sector turístico nacional. La calidad en el servicio, la cualificación de la mano de obra y la creciente capacidad de las empresas y sus trabajadores de conferir valor añadido a sus cuentas de resultados, pivotan todas ellas en la capacidad que el sector educativo español tenga de cara a ofrecer una formación de calidad orientada a las necesidades del sector turístico durante los próximos años.

La Universidad española, como punta del iceberg del sistema educativo nacional, se configura así como uno de los actores más relevantes en este necesario impulso formativo.

Como respuesta a dicho reto actual y ante la relevancia que esta actividad económica posee en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, comunidad localizada en el litoral mediterráneo español, el principal objetivo del programa de estudios que aquí se presenta es proporcionar una formación de posgrado de calidad en un sector de futuro como es el turismo. El programa surge pues como respuesta a las crecientes necesidades de formación detectadas en el sector, especializándose en conferir la cualificación necesaria a los *segmentos directivos* del sector turístico, lo que permitirá complementar la formación recibida por los alumnos/as en segmentos educativos anteriores (Licenciatura o Grado en Administración y Dirección de Empresas, Diplomatura en Empresariales, Diplomatura o futuro Grado en Turismo, así como de todos aquellos egresados interesados en desarrollar su actividad profesional en este dinámico sector económico). Dicho nuevo título incluye en su programa todas aquellas materias relevantes en la administración, dirección y gestión de empresas, con un enfoque específico para el sector turístico. Cuenta con un primer cuatrimestre para profundizar en los fundamentos de dirección y gestión empresarial, y un segundo cuatrimestre que permite al alumno estar en permanente contacto con profesionales del sector. En la actualidad éste es el único máster de estas características ofertado en la Región de Murcia, destinado a formar profesionales en un sector en continua expansión y tremendamente competitivo, lo que les permitirá afrontar sus futuros retos profesionales con totales garantías. La formación propia de la especialidad se complementa asimismo con una amplia oferta de prácticas en relevantes empresas del sector, la realización de trabajos de fin de máster dirigidos y tutelados por profesores y profesionales del turismo, así como la impartición de seminarios por parte de renombrados actores del sector.

Para ello, y como antecedente, la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT) cuenta con una larga experiencia en la impartición de títulos de características similares. En concreto, viene impartiendo estudios para la obtención del título de Licenciado en Administración y Dirección de Empresas desde el curso 1999-2000, comenzando con el nuevo título de Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas desde el pasado curso 2008-2009. La implantación de este último título surge a partir del desarrollo de las directrices del Ministerio de Educación y Ciencia contenidas en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establecía la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Dichas directrices vienen a materializarse a través de acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad Politécnica de Cartagena con fecha 9 de octubre de 2007, y con la autorización de la Consejería de Educación, Ciencia e Investigación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con fecha 25 de Julio de 2007, conforme a lo establecido en el R.D. 56/2005, que regula los estudios universitarios oficiales de Postgrado, modificado por el Real Decreto 1509/2005, de 16 de diciembre.

Las razones que justifican el **interés y la relevancia académica** de la titulación en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas de la UPCT se basan principalmente en la oportunidad que otorgan de ampliar estudios oficiales por parte de titulados de niveles educativos universitarios inferiores, tales como los graduados en Administración y Dirección de Empresas, Graduados en Turismo, antiguos Diplomados en Turismo y Diplomados en Ciencias Empresariales, así como a todos aquellos titulados que deseen cursar unos estudios superiores específicos para la gestión de empresas e instituciones del sector turístico regional y nacional. Igualmente, abre una puerta de acceso académico muy relevante para las actividades de reciclaje de los profesionales del sector que lo consideren necesario. En este sentido, la implantación de esta nueva titulación supone la puesta en marcha de unos estudios no existentes hasta la actualidad, destinados a mejorar la formación media de los agentes económicos del sector, en línea con las necesidades resaltadas por los expertos nacionales e internacionales en los últimos años. En cuanto al **interés profesional** del título, éste queda plasmado en el hecho de que la oferta formativa se ha adecuando a las necesidades manifestadas por agentes relevantes del sector y especial por aquellos situados en sus *niveles directivos*. Esta orientación del Máster Universitario en GDEIT permite complementar la formación más generalista recibida por los alumnos/as en etapas formativas precedentes, dando de esta manera respuesta a las necesidades manifestadas por los profesionales del sector en lo que se refiere a la mejora de la cualificación y la competitividad de sus cuadros directivos, una de las principales debilidades actuales del sector nacional en términos generales. La titulación está pues concebida para permitir dos vías formativas diferenciadas: itinerario profesional e itinerario de investigación. La **orientación profesional** de la titulación incluye la participación en las actividades formativas de reputados expertos académicos en dirección y gestión de empresas turísticas, junto a un relevante grupo de profesionales del sector turístico regional, nacional e internacional. Diversos actores y profesionales relevantes del sector regional imparten docencia en la titulación, aproximando de esta manera la realidad del mismo, tanto a aquellos que posteriormente trabajarán en él, como a aquellos que ya lo hacen y han optado por incrementar su nivel de cualificación a través de la formación universitaria de posgrado.

La oferta formativa combina, por tanto, materias que incluyen los más recientes desarrollos en las técnicas de dirección y gestión de empresas e instituciones turísticas, impartidas por un equilibrado conjunto de profesionales y académicos, junto a una preocupación constante por transferir a los alumnos/as aquellos conocimientos, aptitudes e inquietudes necesarios en su futura actividad profesional. Además, la titulación surge como respuesta a las tan necesarias actividades de formación continuada y de reciclaje profesional crecientemente demandadas por los profesionales en activo. En este sentido, se busca posicionar a los Másteres Universitarios oficiales como actividades de reciclaje profesional flexibles, baratas,

competitivas y sobre todo con una garantía de calidad certificada por el Ministerio de Educación y las agencias certificadoras regionales y nacionales.

Como principales actividades profesionales para las que capacita el presente Máster en GDEIT se pueden señalar las siguientes:

Dirección de Empresas Turísticas.

Gestión y Administración de Empresas Turísticas.

Dirección y Gestión de Hoteles.

Dirección y Gestión de Agencias de Viajes.

Técnico en Gestión Turística en instituciones públicas (locales, regionales, nacionales y supranacionales).

Gestión y valorización del patrimonio histórico-artístico con fines turísticos.

Asesoramiento en Gestión y Estrategia de Desarrollo de Productos Turísticos: Salud, Cultura, Eventos, Animación Turística, Turismo Rural y de Interior.

Análisis Estadístico y de Procesos del sector turístico.

Función Pública.

Por su parte, el **interés científico** de la titulación estriba en la oportunidad que abre a los titulados universitarios de cursar un itinerario de investigación en GDEIT. Hasta la fecha, los estudios de turismo en España estaban a nivel de Diplomaturas, mientras los Doctorados en CC. Empresariales habían entrado en una fase clara de estancamiento en los últimos años en cuanto a número de alumnos matriculados. El lanzamiento del programa de Másteres oficiales dentro del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), la ampliación histórica de las becas al estudio y la posibilidad abierta a los másteres de ofrecer una rama de investigación, está permitiendo que los alumnos/as se interesen crecientemente por cursar estudios de doctorado ahora más específicos y aplicados, aumentando el interés por la I+D sectorial. Esta situación es ampliamente relevante para la economía española en su conjunto, y para el sector del turismo en particular, pues va a permitir la formación de doctores en GDEIT, aspecto de amplia relevancia en la actual coyuntura del sector y de cara a la consolidación en un futuro próximo de una oferta de calidad.

Además, la titulación en GDEIT abre el mercado formativo universitario español a grandes oportunidades asociadas a la captación de otros estudiantes nacionales, europeos y especialmente iberoamericanos y asiáticos, atraídos por la relevancia que el mercado turístico nacional posee en el marco internacional, así como por las especiales condiciones que nuestra oferta posee: buen clima, buenas condiciones socio-económicas para integrarse, buenas instituciones de educación superior a precios competitivos, y sobre todo un enfoque específico y reconocido en todo el EEES para los estudios de Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas.

## 2.2 Referentes externos a la universidad proponente que avalen la adecuación de la propuesta a criterios nacionales o internacionales para títulos de similares características académicas

Europa es el principal destino turístico internacional, con un 53% del total de desplazamientos turísticos mundiales en el año 2008, lo que supone aproximadamente unos 488 millones de llegadas (*Tourism Indicators 2008*, Organización Mundial del Turismo, Madrid). Es pues lógico que la oferta de estudios de posgrado que versan sobre el sector turístico y la gestión de sus empresas esté ampliamente representada en las universidades europeas. A modo de ejemplo, se puede visitar el recientemente creado portal de la Unión Europea sobre la oferta de estudios de posgrado o máster en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), <http://www.mastersportal.eu>, donde se recoge la existencia de 86 programas máster de universidades públicas europeas con sede en 14 países que versan sobre el sector turístico. Entre ellos hemos seleccionado los más destacados por su implantación y reconocimiento internacional:

*Master of Science in Tourism and Travel Management* y el *Master on Tourism Management and Marketing*, ambos de la **University of Nottingham, UK**.

*Tourism Destination Management* - **University of Breda, The Netherlands**.

*International Hospitality and Tourism Management*, **Oxford University, UK**.

*International Master in Tourism Leisure*, **Trieste University, Italy**.

Igualmente, en España existe una importante oferta de programas de posgrado en estudios turísticos y de empresas turísticas. La oferta es variada e incluye desde programas destinados a la gestión de operaciones hosteleras, la restauración, publicidad y comunicación en turismo u otros dedicados al marketing turístico y la gestión del tiempo libre, del ocio y del medioambiente. No obstante, el reciente lanzamiento de los programas de Máster Universitario en la Universidad Española ha propiciado cierta reordenación del mercado de posgrado nacional. En primer lugar, la garantía de calidad que supone la oficialidad de los estudios universitarios de posgrado y su validez en todo el EEES, supone una señal inestimable para los potenciales clientes, algo desorientados anteriormente con la enorme oferta derivada de escuelas privadas, algunas de ellas asociadas a una universidad pública que dotaban de oficialidad al título, pero muchas otras no. En segundo lugar, y desde el propio gobierno nacional y europeo se está tratando de impulsar la especialización de las universidades españolas y europeas vecinas en titulaciones no rivales, buscando explotar las ventajas propias de que disfruta cada centro en su territorio, de manera que se alcance una mayor racionalidad en la oferta nacional y europea de titulaciones universitarias y se puedan ir reduciendo, de esta manera, algunas disfunciones del sistema. Dentro de esta línea argumental se enmarca la actual propuesta, que viene a ofrecer una especialización que, si bien se define por su carácter de gestión y dirección de empresas, dado que nace en una Facultad de CC. de la Empresa, se orienta a la mejora y cualificación del empleo y los puestos directivos de un sector estratégico en la Región de Murcia y en el resto de España y la Unión Europea, como es el sector turístico.

Adicionalmente, y ya dentro del espacio universitario español, se ha creado recientemente una red de universidades públicas (RED INTUR), todas ellas con experiencia en la oferta de cursos de primer y segundo ciclo en estudios turísticos, que ha lanzado una oferta de posgrado bajo el nombre de *Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo*, el cual se desarrolla durante dos cursos académicos, con un total de 120 créditos ECTS y supone una oferta multidisciplinar para el estudio del sector turístico ([www.red-intur.org](http://www.red-intur.org)). Igualmente, ofrece la posibilidad de continuar con la Tesis Doctoral conducente al título de Doctor. Las universidades integradas en esta RED INTUR son 14, a saber, Oviedo, Illes Balears, Alicante, Girona, Sevilla, Zaragoza, La Laguna, Rovira i Virgili, Santiago, La Coruña, Barcelona, Alcalá de Henares, Málaga y Vigo, ofreciendo las especializaciones en “Gobernanza de Destinos Turísticos” y “Gestión y Marketing turísticos”.

Igualmente, algunas de estas universidades, junto a otras del panorama nacional tienen su oferta propia de posgrado en turismo, tales como<sup>1</sup>:

*Universidad de Huelva*

Máster Universitario en Turismo: Dirección de Empresas Turísticas

*Girona*

Máster Universitario en Gestión Turística

*Illes Balears*

Máster Universitario en Economía del turismo y del medio ambiente

*Universidad Antonio de Nebrija*

Máster Universitario en Empresas y Mercados Turísticos

*Universidad Complutense de Madrid*

Máster Universitario en dirección y gestión de empresas hoteleras

*Universidad Europea de Madrid*

Máster Universitario en dirección de hoteles con carácter

Máster Universitario en dirección hotelera

Máster internacional en dirección turística internacional

Máster internacional en European tourism management

En este contexto, los contenidos de todos estos programas de Máster sobre el sector turístico, tanto en su oferta nacional, como internacional, han sido analizados con detenimiento a la hora de proponer el presente Plan de Estudios del Máster

---

<sup>1</sup> Resolución de 26 de junio de 2008, de la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria, por la que se publica la relación de los programas oficiales de posgrado, y de sus correspondientes títulos, ofrecidos por las universidades para el curso 2008-2009 (BOE nº 165 de 9 de julio de 2008).

Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT) de la Universidad Politécnica de Cartagena, con el objetivo de mejorar nuestra propuesta inicial para las orientaciones profesional e investigadora, y ofrecer así una propuesta coherente y complementaria con el resto de la oferta académica existente.

Igualmente, y aunque con un enfoque no específico en gestión de empresas turísticas, otro referente externo válido es el Libro Blanco del Título de Grado en Administración y Dirección de Empresas (ADE) publicado por la ANECA en su página Web ([www.aneca.es](http://www.aneca.es)). En este texto se analiza la situación de los estudios correspondientes o afines en Europa, se estudia la oferta universitaria para el título, se informa sobre el grado de inserción laboral de los egresados, se establecen los perfiles profesionales y las competencias asociadas a los objetivos del título y, finalmente, se propone una determinada asignación de créditos ECTS, junto con los criterios e indicadores del proceso de evaluación que son relevantes para garantizar la calidad del título.

Una vez seleccionados nuestros principales referentes nacionales e internacionales, y analizadas sus respectivas titulaciones y planes de estudio, podemos extraer una doble conclusión: En primer lugar, dicho análisis individualizado nos ha permitido observar la relevancia y necesidad del título propuesto, dada su amplia implantación en el conjunto del EEES. En segundo lugar, hemos podido identificar la estructura propia de un posgrado de estas características, lo cual nos servirá de guía para componer la propuesta particular que aquí se presenta. En particular, y como podremos apreciar a lo largo de esta memoria, el título aquí propuesto y su Plan de Estudios anexo recoge fielmente la visión predominante en el EEES para este tipo de titulaciones, siguiendo el camino marcado a este respecto por el conjunto de referentes externos seleccionados, lo que se concreta en que:

- Se propone incluir un primer cuatrimestre con dos módulos formativos que engloban materias básicas para que el alumno adquiriera una visión general, pero consistente, de los principales rasgos del sector turístico, las demandas particulares que requiere la gestión de empresas en este sector y las novedades presentes en las técnicas de gestión disponibles a nivel teórico y aplicado para estas disciplinas. En primer lugar, se definirá el contexto que caracteriza al sector en el ámbito nacional, europeo e internacional, su evolución reciente, sus principales rasgos propios, retos y necesidades de la empresa que en él se posiciona y principales tendencias de los negocios. Asimismo, se introducirá al alumno en el inglés técnico del sector y se avanzarán en términos generales las principales herramientas de análisis con que cuenta un gestor en este tipo de empresas. Este primer módulo permitirá además *equilibrar* los conocimientos de los diversos tipos de alumnos que pueden acceder al máster, tanto aquellos que acceden desde un grado en dirección de empresas y no poseen conocimientos específicos del sector turístico, como aquellos que acceden desde titulaciones técnicas o diplomaturas/grados en turismo y no poseen conocimientos avanzados de gestión de empresas. Este enfoque propuesto para el primer cuatrimestre es *compartido asimismo* por un buen número de programas europeos (en concreto, por los cuatro referentes

europeos seleccionados, a saber, Nottingham, Trieste, Oxford y Breda) y es *ampliamente coincidente* con el Plan de Estudios planteado por la Red INTUR a nivel de España (14 programas contenidos en la dirección [www.red-intur.org](http://www.red-intur.org)), aunque estos últimos programas tiene una mayor número de materias en este sentido, dada su duración bianual.

- En segundo lugar, este primer cuatrimestre permitirá al alumno profundizar en las principales técnicas de gestión empresarial, a saber, dirección estratégica, contabilidad y marketing aplicados a las empresas turísticas, con casos de estudio en cada materia y participación activa de profesionales externos, junto a visitas a empresas. Este enfoque *caracteriza de nuevo* al conjunto de posgrados en gestión turística seleccionados por nosotros como referentes en el EEES, siendo éstos los más renombrados del citado espacio educativo y los que mejores profesionales, investigadores y alumnos consiguen atraer anualmente. En general, la lógica de dichos planes de estudio *coincide con el presente máster* en definir un primer semestre/cuatrimetre basado en actividades didácticas que promueven el acceso a la información relevante sobre el sector y sobre su devenir reciente, el desarrollo de un conjunto de técnicas de gestión que posteriormente serán aplicadas en el segundo semestre, y dotando de nuevas herramientas de gestión empresarial al alumno que le serán muy útiles durante las posteriores prácticas profesionales y a lo largo del desarrollo de su posterior Proyecto de Fin de Máster. Algunos másteres europeos y nacionales incluyen asimismo una carga mayor de asignaturas metodológicas en este primer cuatrimestre (Nottingham y Oxford son un ejemplo de ello), aunque en el presente máster, y dado que existe un perfil propio u orientación de investigación ya incluido en el mismo, no se ha considerado pertinente una mayor extensión en estas materias para el primer semestre. En resumen, se considera que la estructura propuesta para este primer semestre *cumple sobradamente con la observada a escala del EEES*, siguiendo la *lógica didáctica* presente en el conjunto de los referentes seleccionados de ámbito nacional e internacional.
- En general, estos dos primeros módulos del primer cuatrimestre permitirán al alumno consolidar los conocimientos adquiridos en su formación de grado (bien en turismo o en dirección de empresas), mejorar y entender el funcionamiento del sector turístico en el ámbito nacional, europeo e internacional y sus principales tendencias, conocer nuevas herramientas de análisis del entorno de los negocios turísticos y profundizar sus competencias relativas a las funciones de gestión tan relevantes para su posterior actividad profesional, contando todo el tiempo con un enfoque específico para el sector turístico y sus particulares demandas profesionales. Esta estructura didáctica es además *compartida por el conjunto de másteres que aquí se relacionan como referentes externos* del presente programa docente, lo que dota de mayor solidez a la actual propuesta.
- Ya durante el segundo cuatrimestre del Máster Universitario aquí propuesto, el alumno contará con tres módulos de desarrollo y aplicación de los conocimientos

adquiridos. En concreto, en el módulo 3 del perfil profesional, el alumno profundizará en las técnicas de gestión de empresas turísticas (fidelización, recursos humanos, gestión de hoteles y gestión de la calidad), y adquirirá un conjunto de *competencias profesionales y personales* que complementen su formación como titulado máster universitario (temas de sostenibilidad y responsabilidad social, gestión del patrimonio cultural y arquitectónico común y directrices de protocolo y gestión de la comunicación en el turismo). En el módulo 6 para el perfil de investigación, el alumno adquirirá asimismo competencias metodológicas complementarias y *necesarias para la orientación investigadora* elegida, y desarrollará habilidades de comunicación y difusión de sus resultados de investigación, todas ellas cuestiones vitales para su actividad profesional/investigadora posterior. Así, es relevante señalar aquí que el conjunto de planes de estudio externos seleccionados como referentes muestran *una orientación similar en este segundo semestre a la que caracteriza a la actual propuesta*, aunque no todos ellos cuentan con asignaturas destinadas a ampliar las capacidades sociales y personales del alumno que el actual Plan de Estudios si incluye. En particular, al repasar la propuesta para el segundo semestre del conjunto de referentes europeos, se echa en falta en todos ellos, asignaturas que ayuden al alumno a desarrollar aquellas capacidades que ANECA señala como vitales para la formación en ciudadanía y derechos humanos por parte del alumno en su proceso de formación universitaria y que se recogen en esta memoria en las competencias del apartado 3.2, en especial nos referimos a las competencias número 34 y 39, y especialmente a las competencias número 40, 41 y 42 de la presente memoria.

- Igualmente, en este segundo semestre el alumno desarrollará y aplicará el conjunto de conocimientos y técnicas de análisis y gestión adquiridas a lo largo del máster, tanto en lo que concierne al desarrollo y presentación de su Trabajo Fin de Máster (profesional o de investigación, con sus propias particularidades y requerimientos individuales), como en las Prácticas en Empresa para los alumnos que escogieron la rama profesional. El espíritu de estas materias emplazadas todas ellas en el tramo final del máster para el conjunto de programas seleccionados, consiste en proporcionar al alumno la oportunidad de utilizar las herramientas, habilidades y competencias adquiridas a lo largo del anterior proceso formativo, y supone el paso a una etapa donde el alumno se convierte en el centro de aprovechamiento de la formación elegida por él/ella mismo/a, tanto en su propia actividad profesional (prácticas en empresa), como de aplicación del conjunto de técnicas y conocimientos adquiridos (trabajo fin de máster profesional o de investigación). Conviene aquí resaltar pues que *la actual propuesta participa obviamente de dicho espíritu común* al conjunto de programas de referencia en lo que se refiere a la estructuración didáctica de su segundo cuatrimestre.
- Adicionalmente en este segundo semestre, el presente Plan de Estudios incluye la participación en las actividades docentes de un importante número de profesionales y expertos profesionales y directivos externos que realizarán, tanto

actividades docentes y formativas en las propias aulas del máster, como desarrollarán su participación mediante la impartición de seminarios, profesionales y de investigación, que doten de un componente muy práctico al mismo y acerquen al alumno a la realidad profesional y científica del sector. Esta característica del Plan de Estudios que aquí se propone *está igualmente presente en el conjunto de posgrados seleccionados* como referentes externos, siendo un aspecto relevante más a resaltar.

Por todo ello, y como tendremos oportunidad de comprobar a lo largo de esta memoria, consideramos que el Plan de Estudios de Posgrado en GDEIT que aquí se propone se encuentra equilibrado y muy próximo al espíritu que informa la oferta de titulaciones de similares características en el ámbito nacional e internacional, y en especial sintonía con los referentes propios del EEES. Así pues, parece claro que el análisis pormenorizado de las titulaciones propias de los referentes externos seleccionados, ha permitido observar que la estructura de la titulación de la universidad aquí proponente viene avalada por criterios nacionales o internacionales para títulos de similares características académicas.

Adicionalmente, consideramos relevante destacar en este apartado de la Memoria algunas cuestiones adicionales contenidas en la presente propuesta de Máster en GDEIT, que resultan propias del mismo y que lo diferencian de otras ofertas seleccionadas en el EEES y en España. En concreto, cabe destacar que el presente Plan de Estudios que aquí se propone:

- Tiene una duración anual, frente a la bianual propia de la RED INTUR, aspecto de amplio interés para los profesionales del sector que buscan su reciclaje, y para aquellos alumnos que, contando ya con el título de grado, no desean demorar más de un año su incorporación al mercado laboral.
- Tiene una carga de trabajo total de 60 créditos ECTS, centrándose en aquellas materias que suponen un refuerzo y una ampliación de las actividades de gestión y dirección empresarial, con participación de profesionales del sector en la docencia, y con un enfoque basado en adaptarlas a las particularidades del sector turístico regional y nacional: pequeño tamaño empresarial, empresas familiares, recursos limitados, amplia dependencia de las Administraciones públicas, estado de las infraestructuras de acceso a los destinos, posicionamiento de los propios destinos, etc. En este sentido, los contenidos de Máster en GDEIT aportan al alumno una visión más completa de la realidad del sector turístico, muy necesaria para lograr posteriormente un correcto enfoque de la gestión empresarial en el mismo.
- El Plan de Estudios presenta, además, la posibilidad de realizar una orientación de investigación conducente posteriormente al título de Doctor en GDEIT, aspecto no presente en la oferta de posgrado nacional hasta el momento, y como hemos podido comprobar a lo largo de la primera edición del mismo, en

el pasado curso 2008/2009, supone una opción ampliamente demandada por los actuales estudiantes.

- La oferta se circunscribe, asimismo, a un área geográfica con un amplio componente turístico y donde este sector de actividad presenta todavía un amplio potencial de crecimiento. Así, la presente oferta formativa de posgrado se revela como muy necesaria ante las necesidades de mejora de la competitividad del sector a través de la cualificación de su mano de obra. La oferta formativa es actualmente muy demandada por los propios profesionales del sector, que la ven como una vía segura de diferenciarse frente a la competencia nacional e internacional.

### **2.3 Descripción de los procedimientos de consulta internos y externos utilizados para la elaboración del Plan de Estudios**

El primer borrador del Plan de Estudios del Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas de la Universidad Politécnica de Cartagena fue elaborado por la Comisión Académica de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Politécnica de Cartagena en Septiembre de 2007. Para ello, la Comisión Académica revisó los contenidos de los diferentes Máster existentes en aquel momento como Títulos Propios en las universidades españolas mencionados en el apartado anterior y en las universidades de otros países de la Unión Europea, principalmente Reino Unido, Portugal e Italia.

El segundo borrador se elaboró contando para ello con el conjunto del profesorado de los diferentes departamentos con docencia en la Facultad de Ciencias de la Empresa (Economía, Ciencias Jurídicas, Economía de la Empresa, Economía Financiera y Contabilidad y Métodos Cuantitativos e Informáticos), centro que acoge la presente titulación. En primer lugar, se solicitó a los departamentos implicados en la docencia del Máster que elaboraran una propuesta de desarrollo de cada una de las materias del Máster, indicando las competencias que las mismas proporcionarían a los alumnos/as, así como los contenidos generales y la metodología a emplear en el proceso formativo de enseñanza-aprendizaje. En segundo lugar, y al objeto de conocer la adecuación del Plan de Estudios a las demandas de formación de las empresas e instituciones propias del sector turístico regional y nacional, este borrador fue sometido a consulta con las correspondientes asociaciones empresariales comarcales y regionales, Cámaras de Comercio y otros actores sectoriales. Una vez recogidas en un segundo borrador las impresiones de dichos agentes, se recabó finalmente la opinión cualificada de actores relevantes del sector a escala regional, sometiéndose también a la consideración de los propios técnicos y profesionales de la Consejería de Cultura y Turismo de la Región de Murcia, la cual además de participar en su última redacción, pasó a actuar como patrocinador institucional del mismo. En esta fase final, también se recabó la siempre importante e informada opinión de colaboradores nacionales y europeos del profesorado de la Facultad especializado en temas de turismo, tales como el propio Director de la Escuela de Hostelería de la Universidad de las Islas

Baleares, la Directora del Grupo de Investigación en Turismo de la Universidad de Valencia y Coordinadora del Máster en Dirección y Planificación del Turismo que allí se imparte, o bien los directores y el jefe de estudios de la Escuela de Turismo y Gestión Hostelera de Faro (Portugal), personas todas ellas con una experiencia formativa en el sector turístico de más de 30 años y un amplio reconocimiento profesional en el contexto educativo del turismo de la Unión Europea.

Tras estas consultas destinadas a la mejora cualitativa del Plan de Estudios del Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas de la UPCT, el documento fue cumpliendo los debidos trámites para la obtención del visto bueno por parte de las autoridades académicas de la propia universidad y de los órganos competentes del gobierno regional:

Aprobación por los Consejos de los Departamentos con docencia en el Máster, tras el periodo de estudio que duró entre los días 5 de Septiembre de 2007 y el 19 de Septiembre de 2007.

Aprobación por la Comisión Académica de la Facultad de Ciencias de la Empresa el 20 de Septiembre de 2007.

Aprobación por la Junta de Centro de la Facultad de Ciencias de la Empresa el 25 de Septiembre de 2007.

Aprobación por la Comisión de Postgrado de la Universidad Politécnica de Cartagena el 9 de Octubre de 2007.

Aprobación por el Consejo de Gobierno de la Universidad Politécnica de Cartagena el 19 de Octubre de 2007.

Autorización de la Consejería de Educación, Ciencia e Investigación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con fecha 25 de Julio de 2007.

Finalmente, el 15 de octubre de 2008 se iniciaron las clases del Máster Universitario en GDEIT de la Universidad Politécnica de Cartagena con 11 alumnos/as, concluyendo de forma muy satisfactoria en Julio de 2009. Cabe resaltar que el conjunto de alumnos/as inscritos en esta primera edición del Máster estaba compuesto por profesionales del sector que buscaban aprovechar las ventajas derivadas de esta nueva titulación, en especial el carácter oficial y universitario del título, su enfoque eminentemente profesional y la oportunidad de reciclaje y creación de nuevos contactos nacionales y regionales en el sector turístico que brindaba.

Una cuestión relevante a reseñar en cuanto al profesorado del Máster en GDEIT de la UPCT es su propia composición, pues se encuentra integrado por personal de la propia Facultad de CC. de la Empresa de la UPCT, por profesionales del sector regional y nacional que representan los diversos productos turísticos existentes (hoteles y alojamientos, restauración, conservación del litoral, turismo de salud, turismo de

interior, turismo urbano y cultural, museología y conservación-valorización del patrimonio histórico, técnicos de la Consejería de Cultura y Turismo, etc.), así como por profesorado externo de otras universidades españolas, directivos de asociaciones nacionales y expertos científicos en turismo, y, en este curso que empieza, por personal cualificado de otras escuelas de turismo oficiales europeas. Asimismo, tanto el propio coordinador del Máster, como el profesorado y los profesionales que en éste participan poseen una amplia experiencia y relaciones externas en el sector del turismo, fruto de su dedicación profesional y universitaria. En este sentido, la elevada implicación del personal docente externo e interno con el buen discurrir de la titulación, su carácter crítico, junto a la retroalimentación proveniente del propio alumnado y de actores externos al título, han permitido recopilar una importante información acerca del funcionamiento del mismo durante su primera edición y su contrastación con el funcionamiento de otros títulos referentes del EEES, lo que ha permitido la introducción de ajustes necesarios de cara a su mejora en su segunda edición.

En concreto, se ha tomado en cuenta el deseo expresado por parte de las asociaciones regionales del sector de seguir implicándose cada vez más estrechamente en el proceso docente de la titulación, dando lugar a una rotación de los actores externos implicados en cada edición del Máster. Igualmente, todos ellos han expresado su deseo de contar con alumnos egresados del propio Máster para sus prácticas y su posterior actividad profesional, así como de matricular a algún miembro de su propio personal en el mismo, como así fue ya en la primera edición. En términos más académicos, se ha atendido a la necesidad de reducir la elevada optatividad que el mismo comportaba, definiendo unos módulos más sencillos y homogéneos, así como reduciendo la duración del mismo de dos a un año, aspectos todos ellos que atienden a las demandas de los propios alumnos y a las conversaciones llevadas a cabo con profesionales del sector y de la propia Administración regional. Por último, en esta propia propuesta se incluye, junto a la orientación profesional existente, una orientación de investigación, que atiende a la elevada demanda de alumnos/as que desean cursar posteriormente sus estudios de doctorado en GDEIT, aspecto que se ha considerado de amplia relevancia para la mejora de la investigación aplicada al sector turístico, así como para el funcionamiento del sector en general. En este sentido, y teniendo en cuenta la indefinición legislativa en que se encontraba el marco normativo de los títulos oficiales de máster universitarios a comienzos del curso 2008/2009, y los cambios operados en la misma desde entonces, el actual Plan de Estudios aparece ahora como más equilibrado que en su primera propuesta, lo que confirma la importancia de los mecanismos de mejora, control de calidad y retroalimentación para este tipo de titulaciones.

Asimismo, durante todo este periodo, cabe resaltar la labor de los órganos de la propia Universidad Politécnica de Cartagena en la figura de la Comisión de Reforma del Plan de Estudios del Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas compuesta por:

El Vicerrector de Ordenación Académica.



El Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa.

El Coordinador del Máster Universitario en GDEIT.

El director de cada uno de los cinco departamentos con docencia en la Facultad.

Un/a alumno/a integrante del Máster durante el curso 2008-2009.

Un/a alumno/a miembro de la Junta de Facultad, de segundo ciclo de la Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas.

Un/a alumno/a miembro de la Junta de Facultad, de tercer curso de la Diplomatura en Ciencias Empresariales.

Un/a representante del Personal de Administración y Servicios, miembro de la Junta de Facultad.

Un/a representante de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de la Comarca de Cartagena (Cartagena, Mazarrón, la Unión y Fuente Álamo).

Un/a representante de la Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Cartagena.

Un/a representante de la Asociación comarcal de empresarios hosteleros.

Un/a representante de la Asociación regional de empresarios hosteleros.

Un/a representante del Colegio de Economistas de la Región de Murcia.

Un/a representante del Colegio de Titulados Mercantiles de la Región de Murcia.

Para la aprobación por la UPCT del Plan de Estudios del Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas que se somete a evaluación por la ANECA se ha seguido el siguiente proceso:

Aprobación por la Comisión de Reforma del Plan de Estudios, el 25 de septiembre de 2009.

Aprobación por la Junta de Facultad, entre el 13 y el 16 de Octubre de 2009.

Aprobación por la Comisión de Postgrado de la UPCT el 22 de Octubre de 2009.

Aprobación por el Consejo de Gobierno de la UPCT el 30 de Octubre de 2009.

Envío a la ANECA para su evaluación el 30 de Octubre de 2009.

### 3.- OBJETIVOS DEL TÍTULO

#### 3.1. Objetivo general del título

(Indicar si el Máster es investigación, académico o mixto).

- La especialización académica (**Máster académico**), sin repercusión en atribuciones profesionales, aunque con valor para el empleo.
- La especialización profesional (**Máster profesional**), orientada a la adquisición de atribuciones profesionales.
- El inicio en las tareas de la investigación científica (**Máster de investigación**).

El objetivo general del Máster es *formar profesionales e investigadores especializados en el campo de la dirección y gestión de las empresas e instituciones turísticas a un nivel de cuadros de mando superiores y técnicos de investigación turística*. En este sentido, la formación de posgrado que aquí se plantea tiene una doble vertiente que es importante reseñar: Por una parte, se dirige a dotar a los alumnos/as con las competencias generales y específicas necesarias para la mejora profesional individual y del conjunto de la organización en que se inscribe. Por otra parte, busca fomentar el sentido ético y de responsabilidad social del/la profesional en su actividad diaria, en el contexto de su propia ciudadanía. El programa se dirige siguiendo ambos objetivos a proporcionar una formación de calidad de posgrado en un sector de futuro con amplia relevancia para la economía regional y española, como es el turismo. Este programa surge además como una respuesta a las crecientes necesidades de formación detectadas en los *segmentos directivos* del sector turístico, estando diseñado con un perfil profesional, al que se añade una vertiente de investigación, buscando además ofrecer una continuidad natural a los estudios de grado existentes actualmente en la universidad española, para titulados en ADE, Empresariales, Turismo y otros titulados y profesionales con inquietudes en el sector turístico.

El sector turístico regional y nacional tiene sus propias características en cuanto al tamaño de las empresas, la formación específica de sus empleados, las características de la oferta en general y la relevancia y dinamicidad de su demanda en los mercados más desarrollados, tales como el español y el mediterráneo. En este sentido, los conocimientos, aptitudes y competencias que el alumno/a va a ir adquiriendo a lo largo de la titulación están conscientemente enfocados hacia la comprensión de dichas particularidades, posibilitándoles la elaboración de estrategias y respuestas a corto y medio plazo para la mejora progresiva del sector regional y nacional. La formación en el aula y fuera del aula impartida en el Máster incluye la participación de profesionales e investigadores relevantes y en activo del sector, lo que permite que el alumnado adquiera de primera mano conocimientos y actitudes profesionales y de investigación difícilmente transferibles de otra manera. La utilización de casos de estudio, propios y de otras empresas del sector turístico, por parte de los docentes internos y externos

permite introducir al/la alumno/a en la toma de decisiones reales y observar cómo enfrentan los profesionales experimentados este tipo de cuestiones tan relevantes para su trabajo diario. La aplicación del conjunto de actividades formativas propugnadas por el EEES, tales como el trabajo en grupo, la utilización de nuevas metodologías docentes, de nuevas tecnologías en el aula y fuera de ella, de colocar al alumno en el centro del proceso formativo, así como las instalaciones con que cuenta la nueva sede de la Facultad de CC. de la Empresa de la UPCT, diseñadas al efecto, se dirigen a la consecución del objetivo principal del Máster en GDEIT, la preparación y reciclaje del alumno/a para la mejora de la competitividad, profesionalidad, calidad y sostenibilidad del sector turístico nacional y regional, junto a la formación en el plano personal, de valores y derechos-deberes, que debe acompañar a toda educación superior.

En este sentido, se distinguen las dos orientaciones con que cuenta la titulación:

1. En su orientación profesional, el Máster va dirigido a la formación de posgraduados universitarios para empresas e instituciones del sector turístico. Adicionalmente a la formación presencial de primer nivel que confiere el Máster en las aulas, los alumnos participan de actividades en el exterior de las aulas, tales como visitas a instituciones públicas vinculadas al sector turístico o sesiones formativas en la propia sede de empresas turísticas asociadas al Máster, que confieren al alumno/a una visión *in situ* del funcionamiento del sector turístico. La participación en el programa de técnicos, profesionales e investigadores nacionales e internacionales confiere, asimismo, una visión profesional de alto nivel a los alumnos/as, visión que además permite ayudarles en la elección de su actividad profesional posterior, si todavía no existe una vocación clara por su parte, lo que supone un importante valor añadido para el alumno/a por parte de la titulación, de acuerdo al espíritu de la Declaración de Bolonia.

2. En su orientación de investigación, la titulación busca además formar a técnicos investigadores en el sector del turismo. La formación para la investigación persigue fundamentalmente un enfoque aplicado, destinado a proporcionar información técnica, rigurosa y de calidad que facilite la toma de decisiones por parte de los mandos directivos de las empresas e instituciones del sector. La parte inicial del itinerario de investigación en el máster es común al profesional, dada la necesidad de incluir en ambos perfiles materias que configuren unas aptitudes y conocimientos más profundos sobre la realidad del sector, tanto desde el ámbito empresarial, como institucional y social en general. No obstante, y como veremos más adelante, la optatividad en la segunda parte del perfil investigador incluye todo un conjunto de materias y asignaturas centradas básicamente en dotar al alumno con las nuevas y más recientes metodologías de análisis económico y empresarial, con la actitud innovadora necesaria en el planteamiento de sus investigaciones posteriores y con la capacidad de dar soluciones a los actuales problemas del sector turístico. Los seminarios de investigación que se desarrollan durante la titulación tienen como objetivo adicional el permitir el contacto de los/las estudiantes con el mundo académico más innovador, observando además el notable esfuerzo asociado a todo proceso de investigación

ambicioso y riguroso. Asimismo, posibilitan su contacto personal con la comunidad científica y, en foros más abiertos, con la sociedad interesada en general por este campo del conocimiento. Además, es importante reseñar, en nuestro caso particular, la buena acogida que ha tenido esta segunda orientación investigadora entre los titulados universitarios vinculados al Máster, y el interés despertado por la puesta en marcha de un programa de investigación con posibilidad de doctorado en empresas turísticas por parte de la UPCT. Dicho programa va a permitir, sin duda, una mayor visibilidad en el contexto europeo de la investigación nacional en este importante sector, junto a un mayor conocimiento por parte de las empresas del sector de las posibilidades de mejora que la investigación confiere a sus actividades y negocios. Por último, se espera lograr con esta propuesta académica el aumento de la movilidad para nuestros egresados dentro del EEES en su búsqueda de un empleo posterior.

### **3.2. Competencias generales y específicas**

Conforme a los descriptores de Dublín y a lo indicado en el Anexo I del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, el programa de Máster que se propone permitirá a los posgraduados adquirir las siguientes competencias generales:

#### **3.2.1 Competencias generales de la orientación profesional y de la orientación de investigación**

En términos amplios, el Máster en GDEIT se dirige a profundizar en las competencias genéricas adquiridas por el alumno/a durante sus estudios de grado precedentes: Instrumentales (capacidad de análisis, síntesis, integración de conocimientos adquiridos, etc.), personales (capacidad de crítica, de trabajar en equipo de una manera ética y socialmente responsable, etc.), sistémicas (creatividad, liderazgo, aprendizaje autónomo, carácter innovador, etc.) y para la aplicabilidad (capacidad de llevar los conocimientos a la práctica, habilidad para la búsqueda de información, interés por la investigación, habilidades interpersonales y de comunicación de resultados, etc.).

En concreto, el Plan de Estudios del Máster en GDEIT permitirá a los/las alumnos/as:

1. Saber aplicar los conocimientos adquiridos y poseer capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos, dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con la empresa y el sector turísticos.
2. Ser capaces de integrar conocimientos e información, no siempre completos, de una manera que les permita formular juicios que, además, tengan en cuenta las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de dichos conocimientos y juicios.

3. Saber extraer conclusiones de todo aquello que han aprendido a lo largo del programa formativo, así como ser conscientes de los conocimientos y razones últimas que sustentan a las mismas. Igualmente, deberán saber comunicarlas, tanto a públicos especializados, como a no especializados, cada uno en su nivel y siempre de un modo claro y sin ambigüedades.
4. Adquirir habilidades mediante el proceso de enseñanza-aprendizaje que les permitan continuar formándose y aprendiendo en su especialidad, tanto por los contactos establecidos con profesores y profesionales del Máster, como de un modo autónomo.
5. Tener la habilidad de buscar y analizar información relacionada con la empresa y el sector turísticos. Saber diseñar y gestionar proyectos relacionados con empresas e instituciones del sector turístico.
6. Desarrollar habilidades interpersonales, asociadas a la capacidad de relación con otras personas y de trabajo en grupo, junto a la capacidad para tomar decisiones en su ámbito profesional, pero también personal.
7. Adquirir y consolidar la iniciativa, el espíritu emprendedor y el liderazgo necesarios para poner en marcha proyectos relacionados con la empresa y el sector turísticos.
8. Ser conscientes de la interrelación social y económica existente entre su sector de actividad y el resto de los sectores, en especial, del impacto socio-económico y medioambiental asociado a la actividad a la que se dedican o se van a dedicar, así como del conjunto de externalidades positivas y negativas que caracterizan a la misma.

Adicionalmente, los estudios de Máster en GDEIT en su orientación de investigación permitirán al alumno/a:

9. Comprender en su más amplia dimensión un campo de estudio y dominar el método y el instrumental científico propios del sector turístico, especialmente desde el punto de vista académico, pero también aplicado.
10. Desarrollar la capacidad para utilizar dicho instrumental y el método científico aprendidos para liderar en todas sus fases un proyecto de investigación con rigor académico y científico, desde su concepción inicial hasta la comunicación final de los resultados del proyecto.
11. Obtener un primer resultado original de sus actividades de investigación ligadas al Máster que sea publicable en revistas reconocidas en el sector, tanto desde un punto de vista académico, como profesional. En este sentido, dicha línea de investigación debe ser continuada con la realización de la Tesis Doctoral por parte de este alumnado.

12. Ser capaz de introducirse críticamente en nuevos campos de la ciencia, comprendiendo y adaptándose a los nuevos métodos y realidades que se le presentan en su área de conocimiento.
13. Establecer relaciones personales y profesionales con otros miembros de la comunidad científica, fortaleciendo las mismas a lo largo del tiempo y creando redes nacionales y supranacionales que impulsen la investigación de calidad. Realizar asimismo actividades de difusión de los resultados de las investigaciones con otros colegas, con la comunidad científica en general y con la propia sociedad.
14. Desarrollar actitudes conducentes a fomentar el carácter innovador de la persona, bien en sus relaciones con otras personas, o bien en su propia profesión, de tal manera que dicha actitud favorezca, por su parte, la búsqueda de innovaciones de tipo tecnológico, pero también sociales y culturales, en una sociedad crecientemente basada en el intercambio de conocimientos.

### **3.2.2 Competencias específicas de la orientación profesional y de la orientación de investigación**

Por su parte, el alumno/a será capaz de adquirir las siguientes competencias específicas a lo largo del Máster en GDEIT:

15. Comprender las peculiaridades del sector turístico y su repercusión sobre los métodos de gestión y dirección de las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT).
16. Identificar los principales rasgos del sector turístico nacional y regional, así como la potencialidad de ambos mercados en el momento presente y las oportunidades de negocio existentes.
17. Entender la relevancia de la política de posicionamiento de destinos turísticos, así como ser capaz de definir aquella más adecuada, de acuerdo a las características del destino. Identificar y comprender las características propias de cada producto turístico y su aportación a la generación de riqueza material y conservación del patrimonio natural de los destinos turísticos.
18. Profundizar en el conocimiento de las técnicas de gestión y dirección de EIT y los nuevos desarrollos que han ido surgiendo en cada actividad y materia, de cara a la realización de labores de *adjunto a la dirección*.
19. Comprender cuáles son las herramientas necesarias para continuar con un proceso formativo continuo en las actividades de gestión y dirección de las EIT.
20. Ser capaces de expresarse de una manera fluida en inglés técnico del sector turístico.

21. Ser capaces de comprender y analizar la información relativa a las diversas actividades de gestión de las EIT, de cara a proponer mejoras continuas en cada ejercicio económico. Estar, asimismo, capacitados/as para identificar las variables clave que sustentan la buena marcha de los negocios turísticos, así como las acciones innovadoras presentes en el sector que han permitido a otras empresas la consolidación de nuevas líneas de negocios y/o técnicas de gestión.
22. Aprender a utilizar herramientas de cálculo relevantes para la toma de decisiones en las EIT, adaptándolas a las condiciones particulares de cada una de ellas.
23. Saber diseñar, implementar y evaluar estrategias dirigidas a que las EIT alcancen ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y defendibles frente a la competencia, considerando las peculiaridades de las mismas. Comprender las diferencias en el enfoque estratégico según el tipo de empresa o institución en que se desarrolle y el objetivo perseguido por los gestores.
24. Conocer, comprender y utilizar fluidamente las últimas herramientas de análisis contable para las EIT. Utilizar los nuevos programas informáticos a este respecto y saber seguir actualizándose, individual y colectivamente, conforme surjan nuevos Planes Generales Contables.
25. Ser capaces de definir una política de marketing a medio plazo particularizada para las condiciones de las propias EIT, que permita generar ventajas competitivas en las EIT. Identificar, cuantificar y comunicar la relación existente entre el lanzamiento de esta nueva política y la mejora esperada en los resultados presentes y futuros de la empresa.
26. Tener capacidad para elaborar un plan de captación y fidelización de nuevos clientes basado en las particularidades del sector turístico, de la propia empresa y de la coyuntura del mercado en cada momento. Definir, aplicar y comunicar la estrategia propia de la empresa a este respecto y como se diferencia de la utilizada por la competencia.
27. Saber definir e implantar los diferentes procesos de gestión de los recursos humanos (análisis, valoración y planificación de los puestos de trabajo, selección y formación del personal, evaluación del rendimiento y gestión de compensaciones), atendiendo a las singularidades de las EIT, y a la necesaria flexibilidad en un sector con una importante estacionalidad de la demanda.
28. Conocer las actividades asociadas a la preparación de grandes eventos en el sector turístico, las implicaciones para el desarrollo local y regional que éstos comportan, junto a las oportunidades que se abren en este campo a la economía y las empresas turísticas locales y regionales.

29. Conocer las normas de protocolo necesarias en todo evento y actividad con repercusión externa para las EIT. Entender la relevancia que la política de comunicación de la empresa presenta para el valor de la marca, la imagen de la empresa y la visión que clientes, proveedores y la sociedad en general tiene de la misma.
30. Saber diseñar, implantar y liderar proyectos que supongan la consolidación y el desarrollo de nuevas empresas turísticas. Saber identificar las relaciones sociales clave que subyacen a todo proyecto con éxito en la gestión y dirección de EIT.
31. Conocer las características y tareas relevantes de todo proceso de dirección y gestión hoteles y otros alojamientos. Saber comunicar los objetivos de la empresa a corto y medio plazo, así como conocer y dominar las principales tareas y requerimientos asociados a la dirección de alojamientos turísticos.
32. Ser conscientes de los efectos socio-económicos y ambientales que comporta la actividad turística, así como de la necesidad de arbitrar estrategias de sostenibilidad en la actividad diaria de los establecimientos y actividades turísticas.
33. Ser capaces de comunicar proyectos a audiencias especializadas y no tan especializadas de una manera clara y concisa.
34. Desarrollar y perfeccionar actitudes de trabajo en equipo, cooperación interdisciplinar y un enfoque basado en potenciar las relaciones interpersonales.

Adicionalmente, la orientación de investigación permitirá al/la alumno/a adquirir las siguientes competencias específicas:

35. Comprender en términos amplios el campo de estudio del turismo y las EIT, así como las particularidades de su programa de investigación en curso a nivel internacional.
36. Conocer los principales resultados de la actual investigación científica en gestión turística, así como los grupos e instituciones más activos en España y la UE.
37. Conocer la metodología y los procedimientos propios de la investigación científica en el ámbito del sector turístico y las EIT. Dominar las herramientas de análisis económico y empresarial propias de la investigación científica y turística en particular.
38. Aprender a diseñar e implementar proyectos de investigación de interés en el campo del turismo y las EIT. Aprender, además, a comunicar los resultados de la investigación ante audiencias más o menos especializadas.

39. Llevar a cabo el intercambio de conocimientos, desarrollar proyectos conjuntos y colaborar en su difusión con el resto de la comunidad científica, preferiblemente de una manera cooperativa y multidisciplinar.

Además, conforme a lo indicado en el Anexo I del Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, el logro de las competencias mencionadas deberá hacerse desde:

40. El respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos.
41. El respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos de conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos y principios.
42. De acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos, y debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos valores.

El conjunto de competencias establecidas en esta memoria se encuentra muy próximo al propuesto por otros cursos de posgrado universitario en turismo a nivel nacional, en particular, podemos comparar nuestras competencias con las propuestas de la RED INTUR española, la única que ofrece información sobre las mismas (véase <http://www.uv.es/masterdeturismo/index2.html>). Debe señalarse que las habilidades y competencias que el alumno deberá desarrollar y adquirir son muy similares en ambas propuestas (RED INTUR y Máster GDEIT-UPCT), ya que ambas incluyen los tres aspectos contemplados para el EEES, en el que alumno deberá adquirir no sólo conocimientos, sino también las habilidades para saber aprovecharlos, junto a las actitudes para saber desenvolverse como un buen ciudadano en la actual sociedad de principios del siglo XXI. Además, existe una coincidencia estrecha entre las competencias propuestas por la actual memoria, incluida su definición particular, y las de la RED INTUR, pues ambas siguen el espíritu de Bolonia y las recomendaciones a este respecto del Ministerio de Educación de España y de sus agencias asociadas, como la ANECA, de cara a la certificación de nuevas propuestas de titulaciones. No nos detendremos aquí punto por punto a constatar esta similitud, pero remitimos al lector interesado a que realice dicha comparación individualizada entre las 42 competencias propuestas en la presente memoria y las 29 recogidas en el Plan de Estudios de la RED INTUR (y sus 14 universidades asociadas), disponibles en el enlace que incluimos más arriba. Por su parte, no es posible realizar esta comparación de competencias con los Planes de Estudio de referencia en los centros europeos seleccionados, dado que no incluyen información al respecto. Sin embargo, las similitudes comentadas en la



organización del Plan de estudios garantizan un enfoque común de las competencias subyacentes, aspecto ya comentado con detalle en el apartado correspondiente a valorar la oferta de los referentes externos seleccionados.

## 4. ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

### 4.1 Sistemas de información previa a la matriculación y procedimientos accesibles de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a la Universidad y a la titulación

#### 4.1.1. Vías y requisitos de ingreso

La admisión de estudiantes se rige en primer lugar por lo establecido en el artículo 16.1 del Real Decreto 1393/2007 de Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales para el acceso a las enseñanzas del Título de Máster Oficial que determina que, para acceder a este tipo de estudios será necesario estar en posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una institución de educación superior del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) que faculten en el país expedidor del título para el acceso a las enseñanzas de Máster.

Asimismo, según el artículo 16.2 del mencionado Real Decreto 1393/2007, podrán acceder los titulados procedentes de sistemas educativos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior sin necesidad de la homologación de sus títulos, previa comprobación por la Universidad de que aquellos acreditan un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos universitarios oficiales españoles y que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de postgrado, sin que el acceso por esta vía implique, en ningún caso, la homologación del título previo en posesión del interesado, ni su reconocimiento a otros efectos que el de ser admitido para cursar las enseñanzas de Máster.

#### 4.1.2. Perfil de ingreso recomendado

El perfil de ingreso más adecuado para los alumno/as que comiencen los estudios de esta titulación deberá, en la medida de lo posible, relacionarse con conocimientos, aptitudes o experiencia profesional relativos al sector turístico o/y a la gestión y dirección de empresas e instituciones turísticas. El perfil de ingreso se relaciona de forma más directa con alguna de las siguientes titulaciones, que según lo preceptuado en el artículo 16.1 del Real Decreto 1393/2007 de Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, podrían dar acceso a este tipo de enseñanza oficial:

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas

Licenciado en Economía

Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado

Licenciado en Ciencias del Trabajo

Licenciado en Derecho

Ingeniero Superior (Industriales, Navales, etc.)



Realizando adicionalmente los denominados “complementos formativos” anteriormente señalados en el apartado 1.5 y establecidos en cada caso particular por la Comisión Académica del Máster, también son perfiles adecuados los siguientes:

Diplomado en Ciencias Empresariales  
Diplomado en Turismo  
Diplomado en Graduado Social  
Diplomado en Relaciones Laborales  
Ingeniero Técnico

#### **4.1.3. Canales de difusión**

La información relativa a los estudios del Título de Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas se distribuye a los potenciales alumnos/as a través de la utilización de recursos propios de la Universidad, así como mediante instrumentos (dípticos, inserciones en prensa, en revistas de colegios profesionales, etc.), previstos por la Facultad de la Ciencias de la Empresa como centro responsable de la titulación.

##### *Sistemas de distribución de la información de la Universidad:*

Los sistemas de distribución de información utilizados por la Universidad Politécnica de Cartagena son fundamentalmente los siguientes:

La página Web general de la Universidad dispone de dos secciones en su página de inicio (*front page*) dedicadas, por un lado, a quienes ya son alumnos/as de la misma y, por otro, a los futuros estudiantes. En la primera se recoge la información académica, así como aquella relativa a los recursos informáticos, sociales y asistenciales, becas, ayudas y servicios complementarios propios de los estudios de Máster. En la sección relativa a los futuros estudiantes se incluye básicamente la información concerniente a los requisitos de admisión y la oferta educativa y académica. Adicionalmente, el Servicio de Estudiantes y Extensión Universitaria (SEEU) centraliza las demandas de información que llegan solicitan a la Universidad vía Internet por parte de futuros alumnos, alumnos actuales, empresas y otras instituciones públicas o privadas.

##### *Sistemas de distribución de la información de la Facultad de CC. de la Empresa:*

En cuanto a los sistemas de distribución de la información específicos de la Facultad de CC. de la Empresa destacan:

La página Web de la Facultad, que con acceso desde la página Web de la Universidad, ofrece cumplida información sobre los planes de estudio de las diferentes titulaciones que se imparten en la Facultad, así como horarios, fechas de exámenes y otras informaciones útiles relacionadas con la vida académica del centro. Igualmente, se expone el ideario y normativa interna de la Facultad, la composición del equipo directivo e información más general sobre ubicación, instalaciones y enlaces con los

distintos Departamentos e instituciones de interés. Además, toda la información específica relativa a las titulaciones impartidas en el centro se incluye en la Guía Académica que se reparte entre los alumnos/as al comienzo del curso académico.

Adicionalmente en todos los cursos académicos tiene lugar una jornada específica para la difusión de las enseñanzas oficiales de Máster, en la que participan los coordinadores de dichas titulaciones, junto con representantes del mundo empresarial de los distintos sectores y del alumnado que se encuentra en fase de finalización del título.

#### **4.1.4. Procedimientos y actividades de orientación**

La Universidad Politécnica de Cartagena organiza la orientación de los estudiantes de nuevo ingreso según se describe en el Anexo A de esta memoria: *Procedimiento de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a la universidad y la titulación*, y cuyas acciones fundamentales son las siguientes:

Acciones de acogida y orientación gestionadas por el centro:

El programa tutor.

La jornada de bienvenida.

La edición de la Guía Académica y de la página Web del centro.

Acciones de acogida y orientación gestionadas por la Universidad:

El asesoramiento a los estudiantes de nuevo ingreso.

El programa de apoyo a los estudiantes con discapacidad.

La difusión de material con información de la Universidad y sus titulaciones:

Infoalumno/a.

Guía de matrícula.

Agenda Universitaria.

#### **4.2 Acceso y admisión**

Se ha previsto que en el caso de que el número de alumnos/as sea superior al máximo de plazas establecido en el título de Máster, se priorizarán sus solicitudes en función de la adecuación de la titulación presentada y de las calificaciones obtenidas en dicha titulación, sin que se contemple ningún otro tipo de condiciones o pruebas de acceso especiales que, en todo caso, según el artículo 17.1 del Real Decreto 1393/2007 de Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, serán establecidas por la Universidad.

La toma de decisiones en todo lo que concierne a la admisión y selección de alumnos/as será asumida por la Comisión Académica de Programas de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Empresa.

Asimismo, y dado que se utiliza el inglés como lengua en el proceso formativo, el proceso de admisión de los alumnos/as requiere de la acreditación de un nivel de conocimiento de este idioma de acuerdo a los estándares europeos, es decir, un valor mínimo de 6.0 en los tests IELTS del British Council o un nivel del idioma acreditado al menos similar o convalidable con el Diploma B2 del Portfolio Europeo de las Lenguas. En todo caso, y de no disponer el/la alumno/a de un certificado o diploma de nivel del idioma inglés reconocido en el EEES, se realizará una prueba de nivel a cargo del Servicio de Idiomas de la UPCT responsable de la asignatura de “inglés para el sector turístico”. Igualmente, aquellos estudiantes que procedan de fuera de España deberán realizar, ante el mismo Servicio de Idiomas de la UPCT, una prueba de nivel para el idioma castellano/español que acredite su capacidad para aprovechar satisfactoriamente la formación de posgrado a la que solicitan acceder.

### **4.3 Sistemas de apoyo y orientación de los estudiantes una vez matriculados**

#### **4.3.1. Sistemas de apoyo y orientación organizados por la Universidad**

El modo en que la Universidad Politécnica de Cartagena organiza el apoyo y orientación de los estudiantes durante el desarrollo de la enseñanza está descrito en el Anexo B de esta memoria: *Procedimiento de apoyo y orientación de los estudiantes durante el desarrollo de la enseñanza*.

Los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes se encuentran centralizados a través del Servicio de Estudiantes y Extensión Universitaria (SEEU), mediante el cual es posible encontrar la información académica de las distintas titulaciones de la Universidad, así como una orientación en materia de becas de estudio, prácticas en empresa, actividades socioculturales y deportivas.

En cuanto a la atención de estudiantes discapacitados, el SEEU dispone de programas de apoyo específicos para ellos, además de ayudas de carácter psicopedagógica para alumno/as/as en general.

#### **4.3.2. Sistemas de apoyo y orientación organizados por la Facultad**

Al comienzo de cada curso académico se organiza una charla de bienvenida a los alumnos/as, mediante la que se da cumplida información sobre la organización y recursos del centro, además de asesoramiento sobre determinadas herramientas de trabajo de imprescindible uso para el alumnado, como es el caso del “aula virtual”.

#### **4.4 Transferencia y reconocimiento de créditos: sistema propuesto por la Universidad**

De acuerdo con el artículo 6.2 del Real Decreto 1393/2007 de Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, en los documentos académicos oficiales acreditativos de las enseñanzas seguidas por cada estudiante se incluirán la totalidad de los créditos obtenidos en enseñanzas oficiales cursadas con anterioridad, en la misma u otra universidad, que no hayan conducido a la obtención de un título oficial, sin que esto suponga necesariamente el reconocimiento de dichos créditos en la obtención del Título de Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas.

El alumno/a podrá solicitar el reconocimiento de créditos correspondientes a materias cursadas en otras titulaciones, cuya resolución corresponderá a la Comisión Académica de Programas de Postgrado de la Facultad siempre que, exista una correspondencia con alguna materia obligatoria u optativa del Plan de Estudios del Título de Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas, considerando el informe del Departamento afectado. De existir esta adecuación la reconocerá como equivalente a dicha materia del Plan de Estudios del Título de Máster en cuestión.

Todos los créditos obtenidos por el estudiante en enseñanzas oficiales cursados en cualquier universidad, los transferidos, los reconocidos y los superados para la obtención del correspondiente título, serán incluidos en su expediente académico y reflejados en el Suplemento Europeo al Título, regulado en el Real Decreto 1044/2003 de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.

## 5.- PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

### 5.1. Estructura de las enseñanzas

El plan de estudios del Máster contempla dos orientaciones, una profesional y otra de investigación, y se estructura en las materias que aparecen en la siguiente Tabla. Ambas orientaciones comparten un bloque común de 28 créditos obligatorios que se imparten en el primer cuatrimestre de 14 semanas lectivas, mientras que los 32 créditos restantes son propios de cada orientación y se imparten durante el segundo cuatrimestre de 16 semanas lectivas.

**Tabla.. Resumen de las materias y su distribución en créditos ECTS**

Tipo de Materia	Créditos ECTS (cuatrimestre)	Tipo de materia	
<i>Materias comunes a la orientación profesional y de investigación</i>			
Obligatorias	28 (1º)	Obligatorias	
<u>Orientación profesional</u>		<u>Orientación investigación</u>	
Optativas	12 (2º)	16 (2º)	Optativas
Prácticas Externas en EIT obligatorias	10 (2º)		
Trabajo Fin de Máster obligatorio (orientación profesional)	10 (2º)	16 (2º)	Trabajo de Investigación Fin de Máster obligatorio
<b>Total Créditos ECTS</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>Total Créditos ECTS</b>

El plan de estudios se ha estructurado en dos módulos comunes para la orientación profesional y de investigación (Módulos 1 y 2) y dos módulos específicos, uno para la orientación profesional (Módulo 3) y otro para la de investigación (Módulo 6). Completan el programa de la titulación los módulos correspondientes a los Trabajos Fin de Máster propios de las orientaciones profesional y de investigación (Módulos 4 y 7, respectivamente) y las Prácticas Externas en Empresas e Instituciones Turísticas para la orientación profesional (Módulo 5).

Los dos primeros módulos comunes (Módulos 1 y 2), suponen una mayor carga de contenidos y habilidades básicas para el/la estudiante, dado su carácter introductorio y obligatorio, y comprenden un total de 28 créditos, distribuidos entre 7 asignaturas obligatorias de 4 créditos cada una, impartándose durante el primer cuatrimestre. El primer módulo común (Módulo 1), denominado “Análisis del Entorno y Herramientas Informáticas para la toma de decisiones de las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT)”, incluye cuatro asignaturas obligatorias de 4 créditos cada una. El segundo módulo común (Módulo 2), denominado “Materias básicas de Administración y

Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (EIT)”, comprende tres asignaturas obligatorias de 4 créditos cada una.

Posteriormente, y ya en el segundo cuatrimestre, los alumnos/as cursarán según su propia opción individual las materias del módulo profesional, para la orientación profesional, o bien aquellas correspondientes al módulo de investigación, para la orientación de investigación. La elección del Módulo profesional (Módulo 3), supone escoger un total de 4 materias o asignaturas optativas, de 3 créditos cada una, de entre una oferta general de 6 asignaturas optativas, lo que implica cursar asignaturas por valor de 12 créditos. El resto de créditos de la orientación profesional conducente a la obtención del título, un total de 20, se distribuyen entre el Trabajo Fin de Máster obligatorio (Módulo 4, por 10 créditos ECTS) y las Prácticas Externas Obligatorias en Empresas o Instituciones Turísticas (EIT) (Módulo 5, por 10 créditos ECTS). Por su parte, la orientación de investigación se plasma en el Módulo de Investigación que incluye la necesidad de completar 16 créditos, para lo cual el/la alumno/a deberá elegir 4 asignaturas optativas de 4 créditos cada una, de un total de 6 optativas de investigación ofertadas (Módulo 6). El resto de créditos de esta orientación investigadora, un total de 16 hasta completar los 60 que componen la titulación, estarán destinados a la realización del Trabajo de Investigación Fin de Máster obligatorio (Módulo 7). A continuación, se incluye el esquema relativo a los módulos comunes y específicos para ambas orientaciones del Máster, profesional e investigadora, junto al detalle de las materias incluidas en cada uno de ellos.

**Distribución temporal de los módulos y materias (asignaturas) comunes a la orientación profesional y de investigación**

Módulo	ECTS	Materia (Asignatura)	ECTS	Cuatri- mestre
<b>1. Análisis del Entorno y Herramientas Informáticas para la toma de decisiones de las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT)</b>	16	Economía del Turismo	4	1º
		Posicionamiento de destinos y productos turísticos	4	1º
		English for tourism: intermediate and advanced	4	1º
		Herramientas Informáticas para la toma de decisiones de gestión en las EIT	4	1º
<b>2. Materias básicas de Administración y Dirección</b>	12	Dirección estratégica de EIT	4	1º

		Contabilidad de gestión y estratégica de las EIT	4	1º
		Marketing de servicios para las EIT	4	1º
<b>Total Créditos ECTS</b>	<b>28</b>		<b>28</b>	

**Distribución temporal de los módulos y materias (asignaturas) específicas de la orientación profesional y de investigación**

Módulo	ECTS	Materia (Asignatura)	ECTS	Cuatri-mestre
<b>3. Profesional</b>	12	Captación y fidelización de clientes en las EIT	3	2º
		Gestión de los Recursos Humanos en las EIT	3	2º
		Directrices de protocolo y preparación de eventos	3	2º
		Gestión de hoteles y otros alojamientos turísticos	3	2º
		Desarrollo económico y sostenibilidad turística: medioambiente y gestión del turismo patrimonial, urbano y cultural	3	2º
		Gestión de la calidad en las EIT	3	2º
<b>Total Créditos ECTS</b>	<b>12</b>		<b>12</b>	
<b>4. Trabajo Fin de Máster obligatorio (orientación profesional)</b>	10	Trabajo Fin de Máster obligatorio (orientación profesional)	10	2º
<b>Total Créditos ECTS</b>	<b>10</b>		<b>10</b>	
<b>5. Prácticas Externas en EIT</b>	10	Prácticas Externas en EIT	10	2º
<b>Total Créditos ECTS</b>	<b>10</b>		<b>10</b>	
<b>Total Créditos ECTS Orientación profesional (1ª y 2ª partes)</b>	<b>60</b>		<b>60</b>	

6. Investigación	16	Metodología de la investigación en EIT	4	2º
		Análisis y tratamiento cuantitativo de la información turística	4	2º
		Modelización económica de la actividad turística nacional y regional	4	2º
		Instrumentos jurídicos de la investigación en el sector turístico	4	2º
		Actividades de creación, difusión y comunicación de los resultados de investigación	4	2º
		Seminarios de investigación turística	4	2º
		<b>16</b>	<b>2º</b>	
<b>Total Créditos ECTS</b>	<b>16</b>			
7. Trabajo de Investigación Fin de Máster obligatorio	16	Trabajo de Investigación Fin de Máster obligatorio	16	2º
<b>Total Créditos ECTS</b>	<b>16</b>		<b>16</b>	<b>2º</b>
<b>Total Créditos ECTS Orientación investigación (1ª y 2ª partes)</b>	<b>60</b>		<b>60</b>	

Las distintas materias (asignaturas) de que consta el Plan de Estudios del Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas de la UPCT constituyen una propuesta coherente en su realización, teniendo en cuenta la carga docente presencial que implica, 40 ó 44 créditos ECTS según la orientación elegida, la planificación temporal de los módulos y materias definidas en el Plan de Estudios y el tiempo disponible para el/la alumno/a en su dedicación al resto de tareas requeridas. Igualmente, la distribución temporal de las materias y la dedicación externa estipulada oficialmente por parte de los estudiantes en el EEES (15 horas de trabajo por crédito ECTS en nuestro caso particular), garantizan, asimismo, la adquisición del conjunto de competencias de que consta la titulación. En este sentido, la titulación exige una dedicación importante por parte del alumno/a en la superación del Máster en GDEIT, aunque durante un único curso académico, lo que supone una ventaja frente a otras ofertas nacionales de este campo profesional e investigador. Además, el nivel de

exigencia asociado al Máster se encuentra vinculado al carácter de Máster Universitario de la titulación, lo que ofrece una señal a sus potenciales alumnos/as, evitando así equívocos, y como factor de diferenciación frente a otras ofertas de títulos privados con un menor rigor en sus exigencias.

**Materias (asignaturas) del Máster en GDEIT, con indicación de su carácter de obligatoria u optativa, créditos ECTS y su distribución temporal en cuatrimestres para las opciones profesional y de investigación**

Materia	Módulo	Carácter	ECTS	Cuatrimestre
<b>Materias comunes a las orientaciones profesional e investigación (primer cuatrimestre)</b>				
1. Economía del Turismo	1	Obligatoria (profesional e investigación)	4	1º
2. Posicionamiento de destinos y productos turísticos	1	Obligatoria (profesional e investigación)	4	1º
3. English for tourism: intermediate and advanced	1	Obligatoria (profesional e investigación)	4	1º
4. Herramientas Informáticas para la toma de decisiones de gestión en las EIT	1	Obligatoria (profesional e investigación)	4	1º
5. Dirección estratégica de EIT	2	Obligatoria (profesional e investigación)	4	1º
6. Contabilidad de gestión y estratégica de las EIT	2	Obligatoria (profesional e investigación)	4	1º
7. Marketing de servicios para las EIT	2	Obligatoria (profesional e investigación)	4	1º
<b>Materias específicas a la orientación profesional (segundo cuatrimestre)</b>				
8. Captación y fidelización de clientes en las EIT	3	Optativa (profesional)	3	2º
9. Gestión de los Recursos Humanos en las EIT	3	Optativa (profesional)	3	2º
10. Directrices de protocolo y preparación de eventos	3	Optativa (profesional)	3	2º
11. Gestión de hoteles y otros alojamientos	3	Optativa (profesional)	3	2º

turísticos				
<b>12.</b> Desarrollo económico y sostenibilidad turística: medioambiente y gestión del turismo patrimonial, urbano y cultural	3	Optativa (profesional)	3	2º
<b>13.</b> Gestión de la calidad en las EIT	3	Optativa (profesional)	3	2º
<b>14.</b> Trabajo Fin de Máster obligatorio	4	Obligatoria (profesional)	10	2º
<b>15.</b> Prácticas Externas en EIT	5	Obligatoria (profesional)	10	2º
<b>Materias específicas a la orientación investigación (segundo cuatrimestre)</b>				
Metodología de la investigación en EIT	6	Optativa (investigación)	4	2º
Análisis y tratamiento cuantitativo de la información turística	6	Optativa (investigación)	4	2º
Modelización económica de la actividad turística nacional y regional	6	Optativa (investigación)	4	2º
Instrumentos jurídicos de la investigación en el sector turístico	6	Optativa (investigación)	4	2º
Actividades de creación, difusión y comunicación de los resultados de investigación	6	Optativa (investigación)	4	2º
Seminarios de investigación turística	6	Optativa (investigación)	4	2º
<b>22.</b> Trabajo de Investigación Fin de Máster obligatorio	7	Obligatoria (investigación)	16	2º

**Relación entre módulos/materias (asignaturas) y las competencias generales y específicas para la orientación profesional y de investigación**

Módulo	1				2			3						4	5	6					7		
Materia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
Competencias	1																						
	2																						
	3																						
	4																						
	5																						
	6																						
	7																						
	8																						
	9																						
	10																						
	11																						
	12																						
	13																						
	14																						
	15																						
	16																						
	17																						
	18																						
	19																						
	20																						
	21																						
	22																						
	23																						
	24																						
	25																						
	26																						
	27																						
	28																						
	29																						
	30																						
	31																						
	32																						
	33																						
	34																						
	35																						
	36																						
	37																						
	38																						
	39																						
	40																						
	41																						
	42																						

La responsabilidad de garantizar la coordinación horizontal dentro del curso académico de duración del Máster recaerá sobre el Coordinador del Máster, apoyado por un coordinador adjunto y por la Comisión Académica del mismo. Para ello, ésta se encontrará integrada por un representante de cada una de las áreas de conocimiento que imparten docencia en el Máster.

El Plan de Estudios del Máster cumple además con lo establecido en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y, en concreto, con el artículo 15 relativo a las directrices para el diseño de títulos de Máster y el Reglamento de los Estudios Universitarios Oficiales de Máster y de Doctorado de la Universidad Politécnica de Cartagena, lo que se traduce en:

Una carga docente presencial de 60 créditos ECTS, que incluyen toda la formación teórica y práctica que el estudiante debe adquirir: materias obligatorias, materias optativas, tiempo disponible para desarrollar competencias no presenciales, seminarios, prácticas externas, trabajos dirigidos, Trabajo de Fin de Máster, y actividades de evaluación del Máster en GDEIT.

Que las enseñanzas concluirán con la elaboración y defensa pública de un Trabajo Fin de Máster que tendrá entre 6 y 30 créditos. En concreto el trabajo de la orientación profesional contempla un total de 10 créditos ECTS, mientras el de la orientación de investigación un total de 16 créditos ECTS.

Que las materias del Plan de Estudios tienen un valor de entre 3 y 12 ECTS. Las materias y asignaturas tienen en ambas orientaciones carácter obligatorio y/o optativo, garantizándose la optatividad en cada curso académico, con una oferta de, como mínimo, una cantidad de créditos optativos equivalente al total de optativos que debe cursar el alumno/a según el Plan de Estudios, más el cincuenta por ciento de esta cantidad, y como máximo, el doble de los créditos optativos a cursar por el alumno/a.

Las prácticas externas (10 ECTS en el Máster en GDEIT) no superan los 20 ECTS.

Además y buscando favorecer la movilidad de estudiantes entre titulaciones, algunas de las materias obligatorias u optativas, así como las propias Prácticas Externas en Empresas obligatorias, podrán corresponder a materias cursadas y superadas en otros Másteres universitarios equivalentes de universidades de prestigio dentro del EEES, siempre y cuando exista un acuerdo de movilidad y cooperación educativa con dichas instituciones (véase a este respecto en el siguiente apartado 5.2, las acciones de internacionalización del Máster emprendidas para el curso 2009/2010, así como las que entrarán en vigor ya para el curso 2010/2011).

## 5.2. Procedimiento para la organización de la movilidad de los estudiantes propios y de acogida, incluyendo el sistema de reconocimiento y acumulación de créditos ECTS

Una de las oportunidades que ofrecen los nuevos planes de estudios asociados al lanzamiento del EEES es la posibilidad que abre a la movilidad de estudiantes en dicho espacio geográfico, o bien con terceros países. Las becas ERASMUS se amplían para profesores y alumnos a los programas de posgrado, mientras el reconocimiento de asignaturas cursadas en el exterior mejora con los programas de armonización educativa lanzados por la Unión Europea. En este sentido, el presente Máster en GDEIT se plantea la relevancia de internacionalizar sus actividades en dos direcciones: En primer lugar, mediante la firma de convenios de cooperación educativa con otras universidades del EEES para favorecer la movilidad del alumnado, y, en segundo lugar, incentivando la movilidad del profesorado, de cara a colaborar en otros másteres similares impartidos por universidades del citado EEES.

En ambos sentidos, el Máster en GDEIT ha realizado ya alguna actuación en esta dirección, comenzando con la firma por parte de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT), en la persona de su rector, de un Convenio Marco de Colaboración con la Universidad del Algarve (Portugal), cuya *Escuela Superior de Gestao, Hotelaria e Turismo (ESGHT)*, tiene ya una extensa relación con la propia Facultad de CC. de la Empresa de la UPCT. Dada la existencia de lazos e intereses comunes entre la Facultad de CC. de la Empresa y la ESGHT de la Universidade do Algarve, y la gran experiencia que dicha escuela universitaria atesora en los estudios de gestión empresarial y turismo, el Convenio firmado habilita para el intercambio de profesorado y alumnado en prácticas entre ambas instituciones a partir del verano de 2010, de acuerdo a las necesidades previstas en cada curso académico por ambas instituciones, con un mínimo de un profesor/a y un alumno/a por año académico.

Asimismo, se está en conversaciones con la Universidad de Granada, que actualmente imparte un título propio *Máster en Dirección y Administración de Empresas Turísticas*, para la firma de un Convenio de Colaboración Educativa que persigue el mismo objetivo de intercambio de profesorado y alumnado en prácticas a partir del curso 2010/2011.

Por último, también se mantienen conversaciones con el *Christel DeHaan Tourism and Travel Research Institute*, instituto de investigación y docencia en turismo integrado en la Nottingham University Business School, de cara al intercambio de alumnos y profesorado invitado en la orientación de investigación del Máster Universitario en GDEIT de la UPCT. La citada institución imparte actualmente tres titulaciones atractivas para nuestros/as alumnos/as: El *Master of Science in Tourism Management and Marketing* (con tres semestres de duración), el *On-line Master of Science in Tourism and Travel Management* (destinado a la cualificación en el sector turístico de aquellos titulados en otros campos del conocimiento), así como su *Doctoral Programme*. Todos ellos cuentan con becas propias, estando además integrados en la *Universitas 21 Global*, una red de universidades internacionales que permite a los alumnos acceder a

una formación en prácticas en importantes EIT pertenecientes a mercados turísticos en expansión, especialmente del continente asiático.

En términos más generales, el procedimiento completo de organización de la acogida de estudiantes en la UPCT se recoge en el Anexo A de esta Memoria, mientras la normativa que regula la movilidad de los/las mismos/as se recoge en la “Normativa reguladora de la movilidad de los estudiantes procedentes de otros centros de enseñanza superior en la Universidad Politécnica de Cartagena, aprobada por el Consejo de Gobierno en sesión de 22 de diciembre de 2006.

No obstante, a continuación se incluye un breve resumen de dichos procedimientos:

### **5.2.1 Movilidad de estudiantes de la UPCT a otras instituciones de educación superior**

El procedimiento de movilidad de los estudiantes de la UPCT, tanto para estudios de grado, como de posgrado, está centralizado en el Servicio de Relaciones Internacionales (SRI) de la universidad, el cual elabora un primer informe sobre el procedimiento que se envía al Organismo Autónomo de Programas Educativos Europeos (OAPEE). Dicho informe incluye la previsión del número de estudiantes de la UPCT que participarán en la nueva convocatoria del programa y la solicitud de financiación para las becas de estos estudiantes. Elaborado el informe, se envía al OAPEE, el cual devuelve un convenio de financiación firmado. Una vez que los convenios bilaterales con otras instituciones de educación superior están actualizados y que se dispone del convenio de financiación del OAPEE, se elabora la convocatoria anual del programa europeo LLP (programa de movilidad europeo) de la UPCT.

Elaborada la convocatoria, el SRI difunde a los estudiantes información sobre la misma, mediante: jornadas informativas organizadas en los centros, folletos y carteles informativos distribuidos en los centros, entrevistas en medios de comunicación locales, listas de distribución de correo electrónico de los estudiantes de la UPCT y web del SRI. Al mismo tiempo, los estudiantes pueden solicitar información en las instalaciones del SRI o incluso por vía telefónica.

Transcurrido el plazo de presentación de solicitudes se elabora el listado de candidatos. Este listado se envía al Servicio de Idiomas (para que prepare las pruebas de idiomas) y a los Coordinadores de los diferentes acuerdos bilaterales de cada centro.

Baremadas las solicitudes, se elaboran dos listados provisionales: estudiantes seleccionados y suplentes, que se publican en los tabloneros de anuncios del SRI y de los distintos centros de la UPCT, indicando el plazo y la manera de presentar las reclamaciones que son resueltas por la Comisión del programa europeo de su Centro. Resueltas las reclamaciones por la Comisión, ésta elabora los listados definitivos y los

envía al SRI que, una vez los recibe, los publica de nuevo en los tabloneros de anuncios del SRI y de los distintos centros de la UPCT.

Seleccionados los candidatos, se elabora la documentación que requiere el programa y se distribuye. Parte de esa información se queda en el SRI, otra se envía al Centro de origen del estudiante y otra al Centro de destino. Ésta última tiene que ser devuelta por el Centro indicando que aceptan al estudiante. Enviada la documentación, el SRI prepara una jornada de información dirigida a todos los estudiantes que van a participar en la convocatoria para explicarles, de nuevo, el programa. Una vez que todos los estudiantes son aceptados en sus Centros de destino, el SRI los cita para mantener con ellos una entrevista individual. En esas entrevistas los Auxiliares les explican las particularidades del Centro y la ciudad de destino, así como sugerencias de otros estudiantes que ya han estado allí y demás información que pueda facilitar su adaptación.

Llegados a este punto el estudiante se desplaza a la ciudad de destino y el SRI espera recibir de él el certificado de llegada. Una vez recibido realiza el primer pago de la beca (los siguientes dos pagos se realizan, uno a mitad de la estancia y otro a su regreso). Cuando el estudiante regresa se elabora o se recoge la documentación que requiere el programa y se aplica el procedimiento de reconocimiento de créditos (normativa de la UPCT en el marco del programa de movilidad europeo LLLP).

En el mes de marzo el SRI elabora un informe provisional sobre la movilidad real que se ha producido hasta ese momento y la prevista hasta finales de curso (número de estudiantes, tiempo de la estancia de cada uno de ellos, etc.). Este informe se envía a la OAPEE. En el mes de septiembre el SRI elabora el informe final sobre la movilidad producida realmente (número de estudiantes que hasta ese momento han participado en el programa, tiempo de la estancia de cada uno de ellos, etc.) Este informe se envía también a la OAPEE.

### **5.2.2 Movilidad de estudiantes de otras instituciones de educación superior hacia la UPCT**

Al inicio de cada convocatoria, el SRI envía información sobre la UPCT y la ciudad de Cartagena al conjunto de universidades con las que existen acuerdos bilaterales. El SRI de la UPCT recibe las solicitudes de los Centros de origen de los estudiantes, analiza la documentación presentada y la envía al Coordinador del acuerdo bilateral del Centro. Éste la analiza e indica al SRI si es posible aceptar al estudiante (la aceptación se vincula a la posibilidad de que el estudiante realice la actividad docente que quiere). Con la aceptación del estudiante, el SRI se dirige al Centro de origen y al estudiante, a quien informan de algunos detalles que facilitarán su estancia. Cuando el SRI recibe al estudiante vuelve a darle información, le ponen en contacto con su padrino y tramitan su certificado de llegada. Además de la atención individualizada al alumno/a, el SRI organiza una jornada de bienvenida común a todos/as ellos/as en la que los responsables de los servicios de la UPCT informan sobre las actividades y explican los

procedimientos a seguir para hacer uso de ellos (carné de transeúnte, uso de las instalaciones deportivas, carné de biblioteca, etc.). Cuando finaliza la estancia del estudiante, el SRI envía a la Universidad de origen el expediente académico.

### **5.2.3 Movilidad de estudiantes de la UPCT a otras instituciones de educación superior españolas**

Entre noviembre y diciembre de cada curso académico se firman los convenios por titulaciones, por un determinado número de plazas y periodos. Durante la segunda quincena de enero se remiten los convenios a la CRUE que publica en su página web la relación de plazas ofrecidas por las Universidades españolas. Ya en el mes de febrero, se abre el plazo nacional de solicitud de movilidad en las Universidades de origen. Antes del 20 de marzo se resuelve las solicitudes. Las plazas se adjudican en función de la puntuación total obtenida. No se podrán dar más plazas que las aceptadas en los convenios. Adjudicadas las plazas se hacen públicos los resultados a los interesados y se comunica el plazo para posibles reclamaciones. Recibidas y resueltas las reclamaciones se publica la lista definitiva y se comunica el plazo para renunciar al intercambio.

Antes del 15 septiembre el estudiante y el Coordinador del acuerdo bilateral cumplimentan el acuerdo académico y durante la segunda quincena el estudiante lleva a cabo su matrícula como estudiante de intercambio en su Centro de origen. Se remiten los nombres de los estudiantes que van a realizar intercambio a las universidades de destino y, una vez que éstos se incorporen, las universidades de destino lo comunicarán a las universidades de origen.

Transcurrida la estancia, los Centros remiten las calificaciones en cada una de las convocatorias a las que tenga derecho el estudiante en la Universidad de destino en el modelo de Acta establecido. Finalizado el intercambio el estudiante presenta un informe de la actividad desarrollada. En el caso de intercambio con Beca Séneca se efectúan los controles académicos que el MEC determina.

### **5.2.4 Movilidad de estudiantes de otras instituciones de educación superior españolas hacia la UPCT**

En primer lugar, se reciben de la universidad de origen los nombres de los estudiantes que van a realizar el programa de intercambio. Conocidos los nombres de los estudiantes, se entra en contacto con ellos y se les proporciona información sobre la UPCT y la ciudad de Cartagena. Una vez que los estudiantes llegan a la UPCT, se remiten a sus universidades de origen sus nombres y se les proporciona la información y el asesoramiento que requieren. Acabada la estancia, se remiten sus calificaciones a la universidad de origen en el modelo de Acta establecido.

### **5.3. Descripción detallada de los módulos y materias de enseñanza-aprendizaje de que consta el Plan de Estudios**

A continuación se describen con mayor detalle cada uno de los módulos que integran el Plan de Estudios. Para describir las unidades organizativas de que consta dicho Plan se utiliza el módulo como nivel de estructuración. En cada módulo se especifica:

- Denominación del módulo, el número de créditos ECTS y su carácter.
- Duración y ubicación temporal dentro del Plan de Estudios.
- Competencias y resultados de aprendizaje que el estudiante adquirirá en dicho módulo.
- En su caso, requisitos previos que han de cumplirse para poder acceder a dicho módulo.
- Actividades formativas del módulo y su distribución en créditos ECTS, metodología y relación con las competencias que debe adquirir el estudiante.
- Actuaciones dirigidas a la coordinación de las actividades formativas y sistemas de evaluación.
- Sistema de evaluación.
- Materias de que consta el módulo, incluyendo denominación de las asignaturas de que se compone cada materia, número de créditos ECTS de cada asignatura y carácter (obligatoria u optativa) de las mismas.
- Breve descripción de contenidos.
- Comentarios o información adicional.

**Denominación del módulo:**

**Módulo 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)**

**Créditos ECTS:** 16                      **Carácter:** Obligatorio

**Duración y ubicación dentro del Plan de Estudios:**

Primer cuatrimestre del curso (semanas 1ª a 8ª del calendario docente)

**Competencias y resultados de aprendizaje que el estudiante adquiere en dicho módulo:**

Competencias generales (competencias 1 a 8)

Saber aplicar los conocimientos adquiridos y poseer capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos, dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con la empresa y el sector turísticos.

Ser capaces de integrar conocimientos e información, no siempre completos, de una manera que les permita formular juicios que, además, tengan en cuenta las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de dichos conocimientos y juicios.

Saber extraer conclusiones de todo aquello aprendido, así como ser conscientes de los conocimientos y razones últimas que sustentan a las mismas. Igualmente, deberán saber comunicarlas, tanto a públicos especializados, como a no especializados, cada uno en su nivel y siempre de un modo claro y sin ambigüedades.

Adquirir habilidades mediante el proceso de enseñanza-aprendizaje que les permitan continuar formándose y aprendiendo en su especialidad, tanto por los contactos establecidos con profesores y profesionales del Máster, como de un modo autónomo.

Tener la habilidad de buscar y analizar información relacionada con la empresa y el sector turísticos. Saber diseñar y gestionar proyectos relacionados con empresas e instituciones del sector turístico.

Desarrollar habilidades interpersonales, asociadas a la capacidad de relación con otras personas y de trabajo en grupo, junto a la capacidad para tomar decisiones en su ámbito profesional, pero también personal.

Adquirir y consolidar la iniciativa, el espíritu emprendedor y el liderazgo necesarios para poner en marcha proyectos relacionados con la empresa y el sector turísticos.

### Denominación del módulo:

#### **Módulo 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)**

Ser conscientes de la interrelación social y económica existente entre su sector de actividad y el resto de los sectores, en especial, del impacto socio-económico y medioambiental asociado a la actividad a la que se dedican o se van a dedicar, así como del conjunto de externalidades positivas y negativas que caracterizan a la misma.

#### Competencias específicas (competencias 15 a 22, 30, 32, 33, 34, 40, 41, 42)<sup>2</sup>

Comprender las peculiaridades del sector turístico y su repercusión sobre los métodos de gestión y dirección de las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT).

Identificar los principales rasgos del sector turístico nacional y regional, así como la potencialidad de ambos mercados en el momento presente y las oportunidades de negocio existentes.

Entender la relevancia de la política de posicionamiento de destinos turísticos, así como ser capaz de definir aquella más adecuada, de acuerdo a las características del destino. Identificar y comprender las características propias de cada producto turístico y su aportación a la generación de riqueza material y conservación del patrimonio natural de los destinos turísticos.

Profundizar en el conocimiento de las técnicas de gestión y dirección de EIT y los nuevos desarrollos que han ido surgiendo en cada actividad y materia, de cara a la realización de labores de adjunto a la dirección.

Comprender cuáles son las herramientas necesarias para continuar con un proceso formativo continuo en las actividades de gestión y dirección de las EIT.

Ser capaces de expresarse de una manera fluida en inglés técnico del sector turístico.

Ser capaces de comprender y analizar la información relativa a las diversas actividades de gestión de las EIT, de cara a proponer mejoras continuas en cada ejercicio económico. Estar, asimismo, capacitados/as para identificar las variables clave que sustentan la buena marcha de los negocios turísticos, así como las acciones innovadoras presentes en el sector que han permitido a otras empresas la

---

<sup>2 2</sup> Se incluyen aquellas competencias específicas que más marcadamente adquiere el alumno/a cursando este módulo, aunque, como se puede ver en el mapa anterior de la página 38, que relaciona competencias con materias y módulos, el estudiante adquiere también en este módulo, al menos parcialmente, algunas otras competencias adicionales durante el transcurso del mismo.

### **Denominación del módulo:**

#### **Módulo 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)**

consolidación de nuevas líneas de negocios y/o técnicas de gestión.

Aprender a utilizar herramientas de cálculo relevantes para la toma de decisiones en las EIT, adaptándolas a las condiciones particulares de cada una de ellas.

Saber diseñar, implantar y liderar proyectos que supongan la consolidación y el desarrollo de nuevas empresas turísticas. Saber identificar las relaciones sociales clave que subyacen a todo proyecto con éxito en la gestión y dirección de EIT.

Ser conscientes de los efectos socio-económicos y ambientales que comporta la actividad turística, así como de la necesidad de arbitrar estrategias de sostenibilidad en la actividad diaria de los establecimientos y actividades turísticas.

Ser capaces de comunicar proyectos a audiencias especializadas y no tan especializadas de una manera clara y concisa.

Desarrollar y perfeccionar actitudes de trabajo en equipo, cooperación interdisciplinar y un enfoque basado en potenciar las relaciones interpersonales.

El respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos.

El respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos de conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos y principios.

De acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos, y debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos valores.

#### **Requisitos previos para el acceso al Módulo 1**

No existen requisitos previos para poder acceder al módulo, más allá de los criterios de admisión a la titulación.

### **Denominación del módulo:**

### **Módulo 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)**

### **Actividades formativas y su distribución en créditos ECTS, metodología y relación con las competencias que debe adquirir el estudiante**

#### **Clases teóricas presenciales (4,2 ECTS)**

Se desarrollan en el aula presencialmente y consisten en la transmisión y comunicación por parte del profesor de los contenidos básicos de las materias, tanto mediante el recurso a un manual preparado al efecto y apuntes de clase elaborados y distribuidos por el propio profesor, siempre disponibles para el alumno/a en la web del propio Máster, como mediante el uso de materiales adicionales que el profesor aporta a la clase de acuerdo a su criterio profesional de docente e investigador experto en la materia que imparte. Es parte fundamental implicar al alumno/a en el desarrollo de la materia desde un primer momento en estas clases presenciales, superando de esta manera el modelo expositivo-pasivo anterior que se pretende mejorar con el lanzamiento del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y como vía de inicio de un proceso de aprendizaje de posgrado en los/las estudiantes que ya han cursado el grado anteriormente.

Como medios de apoyo materiales para la docencia en estas actividades presenciales el/la docente cuenta con todas las herramientas multimedia actuales, tales como la pizarra digital, retroproyector, cañón de vídeo y/o otros medios audiovisuales disponibles en la Facultad de CC. de la Empresa de la UPCT. Con este módulo de carácter introductorio y generalista a las actividades de dirección y gestión de empresas e instituciones turísticas, el alumno/a irá adquiriendo y consolidando el conjunto de competencias básicas o generales propias del Máster en GDEIT y señaladas anteriormente, así como aquellas de carácter específico propias del Módulo 1, para después sumergirse en los siguientes módulos del Plan de Estudios que le aportarán además unas competencias específicas más concretas y destinadas a desarrollar habilidades de gestión y dirección más precisas.

#### **Clases prácticas presenciales (2,2 ECTS)**

Se desarrollan tanto en el propio aula, como en el aula de informática de la Facultad, e implican el uso de ordenadores en red con conexión a internet. Tienen una doble dimensión para el alumno/a: En primer lugar le ayudan a consolidar todas aquellas habilidades y competencias adquiridas en las sesiones presenciales, con el apoyo de sus compañeros de Máster, que son a su vez guiados por el profesor responsable de cada materia; en segundo lugar, le permiten ampliar los conocimientos y habilidades específicas y también generalistas, propios del Módulo 1, mediante el recurso a otras fuentes de información secundarias, el uso de internet, y todas aquellas actividades destinadas a que el alumno/a sea el protagonista de estas sesiones. Entre ellas

### **Denominación del módulo:**

#### **Módulo 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)**

destacan las actividades en grupo, la preparación de debates sobre temas de actualidad relacionados con la materia, la presentación al resto de la clase de determinados temas relativos a la asignatura, la mirada crítica y complementaria (o a veces alternativa) sobre exposiciones de los compañeros/as de clase, la búsqueda de información que permita la elaboración de casos de estudio y en definitiva el desarrollo de las competencias de autonomía, aprendizaje continuo, reflexión sobre lo aprendido, comunicación en grupo, liderazgo, conciencia de la materia y su relación con el individuo y la sociedad en que vive y el estímulo de las aptitudes personales y profesionales, junto a la especialización propia en las materias objeto de la titulación.

#### **Trabajo autónomo del alumno/a, tutorías y evaluación final (9,6 ECTS)**

Obviamente, el correcto aprovechamiento de las actividades presenciales, teóricas y prácticas, enumeradas anteriormente no sería posible sin un significativo esfuerzo por parte del alumno/a fuera del aula. Para ello, la metodología del Máster en GDEIT, siguiendo las directrices de Bolonia, establece para el trabajo externo un 60% del total de horas de dedicación correspondientes a los créditos ECTS de que consta la titulación. Durante este tiempo de trabajo, fuera o dentro de las propias instalaciones de la UPCT, el alumno/a deberá realizar diversas tareas fundamentales en su proceso de adquisición de aptitudes, competencias y conocimientos, entre los que destacan: horas de estudio para aquellos contenidos más complejos analizados en las sesiones teóricas, ampliación de los mismos en aquella dirección más atractiva para ellos y necesaria para su carrera profesional, elaboración de reflexiones y trabajos dirigidos por el tutor y responsable de la materia, preparación de actividades en grupo con sus compañeros/as de Máster, debate colectivo con sus compañeros/as sobre temas específicos para profundizar en los mismos, uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) para mejorar su conocimiento de la materia, y otra serie de actividades que vayan modelando y completando su formación profesional y humana, de manera que la propia universidad vaya recuperando ese carácter de formador de personas y personalidades tan necesario en la actual sociedad y evidente complemento de la formación profesional adquirida. De esta manera, el alumno/a adquiere mediante esta metodología de enseñanza-aprendizaje propia del EEES una formación en competencias básicas, en cada uno de los módulos propuestos en el Plan de Estudios como podremos comprobar en cada ficha particular, y competencias específicas, esta vez sí propias de cada materia y módulo formativo.

Las tutorías, por su parte, suponen una actividad que en este nuevo marco formativo recobran toda su relevancia, pues brindan la oportunidad al alumno/a de recurrir al

### **Denominación del módulo:**

#### **Módulo 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)**

profesorado interno y externo, no tan sólo durante el periodo lectivo de un módulo y sus materias, sino también una vez finalizado éste y a lo largo de todo el curso académico. Asimismo, potencian la capacidad del docente para mantener contacto personal con su clase en horas no lectivas, permitiéndole potenciar las cualidades percibidas en su alumnado y estimulando la capacidad personal y profesional del mismo mediante un contacto personal y un efecto demostración que deberían ser propios de todo/a docente universitario/a.

Finalmente, la evaluación final supone tan sólo una prueba más en la calificación del grupo e impone una responsabilidad y una fecha de rendimiento de cuentas al alumno/a del Máster. No obstante su relevancia actual, esta prueba debe ser vista como una más en el proceso continuo de evaluación por el que discurre la formación del alumnado, siendo pues una prueba de nivel para éste, más que una señal sintética de su rendimiento académico y personal.

#### **Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones**

Las asignaturas se evaluarán, aunque con diferente ponderación, atendiendo a cuatro criterios básicos: Participación y contribución personal del alumno/a al desarrollo de las materias del Máster, tanto en las sesiones teóricas, como especialmente en las prácticas; realización de trabajos dirigidos y ampliación del contenido de aquellas materias especialmente estimulantes para el alumno/a; aprovechamiento de las tutorías y relaciones interpersonales del alumno/a; por último, sobre la base del resultado de una prueba de nivel final.

a) Participación activa del alumno/a en las sesiones teóricas y prácticas presenciales definidas anteriormente, de acuerdo a los siguientes criterios de calidad (30% de la nota final):

##### Teoría:

Atención en clase y actitud proactiva

Seguimiento de la materia y conclusiones preliminares del alumno/a

Participación en preguntas, debates que se inicien, etc.

Conciencia del impacto socio-económico de las actividades turísticas analizadas

Análisis crítico de la realidad a través de su participación en discusiones sobre temas de actualidad que el profesor/a traiga a colación

Aprovechamiento e integración personal de los contenidos de la materia

### Denominación del módulo:

## Módulo 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)

### Prácticas:

Realización y participación activa en aquellas actividades propuestas por el profesor/a

Liderazgo y creatividad en su propuesta y en su realización

Capacidad de estructuración y sistematización de la información

Originalidad y ampliación de contenidos

Uso de nuevas tecnologías para su elaboración y búsqueda de nueva información.

Capacidad crítica con otros trabajos y autocrítica con el propio

Incorporación de bibliografía rigurosa

Trabajo en equipo y reparto equilibrado de tareas

Claridad expositiva y capacidad de comunicación y motivación hacia el resto de compañeros/as de Máster

Aprovechamiento de las prácticas como modo de consolidar el aprendizaje de la materia y contenidos analizados en las exposiciones teóricas

b) Realización de trabajos dirigidos y ampliación del contenido de aquellas materias especialmente estimulantes para el alumno/a; elaboración de trabajos, casos de estudio y otros contenidos de la materia propuestos por el profesor (30% de la nota final). Éstos se realizarán individualmente o en grupo, según el objetivo didáctico de cada actividad propuesta, para después presentar el resultado de los mismos en el aula de prácticas, siendo además objeto de discusión y debate por parte del resto de alumnos/as y del profesor/a, al objeto de ampliar su conocimiento sobre el tema y estimular el conjunto de capacidades básicas y específicas que la materia se dirige a estimular. Los criterios de evaluación del trabajo se basarán, de nuevo, en la calidad de la:

Realización y participación activa en aquellas actividades propuestas por el profesor/a

Corrección en su realización

Estructuración y sistematización

Originalidad y creatividad

Capacidad crítica y autocrítica

Capacidad de análisis y síntesis

Claridad expositiva y comunicativa

Capacidad de liderazgo y motivación del grupo y del resto de la clase

Capacidad de relación interpersonal con sus compañeros/as y con el profesorado de cada materia

**Denominación del módulo:**

**Módulo 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)**

c) Aprovechamiento de las tutorías y relaciones interpersonales del alumno/a (20% de la nota final):

La relación interpersonal del alumno/a, individualmente o en grupo, con el profesorado responsable de cada materia es una herramienta fundamental del nuevo proceso docente propio del EEES, dado que posibilita el desarrollo y estímulo de determinadas capacidades personales del alumno por parte del profesor, que de otra manera son difíciles de hacer emerger, particularmente aquellas que tienen que ver con las competencias 40, 41 y 42. Asimismo, en este epígrafe de la evaluación se van a tener en cuenta las habilidades del alumno/a para:

Desarrollar relaciones personales cercanas con el profesorado, como medio de medir la implicación del alumno con el proceso de enseñanza-aprendizaje y su implicación en un proyecto profesional.

Solicitar apoyo del profesorado cuando se encuentra limitado en su capacidad para llevar adelante algún trabajo solicitado por el profesorado.

Resolver con originalidad los trabajos, la preparación de materias, etc., así como su capacidad innovadora en cuanto al enfoque en sus preguntas, estructuración de los trabajos y el debate de algunos de sus resultados con el profesor/a responsable.

Implicar al resto del grupo en el desarrollo de tareas requeridas en el Máster.

Interiorizar los criterios éticos y de respeto a los demás que debe informar su actividad profesional presente o futura.

d) Asimismo, la evaluación se completa con el resultado de una prueba de nivel final (20% de la nota final). Los criterios que serán considerados de calidad para valorar la prueba serán:

Dominio de la materia específica y su inserción en el conjunto del temario del Máster

Precisión y originalidad en las respuestas

Claridad expositiva y capacidad de integrar conocimientos

Estructuración y sistematización de ideas no siempre lineales

Espíritu crítico en la presentación de los contenidos estudiados

Planificación y organización del tiempo de la prueba

Capacidad para aportar algo nuevo a los contenidos vistos en el aula y fuera de ella

Comprensión y sistematización general de los contenidos y procesos aprendidos

### Denominación del módulo:

## Módulo 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)

El régimen de examen, revisión y sistema de calificaciones se ajustará a la normativa vigente y en particular, al Reglamento de Evaluación de la Universidad Politécnica de Cartagena, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 31 de marzo de 2006.

### Breve descripción de contenidos de cada materia

#### **Economía del Turismo**

Responsable: Dr. Antonio García Sánchez

#### Descriptores:

La actividad turística y sus unidades de análisis, fuentes de información en el sector turístico, herramientas y metodología de análisis de mercados, papel del sector turístico en la economía y la sociedad actual, características propias del sector turístico en el mundo, particularidades del sector a nivel europeo, nacional y regional, impacto socio-económico y medioambiental de la actividad turística. Casos de estudio con aplicación de las metodologías definidas, donde se observen las particularidades propias de las empresas del sector turístico.

#### **Posicionamiento de destinos y productos turísticos**

Responsable: Dr. Andrés Artal Tur

#### Descriptores:

Características de los destinos de primera, segunda y tercera generación, políticas y herramientas de posicionamiento de destinos turísticos, definición de los productos turísticos y su papel en el posicionamiento de los destinos, complementariedades entre productos turísticos en un mismo destino, impacto socio-económico y medioambiental del posicionamiento elegido por un destino, políticas de sostenibilidad socio-económica y medioambiental de los destinos turísticos, ventajas competitivas para un destino asociadas a su sostenibilidad, imagen de destino y valor añadido sectorial.

#### **Inglés para el sector turístico: nivel intermedio-alto (English for tourism: intermediate and advanced)**

#### Descriptores:

Communication skills in touristic domains, expert level of specific vocabulary, fluid written expression, conceptualization of different touristic products and services varieties within the sector (health activities, urban & rural tourism, economic and

### Denominación del módulo:

## Módulo 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)

environmental concerns, etc.).

(Criterio de entrada: Un nivel mínimo asimilable al B2 del Portfolio Europeo de las Lenguas).

Responsables: Dra. Natalia Carbajosa y Prof. Camino Rea

### Descriptores:

Desarrollo de destrezas concretas de la lengua: preparación y presentación de trabajos orales / redacción de textos con el léxico de la especialidad.

Desarrollo de vocabulario especializado para productos turísticos particulares, como el turismo rural y urbano, turismo sol y playa, cultural, eventos, ferias turísticas. Se pondrá un especial énfasis en los temas transversales que combinen las materias de gestión de empresas turísticas - turismo sostenible con las particularidades asociadas a los propios recursos turísticos de la comarca de Cartagena y la Región de Murcia.

Actividades a realizar en el aula: Teoría (lectura, adquisición de vocabulario, ejercicios de comprensión), práctica (interacción y trabajo en grupo en torno a diferentes *case studies*), co-evaluación y reflexión sobre el propio aprendizaje.

Recursos: Manual de base sobre *Sustainable Tourism Management* (CABI Publishing, 2005), recursos electrónicos (vídeos turísticos de promoción y comunicación comercial) nuevas herramientas de redes sociales destinadas a la promoción turística (Facebook, You Tube, Twitter, Blogs, etc) y en Internet (glosarios on-line de vocabulario y pronunciación, páginas de información turística), junto a otros materiales complementarios elaborados por las profesoras responsables.

Output esperado al final del cuatrimestre: El alumno será capaz de redactar un proyecto especializado centrado en una determinada faceta del sector turístico y preparar una presentación oral sobre el mismo, que expondrá al resto de sus compañeros. Todo ello con un nivel propio de máster universitario oficial. Asimismo, habrá desarrollado las competencias y habilidades individuales que le permitan desenvolverse en una actividad propia del sector turístico y la gestión empresarial en inglés técnico, tanto en términos del vocabulario asociado, como a la hora de enfrentarse a situaciones laborales cotidianas en el sector.

### Herramientas informáticas para la toma de decisiones de gestión en las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT)

Responsable: Dr. Juan Jesús Bernal

### Descriptores:

### Denominación del módulo:

#### **Módulo 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)**

Esta materia está diseñada para que el alumno aprenda a manejar un Sistema de Información aplicado a la Empresa Turística, mediante el uso de un software combinado que integra programas estándar de gestión de empresas turísticas (contabilidad, gestión de inventarios, proveedores y clientes, gestión financiera, de pagos y cobros, flujos de caja, anticipación a restricciones futuras de financiación, etc.), junto a nuevos desarrollos en las políticas de comunicación, marketing y gestión de los clientes basadas en el denominado *e-business*. Asimismo, el alumno/a aprenderá a trabajar con modelos de toma de decisiones a partir de datos reales de tipo económico-empresarial, eligiendo el modelo idóneo para aplicarlo en los distintos subsistemas de la empresa turística. También se le enseñará mediante la práctica a conocer la oferta de productos turísticos disponibles en la web y otros recursos de internet para la movilización y atracción de su demanda potencial, contratación de productos on-line, y en general técnicas de *e-turismo*. Por su parte, las pautas a seguir para la correcta implantación de una estrategia de éxito con el comercio electrónico y la fidelización de sus clientes serán introducidas en esta primera asignatura que cubre el conjunto de técnicas de gestión en las EIT

### Comentarios adicionales

**Denominación del módulo:**

**Módulo 2. MATERIAS BÁSICAS DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)**

**Créditos ECTS:** 12                      **Carácter:** Obligatorio

**Duración y ubicación dentro del Plan de Estudios:**

Primer cuatrimestre del curso (semanas 9ª a 14ª del calendario docente)

**Competencias y resultados de aprendizaje que el estudiante adquiere en dicho módulo:**

Competencias generales (competencias 1 a 8)

Saber aplicar los conocimientos adquiridos y poseer capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos, dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con la empresa y el sector turísticos.

Ser capaces de integrar conocimientos e información, no siempre completos, de una manera que les permita formular juicios que, además, tengan en cuenta las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de dichos conocimientos y juicios.

Saber extraer conclusiones de todo aquello aprendido, así como ser conscientes de los conocimientos y razones últimas que sustentan a las mismas. Igualmente, deberán saber comunicarlas, tanto a públicos especializados, como a no especializados, cada uno en su nivel y siempre de un modo claro y sin ambigüedades.

Adquirir habilidades mediante el proceso de enseñanza-aprendizaje que les permitan continuar formándose y aprendiendo en su especialidad, tanto por los contactos establecidos con profesores y profesionales del Máster, como de un modo autónomo.

Tener la habilidad de buscar y analizar información relacionada con la empresa y el sector turísticos. Saber diseñar y gestionar proyectos relacionados con empresas e instituciones del sector turístico.

Desarrollar habilidades interpersonales, asociadas a la capacidad de relación con otras personas y de trabajo en grupo, junto a la capacidad para tomar decisiones en su ámbito profesional, pero también personal.

Adquirir y consolidar la iniciativa, el espíritu emprendedor y el liderazgo necesarios para poner en marcha proyectos relacionados con la empresa y el sector turísticos.

### Denominación del módulo:

## Módulo 2. MATERIAS BÁSICAS DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)

Ser conscientes de la interrelación social y económica existente entre su sector de actividad y el resto de los sectores, en especial, del impacto socio-económico y medioambiental asociado a la actividad a la que se dedican o se van a dedicar, así como del conjunto de externalidades positivas y negativas que caracterizan a la misma.

### Competencias específicas (competencias 15, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25,30, 31, 32, 33, 34, 40, 41, 42) <sup>3</sup>

Comprender las peculiaridades del sector turístico y su repercusión sobre los métodos de gestión y dirección de las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT).

Profundizar en el conocimiento de las técnicas de gestión y dirección de EIT y los nuevos desarrollos que han ido surgiendo en cada actividad y materia, de cara a la realización de labores de adjunto a la dirección.

Comprender cuáles son las herramientas necesarias para continuar con un proceso formativo continuo en las actividades de gestión y dirección de las EIT.

Ser capaces de comprender y analizar la información relativa a las diversas actividades de gestión de las EIT, de cara a proponer mejoras continuas en cada ejercicio económico. Estar, asimismo, capacitados/as para identificar las variables clave que sustentan la buena marcha de los negocios turísticos, así como las acciones innovadoras presentes en el sector que han permitido a otras empresas la consolidación de nuevas líneas de negocios y/o técnicas de gestión.

Aprender a utilizar herramientas de cálculo relevantes para la toma de decisiones en las EIT, adaptándolas a las condiciones particulares de cada una de ellas.

Saber diseñar, implementar y evaluar estrategias dirigidas a que las EIT alcancen ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y defendibles frente a la competencia, considerando las peculiaridades de las mismas. Comprender las diferencias en el enfoque estratégico según el tipo de empresa o institución en que se desarrolle y el objetivo perseguido por los gestores.

---

<sup>3</sup> Se incluyen aquellas competencias específicas que más marcadamente adquiere el alumno/a cursando este módulo, aunque el estudiante adquiriera también, al menos parcialmente, algunas otras competencias durante el transcurso del mismo.

### Denominación del módulo:

## Módulo 2. MATERIAS BÁSICAS DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)

Conocer, comprender y utilizar fluidamente las últimas herramientas de análisis contable para las EIT. Utilizar los nuevos programas informáticos a este respecto y saber seguir actualizándose, individual y colectivamente, conforme surjan nuevos Planes Generales Contables.

Ser capaces de definir una política de marketing a medio plazo particularizada para las condiciones de las propias EIT, que permita generar ventajas competitivas en las EIT. Identificar, cuantificar y comunicar la relación existente entre el lanzamiento de esta nueva política y la mejora esperada en los resultados presentes y futuros de la empresa.

Saber diseñar, implantar y liderar proyectos que supongan la consolidación y el desarrollo de nuevas empresas turísticas. Saber identificar las relaciones sociales clave que subyacen a todo proyecto con éxito en la gestión y dirección de EIT.

Conocer las características y tareas relevantes de todo proceso de dirección y gestión hoteles y otros alojamientos. Saber comunicar los objetivos de la empresa a corto y medio plazo, así como conocer y dominar las principales tareas y requerimientos asociados a la dirección de alojamientos turísticos.

Ser conscientes de los efectos socio-económicos y ambientales que comporta la actividad turística, así como de la necesidad de arbitrar estrategias de sostenibilidad en la actividad diaria de los establecimientos y actividades turísticas.

Ser capaces de comunicar proyectos a audiencias especializadas y no tan especializadas de una manera clara y concisa.

Desarrollar y perfeccionar actitudes de trabajo en equipo, cooperación interdisciplinar y un enfoque basado en potenciar las relaciones interpersonales.

El respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos.

El respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos de conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con

### **Denominación del módulo:**

## **Módulo 2. MATERIAS BÁSICAS DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)**

dichos derechos y principios.

De acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos, y debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos valores.

### **Requisitos previos para el acceso al Módulo 2**

Haber superado las materias del Módulo 1.

### **Actividades formativas y su distribución en créditos ECTS, metodología y relación con las competencias que debe adquirir el estudiante**

#### **Clases teóricas presenciales (2 ECTS)**

Se desarrollan en el aula presencialmente y consisten en la transmisión y comunicación por parte del profesor de los contenidos más avanzados de las materias, mediante materiales elaborados y distribuidos por el propio profesor, siempre disponibles para el alumno/a en la web del propio Máster, como mediante el uso de materiales adicionales que el profesor aporta a la clase de acuerdo a su criterio profesional de docente e investigador experto en la materia que imparte. Es parte fundamental implicar al alumno/a en el desarrollo de la materia desde un primer momento en estas clases presenciales, superando de esta manera el modelo expositivo-pasivo anterior que se pretende mejorar con el lanzamiento del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Como medios de apoyo materiales para la docencia en estas actividades presenciales el/la docente cuenta con todas las herramientas multimedia actuales, tales como la pizarra digital, retroproyector, cañón de vídeo y/o otros medios audiovisuales disponibles en la Facultad de CC. de la Empresa de la UPCT. Con este módulo de carácter instrumental y específico, centrado en transmitir al alumno/a las actividades básicas de gestión y dirección particularizadas para las empresas turísticas, éste/a irá adquiriendo y consolidando el conjunto de competencias básicas propias del Máster en GDEIT y señaladas anteriormente, y especialmente se formará en aquellas materias de carácter específico propias del Módulo 2 que le permitan encarar su posterior orientación profesional o de investigación en el segundo cuatrimestre del Máster con sobradas garantías de aprovechamiento. En este sentido, el Módulo 2 está diseñado para aportar al alumno/a unas competencias específicas más concretas y destinadas a desarrollar habilidades de gestión y dirección más precisas, necesarias

### Denominación del módulo:

## Módulo 2. MATERIAS BÁSICAS DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)

tanto para la orientación profesional, como de investigación, aspecto que explica su carácter obligatorio y su presencia en el primer cuatrimestre del Plan de Estudios.

### Clases prácticas presenciales (2,8 ECTS)

Se desarrollan tanto en el propio aula, como en el aula de informática de la Facultad, e implican el uso de ordenadores en red con conexión a internet. Tienen una doble dimensión para el alumno/a: En primer lugar le ayudan a consolidar todas aquellas habilidades y competencias adquiridas en las sesiones presenciales, con el apoyo de sus compañeros de Máster, que son a su vez guiados por el profesor responsable de cada materia; en segundo lugar, le permiten ampliar los conocimientos y habilidades específicas, pero también generalistas, propios del Módulo 2, mediante el recurso a otras fuentes de información secundarias, el uso de internet, y todas aquellas actividades destinadas a que el alumno/a sea el protagonista de estas sesiones. En estas sesiones prácticas del Módulo 2, la docencia se centrará especialmente en enseñar a los alumnos/as el manejo de diversos programas de gestión y dirección de empresas, programas que son de uso cotidiano y generalizado en las EIT y que utilizarán o utilizan ya en su actividad profesional presente o futura. De esta manera, se enseñará a realizar un uso avanzado de dicho software de gestión y dirección, aspecto de vital importancia de cara a ir conformando su perfil profesional de *adjunto/a a las tareas directivas*.

Obviamente, las sesiones de prácticas en este Módulo 2 siguen incluyendo la realización de actividades en grupo, junto al desarrollo de las competencias de autonomía, aprendizaje continuo, reflexión sobre lo aprendido, comunicación en grupo, liderazgo, conciencia de la materia y su relación con el individuo y la sociedad en que vive y el estímulo de las aptitudes personales y profesionales, junto a la especialización propia en las materias objeto de la titulación.

### Trabajo autónomo del alumno/a, tutorías y evaluación final (7,2 ECTS)

Obviamente, el correcto aprovechamiento de las actividades presenciales, teóricas y prácticas, enumeradas anteriormente no sería posible sin un significativo esfuerzo por parte del alumno/a fuera del aula. Para ello, la metodología del Máster en GDEIT, siguiendo las directrices de Bolonia, establece para el trabajo externo un 60% del total de horas de dedicación correspondientes a los créditos ECTS de que consta la titulación. Durante este tiempo de trabajo, fuera o dentro de las propias instalaciones de la UPCT, el alumno/a deberá realizar diversas tareas fundamentales en su proceso de adquisición de aptitudes, competencias y conocimientos, entre los que destacan: horas de estudio para aquellos contenidos más complejos analizados en las sesiones teóricas, ampliación de los mismos en aquella dirección más atractiva para ellos y

### **Denominación del módulo:**

## **Módulo 2. MATERIAS BÁSICAS DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)**

necesaria para su carrera profesional, elaboración de reflexiones y trabajos dirigidos por el tutor y responsable de la materia, preparación de actividades en grupo con sus compañeros/as de Máster, debate colectivo con sus compañeros/as sobre temas específicos para profundizar en los mismos, uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) para mejorar su conocimiento de la materia, y otra serie de actividades que vayan modelando y completando su formación profesional y humana, de manera que la propia universidad vaya recuperando ese carácter de formador de personas y personalidades tan necesario en la actual sociedad y evidente complemento de la formación profesional adquirida. De esta manera, el alumno/a adquiere mediante esta metodología de enseñanza-aprendizaje propia del EEES una formación en competencias básicas, en cada uno de los módulos propuestos en el Plan de Estudios como podremos comprobar en cada ficha particular, y competencias específicas, esta vez sí propias de cada materia y módulo formativo.

Las tutorías, por su parte, suponen una actividad que en este nuevo marco formativo recobran toda su relevancia, pues brindan la oportunidad al alumno/a de recurrir al profesorado interno y externo, no tan sólo durante el periodo lectivo de un módulo y sus materias, sino también una vez finalizado éste y a lo largo de todo el curso académico. Asimismo, potencian la capacidad del docente para mantener contacto personal con su clase en horas no lectivas, permitiéndole potenciar las cualidades percibidas en su alumnado y estimulando la capacidad personal y profesional del mismo mediante un contacto personal y un efecto demostración que deberían ser propios de todo/a docente universitario/a.

Finalmente, la evaluación final supone tan sólo una prueba más en la calificación del grupo e impone una responsabilidad y una fecha de rendimiento de cuentas al alumno/a del Máster. No obstante su relevancia actual, esta prueba debe ser vista como una más en el proceso continuo de evaluación por el que discurre la formación del alumnado, siendo pues una prueba de nivel para éste, más que una señal sintética de su rendimiento académico y personal.

### **Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones**

Las asignaturas se evaluarán, aunque con diferente ponderación, atendiendo a cuatro criterios básicos: Participación y contribución personal del alumno/a al desarrollo de las materias del Máster, tanto en las sesiones teóricas, como especialmente en las prácticas; realización de trabajos dirigidos y ampliación del contenido de aquellas

### Denominación del módulo:

## Módulo 2. MATERIAS BÁSICAS DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)

materias especialmente estimulantes para el alumno/a; aprovechamiento de las tutorías y relaciones interpersonales del alumno/a; por último, sobre la base del resultado de una prueba de nivel final.

a) Participación activa del alumno/a en las sesiones teóricas y prácticas presenciales definidas anteriormente, de acuerdo a los siguientes criterios de calidad (30% de la nota final):

### Teoría:

Atención en clase y actitud proactiva

Seguimiento de la materia y conclusiones preliminares del alumno/a

Participación en preguntas, debates que se inicien, etc.

Conciencia del impacto socio-económico de las actividades turísticas analizadas

Análisis crítico de la realidad a través de su participación en discusiones sobre temas de actualidad que el profesor/a traiga a colación

Aprovechamiento e integración personal de los contenidos de la materia

### Prácticas:

Realización y participación activa en aquellas actividades propuestas por el profesor/a

Capacidad demostrada de aprendizaje del software de gestión bajo la supervisión autónomo

Liderazgo y creatividad en su propuesta y en su realización

Capacidad de estructuración y sistematización de la información

Originalidad y ampliación de contenidos

Uso de nuevas tecnologías para su elaboración y búsqueda de nueva información.

Capacidad crítica con otros trabajos y autocrítica con el propio

Incorporación de bibliografía rigurosa

Trabajo en equipo y reparto equilibrado de tareas

Claridad expositiva y capacidad de comunicación y motivación hacia el resto de compañeros/as de Máster

Aprovechamiento de las prácticas como modo de consolidar el aprendizaje de la materia y contenidos analizados en las exposiciones teóricas

b) Realización de prácticas destinadas a aprender y profundizar el manejo de determinado software de gestión y dirección de las EIT. Igualmente se valorará la capacidad de desarrollar tareas en grupo, la participación en el manejo del software y su capacidad para hacer avanzar más eficientemente este tipo de formación y docencia, así como su dedicación autónoma y no presencial a esta tarea particular, junto al apoyo a otros compañeros/as más rezagados a este respecto (30% de la nota

**Denominación del módulo:**

**Módulo 2. MATERIAS BÁSICAS DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)**

final).

c) Aprovechamiento de las tutorías y relaciones interpersonales del alumno/a (20% de la nota final):

La relación interpersonal del alumno/a, individualmente o en grupo, con el profesorado responsable de cada materia es una herramienta fundamental del nuevo proceso docente propio del EEES, dado que posibilita el desarrollo y estímulo de determinadas capacidades personales del alumno por parte del profesor, que de otra manera son difíciles de hacer emerger, particularmente aquellas que tienes que ver con las competencias 40, 41 y 42. Asimismo, en este epígrafe de la evaluación se van a tener en cuenta las habilidades del alumno/a para:

Desarrollar relaciones personales cercanas con el profesorado, como medio de medir la implicación del alumno con el proceso de enseñanza-aprendizaje y su implicación en un proyecto profesional.

Solicitar apoyo del profesorado cuando se encuentra limitado en su capacidad para llevar adelante algún trabajo solicitado por el profesorado.

Resolver con originalidad los trabajos, la preparación de materias, etc., así como su capacidad innovadora en cuanto al enfoque en sus preguntas, estructuración de los trabajos y el debate de algunos de sus resultados con el profesor/a responsable.

Implicar al resto del grupo en el desarrollo de tareas requeridas en el Máster.

Interiorizar los criterios éticos y de respeto a los demás que debe informar su actividad profesional presente o futura.

d) Asimismo, la evaluación se completa con el resultado de una prueba de nivel final (20% de la nota final). Los criterios que serán considerados de calidad para valorar la prueba serán:

Dominio de la materia específica y su inserción en el conjunto del temario del Máster

Precisión y originalidad en las respuestas

Claridad expositiva y capacidad de integrar conocimientos

Estructuración y sistematización de ideas no siempre lineales

Espíritu crítico en la presentación de los contenidos estudiados

### Denominación del módulo:

## Módulo 2. MATERIAS BÁSICAS DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)

Planificación y organización del tiempo de la prueba

Capacidad para aportar algo nuevo a los contenidos vistos en el aula y fuera de ella

Comprensión y sistematización general de los contenidos y procesos aprendidos

El régimen de examen, revisión y sistema de calificaciones se ajustará a la normativa vigente y en particular, al Reglamento de Evaluación de la Universidad Politécnica de Cartagena, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 31 de marzo de 2006.

### Breve descripción de contenidos de cada materia

#### Dirección estratégica de las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT)

Responsable: Dr. Juan Gabriel Cegarra

Descriptores:

Comprender el concepto de dirección estratégica y las actividades que la componen, en especial desde el punto de vista de la gestión del conocimiento. Conocer los elementos de la estrategia para las propias EIT para poder aplicarlos como fundamento principal a medio plazo de la dirección empresarial e institucional. Saber analizar el comportamiento estratégico de la empresa turística en sus diversos niveles. Entender la lógica del proceso de dirección estratégica y el significado de cada una de las fases que la componen, individualmente y en su conjunto. Propiciar la reflexión sistemática sobre los problemas organizativos empresariales, en especial desde el punto de vista de la dirección estratégica de las EIT. Saber analizar redes horizontales de organizaciones como las que se dan en las alianzas estratégicas y en los acuerdos de cooperación. Comprender las razones últimas que subyacen al proceso de dirección estratégica. Consolidar el aprendizaje mediante el análisis detallado de casos prácticos exitosos y fracasados en el sector turístico nacional y europeo.

#### Contabilidad de Gestión y Estratégica para las EIT

Responsable: Dr. Eugenio Gomariz

Descriptores:

*La contabilidad de gestión sectorial: el caso de las empresas hoteleras*

1. Tratamiento de los costes en las empresas hoteleras.
2. La toma de decisiones en las EIT basada en el sistema de costes.
3. El control de costes basado en el presupuesto de la compañía.

*El proceso de planificación a largo y corto plazo.*

### Denominación del módulo:

## Módulo 2. MATERIAS BÁSICAS DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (EIT)

1. El presupuesto maestro: su elaboración y cuestiones específicas de las EIT.
2. El control de la gestión a través del presupuesto.

### *La gestión estratégica del coste*

1. Los factores clave y los indicadores de gestión en el sector turístico español.
2. Los sistemas de indicadores: del sistema elaborado por áreas funcionales al cuadro de mando integral.
3. Políticas de control de costes en una PYME turística.

### **Marketing de Servicios para las EIT**

Responsable: Dra. Laura Martínez

#### Descriptores:

Fundamentos del marketing de servicios turísticos y su diferenciación con el marketing de productos; el comportamiento de compra, las percepciones y expectativas de usuario de servicios turísticos; el proceso de prestación del servicio turístico y la importancia de los empleados; el desarrollo de nuevos servicios, la fijación de precios, distribución y comunicación de los servicios turísticos; la calidad como estrategia en las empresas turísticas; satisfacción del cliente y marketing de relaciones en el sector turístico. Casos de estudio de éxito y fracaso en la gestión de operaciones de marketing de las EIT.

### Comentarios adicionales

**Denominación del módulo:**

**Módulo 3. PROFESIONAL**

**Créditos ECTS:** 12

**Carácter:** Elección de 4 materias optativas entre una oferta de 6.

**Duración y ubicación dentro del Plan de Estudios:**

Segundo cuatrimestre del curso (semanas 17ª a 24ª del calendario docente)

**Competencias y resultados de aprendizaje que el estudiante adquiere en dicho módulo:**

Competencias generales (competencias 1 a 8)

Saber aplicar los conocimientos adquiridos y poseer capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos, dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con la empresa y el sector turísticos.

Ser capaces de integrar conocimientos e información, no siempre completos, de una manera que les permita formular juicios que, además, tengan en cuenta las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de dichos conocimientos y juicios.

Saber extraer conclusiones de todo aquello aprendido, así como ser conscientes de los conocimientos y razones últimas que sustentan a las mismas. Igualmente, deberán saber comunicarlas, tanto a públicos especializados, como a no especializados, cada uno en su nivel y siempre de un modo claro y sin ambigüedades.

Adquirir habilidades mediante el proceso de enseñanza-aprendizaje que les permitan continuar formándose y aprendiendo en su especialidad, tanto por los contactos establecidos con profesores y profesionales del Máster, como de un modo autónomo.

Tener la habilidad de buscar y analizar información relacionada con la empresa y el sector turísticos. Saber diseñar y gestionar proyectos relacionados con empresas e instituciones del sector turístico.

Desarrollar habilidades interpersonales, asociadas a la capacidad de relación con otras personas y de trabajo en grupo, junto a la capacidad para tomar decisiones en su ámbito profesional, pero también personal.

## Denominación del módulo:

### Módulo 3. PROFESIONAL

Adquirir y consolidar la iniciativa, el espíritu emprendedor y el liderazgo necesarios para poner en marcha proyectos relacionados con la empresa y el sector turísticos.

Ser conscientes de la interrelación social y económica existente entre su sector de actividad y el resto de los sectores, en especial, del impacto socio-económico y medioambiental asociado a la actividad a la que se dedican o se van a dedicar, así como del conjunto de externalidades positivas y negativas que caracterizan a la misma.

Competencias específicas (competencias 15, 18, 19, 21, 22, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 40, 41, 42) <sup>4</sup>

Comprender las peculiaridades del sector turístico y su repercusión sobre los métodos de gestión y dirección de las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT).

Profundizar en el conocimiento de las técnicas de gestión y dirección de EIT y los nuevos desarrollos que han ido surgiendo en cada actividad y materia, de cara a la realización de labores de adjunto a la dirección.

Comprender cuáles son las herramientas necesarias para continuar con un proceso formativo continuo en las actividades de gestión y dirección de las EIT.

Ser capaces de comprender y analizar la información relativa a las diversas actividades de gestión de las EIT, de cara a proponer mejoras continuas en cada ejercicio económico. Estar, asimismo, capacitados/as para identificar las variables clave que sustentan la buena marcha de los negocios turísticos, así como las acciones innovadoras presentes en el sector que han permitido a otras empresas la consolidación de nuevas líneas de negocios y/o técnicas de gestión.

Aprender a utilizar herramientas de cálculo relevantes para la toma de decisiones en las EIT, adaptándolas a las condiciones particulares de cada una de ellas.

Tener capacidad para elaborar un plan de captación y fidelización de nuevos clientes basado en las particularidades del sector turístico, de la propia empresa y de la coyuntura del mercado en cada momento. Definir, aplicar y comunicar la estrategia propia de la empresa a este respecto y como se diferencia de la utilizada por la competencia.

---

<sup>4</sup> Se incluyen aquellas competencias específicas que más marcadamente adquiere el alumno/a cursando este módulo, aunque el estudiante adquiriera también, al menos parcialmente, algunas otras competencias durante el transcurso del mismo.

## Denominación del módulo:

### Módulo 3. PROFESIONAL

Saber definir e implantar los diferentes procesos de gestión de los recursos humanos (análisis, valoración y planificación de los puestos de trabajo, selección y formación del personal, evaluación del rendimiento y gestión de compensaciones), atendiendo a las singularidades de las EIT, y a la necesaria flexibilidad en un sector con una importante estacionalidad de la demanda.

Conocer las actividades asociadas a la preparación de grandes eventos en el sector turístico, las implicaciones para el desarrollo local y regional que éstos comportan, junto a las oportunidades que se abren en este campo a la economía y las empresas turísticas locales y regionales.

Conocer las normas de protocolo necesarias en todo evento y actividad con repercusión externa para las EIT. Entender la relevancia que la política de comunicación de la empresa presenta para el valor de la marca, la imagen de la empresa y la visión que clientes, proveedores y la sociedad en general tiene de la misma.

Saber diseñar, implantar y liderar proyectos que supongan la consolidación y el desarrollo de nuevas empresas turísticas. Saber identificar las relaciones sociales clave que subyacen a todo proyecto con éxito en la gestión y dirección de EIT.

Conocer las características y tareas relevantes de todo proceso de dirección y gestión hoteles y otros alojamientos. Saber comunicar los objetivos de la empresa a corto y medio plazo, así como conocer y dominar las principales tareas y requerimientos asociados a la dirección de alojamientos turísticos.

Ser conscientes de los efectos socio-económicos y ambientales que comporta la actividad turística, así como de la necesidad de arbitrar estrategias de sostenibilidad en la actividad diaria de los establecimientos y actividades turísticas.

Ser capaces de comunicar proyectos a audiencias especializadas y no tan especializadas de una manera clara y concisa.

Desarrollar y perfeccionar actitudes de trabajo en equipo, cooperación interdisciplinar y un enfoque basado en potenciar las relaciones interpersonales.

El respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos.

## **Denominación del módulo:**

### **Módulo 3. PROFESIONAL**

El respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos de conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos y principios.

De acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos, y debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos valores.

#### **Requisitos previos para el acceso al Módulo 3**

Haber superado las materias de los módulos 1 y 2.

#### **Actividades formativas y su distribución en créditos ECTS, metodología y relación con las competencias que debe adquirir el estudiante**

##### **Clases teóricas presenciales (2,8 ECTS)**

Se desarrollan en el aula presencialmente y consisten en la transmisión y comunicación por parte del profesor de los contenidos más avanzados de la formación profesional y las materias que los componen, mediante materiales elaborados y distribuidos por el propio profesor, siempre disponibles para el alumno/a en la web del propio Máster, como mediante el uso de materiales adicionales que el profesor aporta a la clase de acuerdo a su criterio profesional de docente, investigador o profesional experto en la materia que imparte. Es parte fundamental implicar al alumno/a en el desarrollo de la materia desde un primer momento en estas clases presenciales, superando de esta manera el modelo expositivo-pasivo anterior que se pretende mejorar con el lanzamiento del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Como medios de apoyo materiales para la docencia en estas actividades presenciales el/la docente cuenta con todas las herramientas multimedia actuales, tales como la pizarra digital, retroproyector, cañón de vídeo y/o otros medios audiovisuales disponibles en la Facultad de CC. de la Empresa de la UPCT. Con este módulo de carácter instrumental y específico, centrado en transmitir al alumno/a un

## Denominación del módulo:

### Módulo 3. PROFESIONAL

conocimiento avanzado de las actividades de gestión y dirección particularizadas para las empresas turísticas, éste/a irá adquiriendo y consolidando el conjunto de competencias básicas propias del Máster en GDEIT y señaladas anteriormente, y especialmente se formará en aquellas materias de carácter específico propias del Módulo 3 durante el segundo cuatrimestre del Máster. En este sentido, el Módulo 3 está diseñado para aportar al alumno/a unas competencias específicas más concretas y avanzadas, destinadas a desarrollar habilidades de gestión y dirección más especializadas, necesarias para la orientación profesional. Dado que la orientación y las necesidades de formación en su profesión para cada alumno/a puede variar ligeramente, se arbitra un carácter optativo en este Módulo 3, con la posibilidad de que el alumno/a elija 4 asignaturas de una oferta de 6 posibles. En cuanto a este módulo en particular, existen materias con un mayor contenido teórico (captación de clientes, gestión de recursos humanos, desarrollo económico y turismo, gestión de la calidad turística) y otras con un mayor contenido práctico (directrices de protocolo y eventos, gestión de hoteles y alojamientos turísticos), por lo que las actividades no presenciales en el aula cobran mayor relevancia en el segundo caso, si cabe. Igualmente, las actividades presenciales prácticas se orientan en mayor medida hacia el manejo de programas de gestión en el caso del primer grupo de materias y hacia el uso de técnicas de trabajo individual y en grupo en el segundo caso.

#### Clases prácticas presenciales (2 ECTS)

Estas sesiones se desarrollan tanto en el propio aula, como en el aula de informática de la Facultad, e implican el uso de ordenadores en red con conexión a internet. Tienen una doble dimensión para el alumno/a: En primer lugar le ayudan a consolidar todas aquellas habilidades y competencias adquiridas en las sesiones presenciales, con el apoyo de sus compañeros de Máster, que son a su vez guiados por el profesor/a responsable de cada materia; en segundo lugar, le permiten ampliar los conocimientos y habilidades específicas, pero también generalistas, propios del Módulo 3. En estas sesiones prácticas del Módulo 3, la docencia se centrará especialmente en enseñar a los alumnos/as el manejo de diversos programas de gestión y dirección de empresas, programas que son de uso cotidiano y generalizado en las EIT, en el caso del primer grupo de materias señalado (captación de clientes, gestión de recursos humanos, desarrollo económico y turismo, gestión de la calidad turística), mientras que se emplearán en mayor medida técnicas de trabajo en grupo y puesta en común de casos de estudio, sesiones impartidas por profesionales del sector y otros medios de compartir información en las otras dos materias (directrices de protocolo y eventos, gestión de hoteles y alojamientos turísticos). No obstante, también serán importantes dichas técnicas de trabajo en grupo en las asignaturas de captación y fidelización de clientes, así como en la relativa al desarrollo económico y turismo, pues impartir dichas materias requiere asimismo de un estrecho grado de

## Denominación del módulo:

### Módulo 3. PROFESIONAL

comunicación interpersonal entre el alumno/a y el profesor/a.

Cabe reseñar nuevamente aquí que, las sesiones de prácticas en este Módulo 3 siguen incluyendo la realización de actividades en grupo, junto al desarrollo de las competencias de autonomía, aprendizaje continuo, reflexión sobre lo aprendido, comunicación en grupo, liderazgo, conciencia de la materia y su relación con el individuo y la sociedad en que vive y el estímulo de las aptitudes personales y profesionales, junto a la especialización propia en las materias objeto de la titulación.

#### **Trabajo autónomo del alumno/a, tutorías y evaluación final (7,2 ECTS)**

Obviamente, el correcto aprovechamiento de las actividades presenciales, teóricas y prácticas, enumeradas anteriormente no sería posible sin un significativo esfuerzo por parte del alumno/a fuera del aula, y, en especial, para el conjunto de asignaturas incluidas en este Módulo 3. Aquellas con un componente más elevado de actividades fuera del aula corresponden a las de desarrollo económico y turismo, directrices de protocolo y eventos, junto a la gestión de hoteles y alojamientos turísticos. No obstante, también resultan muy relevantes las actividades externas al aula en las materias de captación de clientes, gestión de recursos humanos y gestión de la calidad turística, como así se refleja en los créditos ECTS destinados a este Módulo 3.

Para ello, la metodología del Máster en GDEIT, siguiendo las directrices de Bolonia, establece para el trabajo externo un 60% del total de horas de dedicación correspondientes a los créditos ECTS de que consta la titulación. Durante este tiempo de trabajo, fuera o dentro de las propias instalaciones de la UPCT, el alumno/a deberá realizar diversas tareas fundamentales en su proceso de adquisición de aptitudes, competencias y conocimientos, entre los que destacan: horas de estudio para aquellos contenidos más complejos analizados en las sesiones teóricas, ampliación de los mismos en aquella dirección más atractiva para ellos y necesaria para su carrera profesional, elaboración de reflexiones y trabajos dirigidos por el tutor y responsable de la materia, preparación de actividades en grupo con sus compañeros/as de Máster, debate colectivo con sus compañeros/as sobre temas específicos para profundizar en los mismos, uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) para mejorar su conocimiento de la materia, y otra serie de actividades que vayan modelando y completando su formación profesional y humana, de manera que la propia universidad vaya recuperando ese carácter de formador de personas y personalidades tan necesario en la actual sociedad y evidente complemento de la formación profesional adquirida. De esta manera, el alumno/a adquiere mediante esta metodología de enseñanza-aprendizaje propia del EEES una formación en competencias básicas, en cada uno de los módulos propuestos en el Plan de Estudios como podremos comprobar en cada ficha

## Denominación del módulo:

### Módulo 3. PROFESIONAL

particular, y competencias específicas, esta vez sí propias de cada materia y módulo formativo. Asimismo, las visitas a empresas turísticas asociadas al Máster son muy relevantes como efecto demostración de este módulo formativo, por lo que se incluyen en este epígrafe del módulo, dado que se cuenta con un importante número de empresas asociadas al Máster en GDEIT de la UPCT.

Las tutorías, por su parte, suponen una actividad que en este nuevo marco formativo recobran toda su relevancia, pues brindan la oportunidad al alumno/a de recurrir al profesorado interno y externo, no tan sólo durante el periodo lectivo de un módulo y sus materias, sino también una vez finalizado éste y a lo largo de todo el curso académico. Asimismo, potencian la capacidad del docente para mantener contacto personal con su clase en horas no lectivas, permitiéndole potenciar las cualidades percibidas en su alumnado y estimulando la capacidad personal y profesional del mismo mediante un contacto personal y un efecto demostración que deberían ser propios de todo/a docente universitario/a.

Finalmente, la evaluación final supone tan sólo una prueba más en la calificación del grupo e impone una responsabilidad y una fecha de rendimiento de cuentas al alumno/a del Máster. No obstante su relevancia actual, esta prueba debe ser vista como una más en el proceso continuo de evaluación por el que discurre la formación del alumnado, siendo pues una prueba de nivel para éste, más que una señal sintética de su rendimiento académico y personal.

### **Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones**

Las asignaturas se evaluarán, aunque con diferente ponderación, atendiendo a cuatro criterios básicos: Participación y contribución personal del alumno/a al desarrollo de las materias del Máster, tanto en las sesiones teóricas, como especialmente en las prácticas; realización de trabajos dirigidos y ampliación del contenido de aquellas materias especialmente estimulantes para el alumno/a; aprovechamiento de las tutorías y relaciones interpersonales del alumno/a; por último, sobre la base del resultado de una prueba de nivel final.

a) Participación activa del alumno/a en las sesiones teóricas y prácticas presenciales definidas anteriormente, de acuerdo a los siguientes criterios de calidad (35% de la nota final):

#### Teoría:

Atención en clase y actitud proactiva

## Denominación del módulo:

### Módulo 3. PROFESIONAL

Seguimiento de la materia y conclusiones preliminares del alumno/a  
Participación en preguntas, debates que se inicien, etc.  
Conciencia del impacto socio-económico de las actividades turísticas analizadas  
Análisis crítico de la realidad a través de su participación en discusiones sobre temas de actualidad que el profesor/a traiga a colación

Aprovechamiento e integración personal de los contenidos de la materia

#### Prácticas:

Realización y participación activa en aquellas actividades propuestas por el profesor/a

Capacidad demostrada de aprendizaje del software de gestión bajo la supervisión autónomo

Liderazgo y creatividad en su propuesta y en su realización

Capacidad de estructuración y sistematización de la información

Originalidad y ampliación de contenidos

Uso de nuevas tecnologías para su elaboración y búsqueda de nueva información.

Capacidad crítica con otros trabajos y autocrítica con el propio

Incorporación de bibliografía rigurosa

Trabajo en equipo y reparto equilibrado de tareas

Claridad expositiva y capacidad de comunicación y motivación hacia el resto de compañeros/as de Máster

Aprovechamiento de las prácticas como modo de consolidar el aprendizaje de la materia y contenidos analizados en las exposiciones teóricas

b) Realización de prácticas destinadas a aprender y profundizar el manejo de determinado software de gestión y dirección de las EIT. Igualmente se valorará la capacidad de desarrollar tareas en grupo, la participación en el manejo del software y su capacidad para hacer avanzar más eficientemente este tipo de formación y docencia, así como su dedicación autónoma y no presencial a esta tarea particular, junto al apoyo a otros compañeros/as más rezagados a este respecto. Asimismo, los trabajos en grupo son muy relevantes para algunas de las asignaturas optativas señaladas anteriormente, teniendo un peso importante en este Módulo (30% de la nota final).

c) Aprovechamiento de las tutorías y relaciones interpersonales del alumno/a (10% de la nota final):

La relación interpersonal del alumno/a, individualmente o en grupo, con el profesorado responsable de cada materia es una herramienta fundamental del nuevo proceso docente propio del EEES, dado que posibilita el desarrollo y estímulo de

## Denominación del módulo:

### Módulo 3. PROFESIONAL

determinadas capacidades personales del alumno por parte del profesor, que de otra manera son difíciles de hacer emerger, particularmente aquellas que tienen que ver con las competencias 40, 41 y 42. Asimismo, en este epígrafe de la evaluación se van a tener en cuenta las habilidades del alumno/a para:

Desarrollar relaciones personales cercanas con el profesorado, como medio de medir la implicación del alumno con el proceso de enseñanza-aprendizaje y su implicación en un proyecto profesional.

Solicitar apoyo del profesorado cuando se encuentra limitado en su capacidad para llevar adelante algún trabajo solicitado por el profesorado.

Resolver con originalidad los trabajos, la preparación de materias, etc., así como su capacidad innovadora en cuanto al enfoque en sus preguntas, estructuración de los trabajos y el debate de algunos de sus resultados con el profesor/a responsable.

Implicar al resto del grupo en el desarrollo de tareas requeridas en el Máster.

Interiorizar los criterios éticos y de respeto a los demás que debe informar su actividad profesional presente o futura.

d) Asimismo, la evaluación se completa con el resultado de una prueba de nivel final (25% de la nota final). Los criterios que serán considerados de calidad para valorar la prueba serán:

Dominio de la materia específica y su inserción en el conjunto del temario del Máster

Precisión y originalidad en las respuestas

Claridad expositiva y capacidad de integrar conocimientos

Estructuración y sistematización de ideas no siempre lineales

Espíritu crítico en la presentación de los contenidos estudiados

Planificación y organización del tiempo de la prueba

Capacidad para aportar algo nuevo a los contenidos vistos en el aula y fuera de ella

Comprensión y sistematización general de los contenidos y procesos aprendidos

El régimen de examen, revisión y sistema de calificaciones se ajustará a la normativa vigente y en particular, al Reglamento de Evaluación de la Universidad Politécnica de Cartagena, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 31 de marzo de 2006.

## Denominación del módulo:

### Módulo 3. PROFESIONAL

#### Breve descripción de los contenidos de cada materia

#### **Captación y fidelización de clientes en las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT)**

Responsable: Dra. Eva Tomaseti

##### Descriptores:

Captación de clientes; programas de fidelización; atención al cliente; diseño de programas de recompensa; procesos de análisis y segmentación del mercado; técnicas cualitativas y cuantitativas; marketing directo y marketing relacional en su aplicación a la gestión de hoteles y otras EIT; casos de estudio del sector turístico.

#### **Gestión de los recursos humanos en las EIT**

Responsable: Dra. M<sup>a</sup> Eugenia Sánchez

##### Descriptores:

La función de los recursos humanos en la empresa turística. Planificación y análisis del sistema de puestos de trabajo en los diversos tipos de EIT. Políticas y estrategias de reclutamiento y selección de personal. Formación y gestión de carreras en el sector turístico: un panorama. Evaluación del rendimiento y compensación. Casos de estudio en el sector turístico: la crisis financiera y sus efectos sobre la gestión de RRHH en las EIT en la etapa actual.

#### **Directrices de protocolo y preparación de eventos**

Responsable: Prof. Elena Lara

##### Descriptores:

Normas de protocolo empresarial y su aplicación en el sector turístico. Manual de buenas prácticas en la empresa y valor de la imagen como factores de calidad, excelencia y competitividad empresarial. Políticas de comunicación efectiva exterior de las EIT. La documentación del protocolo en las EIT. La organización de actos en las empresas turísticas. Turismo de eventos: valor como negocio y su importancia como política de comunicación.

#### **Gestión de hoteles y otros alojamientos turísticos**

Responsable: Dr. Juan Jesús Bernal

##### Descriptores:

La asignatura se dirige a lograr que el alumno/a tras revisar los conceptos fundamentales relacionados con la gestión de hoteles y su dirección: Alojamiento y otros servicios, planificación de la gestión y su control, nuevos instrumentos TIC,

## Denominación del módulo:

### Módulo 3. PROFESIONAL

estándar y a medida, formación y perfeccionamiento profesional, gestión de la calidad, etc., sea capaz de integrarse en los métodos utilizados hoy día en las EIT de cara a la realidad de la toma de decisiones, actividades y tareas diarias, mediante el contacto con profesionales del sector en sus propios lugares de trabajo. Para ello se realizan varias visitas a hoteles de la Región de Murcia, asociados al Máster, a otro tipo de alojamientos turísticos (camping y albergues rurales), así como se dedica una jornada en un hotel para trabajar con un programa o software específico de gestión de reservas, habitaciones, ventas, etc., con elaboración de informes. Completan las sesiones la asistencia a reuniones con la dirección del hotel y la participación del conjunto del alumnado en sesiones de preguntas y respuestas con expertos del sector turístico regional.

#### **Desarrollo económico y sostenibilidad turística: medioambiente y gestión del turismo patrimonial, urbano y cultural**

Responsable: Dr. Ignacio Segado y Dr. Miguel Ángel Tobarra

#### Descriptores:

La asignatura cuenta con dos profesores que se reparten el contenido de la asignatura. Las primeras sesiones las ocupa el Dr. Juan Ignacio Pulido, Secretario de la Asociación de Expertos Científicos en Turismo de España (AECIT) y profesor de la Universidad de Jaén, especializado en turismo de naturaleza y en conservación de espacios naturales, temario sobre el que basa su docencia. En segundo lugar, acude a estas sesiones el antropólogo y Director del Museo Arqueológico de Cartagena, D. Miguel Martínez, quién basa sus intervenciones sobre la relevancia de la conservación y puesta en valor del patrimonio histórico-artístico-cultural en la gestión de un producto turístico en alza, con un amplio retorno para la sociedad que lo alberga y evidentes visos de sostenibilidad material y temporal para el destino que apuesta por desarrollarlo.

#### **Gestión de la calidad en las EIT**

Responsable: Ángel Rafael Martínez

#### Descriptores:

Historia de la gestión de la calidad. El concepto de calidad de servicio turístico. Gestión total de la calidad en las EIT. Herramientas de mejora de la calidad. Círculos de calidad. Calidad y estrategia en el sector turístico. Normas ISO: una revisión. Modelo EFQM. Otros estándares de gestión de la calidad de aplicación a las empresas turísticas.

**Denominación del módulo:**

**Módulo 3. PROFESIONAL**

**Comentarios adicionales**

**Denominación del módulo:**

**Módulo 4. PRÁCTICAS EXTERNAS EN EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS obligatorias (PEIT)**

**Créditos ECTS:** 10

**Carácter:** Obligatorio

**Duración y ubicación dentro del Plan de Estudios:**

Segundo cuatrimestre del curso

Módulo compuesto por una materia obligatoria programada en el 2º cuatrimestre del curso.

**Competencias y resultados de aprendizaje que el estudiante adquiere en dicho módulo:**

Competencias generales (competencias 1 a 8):

Las Prácticas Externas en Empresas e Instituciones Turísticas obligatorias (PEIT) permiten al alumno/a desarrollar una actividad profesional en prácticas curriculares durante un periodo de tiempo limitado en empresas e instituciones del sector turístico, afianzando las competencias incorporadas a lo largo del Máster y enfrentándose a su aplicación en el mercado laboral, algunos/a por primera vez. Además, suponen un contacto laboral entre el alumno/a y los empleadores/as del sector en el que va a desarrollar su profesión.

En concreto se espera que el alumno/a sea capaz en este Módulo 4 de:

Saber aplicar los conocimientos adquiridos y poseer capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos, dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con la empresa y el sector turísticos.

Ser capaces de integrar conocimientos e información, no siempre completos, de una manera que les permita formular juicios que, además, tengan en cuenta las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de dichos conocimientos y juicios.

Saber extraer conclusiones de todo aquello aprendido, así como ser conscientes de los conocimientos y razones últimas que sustentan a las mismas. Igualmente, deberán saber comunicarlas, tanto a públicos especializados, como a no especializados, cada uno en su nivel y siempre de un modo claro y sin ambigüedades.

Adquirir habilidades que les permitan continuar formándose y aprendiendo en su

### Denominación del módulo:

#### **Módulo 4. PRÁCTICAS EXTERNAS EN EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS obligatorias (PEIT)**

especialidad, tanto por los contactos establecidos con profesores y profesionales del Máster, como de un modo autónomo.

Tener la habilidad de buscar y analizar información relacionada con la empresa y el sector turísticos. Saber diseñar y gestionar proyectos relacionados con empresas e instituciones del sector turístico.

Desarrollar habilidades interpersonales, asociadas a la capacidad de relación con otras personas y de trabajo en grupo, junto a la capacidad para tomar decisiones en su ámbito profesional, pero también personal.

Adquirir y consolidar la iniciativa, el espíritu emprendedor y el liderazgo necesarios para poner en marcha proyectos relacionados con la empresa y el sector turísticos.

Ser conscientes de la interrelación social y económica existente entre su sector de actividad y el resto de los sectores, en especial, del impacto socio-económico y medioambiental asociado a la actividad a la que se dedican o se van a dedicar, así como del conjunto de externalidades positivas y negativas que caracterizan a la misma.

#### Competencias específicas (competencias 15 a 34, 40, 41, 42) <sup>5</sup>

Asimismo, el alumno/a deberá ser capaz de consolidar las siguientes capacidades específicas en este Módulo 4:

Comprender las peculiaridades del sector turístico y su repercusión sobre los métodos de gestión y dirección de las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT).

Identificar los principales rasgos del sector turístico nacional y regional, así como la potencialidad de ambos mercados en el momento presente y las oportunidades de negocio existentes.

Entender la relevancia de la política de posicionamiento de destinos turísticos, así como ser capaz de definir aquella más adecuada, de acuerdo a las características del destino. Identificar y comprender las características propias de cada producto turístico y su aportación a la generación de riqueza material y conservación del

---

<sup>5</sup> Se incluyen aquellas competencias específicas que más marcadamente adquiere el alumno/a cursando este módulo, aunque el estudiante adquiriera también, al menos parcialmente, algunas otras competencias durante el transcurso del mismo.

### Denominación del módulo:

#### **Módulo 4. PRÁCTICAS EXTERNAS EN EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS obligatorias (PEIT)**

patrimonio natural de los destinos turísticos.

Profundizar en el conocimiento de las técnicas de gestión y dirección de EIT y los nuevos desarrollos que han ido surgiendo en cada actividad y materia, de cara a la realización de labores de *adjunto a la dirección*.

Ser capaces de expresarse de una manera fluida en inglés técnico del sector turístico.

Ser capaces de comprender y analizar la información relativa a las diversas actividades de gestión de las EIT, de cara a proponer mejoras continuas en cada ejercicio económico. Estar, asimismo, capacitados/as para identificar las variables clave que sustentan la buena marcha de los negocios turísticos, así como las acciones innovadoras presentes en el sector que han permitido a otras empresas la consolidación de nuevas líneas de negocios y/o técnicas de gestión.

Aprender a utilizar herramientas de cálculo relevantes para la toma de decisiones en las EIT, adaptándolas a las condiciones particulares de cada una de ellas.

Saber diseñar, implementar y evaluar estrategias dirigidas a que las EIT alcancen ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y defendibles frente a la competencia, considerando las peculiaridades de las mismas. Comprender las diferencias en el enfoque estratégico según el tipo de empresa o institución en que se desarrolle y el objetivo perseguido por los gestores.

Conocer, comprender y utilizar fluidamente las últimas herramientas de análisis contable para las EIT. Utilizar los nuevos programas informáticos a este respecto y saber seguir actualizándose, individual y colectivamente, conforme surjan nuevos Planes Generales Contables.

Ser capaces de definir una política de marketing a medio plazo particularizada para las condiciones de las propias EIT, que permita generar ventajas competitivas en las EIT. Identificar, cuantificar y comunicar la relación existente entre el lanzamiento de esta nueva política y la mejora esperada en los resultados presentes y futuros de la empresa.

Tener capacidad para elaborar un plan de captación y fidelización de nuevos clientes basado en las particularidades del sector turístico, de la propia empresa y de la coyuntura del mercado en cada momento. Definir, aplicar y comunicar la

### **Denominación del módulo:**

#### **Módulo 4. PRÁCTICAS EXTERNAS EN EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS obligatorias (PEIT)**

estrategia propia de la empresa a este respecto y como se diferencia de la utilizada por la competencia.

Saber definir e implantar los diferentes procesos de gestión de los recursos humanos (análisis, valoración y planificación de los puestos de trabajo, selección y formación del personal, evaluación del rendimiento y gestión de compensaciones), atendiendo a las singularidades de las EIT, y a la necesaria flexibilidad en un sector con una importante estacionalidad de la demanda.

Conocer las actividades asociadas a la preparación de grandes eventos en el sector turístico, las implicaciones para el desarrollo local y regional que éstos comportan, junto a las oportunidades que se abren en este campo a la economía y las empresas turísticas locales y regionales.

Conocer las normas de protocolo necesarias en todo evento y actividad con repercusión externa para las EIT. Entender la relevancia que la política de comunicación de la empresa presenta para el valor de la marca, la imagen de la empresa y la visión que clientes, proveedores y la sociedad en general tiene de la misma.

Saber diseñar, implantar y liderar proyectos que supongan la consolidación y el desarrollo de nuevas empresas turísticas. Saber identificar las relaciones sociales clave que subyacen a todo proyecto con éxito en la gestión y dirección de EIT.

Conocer las características y tareas relevantes de todo proceso de dirección y gestión hoteles y otros alojamientos. Saber comunicar los objetivos de la empresa a corto y medio plazo, así como conocer y dominar las principales tareas y requerimientos asociados a la dirección de alojamientos turísticos.

Ser conscientes de los efectos socio-económicos y ambientales que comporta la actividad turística, así como de la necesidad de arbitrar estrategias de sostenibilidad en la actividad diaria de los establecimientos y actividades turísticas.

Ser capaces de comunicar proyectos a audiencias especializadas y no tan especializadas de una manera clara y concisa.

Desarrollar y perfeccionar actitudes de trabajo en equipo, cooperación interdisciplinar y un enfoque basado en potenciar las relaciones interpersonales.

### **Denominación del módulo:**

#### **Módulo 4. PRÁCTICAS EXTERNAS EN EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS obligatorias (PEIT)**

El respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos.

El respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos de conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos y principios.

De acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos, y debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos valores.

#### **Requisitos previos para el acceso al Módulo 4**

Haber superado las materias de los módulos 1, 2 y 3.

#### **Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante**

#### **Trabajo autónomo del alumno/a en su puesto de trabajo en prácticas curriculares, tutorías y evaluaciones (12 ECTS)**

Las PEIT de segundo cuatrimestre se fundamentan en el aprovechamiento de todos los contenidos y competencias adquiridas a lo largo de los módulos 1, 2 y 3. Se desarrollarán en la propia empresa seleccionada por el alumno/a, de entre las empresas ya asociadas al propio Máster en GDEIT, o bien contando con nuevas empresas que el alumno pueda proponer y se ajusten a los requerimientos de su formación en prácticas, a juicio de la Comisión Académica del Máster.

Completan las actividades formativas, a este respecto, las tutorías necesarias que el tutor académico de las PEIT deberá llevar a cabo con su tutorando/a. Podrá participar en las actividades de tutorización de las PEIT cualquier profesor/a del Máster a tiempo completo, siempre dentro de las normas asociadas al Reglamento de los Estudios Universitarios Oficiales de Máster y de Doctorado de la Universidad Politécnica de Cartagena.

El desarrollo de las PEIT por parte del alumnado está diseñado para consolidar con

## Denominación del módulo:

### Módulo 4. PRÁCTICAS EXTERNAS EN EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS obligatorias (PEIT)

la práctica profesional, siempre sin invadir competencias de empleados potenciales o efectivos de las EIT, todas las competencias generales de la orientación profesional, así como determinadas competencias específicas, en función de los objetivos y contenidos de su orientación profesional como gestor/a y director/a de dichas EIT.

#### Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones

La evaluación se hará tomando como referencia el informe del tutor empresarial, en plantilla en la EIT, y del tutor académico, profesor/a a tiempo completo del Máster.

#### Breve descripción de contenidos de cada materia

##### Prácticas Externas en Empresas e Instituciones Turísticas (PEIT)

Desarrollo de labores profesionales en prácticas en EIT, con un tutor empresarial que guía la formación en el propio puesto de trabajo, y la adquisición y refuerzo de competencias laborales, así como un tutor académico, que presta su ayuda al alumno/a en la mejora continua de sus capacidades específicas y generales.

#### Relación de Empresas Asociadas

En cuanto a la relación de empresas asociadas al Máster en GDEIT, a continuación se incluye un listado de aquellas con convenios en vigor con la UPCT, a través del COIE (Centro de Orientación, Información y Empleo de la UPCT), y asociadas al Máster en particular:

EMPRESA
HOTEL NH CARTAGENA
AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA
CALIDONA, S.A.
LA MANGA CLUB (RESORT GOLF)
HOTEL ALFONSO XIII
CONSORCI TURISME DE CATALUNYA
HOTEL ENTREMARES (HEALTH CLUB)
HOTEL POSADAS DE ESPAÑA
CARTAGENA PUERTO DE CULTURAS
AUTORIDAD PORTUARIA DE CARTAGENA
CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA

**Denominación del módulo:**

**Módulo 4. PRÁCTICAS EXTERNAS EN EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS obligatorias (PEIT)**

CENTRO DE CUALIFICACIÓN TURÍSTICA DE LA REGIÓN DE MURCIA
HOTEL LOS HABANEROS
HOTEL CARTAGONOVA
POLARIS WORLD GOLF RESORTS
PARQUE TECNOLÓGICO DE FUENTE ÁLAMO
CONCEJALÍA DE TURISMO, JUVENTUD Y DEPORTES, (AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA)
CONSORCIO TURÍSTICO DEL PATRIMONIO MINERO DE LA UNIÓN (MINA AGRUPA-VICENTA)
HACIENDA DEL ÁLAMO (FUENTE ÁLAMO GOLF RESORT)
INTERCONTINENTAL MAR MENOR GOLF RESORT AND SPA (TORRE-PACHECO)
UNIVERSIDAD DE GRANADA
UNIVERSIDAD DE FARO (ALGARVE- PORTUGAL)
UNIVERSIDAD DE VALENCIA
AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL Y EMPLEO DE CARTAGENA
ASESORAMIENTO INTEGRAL Y PLANIFICACION EMPR., S.L
ASESORES & CONSULTORES SAN JAVIER, S.L.
ASOCIACION JOVENES EMPRESARIOS DE CARTAGENA
CARTAGENA EMPRESARIAL CENTRO DE NEGOCIOS, S.L.
CARTAGONATUR, S.L.
CENTRO COMERCIAL ABIERTO DE CARTAGENA
CENTRO COMERCIAL CENIT
CONFEDERACIÓN COMARCAL DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES DE LA COMARCA DE CARTAGENA (COEC)
CONFEDERACIÓN COMARCAL DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES DE LA REGIÓN DE MURCIA (CROEM)
CÁMARA DE COMERCIO DE LA COMARCA DE CARTAGENA
CÁMARA DE COMERCIO DE MURCIA
CONSULTING DE EMPRESAS GOMEZ Y ASOCIADOS, S.L.
FEDERACION DE PEQ Y MED COMERCIANTES
GALIPOTE TAPAS Y AMBIENTE, S.L.
GESTALIA MEDITERRANEA, S.L.
GESTIPOLIS GH, S.L.

**Denominación del módulo:**

**Módulo 4. PRÁCTICAS EXTERNAS EN EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS obligatorias (PEIT)**

GRUPO MAGANI DE HOSTELERIA, S.L
HOSTECAR
HOTEL SOL GALUA (SOL MELIA, S.A.)
INGENIERIA DE COMUNICACIONES Y SISTEMAS, S.L.
INNOVACION Y TECNOLOGIA XXI, S.L.
INST DE TELECOMUNICACIONES CARTAG, S.L.
INST. CIENTIF DE ACTIV ACUATICAS Y SUBACUATICAS
MAGAR SERVICIOS PERSONALIZADOS, S.L.
MALGA SERVICIOS EMPRESARIALES, S.L.
MENDOZA'S NATURAL RESORTS, S.L.
NEW TECH, NUEVAS TECNOLOGIAS, S.L
POLARIS WORLD COMMERCIAL SERVICES, S.L.
PORTAL UNIVERSIA, S.A

**Denominación del módulo:**

**Módulo 5. TRABAJO FIN DE MÁSTER (TFM) obligatorio  
(orientación profesional)**

**Créditos ECTS:** 10                      **Carácter:** Obligatorio

**Duración y ubicación dentro del Plan de Estudios:**

Segundo cuatrimestre del curso

Módulo compuesto por una materia obligatoria programada en el 2º cuatrimestre del curso.

**Competencias y resultados de aprendizaje que el estudiante adquiere en dicho módulo:**

Competencias generales (competencias 1 a 8):

El Trabajo Fin de Máster (TFM) obligatorio (orientación profesional), permite al alumno/a plasmar y consolidar definitivamente el conjunto de capacidades y competencias generales y específicas que ha venido desarrollando a lo largo de todo el Plan de Estudios, en los módulos 1, 2 y 3 anteriores.

En concreto se espera que el alumno/a sea capaz en este Módulo 5 de:

Saber aplicar los conocimientos adquiridos y poseer capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos, dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con la empresa y el sector turísticos.

Ser capaces de integrar conocimientos e información, no siempre completos, de una manera que les permita formular juicios que, además, tengan en cuenta las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de dichos conocimientos y juicios.

Saber extraer conclusiones de todo aquello aprendido, así como ser conscientes de los conocimientos y razones últimas que sustentan a las mismas. Igualmente, deberán saber comunicarlas, tanto a públicos especializados, como a no especializados, cada uno en su nivel y siempre de un modo claro y sin ambigüedades.

Adquirir habilidades que les permitan continuar formándose y aprendiendo en su especialidad, tanto por los contactos establecidos con profesores y profesionales del Máster, como de un modo autónomo.

**Denominación del módulo:**

**Módulo 5. TRABAJO FIN DE MÁSTER (TFM) obligatorio  
(orientación profesional)**

Tener la habilidad de buscar y analizar información relacionada con la empresa y el sector turísticos. Saber diseñar y gestionar proyectos relacionados con empresas e instituciones del sector turístico.

Desarrollar habilidades interpersonales, asociadas a la capacidad de relación con otras personas y de trabajo en grupo, junto a la capacidad para tomar decisiones en su ámbito profesional, pero también personal.

Adquirir y consolidar la iniciativa, el espíritu emprendedor y el liderazgo necesarios para poner en marcha proyectos relacionados con la empresa y el sector turísticos.

Ser conscientes de la interrelación social y económica existente entre su sector de actividad y el resto de los sectores, en especial, del impacto socio-económico y medioambiental asociado a la actividad a la que se dedican o se van a dedicar, así como del conjunto de externalidades positivas y negativas que caracterizan a la misma.

Competencias específicas (competencias 15 a 34, 40, 41, 42) <sup>6</sup>

Asimismo, el alumno/a deberá ser capaz de consolidar las siguientes capacidades específicas en este Módulo 5:

Comprender las peculiaridades del sector turístico y su repercusión sobre los métodos de gestión y dirección de las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT).

Identificar los principales rasgos del sector turístico nacional y regional, así como la potencialidad de ambos mercados en el momento presente y las oportunidades de negocio existentes.

Entender la relevancia de la política de posicionamiento de destinos turísticos, así como ser capaz de definir aquella más adecuada, de acuerdo a las características del destino. Identificar y comprender las características propias de cada producto turístico y su aportación a la generación de riqueza material y conservación del patrimonio natural de los destinos turísticos.

---

<sup>6</sup> Se incluyen aquellas competencias específicas que más marcadamente adquiere el alumno/a cursando este módulo, aunque el estudiante adquiriera también, al menos parcialmente, algunas otras competencias durante el transcurso del mismo.

### Denominación del módulo:

#### **Módulo 5. TRABAJO FIN DE MÁSTER (TFM) obligatorio (orientación profesional)**

Profundizar en el conocimiento de las técnicas de gestión y dirección de EIT y los nuevos desarrollos que han ido surgiendo en cada actividad y materia, de cara a la realización de labores de *adjunto a la dirección*.

Comprender cuáles son las herramientas necesarias para continuar con un proceso formativo continuo en las actividades de gestión y dirección de las EIT.

Ser capaces de expresarse de una manera fluida en inglés técnico del sector turístico.

Ser capaces de comprender y analizar la información relativa a las diversas actividades de gestión de las EIT, de cara a proponer mejoras continuas en cada ejercicio económico. Estar, asimismo, capacitados/as para identificar las variables clave que sustentan la buena marcha de los negocios turísticos, así como las acciones innovadoras presentes en el sector que han permitido a otras empresas la consolidación de nuevas líneas de negocios y/o técnicas de gestión.

Aprender a utilizar herramientas de cálculo relevantes para la toma de decisiones en las EIT, adaptándolas a las condiciones particulares de cada una de ellas.

Saber diseñar, implementar y evaluar estrategias dirigidas a que las EIT alcancen ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y defendibles frente a la competencia, considerando las peculiaridades de las mismas. Comprender las diferencias en el enfoque estratégico según el tipo de empresa o institución en que se desarrolle y el objetivo perseguido por los gestores.

Conocer, comprender y utilizar fluidamente las últimas herramientas de análisis contable para las EIT. Utilizar los nuevos programas informáticos a este respecto y saber seguir actualizándose, individual y colectivamente, conforme surjan nuevos Planes Generales Contables.

Ser capaces de definir una política de marketing a medio plazo particularizada para las condiciones de las propias EIT, que permita generar ventajas competitivas en las EIT. Identificar, cuantificar y comunicar la relación existente entre el lanzamiento de esta nueva política y la mejora esperada en los resultados presentes y futuros de la empresa.

Tener capacidad para elaborar un plan de captación y fidelización de nuevos clientes basado en las particularidades del sector turístico, de la propia empresa y

**Denominación del módulo:**

**Módulo 5. TRABAJO FIN DE MÁSTER (TFM) obligatorio  
(orientación profesional)**

de la coyuntura del mercado en cada momento. Definir, aplicar y comunicar la estrategia propia de la empresa a este respecto y como se diferencia de la utilizada por la competencia.

Saber definir e implantar los diferentes procesos de gestión de los recursos humanos (análisis, valoración y planificación de los puestos de trabajo, selección y formación del personal, evaluación del rendimiento y gestión de compensaciones), atendiendo a las singularidades de las EIT, y a la necesaria flexibilidad en un sector con una importante estacionalidad de la demanda.

Conocer las actividades asociadas a la preparación de grandes eventos en el sector turístico, las implicaciones para el desarrollo local y regional que éstos comportan, junto a las oportunidades que se abren en este campo a la economía y las empresas turísticas locales y regionales.

Conocer las normas de protocolo necesarias en todo evento y actividad con repercusión externa para las EIT. Entender la relevancia que la política de comunicación de la empresa presenta para el valor de la marca, la imagen de la empresa y la visión que clientes, proveedores y la sociedad en general tiene de la misma.

Saber diseñar, implantar y liderar proyectos que supongan la consolidación y el desarrollo de nuevas empresas turísticas. Saber identificar las relaciones sociales clave que subyacen a todo proyecto con éxito en la gestión y dirección de EIT.

Conocer las características y tareas relevantes de todo proceso de dirección y gestión hoteles y otros alojamientos. Saber comunicar los objetivos de la empresa a corto y medio plazo, así como conocer y dominar las principales tareas y requerimientos asociados a la dirección de alojamientos turísticos.

Ser conscientes de los efectos socio-económicos y ambientales que comporta la actividad turística, así como de la necesidad de arbitrar estrategias de sostenibilidad en la actividad diaria de los establecimientos y actividades turísticas.

Ser capaces de comunicar proyectos a audiencias especializadas y no tan especializadas de una manera clara y concisa.

Desarrollar y perfeccionar actitudes de trabajo en equipo, cooperación interdisciplinar y un enfoque basado en potenciar las relaciones interpersonales.

### **Denominación del módulo:**

#### **Módulo 5. TRABAJO FIN DE MÁSTER (TFM) obligatorio (orientación profesional)**

El respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos.

El respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos de conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos y principios.

De acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos, y debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos valores.

#### **Requisitos previos para el acceso al Módulo 5**

Haber superado las materias de los módulos 1, 2 y 3.

#### **Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante**

##### **Trabajo autónomo del alumno/a, tutorías y evaluaciones (12 ECTS)**

Los TFM de segundo cuatrimestre se fundamentan en el aprovechamiento de todos los contenidos y competencias adquiridas a lo largo de los módulos 1, 2 y 3. Se desarrollarán mediante el acceso a fuentes de información secundarias (publicaciones, Internet, etc.) y, en su caso, primarias (entrevistas, encuestas, recopilación de datos en las propias EIT, etc.), bajo la dirección de un profesor-tutor miembro del equipo docente del Máster en GDEIT. Completan las actividades formativas, a este respecto, la labor de dirección y las tutorías necesarias que el director del TFM realizará con cada alumno/a tutorizado. También podrán colaborar en las actividades de apoyo a la realización de los TFM cualquier otro profesor/a de la titulación, de otras universidades, empresas o instituciones regionales o nacionales, e incluso internacionales, que ofrezcan garantías de éxito a juicio del profesor-tutor del TFM.

El desarrollo del TFM por parte del alumnado está diseñado para consolidar con la práctica todas las competencias generales de la orientación profesional, así como

### **Denominación del módulo:**

#### **Módulo 5. TRABAJO FIN DE MÁSTER (TFM) obligatorio (orientación profesional)**

determinadas competencias específicas, en función de los objetivos y contenidos del enfoque y del tema elegido por cada alumno/a de cara al desarrollo de su propio TFM.

#### **Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones**

La evaluación se hará tomando como referencia el informe del Director del Trabajo Fin de Máster en su orientación profesional, el documento escrito presentado por el alumno/a y la exposición y defensa oral del trabajo ante un tribunal constituido al efecto, de acuerdo a la normativa de la UPCT al respecto.

#### **Breve descripción de contenidos de cada materia**

##### **Trabajo Fin de Máster obligatorio (orientación profesional)**

Elaboración de un Trabajo Fin de Máster que integre los contenidos formativos recibidos y las competencias adquiridas en la orientación profesional del Máster. El trabajo estará orientado al desarrollo y evaluación de las competencias generales y específicas de la orientación profesional recogidas en el plan de estudios. La temática a seguir por el alumno estará directamente relacionada con su actividad profesional presente o futura y será en todo caso estimulante para su desarrollo profesional posterior.

#### **Comentarios adicionales**

Conforme a lo indicado en el artículo 8, punto 8, del Reglamento de Estudios Oficiales de Máster y de Doctorado de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT) de Noviembre de 2008, el Trabajo Fin de Máster será regulado por los Centros de los que dependa cada título, adaptándose al marco normativo de Proyectos y Trabajos Fin de Grado y Máster aprobado en la Normativa Académica de la UPCT.

**Denominación del módulo:**

**Módulo 6. INVESTIGACIÓN**

**Créditos ECTS:** 16

**Carácter:** Elección de 4 materias optativas entre una oferta de 6.

**Duración y ubicación dentro del Plan de Estudios:**

Segundo cuatrimestre del curso (semanas 17<sup>a</sup> a 24<sup>a</sup> del calendario docente)

**Competencias y resultados de aprendizaje que el estudiante adquiere en dicho módulo:**

Competencias generales (competencias 1 a 8 y 9 a 14)

Saber aplicar los conocimientos adquiridos y poseer capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos, dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con la empresa y el sector turísticos.

Ser capaces de integrar conocimientos e información, no siempre completos, de una manera que les permita formular juicios que, además, tengan en cuenta las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de dichos conocimientos y juicios.

Saber extraer conclusiones de todo aquello aprendido, así como ser conscientes de los conocimientos y razones últimas que sustentan a las mismas. Igualmente, deberán saber comunicarlas, tanto a públicos especializados, como a no especializados, cada uno en su nivel y siempre de un modo claro y sin ambigüedades.

Adquirir habilidades mediante el proceso de enseñanza-aprendizaje que les permitan continuar formándose y aprendiendo en su especialidad, tanto por los contactos establecidos con profesores y profesionales del Máster, como de un modo autónomo.

Tener la habilidad de buscar y analizar información relacionada con la empresa y el sector turísticos. Saber diseñar y gestionar proyectos relacionados con empresas e instituciones del sector turístico.

Desarrollar habilidades interpersonales, asociadas a la capacidad de relación con otras personas y de trabajo en grupo, junto a la capacidad para tomar decisiones en su ámbito profesional, pero también personal.

Adquirir y consolidar la iniciativa, el espíritu emprendedor y el liderazgo necesarios

## Denominación del módulo:

### Módulo 6. INVESTIGACIÓN

para poner en marcha proyectos relacionados con la empresa y el sector turísticos.

Ser conscientes de la interrelación social y económica existente entre su sector de actividad y el resto de los sectores, en especial, del impacto socio-económico y medioambiental asociado a la actividad a la que se dedican o se van a dedicar, así como del conjunto de externalidades positivas y negativas que caracterizan a la misma.

Adicionalmente, los estudios de Máster en GDEIT en su orientación de investigación permitirán al alumno/a:

Comprender en su más amplia dimensión un campo de estudio y dominar el método y el instrumental científico propios del sector turístico, especialmente desde el punto de vista académico, pero también aplicado.

Desarrollar la capacidad para utilizar dicho instrumental y el método científico aprendidos para liderar en todas sus fases un proyecto de investigación con rigor académico y científico, desde su concepción inicial hasta la comunicación final de los resultados del proyecto.

Obtener un primer resultado original de sus actividades de investigación ligadas al Máster que sea publicable en revistas reconocidas en el sector, tanto desde un punto de vista académico, como profesional. En este sentido, dicha línea de investigación debe ser continuada con la realización de la Tesis Doctoral por parte de este alumnado.

Ser capaz de introducirse críticamente en nuevos campos de la ciencia, comprendiendo y adaptándose a los nuevos métodos y realidades que se le presentan en su área de conocimiento.

Entablar relaciones personales y profesionales con otros miembros de la comunidad científica, fortaleciendo las mismas a lo largo del tiempo y creando redes nacionales y supranacionales que impulsen la investigación de calidad. Realizar asimismo actividades de difusión de los resultados de las investigaciones con otros colegas, con la comunidad científica en general y con la propia sociedad.

Desarrollar actitudes conducentes a fomentar el carácter innovador de la persona, bien en sus relaciones con otras personas, o bien en su propia profesión, de tal manera que dicha actitud favorezca, por su parte, la búsqueda de innovaciones de tipo tecnológico, pero también sociales y culturales, en una sociedad crecientemente basada en el intercambio de conocimientos.

## Denominación del módulo:

### Módulo 6. INVESTIGACIÓN

Competencias específicas (competencias 15, 16, 17, 30, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42) <sup>7</sup>

Comprender las peculiaridades del sector turístico y su repercusión sobre los métodos de gestión y dirección de las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT).

Identificar los principales rasgos del sector turístico nacional y regional, así como la potencialidad de ambos mercados en el momento presente y las oportunidades de negocio existentes.

Entender la relevancia de la política de posicionamiento de destinos turísticos, así como ser capaz de definir aquella más adecuada, de acuerdo a las características del destino. Identificar y comprender las características propias de cada producto turístico y su aportación a la generación de riqueza material y conservación del patrimonio natural de los destinos turísticos.

Saber diseñar, implantar y liderar proyectos que supongan la consolidación y el desarrollo de nuevas empresas turísticas. Saber identificar las relaciones sociales clave que subyacen a todo proyecto con éxito en la gestión y dirección de EIT.

Ser capaces de comunicar proyectos a audiencias especializadas y no tan especializadas de una manera clara y concisa.

Desarrollar y perfeccionar actitudes de trabajo en equipo, cooperación interdisciplinar y un enfoque basado en potenciar las relaciones interpersonales.

Comprender en términos amplios el campo de estudio del turismo y las EIT, así como las particularidades de su programa de investigación en curso a nivel internacional.

Conocer los principales resultados de la actual investigación científica en gestión turística, así como los grupos e instituciones más activos en España y la Unión Europea.

Conocer la metodología y los procedimientos propios de la investigación científica en el ámbito del sector turístico y las EIT. Dominar las herramientas de análisis económico y empresarial propias de la investigación científica y turística en

---

<sup>7</sup> Se incluyen aquellas competencias específicas que más marcadamente adquiere el alumno/a cursando este módulo, aunque el estudiante adquiriera también, al menos parcialmente, algunas otras competencias durante el transcurso del mismo.

## Denominación del módulo:

### Módulo 6. INVESTIGACIÓN

particular.

Aprender a diseñar e implementar proyectos de investigación de interés en el campo del turismo y las EIT. Aprender, además, a comunicar los resultados de la investigación ante audiencias más o menos especializadas.

Llevar a cabo el intercambio de conocimientos, desarrollar proyectos conjuntos y colaborar en su difusión con el resto de la comunidad científica, preferiblemente de una manera cooperativa y multidisciplinar.

El respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos.

El respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos de conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos y principios.

De acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos, y debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos valores.

#### **Requisitos previos para el acceso al Módulo 3**

Haber superado las materias de los módulos 1 y 2.

#### **Actividades formativas y su distribución en créditos ECTS, metodología y relación con las competencias que debe adquirir el estudiante**

##### **Clases teóricas presenciales (4 ECTS)**

Se desarrollan en el aula presencialmente y consisten en la transmisión y comunicación por parte del profesor de contenidos avanzados de investigación, teóricos y aplicados, mediante materiales elaborados y distribuidos por el propio profesor y siempre disponibles para el alumno/a en la web del propio Máster. Asimismo, el profesor/a cuenta con materiales adicionales que irá aportando a la clase, de acuerdo a su criterio profesional de docente e investigador. Es parte

## Denominación del módulo:

### Módulo 6. INVESTIGACIÓN

fundamental implicar al alumno/a en el desarrollo de la materia desde un primer momento en estas clases presenciales, de cara a lograr un proceso de aprendizaje e iniciación en las tareas de investigación para aquellos estudiantes que se han decantado por la orientación investigadora del Máster. En este módulo de investigación, las clases teóricas cobran una especial relevancia, pues la formación metodológica y científica que el alumno/a debe recibir así lo requiere. En este sentido, la carga docente asociada a las clases teóricas es superior a la propia del módulo 3 de orientación profesional, teniendo además en cuenta que la orientación profesional no cuenta con prácticas en empresa, lo que le permite una mayor dedicación a la formación en el aula en su módulo de especialización.

Como medios de apoyo materiales para la docencia en estas actividades presenciales el/la docente cuenta con todas las herramientas multimedia actuales, tales como la pizarra digital, retroproyector, cañón de vídeo y/o otros medios audiovisuales disponibles en la Facultad de CC. de la Empresa de la UPCT. Con este módulo de carácter metodológico y de introducción a la investigación, centrado en transmitir al alumno/a un conocimiento avanzado del estado de la ciencia en gestión y dirección de empresas e instituciones turísticas, éste/a irá adquiriendo y consolidando un conjunto de competencias necesarias para desarrollar una labor de investigación, formándose en aquellas materias de carácter específico propias del Módulo 6 durante el segundo cuatrimestre del Máster. Además, siguiendo la normativa existente al respecto en la UPCT, la optatividad está garantizada con una oferta de 6 asignaturas, entre las que el alumno elegirá 4, hasta cursar un total de 12 ECTS de los que consta el módulo.

#### Clases prácticas presenciales (2,4 ECTS)

Estas sesiones se desarrollan tanto en el propio aula, como en el aula de informática de la Facultad, e implican el uso de ordenadores en red con conexión a internet. Estas sesiones están destinadas al manejo de diversos programas y técnicas propios de la investigación aplicada, consolidando así los conocimientos teóricos aprendidos en las sesiones anteriores. Se emplearán, igualmente, técnicas de trabajo en grupo y puesta en común de casos de estudio, sesiones impartidas por profesionales del sector y otros medios de compartir información entre el alumnado, con un estrecho grado de comunicación interpersonal entre el alumno/a y el profesor/a.

Cabe reseñar nuevamente aquí que, las sesiones de prácticas en este Módulo 6 siguen incluyendo la realización de actividades en grupo, junto al desarrollo de las competencias de autonomía, aprendizaje continuo, reflexión sobre lo aprendido, comunicación en grupo, liderazgo, conciencia de la materia y su relación con el

## Denominación del módulo:

### Módulo 6. INVESTIGACIÓN

individuo y la sociedad en que vive y el estímulo de las aptitudes personales y profesionales, junto a la especialización propia en las materias objeto de la titulación.

#### **Trabajo autónomo del alumno/a, tutorías y evaluación final (9,6 ECTS)**

Obviamente, el correcto aprovechamiento de las actividades presenciales, teóricas y prácticas, enumeradas anteriormente no sería posible sin un significativo esfuerzo por parte del alumno/a fuera del aula, y, en especial, para el conjunto de asignaturas incluidas en este Módulo 6. Actividades como el estudio, el manejo de software para la investigación, la lectura de revistas especializadas, y en especial la ampliación de las materias cursadas en el módulo por parte del alumno, son fundamentales en esta orientación investigadora del Máster. Además, existe necesidad de acudir a reuniones académicas, workshops, congresos y otras actividades de divulgación de los resultados de investigación por parte de los alumnos, como manera de completar su formación en determinadas capacidades básicas y específicas, tales como la 9, 13, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 42.

Asimismo, el tiempo de trabajo, fuera o dentro de las propias instalaciones de la UPCT, servirá, en general, para que el alumno/a consolide su proceso de adquisición de aptitudes, competencias y conocimientos, con actividades como: horas de estudio para aquellos contenidos más complejos analizados en las sesiones teóricas, ampliación de los mismos en aquella dirección más atractiva para ellos y necesaria para su carrera profesional, elaboración de reflexiones y trabajos dirigidos por el tutor y responsable de la materia, preparación de actividades en grupo con sus compañeros/as de Máster, debate colectivo con sus compañeros/as sobre temas específicos para profundizar en los mismos, uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) para mejorar su conocimiento de la materia, y otra serie de actividades que vayan modelando y completando su formación profesional y humana, de manera que la propia universidad vaya recuperando ese carácter de formador de personas y personalidades tan necesario en la actual sociedad y evidente complemento de la formación profesional adquirida. De esta manera, el alumno/a adquiere mediante esta metodología de enseñanza-aprendizaje propia del EEES una formación en competencias básicas en cada uno de los módulos propuestos en el Plan de Estudios, como podremos comprobar en cada ficha particular, y competencias específicas, esta vez sí propias de cada materia y módulo formativo. Asimismo, el Módulo 6 incluye seminarios de investigación y otras actividades relativas a la presencia de profesionales e investigadores del sector turístico, que permitan su iniciación a la investigación en un ambiente académico estimulante.

Las tutorías, por su parte, suponen una actividad que en esta orientación investigadora resulta muy necesaria y relevante en la formación del alumno/a, pues

## Denominación del módulo:

### Módulo 6. INVESTIGACIÓN

brindan la oportunidad al alumno/a de recurrir al profesorado interno y externo, no tan sólo durante el periodo lectivo de un módulo y sus materias, sino también una vez finalizado éste y a lo largo de todo el curso académico, con especial interés en el desarrollo de su Trabajo de Investigación Fin de Máster obligatorio, que en este caso consta de 16 ECTS, como luego veremos en su módulo específico. Igualmente, las tutorías potencian la capacidad del docente para mantener contacto personal con su clase en horas no lectivas, permitiéndole potenciar las cualidades percibidas en su alumnado y estimulando la capacidad personal y profesional del mismo mediante un contacto personal y un efecto demostración que deberían ser propios de todo/a docente universitario/a.

Finalmente, la evaluación final supone tan sólo una prueba más en la calificación del grupo e impone una responsabilidad y una fecha de rendimiento de cuentas al alumno/a del Máster. No obstante su relevancia actual, esta prueba debe ser vista como una más en el proceso continuo de evaluación por el que discurre la formación del alumnado, siendo pues una prueba de nivel para éste, más que una señal sintética de su rendimiento académico y personal.

### Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones

Las asignaturas se evaluarán, aunque con diferente ponderación, atendiendo a cuatro criterios básicos: Participación y contribución personal del alumno/a al desarrollo de las materias del Máster, especialmente en las sesiones presenciales teóricas y prácticas; realización de trabajos dirigidos y ampliación del contenido de aquellas materias especialmente estimulantes para el alumno/a; aprovechamiento de las tutorías y relaciones interpersonales del alumno/a; por último, de acuerdo al resultado de una prueba de nivel final.

a) Participación activa del alumno/a en las sesiones teóricas y prácticas presenciales definidas anteriormente, de acuerdo a los siguientes criterios de calidad (30% de la nota final):

#### Teoría:

Atención en clase y actitud proactiva

Seguimiento de la materia y conclusiones preliminares del alumno/a

Participación en preguntas, debates que se inicien, etc.

Conciencia de la relevancia de empujar el conocimiento científico en el sector turístico

## Denominación del módulo:

### Módulo 6. INVESTIGACIÓN

Análisis crítico de la realidad a través de su participación en discusiones sobre temas de actualidad que el profesor/a traiga a colación

Aprovechamiento e integración personal de los contenidos de la materia

Interiorización del método científico y de las metodologías de investigación actuales

Discusión y análisis sobre líneas de investigación en marcha en el campo de la investigación turística y su razón de ser

#### Prácticas:

Realización y participación activa en aquellas actividades propuestas por el profesor/a

Capacidad demostrada de aprendizaje del software de gestión bajo la supervisión autónomo

Liderazgo y creatividad en su propuesta y en su realización

Capacidad de estructuración y sistematización de la información

Originalidad y ampliación de contenidos

Uso de nuevas tecnologías para su elaboración y búsqueda de nueva información.

Capacidad crítica con otros trabajos y autocrítica con el propio

Incorporación de bibliografía rigurosa

Trabajo en equipo y reparto equilibrado de tareas

Claridad expositiva y capacidad de comunicación y motivación hacia el resto de compañeros/as de Máster

Aprovechamiento de las prácticas como modo de consolidar el aprendizaje de la materia y contenidos analizados en las exposiciones teóricas

b) Realización de prácticas destinadas a aprender y profundizar el manejo de determinado software de gestión y dirección de las EIT. Igualmente se valorará la capacidad de desarrollar tareas en grupo, la participación en el manejo del software y su capacidad para hacer avanzar más eficientemente este tipo de formación y docencia, así como su dedicación autónoma y no presencial a esta tarea particular, junto al apoyo a otros compañeros/as más rezagados a este respecto. Asimismo, los trabajos en grupo son muy relevantes para algunas de las asignaturas optativas señaladas anteriormente, teniendo un peso importante en este Módulo (30% de la nota final).

c) Aprovechamiento de las tutorías y relaciones interpersonales del alumno/a (15% de la nota final):

La relación interpersonal del alumno/a, individualmente o en grupo, con el profesorado responsable de cada materia es una herramienta fundamental del nuevo proceso docente propio del EEES, dado que posibilita el desarrollo y estímulo de

## Denominación del módulo:

### Módulo 6. INVESTIGACIÓN

determinadas capacidades personales del alumno por parte del profesor, que de otra manera son difíciles de hacer emerger, particularmente aquellas que tienen que ver con las competencias 40, 41 y 42. Asimismo, en este epígrafe de la evaluación se van a tener en cuenta las habilidades del alumno/a para:

Desarrollar relaciones personales cercanas con el profesorado, como medio de medir la implicación del alumno con el proceso de enseñanza-aprendizaje y su implicación en un proyecto profesional.

Solicitar apoyo del profesorado cuando se encuentra limitado en su capacidad para llevar adelante algún trabajo solicitado por el profesorado.

Resolver con originalidad los trabajos, la preparación de materias, etc., así como su capacidad innovadora en cuanto al enfoque en sus preguntas, estructuración de los trabajos y el debate de algunos de sus resultados con el profesor/a responsable.

Implicar al resto del grupo en el desarrollo de tareas requeridas en el Máster.

Interiorizar los criterios éticos y de respeto a los demás que debe informar su actividad profesional presente o futura.

Desarrollo de capacidades que permitan al alumno/a:

Comprender en términos amplios el campo de estudio del turismo y las EIT, así como las particularidades de su programa de investigación en curso a nivel internacional.

Conocer los principales resultados de la actual investigación científica en gestión turística, así como los grupos e instituciones más activos en España y la Unión Europea.

Conocer la metodología y los procedimientos propios de la investigación científica en el ámbito del sector turístico y las EIT. Dominar las herramientas de análisis económico y empresarial propias de la investigación científica y turística en particular.

Aprender a diseñar e implementar proyectos de investigación de interés en el campo del turismo y las EIT. Aprender, además, a comunicar los resultados de la investigación ante audiencias más o menos especializadas.

Llevar a cabo el intercambio de conocimientos, desarrollar proyectos conjuntos y

## Denominación del módulo:

### Módulo 6. INVESTIGACIÓN

colaborar en su difusión con el resto de la comunidad científica, preferiblemente de una manera cooperativa y multidisciplinar.

d) Asimismo, la evaluación se completa con el resultado de una prueba de nivel final (25% de la nota final). Los criterios que serán considerados de calidad para valorar la prueba serán:

Dominio de las materias específicas del Módulo de investigación  
Precisión en las respuestas e interiorización de las materias aprendidas  
Estructuración y sistematización de ideas no siempre lineales  
Espíritu crítico en la presentación de los contenidos estudiados  
Planificación y organización del tiempo de la prueba  
Capacidad para aportar algo nuevo a los contenidos vistos en el aula y fuera de ella  
Comprensión y sistematización general de los contenidos y procesos aprendidos

El régimen de examen, revisión y sistema de calificaciones se ajustará a la normativa vigente y en particular, al Reglamento de Evaluación de la Universidad Politécnica de Cartagena, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 31 de marzo de 2006.

#### Breve descripción de contenidos de cada materia

##### **Metodología de la investigación en Empresas e Instituciones Turísticas (EIT)**

Responsable: Ángel R. Martínez

##### Descriptores:

Un panorama de la metodología de la investigación en empresas turísticas. Métodos de investigación y fuentes de información, metodología de encuestas y datos cualitativos, realización de un cuestionario y diseño de escalas de medida, software de análisis de datos y muestreo (SPSS, E-Views, Stata), casos de estudio aplicando metodologías de investigación cualitativas y cuantitativas. Operatividad y eficiencia de la investigación aplicada a la mejora de la gestión y dirección de las EIT.

##### **Análisis y tratamiento cuantitativo de la información en turismo**

Responsable: Dr. Manuel Ruiz

##### Descriptores:

1. Tratamiento cuantitativo de datos turísticos
2. Predicción y estimación de series y flujos turísticos
3. Técnicas de optimización lineal y no lineal aplicadas al sector

## Denominación del módulo:

### Módulo 6. INVESTIGACIÓN

4. Estadística Espacial
5. Simulación
6. Aplicaciones en Matlab
7. Aplicaciones en Mathematica

#### **Modelización económica de la actividad turística nacional y regional**

Responsable: Prof. José Miguel Navarro Azorín

##### Descriptores:

Una panorámica de los modelos económicos empleados en la economía del turismo en la actualidad: modelos de regresión, modelos de duración o supervivencia de empresas y turistas en los destinos, modelos cualitativos de identificación de perfiles del turista o consumidor, modelos de estimación del gasto en origen y destino, modelos de repetición. Revisión de la literatura aplicada al sector turístico regional y nacional: estimación e identificación de los rasgos más sobresalientes encontrados por la literatura para estos destinos. Recomendaciones derivadas de política regional, nacional y europea.

#### **Instrumentos jurídicos de la investigación en el sector turístico**

Dra. M<sup>a</sup> Carmen Pastor

##### Descriptores:

Legislación comunitaria, estatal y autonómica en el sector turístico.  
Técnicas de contratación de servicios turísticos.  
Nuevos desarrollos sobre la protección del turista como consumidor.  
Aspectos novedosos del régimen jurídico de las empresas turísticas.  
La fiscalidad de la actividad turística.  
Casos de estudio sobre el papel de las relaciones laborales en la gestión de las EIT.

#### **Actividades de creación, difusión y comunicación de los resultados de investigación**

Responsable: Dr. Domingo García Pérez de Lema

##### Descriptores:

Proceso de creación de un artículo de investigación en turismo.  
Actividades de difusión de los resultados de la investigación I: Evaluadores anónimos, rigor y método científico, revistas especializadas, proceso de respuesta a un evaluador.  
Actividades de difusión de los resultados de la investigación II: Congresos, jornadas y seminarios, estructura de una presentación.

## Denominación del módulo:

### Módulo 6. INVESTIGACIÓN

Actividades de comunicación de los resultados de investigación: Relaciones interpersonales con miembros de la comunidad regional, nacional e internacional; foros de comunicación; workshops, congresos, seminarios, jornadas. El papel del tutor y director de la Tesis Doctoral.

Técnicas de comunicación: Hablar en público para auditorios especializados y no especializados. El lenguaje de la ciencia.

#### **Seminarios de Investigación turística**

Responsable: Dr. Andrés Artal

Descripción:

Seminarios especializados sobre investigaciones actuales y punteras en el sector turístico, con participación de reputados investigadores y académicos reconocidos del ámbito nacional e internacional.

## Comentarios adicionales

**Denominación del módulo:**

**Módulo 7. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN FIN DE MÁSTER (TIFM) obligatorio  
(orientación investigadora)**

**Créditos ECTS:** 16                      **Carácter:** Obligatorio

**Duración y ubicación dentro del Plan de Estudios:**

Segundo cuatrimestre del curso

Módulo compuesto por una materia obligatoria programada en el 2º cuatrimestre del curso.

**Competencias y resultados de aprendizaje que el estudiante adquiere en dicho módulo:**

Competencias generales (competencias 1 a 8):

El Trabajo de Investigación Fin de Máster (TIFM) obligatorio (orientación investigadora), permite al alumno/a plasmar y consolidar definitivamente el conjunto de capacidades y competencias generales y específicas que ha venido desarrollando a lo largo de todo el Plan de Estudios, en los módulos 1, 2 y 3 anteriores.

En concreto se espera que el alumno/a sea capaz en este Módulo 7 de:

Saber aplicar los conocimientos adquiridos y poseer capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos, dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con la empresa y el sector turísticos.

Ser capaces de integrar conocimientos e información, no siempre completos, de una manera que les permita formular juicios que, además, tengan en cuenta las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de dichos conocimientos y juicios.

Saber extraer conclusiones de todo aquello aprendido, así como ser conscientes de los conocimientos y razones últimas que sustentan a las mismas. Igualmente, deberán saber comunicarlas, tanto a públicos especializados, como a no especializados, cada uno en su nivel y siempre de un modo claro y sin ambigüedades.

Adquirir habilidades que les permitan continuar formándose y aprendiendo en su especialidad, tanto por los contactos establecidos con profesores y profesionales del Máster, como de un modo autónomo.

**Denominación del módulo:**

**Módulo 7. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN FIN DE MÁSTER (TIFM) obligatorio  
(orientación investigadora)**

Tener la habilidad de buscar y analizar información relacionada con la empresa y el sector turísticos. Saber diseñar y gestionar proyectos relacionados con empresas e instituciones del sector turístico.

Desarrollar habilidades interpersonales, asociadas a la capacidad de relación con otras personas y de trabajo en grupo, junto a la capacidad para tomar decisiones en su ámbito profesional, pero también personal.

Adquirir y consolidar la iniciativa, el espíritu emprendedor y el liderazgo necesarios para poner en marcha proyectos relacionados con la empresa y el sector turísticos.

Ser conscientes de la interrelación social y económica existente entre su sector de actividad y el resto de los sectores, en especial, del impacto socio-económico y medioambiental asociado a la actividad a la que se dedican o se van a dedicar, así como del conjunto de externalidades positivas y negativas que caracterizan a la misma.

Asimismo, como competencias específicas de investigación, se espera que el alumno/a sea capaz:

Comprender en su más amplia dimensión un campo de estudio y dominar el método y el instrumental científico propios del sector turístico, especialmente desde el punto de vista académico, pero también aplicado.

Desarrollar la capacidad para utilizar dicho instrumental y el método científico aprendidos para liderar en todas sus fases un proyecto de investigación con rigor académico y científico, desde su concepción inicial hasta la comunicación final de los resultados del proyecto.

Obtener un primer resultado original de sus actividades de investigación ligadas al Máster que sea publicable en revistas reconocidas en el sector, tanto desde un punto de vista académico, como profesional. En este sentido, dicha línea de investigación debe ser continuada con la realización de la Tesis Doctoral por parte de este alumnado.

Ser capaz de introducirse críticamente en nuevos campos de la ciencia, comprendiendo y adaptándose a los nuevos métodos y realidades que se le presentan en su área de conocimiento.

**Denominación del módulo:**

**Módulo 7. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN FIN DE MÁSTER (TIFM) obligatorio (orientación investigadora)**

Entablar relaciones personales y profesionales con otros miembros de la comunidad científica, fortaleciendo las mismas a lo largo del tiempo y creando redes nacionales y supranacionales que impulsen la investigación de calidad. Realizar asimismo actividades de difusión de los resultados de las investigaciones con otros colegas, con la comunidad científica en general y con la propia sociedad.

Desarrollar actitudes conducentes a fomentar el carácter innovador de la persona, bien en sus relaciones con otras personas, o bien en su propia profesión, de tal manera que dicha actitud favorezca, por su parte, la búsqueda de innovaciones de tipo tecnológico, pero también sociales y culturales, en una sociedad crecientemente basada en el intercambio de conocimientos.

Competencias específicas (competencias 9, 15 a 22, 23, 32 a 39, 40, 41, 42) <sup>8</sup>

Asimismo, el alumno/a deberá ser capaz de consolidar las siguientes capacidades específicas en este Módulo 5:

Comprender las peculiaridades del sector turístico y su repercusión sobre los métodos de gestión y dirección de las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT).

Identificar los principales rasgos del sector turístico nacional y regional, así como la potencialidad de ambos mercados en el momento presente y las oportunidades de negocio existentes.

Entender la relevancia de la política de posicionamiento de destinos turísticos, así como ser capaz de definir aquella más adecuada, de acuerdo a las características del destino. Identificar y comprender las características propias de cada producto turístico y su aportación a la generación de riqueza material y conservación del patrimonio natural de los destinos turísticos.

Profundizar en el conocimiento de las técnicas de gestión y dirección de EIT y los nuevos desarrollos que han ido surgiendo en cada actividad y materia, de cara a la realización de labores de *adjunto a la dirección*.

Comprender cuáles son las herramientas necesarias para continuar con un proceso

---

<sup>8</sup> Se incluyen aquellas competencias específicas que más marcadamente adquiere el alumno/a cursando este módulo, aunque el estudiante adquiriera también, al menos parcialmente, algunas otras competencias durante el transcurso del mismo.

**Denominación del módulo:**

**Módulo 7. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN FIN DE MÁSTER (TIFM) obligatorio  
(orientación investigadora)**

formativo continuo en las actividades de gestión y dirección de las EIT.

Ser capaces de expresarse de una manera fluida en inglés técnico del sector turístico.

Ser capaces de comprender y analizar la información relativa a las diversas actividades de gestión de las EIT, de cara a proponer mejoras continuas en cada ejercicio económico. Estar, asimismo, capacitados/as para identificar las variables clave que sustentan la buena marcha de los negocios turísticos, así como las acciones innovadoras presentes en el sector que han permitido a otras empresas la consolidación de nuevas líneas de negocios y/o técnicas de gestión.

Aprender a utilizar herramientas de cálculo relevantes para la toma de decisiones en las EIT, adaptándolas a las condiciones particulares de cada una de ellas.

Saber diseñar, implantar y liderar proyectos que supongan la consolidación y el desarrollo de nuevas empresas turísticas. Saber identificar las relaciones sociales clave que subyacen a todo proyecto con éxito en la gestión y dirección de EIT.

Ser conscientes de los efectos socio-económicos y ambientales que comporta la actividad turística, así como de la necesidad de arbitrar estrategias de sostenibilidad en la actividad diaria de los establecimientos y actividades turísticas.

Ser capaces de comunicar proyectos a audiencias especializadas y no tan especializadas de una manera clara y concisa.

Desarrollar y perfeccionar actitudes de trabajo en equipo, cooperación interdisciplinar y un enfoque basado en potenciar las relaciones interpersonales.

Asimismo, en cuanto a la orientación de investigación, el TIFM llevará al alumno a consolidar las siguientes competencias específicas:

Comprender en términos amplios el campo de estudio del turismo y las EIT, así como las particularidades de su programa de investigación en curso a nivel internacional.

Conocer los principales resultados de la actual investigación científica en gestión turística, así como los grupos e instituciones más activos en España y la Unión Europea.

**Denominación del módulo:**

**Módulo 7. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN FIN DE MÁSTER (TIFM) obligatorio  
(orientación investigadora)**

Conocer la metodología y los procedimientos propios de la investigación científica en el ámbito del sector turístico y las EIT. Dominar las herramientas de análisis económico y empresarial propias de la investigación científica y turística en particular.

Aprender a diseñar e implementar proyectos de investigación de interés en el campo del turismo y las EIT. Aprender, además, a comunicar los resultados de la investigación ante audiencias más o menos especializadas.

Llevar a cabo el intercambio de conocimientos, desarrollar proyectos conjuntos y colaborar en su difusión con el resto de la comunidad científica, preferiblemente de una manera cooperativa y multidisciplinar.

Todo ello, bajo un marco informado por:

El respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos.

El respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos de conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos y principios.

De acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos, y debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos valores.

**Requisitos previos para el acceso al Módulo 7**

Haber superado las materias de los módulos 1, 2 y 3.

**Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante**

### **Denominación del módulo:**

### **Módulo 7. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN FIN DE MÁSTER (TIFM) obligatorio (orientación investigadora)**

#### **Trabajo autónomo del alumno/a, tutorías y evaluaciones (16 ECTS)**

Los TIFM de segundo cuatrimestre se fundamentan en el aprovechamiento de todos los contenidos y competencias adquiridas a lo largo de los módulos 1, 2, y, en especial, el desarrollo y aplicación de las competencias adquiridas en el Módulo 3. Todas ellas, se desarrollarán mediante el acceso a fuentes de información secundarias (publicaciones, Internet, etc.) y, en su caso, primarias (entrevistas, encuestas, recopilación de datos en las propias EIT, etc.), bajo la dirección de un profesor-tutor doctor a tiempo completo miembro del equipo docente del Máster en GDEIT. Completan las actividades formativas, a este respecto, la labor de dirección y las tutorías necesarias que el director del TIFM realizará con cada alumno/a tutorizado. También podrán co-dirigir las actividades de apoyo a la realización de los TIFM cualquier otro profesor/a de la titulación, de otras universidades, empresas o instituciones regionales o nacionales, e incluso internacionales, con la formación y titulación necesaria y acreditada para ello, que ofrezcan garantías de éxito a juicio del profesor-tutor del TIFM.

El desarrollo del TIFM por parte del alumnado está diseñado para consolidar con la práctica todas las competencias generales de la orientación investigadora, así como todas aquellas competencias específicas de dicha orientación.

#### **Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones**

La evaluación se hará tomando como referencia el informe del Director del Trabajo Fin de Máster en su orientación profesional, el documento escrito presentado por el alumno/a y la exposición y defensa oral del trabajo ante un tribunal constituido al efecto, de acuerdo a la normativa de la UPCT al respecto.

#### **Breve descripción de contenidos de cada materia**

##### **Trabajo de Investigación Fin de Máster obligatorio (orientación investigadora)**

Elaboración de un Trabajo de Investigación Fin de Máster obligatorio que integre los contenidos formativos recibidos y las competencias adquiridas en la orientación investigadora del Máster. El trabajo estará orientado al desarrollo y consolidación de las competencias generales y específicas de la orientación investigadora recogidas en el Plan de Estudios. La temática elegida por el alumno, bajo la ayuda del director de su TIFM estará directamente relacionada con su perfil formativo y con sus inquietudes investigadoras, siendo, en todo caso, estimulante para su desarrollo posterior como investigador y profesional del sector turístico.

**Denominación del módulo:**

**Módulo 7. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN FIN DE MÁSTER (TIFM) obligatorio  
(orientación investigadora)**

**Comentarios adicionales**

Conforme a lo indicado en el artículo 8, punto 8, del Reglamento de Estudios Oficiales de Máster y de Doctorado de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT) de Noviembre de 2008, el Trabajo de Investigación Fin de Máster será regulado por los Centros de los que dependa cada título, adaptándose al marco normativo de Proyectos y Trabajos Fin de Grado y Máster aprobado en la Normativa Académica de la UPCT.

## 6.- PERSONAL ACADÉMICO

### 6.1 Profesorado y otros recursos humanos necesarios y disponibles para llevar a cabo el Plan de Estudios

El nuevo título propuesto de Máster en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT) nace como título de nueva implantación en el seno de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UPCT.

#### 6.1.1. Personal académico disponible propio

De acuerdo a los contenidos de las materias incluidas en el apartado de planificación de las enseñanzas, el personal académico responsable de la docencia mayoritaria en esta titulación depende inicialmente de los cinco departamentos que imparten docencia en la citada Facultad, según el siguiente detalle:

<i><b>Profesorado de la Facultad implicado ya en el desarrollo del Máster Universitario en GDEIT</b></i>	
<i><b>Departamento</b></i>	<i><b>Nº de Profesores</b></i>
Ciencias Jurídicas	06
Economía	05
Economía de la Empresa	05
Economía Financiera y Contabilidad	03
Métodos Cuantitativos e Informáticos	06
<b>Total profesorado docente Facultad</b>	<b>25</b>

Como se observa, la participación de todos los departamentos que componen la facultad se encuentra bastante equilibrada.

#### 6.1.2. Personal académico disponible externo

Igualmente, participan en la docencia del Máster en GDEIT profesorado externo compuesto por profesores/as de otras universidades regionales, nacionales y europeas, junto a profesionales del sector de la propia Región de Murcia y del resto de España. En este sentido, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

Para asegurar la participación del personal docente externo, se han suscrito documentos de participación en el Máster en los que consta un compromiso expreso de colaboración por parte del profesorado invitado.

Se ha firmado un Convenio de Colaboración con la Consejería de Cultura y Turismo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en la que se compromete a aportar al Máster la cantidad de 15.000 € anuales durante sus dos primeras ediciones (véase el Convenio de Colaboración en el apartado de los Anexos), complementando dichas aportaciones con otras en proceso de negociación con empresas vinculadas al Máster desde su comienzo.

Considerando la información por departamentos antes señalada para el profesorado propio de la Facultad, el detalle del profesorado externo a ésta, bien de la UPCT o de fuera de ella, que colabora como profesorado externo del Máster es el siguiente:

<b><i>Profesorado externo a la Facultad implicado ya en el desarrollo del Máster Universitario en GDEIT</i></b>	
<b><i>Departamento</i></b>	<b><i>Nº de Profesores</i></b>
Servicio de Idiomas UPCT	02
Universidad de Jaén	01
Universidad de Murcia	04
Universidad de Valencia (EG)	02
Universitat Jaume I de Castellón	01
Universidad del Algarve (Portugal)	04
Profesionales del sector	11
<b><i>Cuya distribución queda como sigue:</i></b>	
<i>Seminarios profesionales</i>	04
<i>Seminarios investigación*</i>	06
<i>English for Tourism</i>	02
<i>Metodología Investigación*</i>	06
<i>Sostenibilidad del Turismo</i>	01
<i>Turismo rural (productos turísticos)</i>	04
<i>Director museo arqueológico</i>	01
<i>Cartagena Puerto de Culturas</i>	01
<i>Directores/as de Hoteles y alojamientos</i>	06
<i>Protocolo</i>	01
<b>Total Profesorado externo invitado</b>	<b>25</b>
(*) : Existen profesor externo imparte docencia, tanto en “metodología de la investigación”, como en los “seminarios de investigación o profesionales”	

## 6.2. Categoría académica, vinculación con la universidad, experiencia docente y líneas de investigación del profesorado

### 6.2.1. Personal académico propio

A continuación se detalla por departamentos el personal académico con docencia en el Máster, incluyendo su titulación, categoría académica, vinculación con la Universidad y experiencia docente.

APELLIDOS Y NOMBRE	DEPARTAMENTO	CATEGORÍA ACADÉMICA	TIPO DE VINCULACIÓN	EXPERIENCIA
Antonio García Sánchez	Economía	Titular de Universidad Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa (UPCT)	Tiempo completo	Doctor por la UMU Máster en Economía por la London School of Economics (LSE)  21 años de experiencia docente
Artal Tur Andrés	Economía	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la Universidad de Valencia (EG) 14 años de experiencia docente
José Miguel Navarro	Economía	Titular de Escuela Universitaria	Tiempo completo	12 años de experiencia docente
Elena Lara	Economía	Titular de Escuela Universitaria	Tiempo completo	15 años de experiencia docente
Ignacio Segado	Economía	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UPCT 15 años de experiencia docente
Juan Jesús Bernal	Métodos Cuantitativos e informática	Catedrático de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UMU 31 años de experiencia docente
Juan Fco. Sánchez García	Métodos Cuantitativos e informática	Profesor colaborador	Tiempo completo	Doctor por la UPCT 10 años de experiencia docente
Soledad M <sup>a</sup> Martínez	Métodos Cuantitativos e informática	Profesora colaboradora	Tiempo completo	Doctora por la UPCT 10 años de experiencia docente
Fernando A. López	Métodos Cuantitativos e informática	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UPCT 18 años de experiencia docente
Manuel Ruiz Marín	Métodos Cuantitativos e informática	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UMU 7 años de experiencia docente
Belén Cobacho	Métodos Cuantitativos e informática	Profesora colaboradora	Tiempo completo	Doctor por la UMU 9 años de experiencia docente
Domingo García	Economía Financiera y	Catedrático de	Tiempo completo	Doctor por la UMU

Pérez de Lema	Contabilidad	Universidad		20 años de experiencia docente
Eugenio Gomariz Mercader	Economía Financiera y Contabilidad	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UPCT 18 años de experiencia docente
Ginés Hernández Cánovas	Economía Financiera y Contabilidad	Profesor colaborador	Tiempo completo	Doctor por la UPCT 10 años de experiencia docente
Ángel R. Martínez Lorente	Economía de la Empresa	Catedrático de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UMU 18 años de experiencia docente
Juan Gabriel Cegarra	Economía de la Empresa	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UPCT 9 años de experiencia docente
Laura Martínez Caro	Economía de la Empresa	Profesora colaboradora	Tiempo completo	Doctora por la UPCT 9 años de experiencia docente
Eva Tomaseti	Economía de la Empresa	Profesora colaboradora	Tiempo completo	Doctora por la UPCT 9 años de experiencia docente
María Eugenia Sánchez	Economía de la Empresa	Profesora colaboradora	Tiempo completo	Doctora por la UPCT 9 años de experiencia docente
Carlos Díez	Ciencias Jurídicas	Catedrático de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UMU 15 años de experiencia docente
Pedro Colao Marín	Ciencias Jurídicas	Catedrático de Escuela Universitaria	Tiempo completo	Doctor por la UMU 20 años de experiencia docente
M <sup>a</sup> Carmen Pastor Álvarez	Ciencias Jurídicas	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UMU 22 años de experiencia docente
M <sup>a</sup> Carmen Pastor del Pino	Ciencias Jurídicas	Profesora colaboradora	Tiempo completo	Doctora por la UPCT 9 años de experiencia docente

José Luján Alcaraz	Ciencias Jurídicas	Catedrático de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UMU 20 años de experiencia docente
Irene Escuín Ibáñez	Ciencias Jurídicas	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctora por la UMU 10 años de experiencia docente

A continuación se presentan las distintas líneas de investigación que están desarrollando en la actualidad los departamentos cuyo profesorado imparte docencia en el Máster en GDEIT:

***Departamento de Economía***

***Líneas de investigación***

Investigación aplicada al turismo: análisis de regresión, modelos de duración, modelos de elección discreta y variables dependientes cualitativas, análisis del perfil del consumidor, modelos de marketing turístico, modelización de los productos turísticos, estimación de los factores determinantes del gasto turístico.

Formación y desajuste en el mercado de trabajo

Economía compleja: incertidumbre, multidisciplinariedad

Mercado de trabajo y crecimiento económico

Bancos centrales y política monetaria

Políticas de empleo

Análisis económico aplicado a las pymes

Economía de la salud

Gestión de recursos naturales

Valoración económica y medio ambiente

Distribución y equidad

***Departamento de Economía de la Empresa***

***Líneas de investigación***

Adopción de innovaciones

Aprendizaje organizativo

Comportamiento del consumidor

Cooperación empresarial y alianzas estratégicas

Gestión de la calidad

Gestión de la producción

Gestión del conocimiento

Marketing de servicios

Metodología de investigación

Publicidad

Recursos humanos

***Departamento de Economía Financiera y Contabilidad***  
***Líneas de investigación***

Contabilidad pública  
Eficiencia y productividad  
Emprendedurismo  
Estructura de capital de las empresas  
Éxito y fracaso en la PYME  
Financiación de la PYME  
Gobierno corporativo  
Inteligencia artificial aplicada a las finanzas  
La información contable en la toma de decisiones

***Departamento de Métodos Cuantitativos e Informáticos***  
***Líneas de investigación***

Análisis cuantitativo y cualitativo aplicado al *e-commerce* y a herramientas informáticas  
Modelos de planificación y simulación aplicados a las PYMES  
Programación lineal y Técnicas de optimización matemática aplicada a las PYMES  
Teoría de colas aplicadas a la optimización de la gestión  
Localización continua aplicada a la Economía y la Empresa  
Estadística y econometría espacial  
Análisis de la gestión informática de la circulación de documentos y el *workflow*  
Sistemas dinámicos en la Economía y Procesos estocásticos aplicados a la Economía y la Empresa

***Departamento de Ciencias Jurídicas***  
***Líneas de investigación***

Avances en relaciones laborales y marcos de contratación  
Medio ambiente y regulación europea  
Legislación comunitaria, estatal y autonómica  
Contratación de servicios turísticos  
Protección del turista como consumidor  
Régimen jurídico de las empresas turísticas  
Fiscalidad de la actividad turística  
Relaciones laborales en el ámbito turístico

### 6.2.2. Personal académico disponible externo

A continuación se detalla el personal académico invitado con compromiso de participación en el Máster, incluyendo su titulación, categoría académica, vinculación con la Universidad y experiencia docente.

#### Profesorado Universitario externo invitado al Máster

APELLIDOS Y NOMBRE	DEPARTAMENTO	CATEGORÍA ACADÉMICA	TIPO DE VINCULACIÓN	EXPERIENCIA
Isabel P. Albaladejo	Métodos Cuantitativos e informática	Titular de Universidad Experta en investigación en Economía del Turismo	Tiempo completo	Doctora por la UMU 15 años de experiencia docente
M <sup>a</sup> Teresa Díaz	Métodos Cuantitativos e informática	Titular de Escuela Universitaria Experta en investigación en Economía del Turismo	Tiempo completo	Doctora por la UMU 12 años de experiencia docente
Lourdes Molera	Métodos Cuantitativos e informática	Titular de Universidad Experta en investigación en Economía del Turismo	Tiempo completo	Doctora por la UMU 12 años de experiencia docente
Francisco Carreño	Economía Aplicada	Titular de Universidad Director de la Asociación de Turismo Rural de la Región de Murcia	Tiempo completo	Doctor por la UMU 25 años de experiencia docente
Camino Rea	Laboratorio de Idiomas UPCT	Profesora Asociada UPCT	Tiempo parcial (en proceso de acreditación)	12 años de experiencia docente
Natalia Carbajosa	Laboratorio de Idiomas UPCT	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctora por la Univ. de Salamanca 15 años de experiencia docente
Juan Ignacio Pulido	Economía Aplicada	Titular de Universidad Actual Presidente Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT)	Tiempo completo	Doctor por la UJA 20 años de experiencia docente
Francisco Requena	Economía Aplicada	Titular de Universidad Profesor visitante en University of California (Davis), curso 2008/2009	Tiempo completo	Doctor por la LSE (London School of Economics) 18 años de experiencia docente

Luisa Alamá	Economía Aplicada	Profesora contratada doctora	Tiempo completo	Doctora por la Univ. de Valencia (EG) 15 años de experiencia docente
Vicente Monfort	Economía del Turismo	Técnico de la Generalitat Valenciana e investigador del IVIE en Economía del Turismo  Actual director del Instituto de Estudios Turísticos (IET)-Ministerio de Industria, Comercio y Turismo	Tiempo parcial	Doctor por la Univ. Valencia (EG) 25 años de experiencia docente
Prof. Antonia Correia Prof. Jorge Andraz	Dep. Economía y Gestión del Turismo Facultad de Economía- Univ. Algarve	Prof. Titulares de Universidad  Miembros del equipo de coordinación del Masters of Tourism Management for Organizations y del Master for Development and Management of Tourism Destinations (Univ. Algarve)  Profesores de Consumer Behaviour and Demand Analysis for Tourism (Antonia Correia) y Tourism Economics (Jorge Andraz)  Investigadores del CASEE: Centre for Advanced Studies for Economics and Econometrics (Univ. Algarve)  Directores asociados al Programa de Doctorado en Economía del Turismo (Univ. Algarve)	Tiempo completo	Doctores por la Univ. Algarve 25 años de experiencia docente
Ludgero dos Santos	Escola Superior de Gestao, Hoteleria e Turismo  Universidade do Algarve (Portugal)	Catedrático de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UALG 39 años de experiencia docente

Directores/as de hotel	Hotel Cartagonova, Hotel Alfonso XIII, Hotel Posadas de España, Hotel Intercontinental Gran Lux (Polarisworld), Hotel NH, Hotel Los Habaneros	Formación en software de dirección y gestión de hoteles. Formación en Marketing on-line y nuevas técnicas de gestión de hoteles		Profesionales del sector
Paulo Águas	Director de la Escola Superior de Gestao, Hoteleria e Turismo  Universidade do Algarve (Portugal)	Catedrático de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UALG 25 años de experiencia docente

### 6.3 Previsión de personal académico y otros recursos humanos necesarios

De acuerdo con el detalle del profesorado participante en el Máster, actualmente la Universidad Politécnica de Cartagena dispone de los recursos humanos necesarios para impartir la titulación que se propone. Sin perjuicio de ello, en el caso de que la demanda fuera superior a lo previsto inicialmente, se podría estudiar la posibilidad de ampliar la plantilla docente y de servicios para atender a las nuevas necesidades que puedan existir.

### 6.4 Otros recursos humanos disponibles

Además de con el Personal de Administración y Servicios propio de la UPCT, se cuenta con el proporcionado por las entidades colaboradoras y el profesorado externo, que como se ha visto supone una parte importante del cuadro docente del Máster en GDEIT.

## 7.- RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

### 7.1 Justificación de la adecuación de los medios materiales y servicios disponibles

La Facultad de Ciencias de la Empresa ha cambiado durante el curso 2009/2010 su emplazamiento anterior en el Campus de Alfonso XIII por una nueva sede situada ahora en el antiguo Cuartel de Instrucción de Marinería (CIM) de la ciudad de Cartagena, instalaciones que acogen ya para en este curso 2009/2010 las dependencias del centro en su totalidad, así como algunas instalaciones del nuevo Museo Naval de la ciudad y unas dependencias correspondientes al Servicio de Extensión Universitaria y Cultural de la propia Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT). Este edificio, ahora totalmente renovado fue, sin embargo, anteriormente un penal construido entre 1776 y 1785, para pasar después a engrosar el conjunto de edificios de uso militar que ha caracterizado a la ciudad de Cartagena.

El proyecto rehabilitador ha venido siendo ejecutado por la propia UPCT, gracias al apoyo y cesión del inmueble por parte del Ministerio de Defensa, habiendo sido dirigido por el arquitecto José Manuel Chacón y contando con un presupuesto final de 16 millones de euros. La actuación incluye la rehabilitación completa del edificio histórico con sus tres plantas y su planta superior destinada a actividades sociales, culturales y académicas, así como la construcción de un nuevo edificio acristalado anexo en su fachada norte, destinado a albergar las dependencias del profesorado y personal de apoyo de los Departamentos universitarios propios de la Facultad. Completa esta obra la implantación del Museo Naval en parte del espacio rehabilitado del propio CIM, lo que dota a este centro de una oferta cultural e histórica añadida muy relevante para sus usuarios directos, así como para el resto de la sociedad, siendo de especial relevancia para los alumnos del Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas.

El edificio de la nueva Facultad de CC. de la Empresa está dotado con las más novedosas tecnologías de la información y comunicación (TICs), incluyendo sistemas de gestión eficiente de la energía, lo que lo convierte en una instalación docente medioambientalmente sostenible. Asimismo, el edificio cuenta con todas aquellas infraestructuras necesarias para un desarrollo excelente de las actividades docentes e investigadoras del centro, permitiendo de esta manera la inmersión de la Facultad en el nuevo marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) con totales garantías lo que supone un estímulo real a la implantación de los nuevos métodos y tecnologías docentes.

### **7.1.1. Medios materiales y servicios disponibles en la propia Facultad**

La Facultad de Ciencias de la Empresa dispone de los siguientes espacios:

#### ***Espacios propios de los Departamentos: Edificio Norte***

##### *Departamento de Ciencias Jurídicas*

- 14 Despachos de profesores
- 1 Sala de reuniones (30 m<sup>2</sup>)
- 1 Despacho de administración (30 m<sup>2</sup>)
- 1 Aula de I+D equipada con 4 puestos (30 m<sup>2</sup>)

##### *Departamento de Métodos Cuantitativos e Informáticos*

- 12 Despachos de profesores
- 1 Sala de reuniones (30 m<sup>2</sup>)
- 1 Despacho de administración (30 m<sup>2</sup>)
- 1 Aula de I+D equipada con 6 puestos (30 m<sup>2</sup>)

##### *Departamento de Economía*

- 18 Despachos de profesores
- 1 Sala de reuniones (30 m<sup>2</sup>)
- 1 Despacho de administración (45 m<sup>2</sup>)
- 1 Aula de I+D equipada con 6 puestos (45 m<sup>2</sup>)

##### *Departamento de Economía de la Empresa*

- 18 Despachos de profesores
- 1 Sala de reuniones (30 m<sup>2</sup>)
- 1 Despacho de administración (45 m<sup>2</sup>)
- 1 Aula de I+D equipada con 6 puestos (45 m<sup>2</sup>)

##### *Departamento de Economía Financiera y Contabilidad*

- 18 Despachos de profesores
- 1 Sala de reuniones (30 m<sup>2</sup>)
- 1 Despacho de administración (45 m<sup>2</sup>)
- 1 Aula de I+D equipada con 6 puestos (45 m<sup>2</sup>)

### **Otros espacios situados de la Facultad adscritos a la actividad docente**

#### *Aulas de informática*

4 Aulas de informática equipadas con 50 puestos, gestionadas por un técnico de la propia Facultad.

#### *Aulas de teoría y prácticas*

18 Aulas de teoría, con capacidad para 50 alumno/as/as, con dotación multimedia (cañón, PC y pizarra digital).

8 Aulas de prácticas y trabajo, con capacidad para 40 alumno/as/as, dotadas de ordenador personal y dispositivos multimedia, así como de mobiliario móvil adecuado para el trabajo en equipo.

#### *Laboratorio Audiovisual*

1 Laboratorio audiovisual con capacidad para 300 personas, dotado de video, DVD, PC y proyector.

#### *Aulas de Seminarios*

2 Despachos sitos en la planta primera del Edificio Norte.

5 Aulas de seminario con capacidad para 50-70 personas en el Edificio Histórico.

#### *Profesores visitantes*

4 Despachos sitos en la planta primera del Edificio Norte

### **Otros espacios adscritos a actividades de la Facultad**

#### *Departamentos y dirección*

#### Área de dirección: espacios de representación institucional

1 Despacho del Decano de la Facultad de 30 m<sup>2</sup>, con archivo adjunto de las mismas dimensiones (30 m<sup>2</sup>)

Sala de juntas de 60 m<sup>2</sup>

4 Despachos de 17 m<sup>2</sup> para Vicedecanos (68 m<sup>2</sup>)

1 Despacho para la Secretaría de la Facultad (20 m<sup>2</sup>)

La distribución de espacios descrita se encuentra ubicada en la planta tercera del Edificio Histórico.

### Área de dirección: dependencias administrativas

Decano o Director: 1 despacho de 30 m<sup>2</sup>

Secretaría: 1 despacho de 45 m<sup>2</sup>

Almacén dirección: 2 despachos

La distribución de espacios descrita se encuentra ubicada en la planta primera del Edificio Norte.

### *Profesorado y alumnado*

#### Área de profesores

3 Salas de profesores sitas en el edificio histórico.

#### Biblioteca y sala de estudio

La biblioteca y sala de estudio cuentan con 600 m<sup>2</sup> y un anexo donde se localiza el servicio de reprografía.

#### *Delegación de alumno/as/as*

3 Despachos sitos en la planta primera del Edificio Histórico

#### *Postgrado despachos prácticas en empresas*

2 Despachos ubicados en la planta primera del Edificio Histórico

#### *Becarios dirección de centro*

2 Despachos ubicados en la planta primera del Edificio Norte

### **7.1.2. Recursos materiales y servicios externos a la Facultad necesarios para la nueva titulación**

La titulación del Máster Universitario en GDEIT imparte algunas de sus sesiones en las propias empresas colaboradoras, tales como el Hotel “Posadas de España” en Cartagena, donde se realiza una sesión destinada a familiarizar a los alumnos con diversos programas informáticos de gestión y dirección de hoteles, así como mediante las visitas a otras instalaciones hoteleras de la Región de Murcia (La Manga del Mar Menor y en la propia ciudad de Murcia). Adicionalmente, se realizan visitas a instalaciones destacadas del sector turístico de la Región de Murcia, tales como “Cartagena Puerto de Culturas”, que integra buena parte de la oferta cultural y patrimonial de la ciudad sede del Máster, “Yacimiento Arqueológico del Molinete”, que cuenta con unas excavaciones en marcha destinadas a recuperar buena parte del patrimonio histórico-artístico-patrimonial de la ciudad, “Museo Arqueológico de Cartagena”, cuyo director es miembro de la plantilla del Máster, u otras como la visita a una empresas encargada de la organización de eventos turísticos nacionales y europeos y de impartir asimismo programas de formación en protocolo, cuya directora

participa como docente externa en el Máster en GDEIT de la UPCT. En este sentido, dichas instalaciones, algunas privadas y otras públicas, pero externas a la UPCT, han sido puestas a disposición del Máster en aquellas sesiones programadas dentro del Plan de Estudios.

## **7.2 Revisión y mantenimiento de los recursos materiales y servicios necesarios**

El procedimiento destinado a la rigurosa revisión y mantenimiento de los recursos materiales y servicios necesarios se encuentra descrito en el Anexo C de esta memoria: *Procedimiento de garantía de la revisión y el mantenimiento de los materiales y servicios necesarios para el desarrollo de los programas formativos*. En este sentido, dicho anexo incluye detalladamente todo el procedimiento relativo a este epígrafe.

## 8.- RESULTADOS PREVISTOS

### 8.1. Valores cuantitativos estimados para los indicadores y su justificación

Para medir los resultados del Máster en GDEIT se establecen los siguientes indicadores:

#### Tasa de graduación (TG)

Se define la tasa de graduación (TG) como el porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el Plan de Estudios (d) o en un año académico más (d+1) en relación con su cohorte de entrada.

Forma de cálculo: El denominador es el número total de estudiantes que se matricularon por primera vez en una enseñanza en un año académico (c). El numerador es el número total de estudiantes de los contabilizados en el denominador, que han finalizado sus estudios en el tiempo previsto (d) o en un año académico más (d+1).

$$TG = \frac{\text{Graduados en "d" o en "d+1" (de los matriculados en "c")}}{\text{Total de estudiantes matriculados en un curso "c"}} \times 100$$

El valor estimado para la tasa de graduación es del 85%.

#### Tasa de abandono (TA)

Se define la tasa de abandono como la relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el anterior.

Forma de cálculo: Sobre una determinada cohorte de estudiantes de nuevo ingreso establece el total de estudiantes que sin finalizar sus estudios se estima que no estarán matriculados en la titulación ni en el año académico en que debieran finalizarlos de acuerdo al Plan de Estudios (t) ni en el año académico siguiente (t+1), es decir, dos años seguidos, el de finalización teórica de los estudios y el siguiente.

$$TA = \frac{\text{Nº de estudiantes no matriculados en los 2 últimos cursos "t" y "t+1"}}{\text{Nº de estudiantes matriculados en el curso t-n+1}} \times 100$$

n = duración en años del Plan de Estudios

El valor estimado para la tasa de abandono para la promoción 2008/2009 es del 15%.

### **Tasa de eficiencia (TE)**

Se define la tasa de eficiencia como la relación porcentual entre el número total de créditos teóricos del Plan de Estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes graduados en un determinado curso académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.

Forma de cálculo: El número total de créditos teóricos se obtiene a partir del número de créditos ECTS del Plan de Estudios multiplicado por el número de titulados. Dicho número se divide por el total de créditos de los que realmente se han matriculado los graduados.

$$\text{TE} = \frac{\text{Créditos teóricos del Plan de Estudios} \times \text{Número de graduados}}{\text{Total créditos realmente matriculados por los graduados}} \times 100$$

El valor de la tasa de eficiencia para el curso 2008-2009 ha sido del 100%.

## **8.2. Progreso y resultados de aprendizaje**

El procedimiento general de la Universidad para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes se recoge en el Anexo D de esta memoria: *Procedimiento de valoración del progreso y los resultados del aprendizaje de los estudiantes.*

## **9.- SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO**

### **9.1. Responsables del sistema de garantía de calidad del Plan de Estudios**

Los responsables del sistema de garantía de la calidad del centro aparecen recogidos en el apartado 2 del *Manual de la Calidad de la Facultad de Ciencias de la Empresa* (Anexo E).

### **9.2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado**

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado aparecen recogidos en el apartado 3.7.1 del *Manual de la Calidad de la Facultad de Ciencias de la Empresa* (Anexo E).

### **9.3. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad**

El procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad aparecen recogidos en los apartados 3.7.2 y 3.7.3 respectivamente del *Manual de la Calidad de la Facultad de Ciencias de la Empresa* (Anexo E).

### **9.4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida**

Los procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida aparecen recogidos en el apartado 3.7.4 del *Manual de la Calidad de la Facultad de Ciencias de la Empresa* (Anexo E).

### **9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título**

El procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a la sugerencias y reclamaciones, así como los criterios específicos en el caso de extinción del título aparecen recogidos en los apartados 3.7.5, 3.7.6 y 3.8 respectivamente apartado 2 del *Manual de la Calidad de la Facultad de Ciencias de la Empresa* (Anexo E).

## 9.6. ANEXOS

*Anexo A. Procedimiento de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a la universidad y a la titulación.*

*Anexo B. Procedimiento de apoyo y orientación de los estudiantes durante el desarrollo de la enseñanza.*

*Anexo C. Procedimiento de garantía de la revisión y el mantenimiento de los materiales y servicios necesarios para el desarrollo de los programas formativos.*

*Anexo D. Procedimiento de valoración del progreso y los resultados del aprendizaje de los estudiantes.*

*Anexo E. Manual de la Calidad de la Facultad de Ciencias de la Empresa.*

## 10. CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN

### 10.1. Cronograma de implantación del título

La orientación profesional del Máster en GDEIT se implantó en el curso 2008-2009, teniendo continuidad actualmente durante el curso 2009-2010 y siguientes en su misma versión, aunque ahora, en su caso, el título incluiría su certificación por parte de la ANECA. Por su parte, la orientación de investigación se implantará como nueva oferta en el mismo título para el curso 2010-2011. Ambas orientaciones del título propuesto van a seguir, pues, el calendario anexo de implantación que aquí se adjunta:

Máster	Curso 2008-09	Curso 2009-10	Curso 2010-11	Curso 2011-12
Orientación profesional	X	X	X	X
Orientación de investigación	No existe	No existe	X	X

### 10.2. Procedimiento de adaptación, en su caso, de los estudiantes de los estudios existentes al nuevo Plan de Estudios

No corresponde, pues no existían estudios anteriores de este tipo.

### 10.3. Enseñanzas que se extinguen por la implantación del correspondiente título

No corresponde, pues no existían estudios anteriores de este tipo.