

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

MÁSTER EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS
(GDEIT)

TRABAJO FIN DE MÁSTER



SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD PARA EL MÁSTER EN GESTIÓN
Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (GDEIT)



Alumno: **Joaquín Ernesto Galán Mejía**

Director: **Dr. Andrés Artal Tur**

Codirector: **Dra. Laura Martínez Caro**

Julio de 2011

Índice

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. CARACTERÍSTICAS DEL MÁSTER EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (GDEIT) DE LA UPCT**
 - 1.1 Justificación del Título
 - 1.2 Orientaciones
 - 1.3 Referentes externos a la universidad proponente que avalen la adecuación de la propuesta a criterios nacionales o internacionales para títulos de similares características académicas
 - 1.4 Plan de Estudios. Módulos y Competencias
- 3. DISEÑO E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD PARA EL MÁSTER GDEIT**
 - 3.1 Sistema de Garantía Interna de Calidad en el ámbito universitario
 - 3.2 Acciones previas al diseño e implantación de un Sistema Garantía Interno de la Calidad en el Máster GDEIT
 - 3.2.1 Programa de prácticas externas en empresas
 - 3.2.2 Análisis de la calidad del personal docente
 - 3.2.3 Análisis de la inserción laboral, empleabilidad y satisfacción de los egresados
 - 3.3 Diseño e implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster GDEIT-UPCT
 - 3.3.1 Procedimiento para analizar el funcionamiento y los resultados de las prácticas externas de los estudiantes del Máster GDEIT-UPCT
 - 3.3.2 Procedimiento para analizar el funcionamiento y los resultados de la movilidad de los estudiantes del Máster GDEIT-UPCT
 - 3.3.3 Procedimiento para conocer la inserción laboral y empleabilidad de los egresados del Máster GDEIT-UPCT
 - 3.3.4 Procedimiento para conocer el funcionamiento y resultados de la orientación profesional de los estudiantes del Máster GDEIT-UPCT
 - 3.3.5 Procedimiento para conocer el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés del Máster GDEIT-UPCT
 - 3.3.6 Procedimiento para medir los resultados académicos de los estudiantes del Máster GDEIT-UPCT
 - 3.3.7 Procedimiento para la tramitación y gestión de quejas o sugerencias recibidas del Máster GDEIT-UPCT



- 3.3.8 Procedimiento para documentar la información a difundir en Internet sobre Máster GDEIT-UPCT
- 3.3.9 Procedimiento para analizar los perfiles de ingreso y egreso idóneos y reales del Máster GDEIT-UPCT
- 3.3.10 Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado del Máster GDEIT-UPCT

4. CONCLUSIONES

5. BIBLIOGRAFÍA

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se ha elaborado con el objetivo de diseñar y poner en marcha un *Sistema de Garantía de Calidad (SGC)* para la titulación del Máster en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT) de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT). Al comienzo del trabajo, esta titulación de posgrado ya contaba con un Plan de Estudios que recogía diversas herramientas destinadas a asegurar la mejora continua del mismo, así como con ciertos principios para el establecimiento de un Sistema Interno de Garantía de Calidad recogidos en su Memoria de Verificación de Títulos enviada a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).¹ Igualmente, se disponía de toda aquella información derivada de las tres ediciones que el posgrado ya ha completado, desde su puesta en marcha en el curso 2008/2009, hasta el actual curso 2010/2011. En este contexto, el presente trabajo comienza con un estudio previo del camino ya recorrido por el Máster GDEIT, el cual nos permite analizar las principales debilidades y oportunidades asociadas al actual estado del mismo, obteniendo así la información de base sobre la que desarrollar nuestra propuesta posterior de un Sistema de Garantía de la Calidad propio, verdadero objetivo último del presente trabajo.

Igualmente, se utiliza en la primera etapa del estudio toda aquella información que se ha podido recopilar sobre el encaje del Máster en su entorno más inmediato, a saber, su impacto sobre la mejora en la formación en turismo en su entorno más cercano como es la comarca de Cartagena y la Región de Murcia, su capacidad para crear redes con el tejido empresarial turístico regional y nacional, el nivel de calidad observado en la docencia, la implicación de los profesionales en la docencia presencial, la valoración efectuada por parte de los alumnos a través de encuestas, las actuaciones de mejora asociadas al Servicio de Gestión de la Calidad de la UPCT, y, en resumen, todos aquellos datos susceptibles de mejorar nuestro primer acercamiento al estado actual del Máster Oficial en GDEIT de la UPCT. En concreto, se realizaron encuestas para evaluar la inserción laboral, empleabilidad y de satisfacción a los egresados de la

¹ Ver Anexo 1.



titulación, como principales clientes del producto de posgrado que se analiza. Además se contó con la colaboración del Centro de Orientación y Empleo (COIE) para analizar el rendimiento de las prácticas en empresas, las cuales son un requisito para la obtención de la titulación en el perfil profesional. Este servicio proporcionó los informes de los alumnos, tutores académicos y tutores de empresas (quienes forman parte fundamental en el desarrollo de las practicas), teniendo así un puntos de vista tridimensional sobre el devenir de las prácticas de empresa del máster. Por último se analizó la labor docente desarrollada por el profesorado asociado al Máster GDEIT.

Con todo ello se ha elaborado un primer informe de la situación inicial de este posgrado oficial, junto al análisis de las desviaciones observadas entre la planificación de las actividades propias del posgrado y su implementación real, teniendo en cuenta aspectos relevantes como el rendimiento del alumnado y la satisfacción percibida por éste. Posteriormente, y tomando en cuenta dichos resultados se diseñaron los procedimientos que configurarán el Sistema de Garantía de Calidad del Máster GDEIT, lo que permitirá dotar al posgrado de nuevas herramientas autónomas de mejora de la oferta formativa, así como de un sistema homogéneo, omnicomprensivo y coherente que sirva de guía en su mejora futura. Dicho SGC se haya imbricado en el propio más amplio diseñado para la Facultad de Ciencias de la Empresa (FCCE), de manera que además se podrá ir haciendo extensivo al resto de posgrados de la FCCE, suponiendo así una aportación relevante en el desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) en el que la universidad española y europea se hallan embarcadas.

2. CARACTERÍSTICAS DEL MÁSTER EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (GDEIT) DE LA UPCT

El presente apartado se destina pues a realizar un repaso de las diversas etapas por las que ha ido transitando el Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT) de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT). En concreto se detallan las etapas iniciales de gestación del máster, así como las principales características definitorias del título.

La Facultad de Ciencias de la Empresa iniciaba la titulación en el año 2008, con el nombre de *Máster Universitario en Turismo*, autorizado por el Decreto número 230/2008, de 25 de julio (BORM de 6-8-2008), en el que se acordaba la implantación del programa oficial en la Universidad Politécnica de Cartagena por parte de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM). El programa surgía como respuesta a las crecientes necesidades de formación detectadas en el sector turístico de ámbito regional y nacional, contando así con un claro perfil profesional, y proporcionando además una continuidad natural a los estudios de diplomatura y licenciatura que ya se impartían en las Escuelas de Turismo de la Región de Murcia y en las facultades de Empresa, Economía y Ciencias Sociales. El principal objetivo del programa era, por tanto, proporcionar una formación de posgrado de elevado nivel técnico, científico y aplicado en un sector de amplia relevancia para la economía regional y española, refiriéndose a la industria turística. En aquel momento, este título era el único máster de estas características ofertado en la Región de Murcia y el primero que permitía así afrontar los futuros retos profesionales del sector con totales garantías. La formación propia de la especialidad se complementaba asimismo con una amplia oferta de prácticas en relevantes empresas del sector, junto a la realización de trabajos dirigidos por profesores y profesionales del turismo y asociados al equipo humano del citado posgrado.

Ya en el año 2009, y como consecuencia de la progresiva implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), la UPCT definía una especialidad dentro del mismo máster, ante la posibilidad de que puedan surgir nuevas orientaciones futuras,



pasando a denominarse el programa como Máster en Turismo con Especialidad en Gestión de Empresas Turísticas. Los objetivos estratégicos de esta oferta formativa seguían siendo los mismos que en el curso anterior, incluyendo su plan de estudios todas aquellas materias relevantes en la administración, dirección y gestión de empresas con un enfoque específico para el sector turístico, aunque ahora su denominación se adaptaba a la nueva normativa regional y nacional.

En la actualidad, y ya en el año 2010, el Máster GDEIT-UPCT desarrolla dos perfiles de formación, las denominadas orientación profesional y orientación de investigación, con el objetivo de permitir el acceso posterior a los Estudios de Doctorado reglados en la UPCT. Además, con dicho formato ampliado, la titulación obtenía la verificación del Consejo de Universidades de España, a través del Informe motivado de la ANECA, con fecha de resolución 30 de Abril de 2010. En este mismo año es publicado en el Boletín Oficial de la Región de Murcia el Decreto n.º 229/2010, de 30 de julio, por el que se autoriza la implantación de las enseñanzas de títulos universitarios oficiales de Grado, Máster y Doctorado en las Universidades de la Región de Murcia para el curso 2010-2011. El nombre del programa de posgrado cambiaba a Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT). Asimismo, actualmente se cuenta con entidades colaboradoras como el propio Ayuntamiento de Cartagena, Calidona, Polaris World, La Manga Club, Hotel Cartagonova, Hotel Entremares, Hotel NH Cartagena, Hotel Alfonso XIII, Hotel Los Habaneros y Hotel Posadas de España. La Consejería de Cultura y Turismo de la CARM ha sido también su patrocinadora durante los tres primeros cursos académicos.

En cuanto sus principales características académicas de la titulación aquí analizada, las enseñanzas se imparten con carácter presencial en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Politécnica de Cartagena, la cual se encuentra ubicada en la Calle Real, 3 - 30201 Cartagena en la Región de Murcia. El número de créditos ECTS exigidos para obtener el título es de 60, contemplando tanto 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),

como todas aquellas actividades no presenciales incluidas en el posgrado y cuya realización es obligatoria para la obtención del título final. En conjunto las 1.500 horas de formación que incluye el máster se emplean en cuestiones como la asistencia a las actividades lectivas presenciales propiamente dichas, teóricas y prácticas, la dedicación de horas de estudio necesarias para la preparación de las asignaturas, asistencia a seminarios, desarrollo de trabajos dirigidos, tutorías y preparación-realización de los exámenes y pruebas de evaluación pertinentes, etc.. Se deben cumplir un total de 28 ECTS en materias comunes obligatorias durante el primer cuatrimestre para ambos perfiles de ingreso (profesional e investigador). Posteriormente, la orientación Profesional implica cursar durante el segundo cuatrimestre un total de 12 ECTS en materias optativas y de 16 ECTS para la orientación de Investigación. Además, cabe mencionar que entre los requisitos para la obtención la titulación del máster se debe desarrollar un Trabajo Fin de Máster, así como un periodo de Prácticas en Empresa para la orientación profesional. La orientación investigadora por su parte concentra 16 ECTS en su Trabajo Fin de Máster, dada la mayor profundidad científica con que debe contar el mismo. La actual globalización formativa implica también utilizar dos lenguas de trabajo en el propio máster, la castellana (español) y el inglés técnico del sector turístico, lo cual permite seguir mejorando las atribuciones de dicha titulación. Todo ello se haya recogido con mayor detalle en la Memoria del Máster en GDEIT-UPCT (ver Anexo 1).



1.1 Justificación del Título

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. La llegada de turistas internacionales a España aumentó un 1% en el transcurso de 2010, con 52,6 millones de visitantes, lo que supone el primer incremento desde 2007, según información recopilada del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MITYC) a través de las cifras de la Encuesta de Movimientos Turísticos en Frontera (FRONTUR). Por otro lado, se conoce que el gasto realizado por los turistas extranjeros en España en el año 2010, alcanzó los 49.000 millones de euros, un 2% más que en 2009, según los datos del ministerio de Industria, Turismo y Comercio. La actual crisis económica señaló la existencia de determinadas deficiencias o debilidades en la industria del turismo, también demostró que era un importante motor económico nacional. Se expuso 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”.

En respuesta a la situación actual y ante la relevancia que la actividad económica de la industria turística 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. Además se observan crecientes necesidades de formación en el sector turístico, estando el máster GDEIT dirigido a 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.

1.2 Orientaciones

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.

Por su parte, la **Orientación de Investigación** 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. 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 trabajar 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.

1.3 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 50.4% del total de desplazamientos turísticos mundiales en el año 210, lo que supone aproximadamente unos 471 millones de llegadas (*Comunicado de Prensa Enero 2011*, 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>, en donde se puede ver los posgrados ofertados. Entre ellos hemos seleccionado los más destacados por su implantación y reconocimiento internacional:

- *Máster of Science in Tourism and Travel Management* y el *Máster 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 Máster in Tourism Leisure*, **Trieste University, Italy**.

Por otro lado en España contamos con una oferta en Posgrados en Turismo, tales como:

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

Por todo ello, y como tendremos oportunidad de comprobar a lo largo de este trabajo, consideramos que El Sistema de Garantía de Calidad 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.

1.4 Plan de Estudios. Módulos y competencias

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).

Los anteriores 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, en la tabla 1 se incluye el esquema relativo a los Módulos comunes y específicos para ambas orientaciones del Máster, profesional e investigadora:

Tabla 1. Resumen de las materias y su distribución en créditos ECTS (homologados por la UE)

MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (MGDEIT) UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA (UPCT)	
<u>1^{er} cuatrimestre</u> Materias comunes obligatorias a la orientación profesional y de investigación: 28 ECTS	
<u>2^o cuatrimestre</u>	
Orientación Profesional	Orientación Investigación
Optativas: 12 ECTS (a elegir 4 de 6 posibles)	Optativas metodología investigación en turismo: 16 ECTS (a elegir 4 de 6 posibles)
Prácticas Externas en EIT obligatorias: 10 ECTS	
Trabajo Fin de Máster obligatorio profesional: 10 ECTS	Trabajo de Investigación Fin de Máster obligatorio: 16 ECTS
Total Créditos ECTS orientación profesional: 60	Total Créditos ECTS orientación investigación: 60

Cada Módulo lleva asociado una serie de competencias, entendidas éstas, según Lasnier (2000) como “un saber hacer complejo, resultado de la integración,

movilización y adecuación de capacidades y habilidades (cognitivas, afectivas, psicomotoras o sociales) y de conocimiento, utilizados eficazmente en situaciones que tengan un carácter común”. Para el proyecto Tuning, las competencias representan una combinación dinámica de atributos (con respecto al conocimiento y a su aplicación, a las actitudes y a las responsabilidades) que describen los resultados del aprendizaje de un determinado programa o cómo los estudiantes serán capaces de desenvolverse al finalizar el proceso educativo. Por eso las competencias serían el conjunto de conocimientos, valores y actitudes que una persona tiene o ha adquirido y que usa adecuadamente en un contexto determinado, obteniendo como resultado del proceso un conjunto de habilidades y conocimientos que dan lugar a un saber, un saber-hacer, o un saber-emprender. Mediante la adquisición de competencias, se proporciona al titulado/a una formación que va a permitirle integrarse con éxito en el mercado laboral. Se distingue entre competencias específicas, propias del título, y competencias genéricas, relacionadas con la formación integral de las personas.

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

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.

Por su parte, el alumno/a de la orientación profesional y de la orientación de investigación 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.

Tabla 2. 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																						

existente entre su sector de actividad y el resto de los sectores, en especial, de su impacto socio-económico y medioambiental.

El Módulo 1 **Análisis del Entorno y Herramientas Informáticas para la toma de decisiones de las Empresas e Instituciones Turísticas**, tiene asignadas las competencias específicas que se refieren a la comprensión de las peculiaridades del sector turístico y sus repercusiones, el aprendizaje de la utilización de herramientas de cálculo para la toma de decisiones, el diseño en implantación y liderazgo de proyectos.

El Módulo 2 **Materias básicas de Administración y Dirección**, tiene como competencias específicas la comprensión de las peculiaridades del sector turístico y sus repercusiones, la profundización en las técnicas de conocimiento de gestión y dirección de las empresas e instituciones turísticas (EIT), proveer las herramientas necesarias para continuar con un proceso formativo continuo.

La capacidad de comprender y analizar la información relativa a las actividades de gestión de las EIT, implantación y liderazgo de proyectos, conocer las características y tareas relevantes, concientización de los efectos socioeconómicos y ambientales y la capacidad de comunicar proyectos de una forma clara in concisa.

Además menciona el respeto en la igualdad de géneros, el respeto de los derechos humanos y la fundamentación de los valores propio de una cultura de paz y de valores democráticos.

En el Módulo 3 **Profesional**, se cuentan con las competencias del Módulo anterior, agregando la capacidad de la elaborar un plan de captación y fidelización de clientes, el saber definir e implantar los procesos de gestión de recursos humanos, el conocimiento de las actividades asociadas a la preparación de eventos del sector turístico, el conocimiento del las normas de protocolo y el respeto y promoción de los derechos humanos.



Para los Módulos 4 **Trabajo Fin de Máster** obligatorio (orientación profesional) y Módulo 5 **Prácticas Externas** en EIT, se han fijado como competencias específicas las peculiaridades del sector turístico y su recuperación, la identificación de los principales rasgos de posicionamiento de destinos turísticos nacionales y regionales, el entendimiento de la relevancia de la política del posicionamiento turístico.

Así mismo la profundización en el conocimiento de las técnicas de gestión y dirección de las EIT, la comprensión de las herramientas necesarias para continuar un proceso formativo continuo, la capacidad de expresarse de forma fluida en inglés técnico del sector turístico y la capacidad de comprender y analizar información relativa a las actividades de las EIT. También se pretende el buen uso de las herramientas de cálculo relevantes para la toma de decisiones, el diseño, implantación y evaluación de estrategias dirigidas a las EIT con ventajas competitivas sostenibles, utilización de las últimas herramientas contables, capacitar al alumno para definir una política de marketing a medio plazo.

Se toma en cuenta capacidad para elaborar un plan de captación y fidelización de nuevos clientes, la definición de los diferentes procesos de gestión de los recursos humanos, conocimiento de las actividades asociadas de la preparación de eventos, conocimiento de las normas de protocolo para un evento. El diseño e implantación al liderar nuevas empresas turísticas, dar a conocer las características y tareas relevantes de todo proceso de dirección y gestión de hoteles y otros alojamientos, concientizar los efectos socioeconómicos y ambientales que comporta la actividad turística, capacidad de comunicar proyectos de forma clara y concisa y desarrollar actitudes de trabajo en equipo.

El respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, la promoción de los derechos humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos, acuerdos con los valores de una cultura de paz y valores democráticos.

Para el Módulo 6 **Investigación**, se asignan competencias que están enfocadas a la comprensión de las peculiaridades del sector turístico, a fomentar la capacidad de definir las políticas más adecuadas en el tema de posicionamiento de destinos turísticos, entre otras cosas la capacidad, el desarrollo, la comprensión y el entendimiento de términos amplios del campo del turismo.

A diferencia de todos los demás, para el Módulo 6 de **Investigación**, también se agrega como competencia general una comprensión en su más amplia dimensión de un campo de estudio y el método instrumental científico, el desarrollo de la capacidad para la utilización de dichos instrumentos. La obtención de un primer resultado original de las actividades de investigación, la capacidad de introducirse críticamente en nuevos campos de la ciencia, el entablar relaciones personales y profesionales con otros miembros de la comunidad científica y el desarrollo de actitudes conducentes a fomentar el carácter innovador de la persona.

El Módulo 7 corresponde al **Trabajo de Investigación Fin de Máster** obligatorio, entre las competencias que se le han asignado podemos mencionar la comprensión más amplia de la dimensión de un campo de estudio, las peculiaridades del sector, la comprensión y utilización de herramientas frente a la competencia.

También se busca crear un hábito de trabajo en equipo para los alumnos y fomentar la comprensión de los programas de investigación en curso a nivel internacional, aprender a conocer la metodología de investigación científica en el ámbito del sector turístico y desarrollar un eficiente intercambio de conocimientos con el resto de la comunidad científica.

3. EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD PARA EL MÁSTER GDEIT-UPCT

3.1 Sistema de Garantía Interna de Calidad en el ámbito universitario²

El sistema universitario español en su conjunto y cada una de las instituciones universitarias han de responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad. En el contexto de una sociedad del conocimiento y de creciente internacionalización de la oferta universitaria, asegurar la calidad de la formación en los diferentes estudios es un reto ineludible, máxime cuando la sociedad ha depositado la confianza y ha aportado recursos considerables para que las universidades cumplan con dicha función.

En correspondencia a la confianza que la sociedad deposita en la gestión autónoma de las universidades y a la transparencia exigida en el marco del EEES, las universidades deben garantizar que sus actuaciones están en la dirección apropiada para lograr los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten. Para ello, las universidades deben contar con políticas y Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) formalmente establecidos y públicamente disponibles, recomendación elaborada por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)³.

De hecho, la reforma de la LOU, en su artículo 31 dedicado a la Garantía de la Calidad, recoge la necesidad de establecer criterios de garantía de calidad que faciliten la evaluación, certificación y acreditación, y considera la garantía de calidad como un fin esencial de la política universitaria.

Así mismo, la nueva organización de las enseñanzas universitarias, propuesta por el Ministerio de Educación y Ciencia (MEC) en su documento del 26 de septiembre

² Extraído de la Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de la formación universitaria. AUDIT. ANECA (2007).

³ ENQA: Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. http://www.aneca.es/present/docs/enqa_criteriosydirectrices_261005.pdf

del 2006, incorpora la garantía de calidad como uno de los elementos básicos que un plan de estudios debe contemplar.

Esta consideración se hace más patente en el documento Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster, publicado por el MEC el 21 de diciembre de 2006. En los principios generales propuestos para el diseño de nuevos títulos, se incluye la necesidad de introducir un Sistema de Garantía de la Calidad como uno de los elementos imprescindibles de las futuras propuestas de títulos.

La garantía de calidad puede describirse como la atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora⁴.

En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad⁵.

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos, configura el Sistema de Garantía Interna de Calidad del sistema universitario de referencia.

El Sistema de Garantía de la Calidad del Máster GDEIT, que en este trabajo se plantea, forma parte del Sistema de Garantía Interna de la Calidad establecido por el la Facultad de Ciencias de la Empresa, cuyo alcance corresponde a todas las titulaciones oficiales de las que el Centro es responsable. Dicho SGIC ha sido diseñado en el marco

⁴ ASEAN UNIVERSITY NETWORK QUALITY - ASSURANCE. Manual for the Implementation of the Guidelines. 2004, pág. 20.

⁵ ENQA: Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. Obra citada, pág. 9.



del Programa AUDIT6 de ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) y ha obtenido el certificado de evaluación positiva por parte de la misma (ANECA: Certificado UCR153/10).

El programa AUDIT elaborado por la ANECA, AQU (Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya) y ACSUG (Axencia Para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia) persigue dos objetivos básicos: a) Facilitar a los Centros orientaciones para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de las enseñanzas que imparten; b) Poner en práctica un procedimiento que conduzca al reconocimiento del diseño de dichos sistemas, por parte de las agencias de garantía externa de la calidad. Para su elaboración se tomaron en consideración los sistemas de garantía de calidad presentes en las universidades españolas, derivados en buena medida de los programas de evaluación orientados a la mejora, realizados en la última década, así como las directrices del Ministerio de Educación y Ciencia, los criterios y directrices europeas en materia de garantía de calidad y las experiencias de las universidades europeas en este ámbito.

Aunque el SGIC de la Facultad de Ciencias de la Empresa ha sido diseñado de acuerdo con el programa AUDIT y por lo tanto está dirigido al Centro, existen elementos transversales dirigidos a las titulaciones específicas que en dicho Centro se imparten. Por ello, el presente trabajo pretende identificar aquellos elementos que son relevantes para la mejora de la calidad del Máster GDEIT e implantar su propio Sistema de Garantía de la Calidad.

⁶ El término “audit” elegido para definir este programa, proviene del término latino “audire” (oir) y es utilizado con frecuencia en Europa para referirse a procesos de evaluación de la calidad de instituciones universitarias. Al elegir el término audit se ha querido hacer referencia a la evaluación de los sistemas de garantía de calidad en el ámbito de dichas instituciones.

3.2 Acciones previas al diseño e implantación de un Sistema Garantía Interno de la Calidad en el Máster GDEIT

Como se ha indicado anteriormente el Máster ha pasado por varias etapas desde su gestación, pero siempre ha pretendido ser un posgrado de referencia en cuanto a la calidad, implantando determinadas medidas tendentes a la mejora continua del mismo. Estas medidas son anteriores a la implantación de un sistema de garantía de calidad pero han supuesto el partida para del mismo. Las acciones emprendidas se han centrado en el análisis del programa de prácticas externas en empresas, de la inserción laboral, empleabilidad y satisfacción de los egresados, así como del análisis de la calidad del personal docente del posgrado desde la creación del Máster. A continuación se realiza un análisis de la situación donde se detallan los resultados obtenidos en cada una de acciones emprendidas.

3.2.1 Programa de prácticas externas en empresas

El plan de estudios del Máster contempla las prácticas externas en empresas vinculadas a la titulación como una asignatura obligatoria, dentro del perfil profesional, dotada de 10 créditos ECTS.

El Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE) es el encargado de gestionar las prácticas (establecimiento de convenios, plazos de realización, etc.) de los alumnos del Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT).

Al finalizar el periodo de prácticas, el estudiante y su tutor en la empresa y el tutor académicos remiten al COIE unos informes y/o encuestas sobre la valoración de las mismas.

En el caso del tutor académico, la encuesta se limita a detectar posibles problemas o incidencias ocurridas durante la actividad y a la comprobación de los objetivos del programa de prácticas.

Mientras que en la encuesta dirigida a los tutores en la empresa se valoran aspectos relativos a las capacidades y habilidades de alumno. La encuesta que deben cumplimentar los alumnos es más amplia, y recoge cuestiones relativas a la valoración de las actividades realizadas, así como las competencias adquiridas durante la realización de las prácticas.

Dado que la mayoría de los alumnos del Máster tenían experiencia laboral previa en el sector turístico, esta asignatura les fue convalidada, mostramos los resultados obtenidos de las encuestas realizadas para el resto que si tuvo que cursarla (cuatro alumnos). **(Ver anexo 2)**

Los resultados de las encuestas dirigidas a los tutores académicos muestran claramente que en todos los casos se han cumplido los objetivos, las condiciones, las horas previstas y líneas de trabajo de las prácticas. Además, ha existido un contacto continuo con el tutor en la empresa y el alumno, a través de tutorías, no recibiendo ninguna incidencia por parte de ambos. **(Ver Anexo 3)**

Por su parte, los tutores en la empresa valoran muy positivamente la labor de los alumnos durante las prácticas, destacando de ellos (media de 6,50 sobre 7) aspectos como la administración de trabajos, las habilidades de comunicación oral y escrita, el sentido de la responsabilidad, la implicación personal, la puntualidad, y las relaciones con su entorno laboral. **(Ver Anexo 4)**

Por el contrario, la creatividad y las relaciones con los clientes son los aspectos más deficitarios (media 5,50 sobre 7).

De las valoraciones realizadas por los alumnos respecto al desempeño de las prácticas destaca que el 75 % considera como alto el cumplimiento de los objetivos que se trazaron al integrarse en el programa de prácticas (media 5,75 sobre 7). Además, existe la plena satisfacción del 100% de los alumnos con los medios materiales que la

empresa pone a su disposición para la elaboración de sus prácticas, así como la relación mantenida con el personal de la empresa.

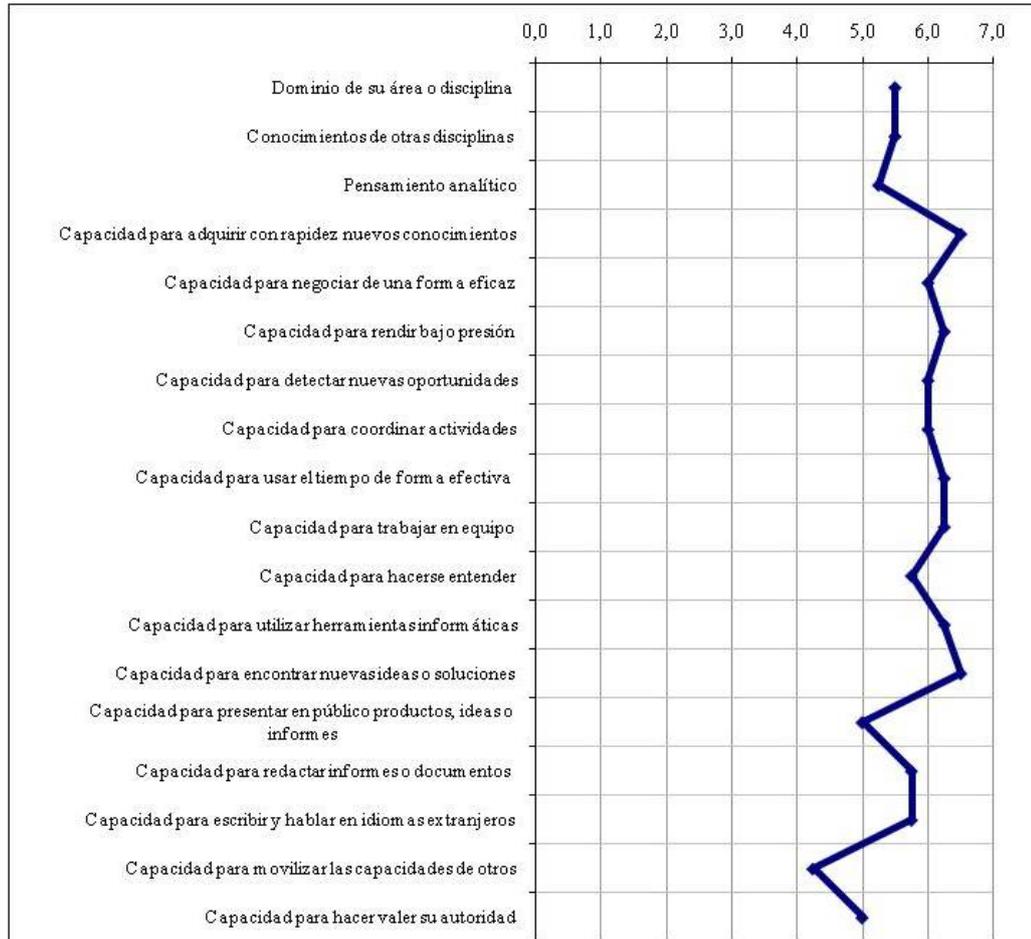
Sin embargo, la totalidad de los alumnos encuestados coinciden en que las tareas desempeñadas les han sido poco provechosas para su formación académica (media de 3 sobre 7).

En cuanto a la orientación y gestión de las prácticas los alumnos encuestados valoran muy positivamente (media 6,75 sobre 7) la atención recibida por su tutor en la empresa y académico en caso de haberla necesitado, así como la información recibida desde el COIE sobre el programa de formación práctica (5,75 sobre 7). No obstante, apuntan que es necesaria una mejor coordinación con las empresas colaboradoras para poder hacer las prácticas en sus establecimientos o instalaciones.

Por otro lado, y para el caso de las competencias adquiridas durante la realización de las prácticas, como se aprecia en el gráfico 1 todas ellas han sido alcanzadas satisfactoriamente, pero sobresalen:

La capacidad para adquirir con rapidez nuevos conocimientos y la capacidad para encontrar nuevas ideas o soluciones destinadas a la mejora continua del sistema de calidad del máster, de manera que se dote al posgrado de herramientas autónomas de mejora continua de la oferta formativa.

Gráfico 1. Valoración media de las competencias adquiridas durante la realización de prácticas en empresas



3.2.2 Análisis de la calidad del personal docente

La evaluación de la actividad docente del profesorado es gestionada por el Servicio de Gestión de la Calidad de la UPCT a través de dos programas diferentes. El primero de ellos, "Evaluación de la actividad docente del profesorado", es la tradicional encuesta al alumnado que, en sus distintas versiones, se lleva realizando en la universidad desde 2001.

A través de estas encuestas se evalúa la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente de todos los profesores en cada una de las asignaturas del Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT).

El otro programa, "Docencia- UPCT", fue diseñado y ratificado en base al el Programa de Apoyo a la Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado Universitario (DOCENTIA) de la ANECA. Dicho programa recoge información sobre la labor docente, no sólo de los estudiantes, sino de los informes elaborados por responsables académicos (Centros y Departamentos) y por el propio profesor sujeto a evaluación. Obteniendo al final una valoración global.

Aunque inicialmente es voluntario, en un futuro se espera realizar una evaluación trienal de todos aquellos profesores que tengan una dedicación docente mínima de cinco créditos anuales en asignaturas con al menos 5 matriculados.

Hasta la fecha, el Servicio de Gestión de la Calidad selecciona anualmente a un grupo reducido del profesorado que voluntariamente se ofrece a participar en dicho programa. Hasta la fecha tan sólo una docente del Máster ha participado en el programa DOCENTIA- UPCT, pero los resultados obtenidos han sido muy satisfactorios, llegando incluso a obtener una mención como profesor de referencia en el Espacio Europeo de Educación Superior en 2009.

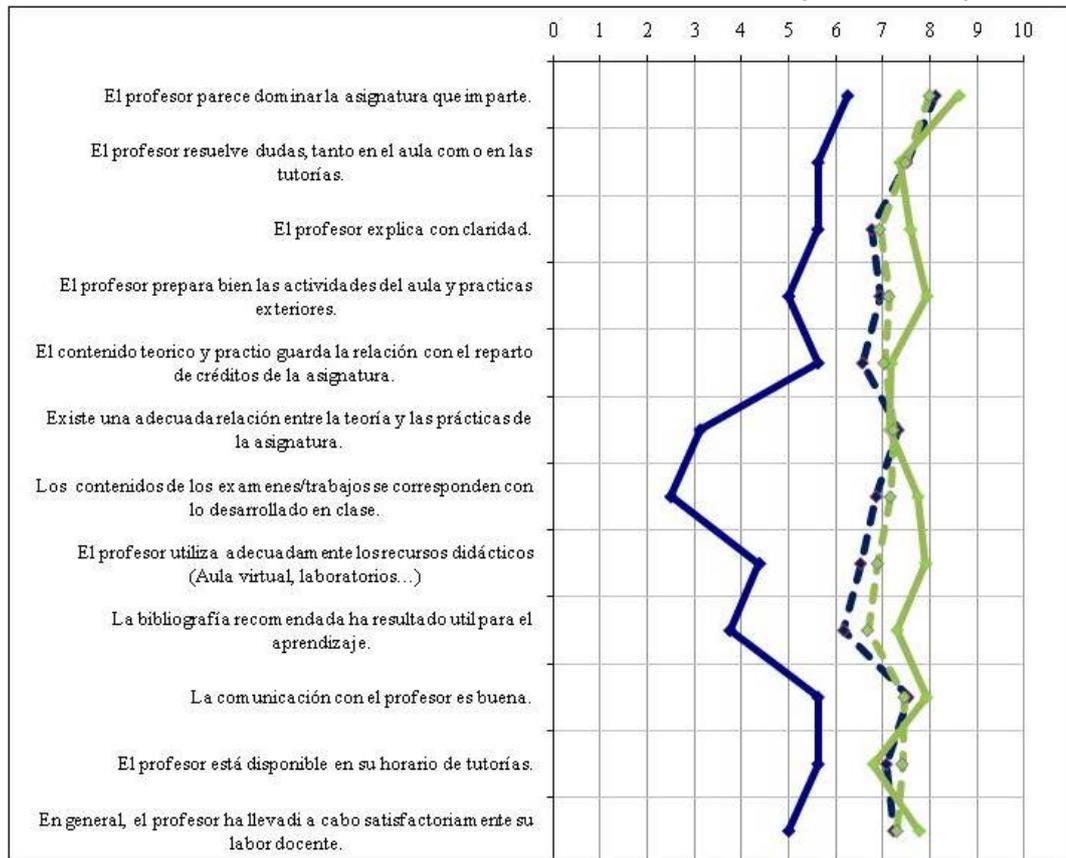
Con respecto al primer programa, la "Evaluación de la actividad docente del profesorado", es el Servicio de Gestión de la Calidad de la UPCT el encargado de realizar las encuestas cuatrimestralmente, recogiendo la evaluación que los alumnos hacen de la labor docente de cada uno de los profesores de las asignaturas que se imparten en el Máster.

A final de curso, son entregados al coordinador del Máster los resultados de la valoración media obtenida sobre ciertas cuestiones de la actividad docente a partir de cada una de las encuestas realizadas a las asignaturas impartidas por personal docente adscrito a la titulación.

En la siguiente gráfica podemos apreciar la puntuación media obtenida en la titulación de Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas

(GDEIT) para los cursos 2008/2009 y 2009/2010, así como la obtenida puntuación media obtenida en cada cuestión a partir del total de asignaturas impartidas en la UPCT.

Gráfica 2. Resultados de la Evaluación docente. Cursos 2008/2009 -2009/2010



Nota: En azul la valoración del curso 2008/2009 y en verde la del curso 2009/2010. La línea discontinua muestra la valoración de todas las asignaturas de la UPCT

3.2.3 Análisis de la inserción laboral, empleabilidad y satisfacción de los egresados

La inserción laboral de un egresado describe su proceso de incorporación al mercado laboral. Por su parte, la empleabilidad puede ser entendida como el potencial del egresado para ser demandado por el mercado laboral y a su capacidad para maximizar la rentabilidad de su perfil profesional. Para analizar ambos aspectos así como la

satisfacción general de los egresados en el Máster, se elaboró un cuestionario cuyo contenido puede ser agrupado en tres grandes bloques (**Ver Anexo 5**):

a) **cuestiones relativas a la titulación.** Aspectos referentes al tiempo medio de graduación, motivación para cursar el Máster, satisfacción con diversos factores asociados al Máster, el grado en el que el máster ha contribuido al desarrollo de las competencias objetivo del título y el grado en el que esas competencias son necesarias para su puesto de trabajo;

b) **cuestiones relativas al mercado laboral.** Factores como el tiempo empleado hasta encontrar un empleo significativo, métodos de búsqueda, tipos de contrato, tamaño, actividad y lugar de las organizaciones en las que trabajan, salario que perciben, relación entre las funciones que desempeñan y su formación universitaria, incidencia de la titulación en su vida laboral.

c) **otras cuestiones socio-demográficas.** Sexo, edad, etc.

Aunque el cuestionario fue enviado a los 15 egresados de las ediciones finalizadas vía telemática, tan sólo obtuvimos respuesta de 8 alumnos, superando el 50% de la tasa de respuesta. El 75% de la muestra eran mujeres con una edad media de 31 años.

Del análisis de las respuestas obtenidas, resaltamos a continuación los más sobresalientes. El motivo principal por el que los egresados decidieron estudiar la titulación era porque le gustaba la temática del mismo (media 4,29 sobre 5), seguido de la realización personal y del interés por especializarse en el área de turismo (media de 3,88 y 3,50 respectivamente).

En cuanto a la valoración de diferentes aspectos del Máster, el 75% de los encuestados afirman estar muy satisfechos con las instalaciones e infraestructuras donde se imparte el máster, siendo este el aspecto mejor valorado con una media de 4,86 sobre 5, el plan de estudios y su estructura (3,45), así como la el personal docente (3,50) son otros de los aspectos que han recibido mejor valoración media.



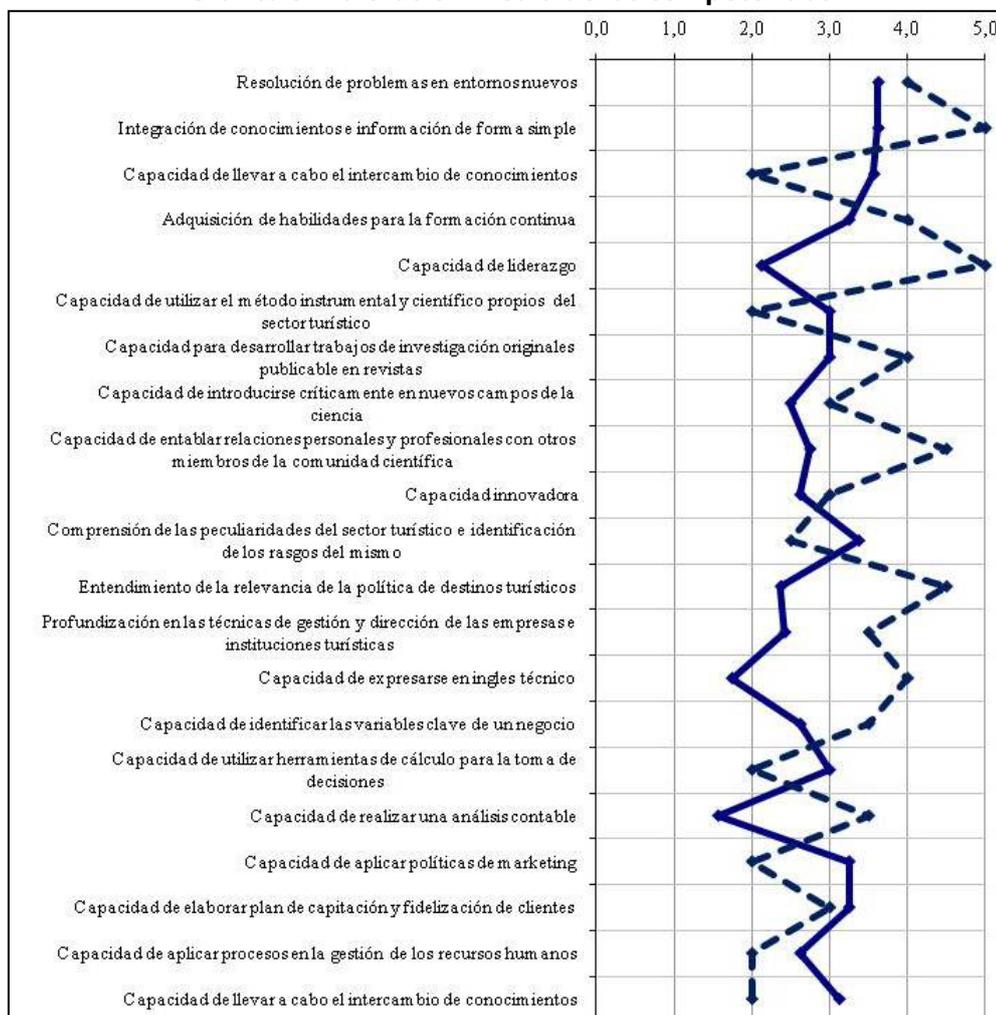
Globalmente, los alumnos muestran estar satisfechos con la titulación cursada otorgándoles un valor medio de 3,43, resultado que se considera que se puede mejorar.

En lo referente al mercado laboral, el 75% trabaja en un empleo anterior al Máster y el que no lo hace es porque o bien no encuentra o porque sigue estudiando, considerando las redes personales como la mejor vía para encontrar empleo. El 25 % trabaja por su cuenta y tan sólo 12,5% tiene un contrato indefinido.

La mayoría trabaja pymes de la región, pero en el 50% de las ocasiones no están relacionadas con el sector turístico y por lo tanto con el Máster. Además un alto porcentaje consideran que no es necesario tener estudios universitarios para realizar su trabajo actual.

La comparación entre el grado en el Máster ha contribuido a la adquisición de determinadas competencias y el nivel en que dichas competencias son necesarias para desempeñar el trabajo actual de los egresados puede visualizarse en la gráfica 3.

Gráfica 3. Valoración media de las competencias



Nota: En trazo continuo: Contribución del Máster al desarrollo de las competencias.
Trazo discontinuo: Nivel de competencias necesarias en el trabajo actual.

Aunque los alumnos opinan que la contribución del Máster al desarrollo de estas competencias ha sido en la mayoría de los casos media media-alta, si lo comparamos con el nivel necesario para realizar su trabajo actual, vemos como en la mayoría de las ocasiones la exigencia es mucho mayor. Sin duda éste será uno de los aspectos de mejora clave en futuras ediciones del Máster, con la finalidad de acercar más el programa formativo a la realidad del mercado laboral.

Si diseccionamos el análisis por orientaciones, los egresados del perfil de profesional consideran que la integración de conocimientos e información de forma simple y la

resolución de problemas en entornos nuevos son las competencias donde mayor aportación ha hecho el Máster.

Por contra la capacidad de realizar un análisis contable y capacidad de expresarse en inglés técnico son las menos adquiridas. Por otro lado, los egresados del perfil de investigación consideraron que la capacidad de liderazgo era la competencia que consideraban en la que el máster había contribuido más y las que menos fueron: la capacidad de utilizar herramientas de cálculo para la toma de decisiones, la capacidad de aplicar procesos en la gestión de los recursos humanos y la capacidad de llevar a cabo el intercambio de conocimientos.

3.3 Diseño e implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster GDEIT-UPCT

Como se ha indicado previamente, la Facultad de Ciencias de la Empresa, centro al que está adscrito el Máster, cuenta con un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) cuyo diseño ha sido certificado por la ANECA y que tiene como objetivo el asegurar la mejora continua de los programas formativos que ella se imparten. Partiendo de este SGIC, queremos identificar cuáles son los aspectos directamente relacionados con el Máster que nos permitan desarrollar una estrategia de calidad basada en la búsqueda de la excelencia por parte de cada una de las piezas que componen la oferta de posgrado GDEIT.

El Sistema de Garantía de la Calidad del Máster GDEIT se debe basar en siete pilares básicos, en este apartado se explicará cómo se adaptan al Máster:

- I. Compromiso por satisfacer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés (sociedad, empleadores, egresados, estudiantes...). Se han establecido los mecanismos necesarios para conocer la opinión de los considerados como grupos de interés del Máster, estos son: los estudiantes potenciales y de

nuevo ingreso del Máster, a los estudiantes que ya se encuentra cursando la titulación, al Personal Docente Investigador (PDI) que imparte clases en el Máster, al Personal Administrativo y de Servicio (PAS), a los egresados del Máster, y a los Colegios Profesionales.

- II. Asegurar el control, la revisión y la mejora continua del programa formativo. Como consecuencia de las conclusiones que se extraigan de la revisión de la actividad de la titulación que se realiza en cada curso académico a través de los diferentes procedimientos de evaluación de los resultados académicos, de la medición de la satisfacción de los grupos de interés del Máster, de la evaluación de profesorado o incluso de las quejas o sugerencias recogidas, va a permitir mantener y renovar su oferta formativa.
- III. Orientar las enseñanzas a los estudiantes, a través de definición de los perfiles de ingreso y egreso idóneos de tal manera que se permita la comparación de estos para la detectar los posibles desajustes. La aplicación de estos mecanismos permitirá que los estudiantes de nuevo ingreso que presenten perfiles de ingreso similares al ideal se les propongan programas de apoyo y orientación encaminados a la mejora del aprendizaje de los estudiantes, del establecimientos de acciones que faciliten las prácticas externas, la movilidad de los estudiantes y orientación profesional de los mismos, así como el establecimiento de un sistema que permitan la presentación de reclamaciones y sugerencias.
- IV. Garantizar y mejorar la calidad de su personal. Se deben aplicar procedimientos que nos informen sobre el rendimiento del personal, sobre sus necesidades y satisfacción, con el fin de poner en marcha acciones de mejora que redunden en la mejora del programa formativo.
- V. Gestionar y mejorar los recursos materiales y servicios. Las necesidades de los recursos materiales y servicios del Máster se detectarán a través del análisis de las opiniones de los grupos de interés, de la memoria de la titulación, planes de mejora de la titulación, etc. Las demandas resultantes serán solicitadas al Vicedecano de la Facultad de Ciencias de la Empresa responsable de la infraestructura.

- VI. Garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de la enseñanza. Se ha documentado la forma en que va a definir la información que es necesaria conocer para seguir los resultados académicos de los estudiantes, la inserción laboral de sus egresados, y las necesidades, expectativas y satisfacción de sus grupos de interés.
- VII. Garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a la titulación y su programa formativo. Se cuenta con procedimiento que documenta la información más relevante del Máster que es necesaria difundir según cada grupo de interés.

Las primeras iniciativas de calidad tomadas por el Máster y descritas en el apartado anterior han supuesto la base en la se estructura el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster GDEIT-UPCT. No obstante, y como se han enumerado anteriormente, son varios los pilares básicos en los que estructura un sistema de calidad en el ámbito académico y que aún no han sido tenidos en cuenta por el Máster. Además, para implantar el SGIC el Máster necesita contar con una figura que se encargue de velar por la correcta implantación del SGIC, así como por su revisión y mejora continua con el fin de que sea una herramienta útil para la mejora del programa formativo. Dicha figura puede ser asumida por el coordinador/a del Máster o por una

A continuación, se proponen los procedimientos de garantía de calidad para el Máster GDEIT-UPCT con el fin de identificar y gestionar las actividades necesarias para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés (el alumnado, el PDI, el PAS, instituciones profesionales y otros colaboradores externos) así como sus interacciones y orientar su esfuerzo al correcto funcionamiento del Máster. Estos procedimientos, junto con los que tiene específicamente asignado el Centro y la Universidad donde se imparten, permitirán formar un entramado de acciones contundentes a asegurar la calidad de la titulación.

3.3.1 Procedimiento para analizar el funcionamiento y los resultados de las prácticas externas de los estudiantes del Máster GDEIT-UPCT

a) Objetivo

Potenciar y mejorar los mecanismos y fuentes de información que se utilizan para la realización de prácticas en empresas por parte de los alumnos del Máster.

b) Descripción

Las prácticas en empresa son consideradas como todas aquellas actividades profesionales de carácter práctico dirigidas a complementar la formación académica de los estudiantes universitarios, realizadas por éstos en una empresa institución o en la propia universidad, con el fin de acercarlos al ámbito laboral donde ejercerán su actividad una vez graduados⁷.

El procedimiento para la realización de prácticas externas comienza con la firma de Convenios de Prácticas que consisten en un Convenio de Cooperación Educativa, a tenor de lo establecido en la legislación vigente, es un documento que necesariamente ha de suscribirse entre una empresa o institución y la UPCT, para que los estudiantes realicen prácticas Educativas.

Existe un modelo normalizado que es provisto por la UPCT, a través del COIE, sin embargo es permitido añadir nuevas cláusulas si la empresa o institución lo solicita, con el acuerdo de ambas partes, y previo visto bueno del Vicerrector de Estudiantes y Extensión Universitaria y la aprobación de la Secretaría General de la Universidad.

Los Convenios los firmará el Rector de la Universidad, y por parte de la empresa o institución lo firmará la persona que ostente la representación legal de la misma. Los convenios deberán reflejar las condiciones establecidas en los Reales Decretos que los regulan.

⁷ Normativa de la UPCT para la realización de prácticas de estudiantes universitarios en empresas o instituciones.

No obstante se podrán crear subcomisiones que estudien o desarrollen aspectos concretos relacionados con las prácticas o de interpretación de las normas incluidas en la normativa, de este mismo modo se propone que el coordinador del Máster sea quien se encargue de controlar y analizar la gestión de prácticas en empresas.

La Comisión deberá reunirse en cada curso académico, al menos dos veces, con el fin de diseñar campañas de difusión y/o convocatorias, programar las actuaciones de cada curso, estudiar y proponer nuevas fórmulas de prácticas y evaluar y analizar las actividades de prácticas del curso con vistas a la elaboración de las correspondientes memorias.

También le corresponde a la Comisión las funciones de orientación, seguimiento y evaluación de los diferentes programas de prácticas, así como la resolución de quejas y reclamaciones que no sean de carácter administrativo y/o funcional.

Las prácticas externas para la titulación del Máster en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas son de carácter obligatorio, en las cuales se envuelven todas las competencias generales y las competencias específicas 15 a 34, 40, 41, 42 (descritas en el apartado 2).

El periodo de las practicas en las empresas tiene una duración máxima de 500 horas o 5 meses sin que en ningún caso pueda exceder el 50% de la duración en horas de un curso académico, el número de horas de presencia en prácticas en la empresa o institución será como máximo de 30 horas semanales, sin que puedan superarse las 6 horas diarias.

En ellas se busca que el alumno sea capaz de desarrollar prácticas curriculares durante el periodo estipulado, de este mismo modo, las prácticas pueden tomarse como experiencia profesional, ya que las prácticas se realizan en empresas que forman parte de la industria turística, siendo esta industria para la que el alumno está siendo formado.

En el mismo contexto se desea que el alumno aplique los conocimientos adquiridos y posea la capacidad de resolver los problemas de los entornos nuevos, integrar

conocimientos, extraer conclusiones de lo aprendido, que adquiera habilidades interpersonales, entre otras competencias implicadas en el plan de estudios.

Actualmente la titulación cuenta con convenios con empresas del sector colaboradoras, tales como: Ayuntamiento de Cartagena, Calidona, Polaris World, La Manga Club, Hotel Cartagonova, Hotel Entremares, Hotel NH Cartagena, Hotel Alfonso XIII, Hotel Los Habaneros y Hotel Posada de España, pero la oferta es mucho más amplia si tenemos en cuenta los convenios firmados históricamente por el COIE de la UPCT con distintas instituciones regionales.

c) Agentes implicados

Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE)

El Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE) de la UPCT son los encargados de promover y gestionar los convenios de cooperación con empresas, en las cuales los alumnos de las diferentes titulaciones pueden acceder a la realización de las prácticas externas de la empresa.

. Los alumnos se beneficia adquiriendo conocimientos prácticos de las características de lo aprendido durante el curso de su titulación, a quienes las empresas visualizan como profesionales que pueden ser futuros colaboradores.

Cuando un alumno realiza las prácticas en empresa a través del COIE la universidad se obliga a:

- Comunicar al estudiante la concesión de la práctica para que firme el documento de aceptación
- Asignarle un tutor académico de oficio si no lo tuviera
- Cubrir con un seguro complementario al escolar, de accidente y de responsabilidad a los estudiantes durante el periodo de las prácticas

- Expedir un Certificado a cada estudiante a la finalización del periodo de prácticas, en el que constarán sus datos personales, la Entidad y la duración (periodo y horas) de las mismas

Alumnos

Las prácticas externas en las empresas están destinadas a estudiantes de la UPCT, estudiantes de otras Universidades en virtud de programas nacionales de movilidad o de convenios establecidos con las mismas (Programa SICUE -Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles), estudiantes universitarios extranjeros en función de los programas internacionales que permitan su vinculación académica a la Universidad como por ejemplo, alumnos Erasmus.

Así mismo son destinadas a estudiantes que estén cursando un título propio o máster no oficial impartido por la Universidad Politécnica de Cartagena, a través de la Sección de Títulos Propios, cuyo programa de estudios contemple su realización.

Los estudiantes que se acojan a cualquiera de las prácticas gestionadas por el COIE, deberán cumplir con las siguientes obligaciones con la empresa o institución:

- Incorporarse a Entidad para la que hayan sido seleccionados en el plazo que se le indique en la resolución de adjudicación.
- Cumplir con el horario pactado y con el régimen de funcionamiento existente en la Empresa o Institución.
- Realizar las tareas encomendadas, de acuerdo a las condiciones particulares del convenio.
- Cumplir con las normas de prevención de riesgos laborales.
- Mantener contactos con sus tutores en la forma que estos establezcan.

- Mantener absoluta reserva y confidencialidad sobre la información y documentos a los que pueda acceder en el desarrollo de la práctica.
- Desarrollar eficazmente el plan de formación previsto por la institución o empresa y seguir las orientaciones del tutor de las prácticas, siempre que estén relacionadas con las líneas de trabajo correspondientes.

Asimismo, los estudiantes están obligados con la universidad a:

- Aceptar la práctica en el modelo normalizado que se le facilitará en el COIE.
- Mantener un contacto mensual con el tutor académico asignado para el seguimiento de la práctica.
- Durante las prácticas, los estudiantes estarán obligados a comunicar, en su caso, mediante escrito razonado al Vicerrectorado de Estudiantes, los siguientes extremos: La ausencia de tutor académico o del designado por la empresa, las consecuencias que puedan producirse como consecuencia de la inadecuación de las prácticas que realice, siempre que dichas incidencias estén relacionadas directamente con las mismas.
- Al finalizar las prácticas el estudiante deberá en el plazo de quince días desde su finalización, entregar los documentos: Encuesta e informe propio debidamente cumplimentados según modelos normalizados que se entregan en el acto de aceptación de la práctica. En el caso de que la convocatoria de la práctica lo requiriese, deberá entregar a su tutor académico una memoria de las prácticas realizadas, fotocopia del certificado de realización de prácticas expedido por la empresa.



Empresas o instituciones

Las empresas o instituciones que firmen convenios de colaboración con la UPCT para la realización de prácticas externas están obligadas, según dicho convenio, a:

- Respetar los plazos de incorporación del estudiante
- Velar para que las tareas realizadas por el estudiante se atengan al convenio que establecen las condiciones particulares al mismo.
- No tener con los estudiantes en prácticas ningún tipo de vinculación o relación laboral, estatutaria o contractual, ni incompatibilidad de las recogidas en los artículos de esta normativa ni tampoco podrá cubrir con ellos ningún puesto de trabajo.
- La entidad no debe tener autorizado un Expediente de Regulación de Empleo de extinción, suspensión o reducción de jornada, ni haber mantenido contratado al estudiante en los 12 meses inmediatamente anteriores.
- El empresario, los cargos directivos o los miembros de los órganos de administración de la empresa o institución no pueden ser ni cónyuge ni parientes, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad del estudiante que va a realizar las prácticas.
- En el caso que exista una reclamación abierta por falta de pago a los estudiantes o por incumplimiento de cualquier otro tipo de procedimiento, no se admitirán solicitudes de estudiantes en prácticas por parte de la empresa o institución reclamada, hasta que estas no hayan sido resueltas favorablemente.
- Cumplir la normativa vigente en lo relativo a la prevención de riesgos laborales e informar al estudiante en prácticas de la misma.

- Designar un tutor profesional de la plantilla, que figurará en el Anexo de condiciones particulares al Convenio y que será el encargado de mantener las relaciones de la empresa o institución con cada estudiante, su tutor académico y el COIE.
- El Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria podrá establecer las medidas que crea oportunas para fomentar que todas las prácticas que realicen los estudiantes cuenten con una bolsa mínima de ayuda al estudio que correrá a cargo de la empresa o institución. En este sentido, a propuesta del COIE, podrá aprobar unos límites máximos y mínimos en la bolsa de ayuda al estudio que perciben sus estudiantes, a tener en cuenta por las empresas o instituciones, y que variarán en función de la dedicación del estudiante y otros condicionantes a determinar.

Tutor de la empresa

El tutor empresarial deberá ser un trabajador cualificado de la plantilla donde se van a realizar las prácticas en empresa, designado por la empresa o institución. Éste debe poseer competencias profesionales en el área en que el estudiante vaya a desarrollar su actividad, si no fuese así, deberá ser poseedor de los conocimientos necesarios para realizar una tutorización efectiva.

El tutor empresarial es el responsable de acoger e informar al estudiante sobre la organización y funcionamiento de la empresa o institución, atender al estudiante en la actividad cotidiana profesional, supervisar sus actividades y controlar el desarrollo de la práctica, velar para que tenga una ubicación digna y acorde a las condiciones de seguridad e higiene necesarias. También será responsable de resolverle cuantas dudas le surjan, tendrá encomendadas las tareas de dirección y asesoramiento durante el periodo de estancia en la entidad. Actuará coordinadamente con el tutor académico, y emitirá un informe sobre la práctica realizada por el estudiante, según el modelo

establecido, que entregará en sobre cerrado al Tutor académico del estudiante en el plazo de 15 días desde la finalización de las mismas.

Tutor Académico

El tutor académico de las prácticas en empresa debe ser profesor en activo de la UPCT, y preferentemente que imparta docencia en alguna de las asignaturas de la titulación que cursa el estudiante. En su defecto, el tutor podrá ser el Vicedecano de la Facultad que sea responsable de las prácticas de empresa o el coordinador del Máster.

Entre las responsabilidades que le corresponden están la de velar para que la actividad diseñada para el estudiante se lleve a cabo de manera adecuada, resolver cuantas incidencias surjan en el transcurso de la actividad, hacer un seguimiento del desarrollo de las prácticas mediante el contacto con los estudiantes en sus horas de tutoría, y conjuntamente con el tutor de la empresa, observará el cumplimiento de las condiciones y líneas de trabajo definidas en el convenio.

La asignación del tutor académico se realizará de oficio por el COIE, a menos que el estudiante muestre su preferencia a favor de algún docente o éste manifieste su interés por realizar dichas funciones.

Responsables del Máster

El Coordinador/a del Máster, la Comisión responsable de las prácticas o la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster serán quienes se encargue de analizar los resultados obtenidos y tomar las medidas oportunas.

d) Indicadores

A continuación se proponen una serie de indicadores que nos permitirán medir los resultados obtenidos por los alumnos del Máster que realizan prácticas en empresas así como analizar la gestión de las mismas por parte de los agentes implicados.

Indicadores ligados a la formación	
F1	Porcentaje de competencias generales y específicas adquiridas sobre las definidas en el plan de estudios
F2	Competencias generales y específicas definidas en el plan de estudios adquiridas con mayor frecuencia
F3	Competencias generales y específicas definidas en el plan de estudios no adquiridas con mayor frecuencia
F4	Porcentaje de actividades definidas en el plan de trabajo desarrolladas sobre las planificadas en el plan de estudios
F5	Actividades definidas en el plan de trabajo desarrolladas con mayor frecuencia
F6	Grado de satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de la prácticas realizadas por Centro y titulación
F7	Grado de satisfacción de los tutores académicos con el desarrollo de la prácticas realizadas por los estudiantes por Centro y titulación
F8	Grado de satisfacción de los tutores de empresa con el desarrollo de la prácticas realizadas por los estudiantes por Centro y titulación
F9	Grado de satisfacción de los estudiantes con el seguimiento de los tutores académicos por Centro y titulación
F10	Grado de satisfacción de los estudiantes con el seguimiento de los tutores de empresa por Centro y titulación

Indicadores ligados a la gestión de las prácticas

G1	Nº de estudiantes por Centro y titulación
G2	Nº de tutores académicos por Centro y titulación
G3	Nº de empresas participantes y/o tutores de empresa por Centro y titulación
G4	Grado de satisfacción de los estudiantes con la gestión administrativa de las prácticas por Centro y titulación
G5	Grado de satisfacción de los tutores académicos con la gestión administrativa de las prácticas por Centro y titulación
G6	Grado de satisfacción de los tutores de empresa con la gestión administrativa de las prácticas por Centro y titulación
G7	Nº de incidencias

e) Mecanismo

El coordinador del Máster o el presidente de la Comisión responsable de las prácticas en empresa solicitará al COIE la información necesaria para seguir el desarrollo y los resultados de la actividad. Recibida la información, la Comisión responsable la analizará y elabora el informe sobre el desarrollo y los resultados de la actividad que se presentará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster.

La mayoría de la información necesaria para aplicar los indicadores puede ser suministrada directamente por el COIE (**G1, G2, G3**). No obstante hay otros aspectos que deben surgir de las encuestas que actualmente suministra el COIE al alumno, el tutor académico y el tutor de la empresa. Estas encuestas deben de ser cumplimentados por los involucrados en el momento de la finalización prácticas en empresas. No obstante, en el desarrollo del presente trabajo, se han encontrado ciertos vacíos que se consideran importantes para la evaluación y la mejora de los servicios que ofrece el COIE, por esta razón se proponen cambios en los cuestionarios

actuales para la inclusión de los indicadores propuestos y que pasamos a describir a continuación.

Cuestionario del alumno

Las principales modificaciones de este cuestionario surgen por la necesidad de crear un cuestionario concreto para la titulación, en el que el alumno califique su nivel de satisfacción con la gestión administrativa de las prácticas y sobre todo que evalúe las competencias generales y específicas asignadas a esta materia en plan de estudios de la titulación (información que es requerida para los indicadores **F1, F2, F3, y G4**). Por ello, se ha agregado al cuestionario la pregunta: *¿Cual es el grado de satisfacción que tienes con respecto a la gestión administrativa de las prácticas?* Con una escala de respuesta de **1** al **7**, siendo **1 muy poco** y **7 muy alto**. Asimismo, se eliminaron las preguntas que se referían a competencias generales de todas las titulaciones de la UPCT y se agregaron las competencias generales y específicas de la titulación.

Otro aspecto que hemos añadido en las encuestas (expresado en los indicadores **F4** y **F5**) está relacionado con el grado de cumplimiento de las actividades definidas en el plan de trabajo de las prácticas respecto a las planificadas en el plan de estudios y la frecuencia de la misma.

Por otro lado, el cuestionario del alumno ya hace referencia a las preguntas de satisfacción con respecto al seguimiento por parte de los tutores académicos y los tutores de empresa, criterios que son necesarios para los indicadores **F6, F9 y F10**, por lo que dichas cuestiones no se vieron alteradas. **(Ver Anexo 6)**

Cuestionario Tutor Académico

El cuestionario hace referencia al cumplimiento de objetivos (**F4**) y a las incidencias presentadas durante la realización de las prácticas en empresa (**G7**), así como medir la

satisfacción de los tutores académicos en relación al desarrollo de las prácticas realizadas en las empresas (**F7**).

Sin embargo en este estudio, se considera conveniente la modificación del cuestionario agregando preguntas con respecto al grado de satisfacción que se tiene con respecto a la gestión administrativa de las prácticas, aspecto requerido en el indicador **G5**. Al igual que en el cuestionario anterior, se ha agregado la pregunta *¿Cual es el grado de satisfacción que tienes con respecto a la gestión administrativa de las prácticas?* Utilizando así mismo una escala de 1 a 7. (**Ver Anexo 7**)

Cuestionario Tutor de la Empresa

Aunque el cuestionario creado por el COIE pregunta por el grado de satisfacción por parte de los tutores de la empresa (aspecto requerido por el indicador **F8**), no hace mención a la satisfacción con respecto a la gestión administrativa de las practicas (información requerida en el indicador **G6**). Por ello, se añadió el mismo ítem que en los cuestionarios anteriores para evaluar este aspecto. (**Ver Anexo 8**)

3.3.2 Procedimiento para analizar el funcionamiento y los resultados de la movilidad de los estudiantes del Máster GDEIT-UPCT

a) Objetivo

Establecer mecanismos para el análisis y el funcionamiento de los resultados de la movilidad de los estudiantes del Máster, de esta forma la titulación cuenta con un procedimiento específico para los alumnos del Máster GDEIT, teniendo como ventaja la adecuación de los indicadores a las necesidades que se puedan presentar en el desarrollo de la movilidad de estudiantes.

b) Descripción

Los estudiantes de enseñanzas de máster podrán participar en programas de movilidad cuya duración será, como máximo, de un semestre para títulos de máster de 60 a 90 créditos, y de un curso completo para títulos de máster de 90 a 120 créditos. Para ello las universidades podrán ofertar a los estudiantes programas de movilidad, nacional o internacional, mediante la firma de los correspondientes convenios de cooperación interuniversitaria. Dichos programas podrán atender a la formación académica propia de la titulación y a otros ámbitos de formación integral del estudiante tales como la formación transversal en valores, la formación orientada al empleo y cualesquiera otros que promueva la universidad en sus principios y fines. Asimismo, las universidades podrán promover programas específicos de movilidad, nacional e internacional, para la realización de los trabajos de fin de grado y fin de máster, así como para la realización de prácticas externas, sin perjuicio de las previsiones establecidas en la normativa española vigente de extranjería e inmigración

Para facilitar la participación de los estudiantes, las administraciones con competencias en materia universitaria y las universidades promoverán sistemas de financiación de los gastos ocasionados por las estancias de formación, o de realización de trabajos fin de titulación, o de prácticas externas.

Además, las universidades arbitrarán, de acuerdo con su normativa propia, los procedimientos adecuados para que los estudiantes que participen en los programas de movilidad conozcan, con anterioridad a su incorporación a la universidad de destino, mediante contrato o acuerdo de estudios (según la denominación prevista en la citada normativa propia), las asignaturas que van a ser reconocidas académicamente en el plan de estudios de la titulación que cursa en la universidad de origen.⁸

En la memoria del Máster GDEIT se contemplan los procedimientos de movilidad de estudiantes de la UPCT a otras instituciones y estudiantes extranjeros que vienen a estudiar a la UPCT.

Movilidad de estudiantes de la UPCT a otras instituciones de educación superior

⁸ Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

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 LLLP (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.

Baremadadas las solicitudes, se elaboran dos listados provisionales: estudiantes seleccionados y suplentes, que se publican en los tablones 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 tablones 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.

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.

Ahora, las becas Erasmus se amplían a los programas de posgrado, además los programas de armonización educativa lanzados por la Unión Europea mejoran el reconocimiento de asignaturas cursadas en el exterior.

Por lo antes mencionado, la titulación del Máster en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT) ve la oportunidad de internacionalizar sus actividades con convenios de cooperación educativa con otras universidades del EEES buscando favorecer la movilidad del alumnado.

c) Agentes implicados

Servicio de Relaciones Internacionales

El Servicio de Relaciones Internacionales (SRI) es el encargado de:

- Informar y asesorar a la comunidad universitaria sobre los diferentes programas internacionales en el ámbito de la educación superior.
- Gestionar los programas de movilidad de estudiantes.
- Coordinar la puesta en marcha y el desarrollo de las acciones internacionales de formación en que participa la Universidad.

- Apoyar y gestionar la participación de la UPCT en redes internacionales interuniversitarias: [Grupo Compostela de Universidades](#), [European University Association](#) y [Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado](#).

Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias de la Empresa

Este Servicio, bajo los acuerdos tomados por la Comisión Académica, la de Sócrates-Erasmus o la Convalidaciones de la Facultad, es el encargado de gestionar el reconocimiento o transferencia de créditos optativos y obligatorios en caso de la movilidad de los estudiantes.

Alumnos de la UPCT becados para estudiar en Centros de educación extranjeros

Los alumnos de la UPCT que hayan finalizado el primer año de carrera, podrán acogerse a diferentes programas de ayudas financieras para realizar un período de estudios en otro Estado miembro de la Unión Europea o en cualquier otro país participante y recibir un reconocimiento pleno de dichos estudios en la Universidad de origen. En la actualidad la UPCT ofrece diferentes programas y proyectos de intercambio:

- Programas Europeos: Erasmus, Erasmus mundus, Leonardo da Vinci
- Programas con América Latina: Alban, Programas de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI)
- Otras becas y programas: Recruiting Erasmus, Vulcanus en Japón, Fundación Carolina, Fundación Rafael del Pino, Fundación La Caixa
- Programas de Cooperación Universitaria: Tempus, Alfa
- Proyectos de la UPCT: European Máster Degree in Logistics

Los estudiantes de la UPCT se cumplan los requisitos exigidos en cada programa y sean seleccionados podrán cursar parte de sus estudios en una universidad extranjera con la que se haya establecido algún convenio de cooperación interuniversitaria.

Alumnos procedentes de otros centros de Educación

Las siguientes modalidades son las que permiten estudiar a los alumnos de movilidad en la UPCT:

1. Estudiantes de programas de movilidad o convenios de carácter nacional o internacional.
 - a) Estudiantes de intercambio: los que se desplacen en el marco de la movilidad prevista en programas o convenios de carácter nacional o internacional suscritos por la UPCT y sus centros de origen que incluyan la reciprocidad entre ambas instituciones.
 - b) Estudiantes de convenio: aquellos que realicen parte de su programa de estudios en la UPCT en virtud de programas o convenios de movilidad de carácter nacional o internacional suscritos por la UPCT y sus centros de origen en los que no hay reciprocidad en la movilidad prevista.
2. Estudiantes visitantes: aquellos estudiantes de universidades o centros de enseñanza superior españoles o aquellos que estén cursando o hayan cursado enseñanzas equiparables a los estudios españoles universitarios en centros extranjeros de educación superior, y deseen cursar estudios parciales en la UPCT de los contenidos o materias de las enseñanzas oficiales de grado y posgrado, para ampliar su formación al margen de cualquier programa o convenio de movilidad, y no hubieran ingresado por los procedimientos ordinarios previstos a las correspondientes enseñanzas.

Responsables del Máster

El Coordinador/a del Máster, la Comisión responsable de la movilidad de los estudiantes o la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster serán quienes se encargue de analizar los resultados obtenidos y tomar las medidas oportunas.

d) Indicadores

Los indicadores propuestos para analizar los resultados y la gestión de la movilidad de los estudiantes del Máster en GDEIT se muestran a continuación.

a. Indicadores sobre resultados de la movilidad.

- % de estudiantes de la titulación en la UPCT que se mueven (dentro de la UPCT, a otras universidades españolas, a otras universidades europeas, a otras universidades del resto del mundo) respecto a aquellos que cumplen los requisitos para moverse.
- % de estudiantes de otros centros internacionales que cursan la titulación en la UPCT respecto al total de matriculados.

b. Indicadores ligados a factores que pueden influir en la movilidad.

- Funcionamiento de la normativa de reconocimiento y transferencia:
 - Porcentaje de créditos optativos y obligatorios reconocidos o transferidos / solicitados.
 - Tiempo medio empleado en la resolución de las solicitudes de reconocimiento o transferencia.
 - Porcentaje de satisfechos e insatisfechos con el procedimiento de tramitación del reconocimiento o transferencia de créditos (estudiantes y resto de agentes implicados).
- Información sobre otros factores que pueden influir:
 - Grado de información sobre los programas de movilidad.
 - Plazas de movilidad ofertadas.
 - Financiación de la movilidad (cuantía de las becas).
 - Nivel de conocimiento de idioma exigido.

e) Mecanismo

El mecanismo para la obtención de la información necesaria para elaborar los indicadores y análisis de los mismos se puede resumir del siguiente modo: El coordinador del Máster o el presidente de la Comisión responsable de la movilidad de

los estudiantes solicitará al servicio responsable la información necesaria para seguir el desarrollo y los resultados de la actividad. Recibida la información, la Comisión responsable la analizará y elabora el informe sobre el desarrollo y los resultados de la actividad que se presentará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster.

La información referente a los indicadores sobre resultados de la movilidad debe ser suministrada por el Servicio de Relaciones Internacionales. Este servicio se encarga de sacar las convocatorias de intercambio y las difunde a los estudiantes 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.

Para medir el porcentaje de aquellos alumnos que se realizan la movilidad respecto a aquellos que cumplen los requisitos para moverse es necesario conocer los requisitos de la convocatoria (créditos aprobados mínimos exigidos) y el baremo aplicable.

Conociendo estos datos y siendo proporcionados por el SRI la formula a utilizar es simple, tal cual se muestra utilizando las siguientes variables.

A=Total de estudiantes que cumplen los requisitos para moverse

B=Estudiantes que cumplen con los requisitos, han sido seleccionados y realizan la movilidad.

X= Porcentaje de alumnos que no hacen movilidad.

Y= Porcentaje de Alumnos que si hacen movilidad

$$X= B*100/A$$

$$Y=100-X$$

Respecto a los indicadores ligados a factores que pueden influir en la movilidad estos pueden ser suministrados por varios agentes. Los relativos al funcionamiento de la normativa de reconocimiento y transferencia deben ser suministrados en su mayoría por la Secretaría Académica del Centro, excepto el indicador referido a la satisfacción

con el procedimiento de tramitación del reconocimiento o transferencia de créditos de estudiantes y resto de agentes implicados (coordinadores de alumnos de intercambio, Vicedecano de Relaciones Internacionales, etc.) se deberá obtener a través de las encuestas de satisfacción dirigidas a los mismos y contempladas en el procedimiento 5.

La normativa de reconocimiento y transferencia tiene como objetivo principal, regular los criterios y procedimientos de reconocimientos y transferencias de créditos a aplicar en las enseñanzas de la Universidad Potencia de Cartagena.

Para saber cómo aplicar los indicadores que se refieren a este punto es importante conocer las definiciones que se tienen en esta normativa:

- a. Se denomina titulación de origen aquella en la que se han cursado los créditos objeto de reconocimiento o transferencia.
- b. Se denomina titulación destino aquella para la que se solicita el reconocimiento o transferencia de los créditos.
- c. Se empleará genéricamente el término crédito para hacer referencia a la unidad de carga lectiva de una materia y/o asignatura, independientemente de si se trata de créditos LRU correspondientes a planes de estudio de la anterior ordenación, o ECTS correspondientes a las actuales enseñanzas de Grado o Posgrado.
- d. Se entiende por reconocimiento la aceptación por la Universidad Politécnica de Cartagena de los créditos que, habiendo sido obtenidos en unas enseñanzas oficiales, en ésta u otra universidad., son computados en otras distintas a efectos de la obtención de un título oficial. Asimismo, podrán ser objeto de reconocimiento los créditos cursados en otras enseñanzas superiores oficiales o en enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de otros títulos, a los que se refiere el artículo 34.1 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, así como a los atribuidos a la experiencia laboral y profesional acreditada.
- e. Se entenderá por transferencia la consignación en los documentos académicos oficiales acreditativos de las enseñanzas seguidas por cada estudiante de todos los créditos obtenidos en enseñanzas oficiales, cursados con anterioridad a la obtención del título oficial.



Los alumnos podrán solicitar el reconocimiento de créditos correspondientes a materias cursadas en otras titulaciones, cuya resolución corresponderá a la Comisión Académica, Sócrates-Erasmus o Convalidaciones 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.

En cuanto a los factores que pueden influir en la movilidad como el grado de información sobre los programas de movilidad, la cuantía de las becas o su número así como el nivel de conocimiento de idioma exigido se deberán obtener de las encuestas de satisfacción dirigidas a los alumnos o de las pruebas de nivel de idioma exigibles en las convocatorias de intercambio.

3.3.3 Procedimiento para conocer la inserción laboral y empleabilidad de los egresados del Máster GDEIT-UPCT

a) Objetivo

Mejorar los mecanismos y fuentes de información que se utilizan conocer la inserción laboral y empleabilidad de los alumnos del Máster con el fin de adecuar la realidad laboral al programa formativo.

El mercado laboral actual requiere de una formación más especializada, es por eso que este procedimiento busca conocer la capacidad de los egresados para incorporarse en el mercado laboral y bajo qué condiciones. Además, la opinión de los egresados respecto a la aplicación de las competencias del título en el mercado de trabajo es una fuente muy enriquecedora para la mejora de las materias/módulos del Máster.

b) Descripción

La inserción laboral de un egresado describe su proceso de incorporación al mercado laboral. Incluye el logro, en sí mismo, de un “empleo significativo”, es decir, aquel que está relacionado con la formación recibida y tiene una duración superior a 3 meses, y las actividades realizadas con ese fin.

Por otra parte, podemos llamar empleabilidad de los egresados a su potencial para ser demandados por el mercado laboral y a su capacidad para maximizar la rentabilidad de su perfil profesional. Para trabajar la empleabilidad es necesario que los egresados se conozcan, conozcan el mercado de trabajo, identifiquen sus nuevas necesidades de formación, cubran esas necesidades y sean capaces de ofrecer adecuadamente su perfil.

Debido a la situación económica actual, la inserción laboral y empleabilidad de los egresados del Máster es un gran reto para el Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT). La titulación cuenta con

prácticas en empresas obligatorias para los estudiantes, lo que les permite conseguir experiencia laboral y en algunos casos a conseguir un puesto de trabajo.

La titulación de Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT) cuenta con competencias que se imparten a lo largo del desarrollo de la titulación, cuyo objetivo es que al terminar su formación sean aplicadas a la práctica.

El mercado laboral actual requiere de una formación más especializada, es por eso que este indicador busca conocer la percepción de los egresados al momento de ser empleados.

La opinión de los egresados respecto a las competencias del título y el grado en que se aplican dichas competencias, son algunos de los factores que se desarrollara con el indicador propuesto, además se busca identificar las necesidades de formación.

Por otro lado se busca conocer la capacidad que tiene el egresado al presentarse frente al mercado de trabajo, este indicador está relacionado con el anterior, que hace referencia a la inserción laboral de los egresados.

c) Agentes implicados

Egresados

Estudiantes del Máster que han completado sus estudios.

Servicio de Gestión de la Calidad

Este servicio es el encargado de elaborar periódicamente estudios sobre la inserción laboral y empleabilidad de los egresados de las titulaciones que se imparten en la UPCT.

Responsables del Máster

El Coordinador/a del Máster o la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster serán quienes se encargue de analizar los resultados obtenidos y tomar las medidas oportunas.

d) Indicadores

Los Indicadores establecidos para medir la inserción laboral de los egresados son:

- Tiempo empleado hasta encontrar el primer empleo significativo.
- Número de empleos significativos que tienen desde que finalizan los estudios.
- Métodos empleados para buscar empleo.
- Métodos por los que encuentran empleos significativos.
- Factores que consideran más importantes para obtener un empleo significativo.
- Tipos de contrato a los que acceden.
- Tamaño de las organizaciones en las que trabajan (en función del número de trabajadores).
- Lugares en las que están ubicadas las organizaciones en las que trabajan.
- Salario que perciben.
- Sectores de actividad de las organizaciones en las que trabajan.
- Tipo de funciones que desempeñan.
- Relación entre las funciones que desempeñan y su formación universitaria.
- Tipos de desajuste entre las funciones que desempeñan y su formación universitaria.

Los Indicadores establecidos para medir la empleabilidad de los egresados son:

- Grado en que las competencias que demanda el mercado laboral están contempladas en los títulos.

- Conocimiento que los egresados tienen de sí mismos y de lo que les demanda el mercado laboral.
 - Opinión de los egresados sobre el grado en que disponen de las competencias objetivo del título.
 - Opinión de los egresados sobre el grado en que las competencias objetivo del título son necesarias en su trabajo.
- Identificación de necesidades de formación y formación a lo largo de la vida.
 - Competencias con desajustes entre el nivel que poseen los egresados y el que les demanda su puesto de trabajo.
 - Egresados que continúan formándose.
 - Razones por las que los egresados continúan formándose.
 - Tipo de formación que cursan o desean cursar (áreas temáticas, presencialidad...).
- Capacidad del egresado para mostrarse al mercado de trabajo.
 - Competencia de los egresados para buscar empleo.
 - Métodos más usados para buscar empleo.
 - Métodos más eficaces para encontrar empleos significativos.
 - Competencia de los egresados para afrontar procesos selectivos.

e) Mecanismo

El coordinador del Máster solicitará al Servicio de Gestión de la Calidad los informes resultantes de las encuestas realizadas a los egresados del Máster con la finalidad de analizar el proceso de incorporación al mercado laboral y empleabilidad de sus titulados. Recibida la información, el coordinador del Máster o la Comisión responsable la analizará y elabora el informe sobre el desarrollo y los resultados de la actividad que se presentará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster.

Dado que en la actualidad el Servicio de Gestión de la Calidad no dispone de un cuestionario concreto donde se recoja la información necesaria para elaborar los indicadores propuestos de inserción laboral y empleabilidad de los egresados del Máster en GDEIT, se diseñó un cuestionario dirigido a éstos (**Ver Anexo 5**). Este cuestionario tiene como objetivo recoger toda la información que el SGIC del Máster necesita conocer de sus egresados, por lo que su contenido no sólo se limita a los aspectos contemplados en este procedimiento sino que además se incluyeron cuestiones referentes a la satisfacción de los mismos con la titulación, como veremos en el procedimiento descrito en el apartado 6.

Las cuestiones referentes a la inserción laboral versan sobre el tiempo que tardaron los egresados en encontrar su primer empleo significativo, el número de empleos significativos que ha obtenido desde que terminó la titulación, los métodos que utilizó para buscar empleo, los métodos que le funcionaron para encontrar los empleos significativos. Asimismo, se incluyeron preguntas relativas a los factores más importantes para obtener un empleo significativo, el sector o actividad de la organización para la que trabajan, su tamaño y ubicación, salario percibido, puesto que ocupan, y la relación entre funciones que desempeñan y la formación adquirida.

En cuanto a las cuestiones relacionadas con la empleabilidad, éstas se centran en medir el grado en el que los egresados han adquirido las competencias objetivo del título y en qué medida éstas son necesarias en el trabajo que se desempeñan. Así mismo, se incluyen cuestiones relativas a la formación académica que los egresados continúan realizando por exigencias del mercado laboral (tipo de estudios, modalidad de la formación, etc.). Además, las cuestiones referentes a su situación laboral, nos ayudan a conocer la capacidad que el egresado tiene para enfrentarse a los procesos selectivos, y los métodos más usados y los más eficaces para la búsqueda de un empleo significativo.

3.3.4 Procedimiento para conocer el funcionamiento y resultados de la orientación profesional de los estudiantes del Máster GDEIT-UPCT

a) Objetivo

Mejorar los mecanismos y fuentes de información para orientar de forma útil y eficiente a los estudiantes que están en el proceso final de la titulación y que desean saber cómo entrar al mundo laboral.

b) Descripción

Según el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario, los alumnos de Máster tienen el derecho a recibir orientación y tutoría personalizadas, para facilitar la preparación para la actividad profesional o la iniciación a la investigación.

Asimismo, reconoce que los servicios de atención al estudiante deberán ofrecer información y orientación en los itinerarios formativos y salidas profesionales, formación en competencias transversales y el diseño del proyecto profesional para facilitar la empleabilidad y la incorporación laboral.

c) Agentes implicados

Estudiantes

Estudiantes del Máster que están completando sus estudios y buscan asesoramiento para encontrar empleo.

Servicio de Gestión de la Calidad

Este servicio es el encargado de gestionar las encuestas de satisfacción que periódicamente se suministran a los alumnos de las distintas titulaciones que se imparten en la UPCT. En dichas encuestas se debe recoger la opinión de los alumnos respecto a las diferentes acciones realizadas por las instituciones de la UPCT (Centros, Departamentos, Servicios) con el fin de orientarles profesionalmente.

Instituciones de la UPCT

Desde las distintas estructuras de la UPCT se puede organizar acciones encaminadas a orientar profesionalmente a los alumnos.

Así, dentro del Centro de Orientación e Información al Estudiante (COIE) el Negociado de Gestión del Empleo tiene el propósito de facilitar la incorporación al mundo laboral de los titulados, fomentando la predisposición, habilidades y el conocimiento que los alumnos y titulados universitarios deben tener sobre el mercado de trabajo. De esta manera, se pretende mejorar la formación teórico-práctica de los jóvenes para una mejor inserción laboral. Para ello se realizan entre otras las siguientes acciones:

- Orientar al alumno en las diferentes opciones de elaboración de currículum, currículum europeo, cartas de presentación, entrevistas personales, etc. Se realiza a través de información disponible en la web y el desarrollo de cursos o talleres.
- Difundir dentro del ámbito universitario las Ofertas de Empleo.
- También ofrecer a las Empresas la posibilidad de seleccionar directamente aquellos profesionales que necesitan para cubrir sus puestos de trabajo y de usar las instalaciones para ofrecer información.

Por otro lado el Centro, los Departamentos o incluso desde la Coordinación de los Máster, con ayuda en muchas ocasiones de los Colegios Profesionales, se organizan visitas a empresas o conferencias sobre las salidas profesionales de las titulaciones con la que están relacionados.

Responsables del Máster

El Coordinador/a del Máster o la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster serán quienes se encargue de analizar los resultados obtenidos y tomar las medidas oportunas.

d) Indicadores

Los indicadores para analizar los resultados y la gestión de la orientación profesional son los siguientes:

- Nº de actividades de orientación profesional realizadas por las diferentes estructuras de la UPCT (Centros, Departamentos, COIE).
- Nº de estudiantes a los que va dirigida cada actividad de orientación profesional ofertada.
- Número de asistentes / participantes en cada actividad y porcentaje sobre la totalidad de posibles asistentes / participantes.
- Grado de satisfacción de los asistentes / participantes.

e) Mecanismo

El coordinador del Máster solicitará a las instituciones de la UPCT la relación de las actividades organizadas para orientar profesionalmente a los alumnos así como los alumnos del máster que han asistido. Igualmente solicitará al Servicio de Gestión de la Calidad los informes resultantes de las encuestas realizadas a los titulados del Máster sobre dicha materia. Recibida la información, el coordinador del Máster o la Comisión responsable la analizará y elabora el informe sobre el desarrollo y los resultados de la actividad que se presentará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster.

3.3.5 Procedimiento para conocer el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés del Máster GDEIT-UPCT

a) Objetivo

Establecer los mecanismos y fuentes de información y pautas a seguir para la conocer el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés del Máster GDEIT.

b) Descripción

Para dar inicio a este procedimiento, lo primero es el definir quienes son los grupos de interés del Máster en GDEIT. Una vez definidos éstos se podrá comenzar a trabajar en la recopilación de datos, para posteriormente poder utilizarlos como parámetros de los diferentes indicadores que se presentan para el estudio.

Se han definido como grupo de interés a todos aquellos involucrados en la titulación, ya sea de forma directa e indirecta: estudiantes potenciales, estudiantes de nuevo ingreso, estudiantes de la titulación, personal docente e investigador, personal de administración y servicios, egresados, empleadores de los egresados y colegios profesionales.

c) Agentes implicados

Estudiantes potenciales

Como posibles futuros alumnos del Máster su importancia es vital para el mantenimiento del Máster.

Estudiantes de nuevo ingreso

Se refiere a los estudiantes que se han inscrito por primera vez en la titulación. Estos alumnos comienzan a formar sus percepciones sobre los estudios elegidos. Posteriormente, serán nuevamente encuestados cuando finalicen sus estudios, por lo que se podrá medir longitudinalmente si existe un cambio en las percepciones iniciales.

Estudiantes de la titulación

Son los estudiantes que ya se encuentran cursando el Máster, y que por lo tanto tienen una visión más amplia de cómo se desarrolla el programa formativo.

Personal Docente e Investigador (PDI)

Son quienes interactúan directamente con el alumno e imparten docencia en la titulación. Son una figura clave dentro de los grupos de interés, ya que aportan otra perspectiva de la titulación, muestran un punto de vista como contribuyente o aportadores directos al desarrollo de la titulación.

Personal de Administración y Servicios (PAS)

En la mayoría de casos no tienen interacción directa con los estudiantes de la titulación, pero prestan servicios de apoyo a la Facultad por lo que de algún modo contribuyen al desarrollo de la titulación.

Egresados

Los titulados son quienes dan la información consolidada, la experiencia de haber vivido el proceso completo de la titulación les concede una visión más completa del Máster en su conjunto.

Empleadores de egresados del Máster

Ellos son quienes pueden aportar información de cómo se lleva a la práctica los conocimientos proporcionados durante el desarrollo de la titulación, ya que ellos pueden percibir de forma directa el desempeño en el trabajo que los egresados realizan.

Colegios profesionales

Aunque no existe un colegio profesional específico para la titulación ofrecida, se debe considerar Colegio de Economistas como el más afín para los titulados del Máster en GDEIT.

Servicio de Gestión de la Calidad

Este servicio es el encargado de gestionar las encuestas de satisfacción que periódicamente se suministrarán a todos los grupos de interés del Máster en GDEIT.

Responsables del Máster

El Coordinador/a del Máster, la Comisión responsable de la movilidad de los estudiantes o la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster serán quienes se encargue de analizar los resultados obtenidos y tomar las medidas oportunas.

d) Indicadores

Los indicadores para conocer la opinión de los diferentes grupos de interés son los siguientes:

Indicadores para los estudiantes potenciales / estudiantes de nuevo ingreso:

- Fuentes de información sobre la titulación a las que han tenido acceso.
- Para cada una de las fuentes de información, valoración de las siguientes variables respecto a la información que proporcionan: suficiencia, accesibilidad, inteligibilidad, confianza en su veracidad, utilidad para tomar la decisión.
- Satisfacción general con la información obtenida sobre la titulación.

Indicadores para los estudiantes:

- Satisfacción general con el título que está cursando.
- Estudiantes que repetirían su experiencia universitaria.
- Opinión sobre los elementos tangibles del título: instalaciones y recursos (ubicación, dotación, acondicionamiento y fiabilidad de funcionamiento).
- Opinión sobre la planificación operativa del plan de estudios (información disponible y cumplimiento de la información).
- Opinión sobre los responsables del título (identificación, seguridad con la que se dirigen a ellos, capacidad de respuesta y empatía).
- Opinión sobre los resultados que están obteniendo (adquisición de competencias, velocidad a la que avanzan y utilidad de la formación en un futuro).

Indicadores para el PDI con docencia en el Máster:

- Satisfacción general con su actividad docente en la titulación.
- PDI que elegiría seguir desarrollando su actividad docente en esa titulación.
- Opinión sobre los elementos tangibles: instalaciones y recursos (ubicación, dotación, acondicionamiento y fiabilidad de funcionamiento).

- Opinión sobre la planificación operativa del plan de estudios: actividades en el aula, actividades en laboratorios, actividades externas (mecanismos para definirla, información disponible y cumplimiento de lo planificado).
- Opinión sobre los responsables del título (accesibilidad, capacidad de respuesta y empatía).
- Opinión sobre la adecuación del nivel con el que los estudiantes acceden a su asignatura.

Indicadores para el PAS que presta servicios de apoyo a la docencia en el Máster:

- Satisfacción general con su actividad en la titulación.
- PAS que elegiría seguir desarrollando su actividad en la titulación.
- Opinión sobre los elementos tangibles: instalaciones y recursos (dotación, acondicionamiento y fiabilidad de funcionamiento).
- Opinión sobre la planificación operativa del plan de estudios (información disponible y cumplimiento de lo planificado).
- Opinión sobre los responsables de definir las actividades que desarrollan (accesibilidad, capacidad de respuesta y empatía).

Indicadores para el Egresados del Máster:

- Satisfacción general con el título cursado.
- Egresados que repetirían su experiencia universitaria.
- Opinión de los egresados sobre la medida en que el título es una buena base para:
 - Acceder al mercado de trabajo.
 - Aprender en el trabajo.
 - Realizar las actividades del trabajo que desempeña.
 - Mejorar las perspectivas profesionales.
 - Mejorar el desarrollo personal.

- Desarrollar la capacidad como emprendedor.
- Opinión de los egresados sobre el grado en que la Universidad le ha proporcionado las competencias objetivo del título.
- Opinión de los egresados sobre el grado en que las competencias objetivo del título son necesarias en su trabajo.
- Opinión de los egresados sobre el tiempo empleado para conseguir el título.

Indicadores para Empleadores de egresados del Máster:

- Satisfacción general con el egresado del Máster.
- Satisfacción general con el egresado de otras Universidades.
- Empleadores que repetirían su experiencia de contratar egresados de esa titulación de la UPCT.
- Empleadores que repetirían su experiencia de contratar egresados de esa titulación de otras Universidades.
- Conocer la opinión de los empleadores sobre la medida en que el egresado dispone de una base para:
 - Realizar las actividades del trabajo que desempeña.
 - Aprender en el trabajo.
- Conocer las competencias generales y específicas del título que resultan esenciales para que el egresado pueda desempeñar su trabajo en la empresa.
- Conocer la opinión de los empleadores sobre la medida en que el egresado dispone de las competencias que ha identificado como esenciales para el desarrollo de su trabajo.
- Conocer si los empleadores consideran que los egresados deberían disponer de competencias que no les hemos mencionado.

Indicadores para los Colegios profesionales:

- Satisfacción general con las competencias del título.

- Conocer las competencias generales y específicas del título que resultan esenciales para que el egresado pueda desempeñar su profesión

e) Mecanismo

El coordinador del Máster solicitará al Servicio de Gestión de la Calidad los informes resultantes de las encuestas realizadas a los diferentes grupos de interés para conocer su satisfacción con el Máster. Recibida la información, el coordinador del Máster o la Comisión responsable la analizará y elabora el informe sobre los resultados de la actividad que se presentará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster.

Como no se disponía por parte de las instituciones centrales de la UPCT de alguno de los cuestionarios necesarios para recoger la opinión de todos los grupos de interés, se decidió elaborarlos específicamente para el Máster. A continuación se describe para cada grupo de interés el contenido de cada uno de los cuestionarios empleados.

Estudiantes potenciales y nuevo ingreso. Dado que el Servicio de Gestión de la Calidad no disponía en el momento de elaborar este trabajo de ningún cuestionario que recoja la opinión de los Estudiantes potenciales y nuevo ingreso, se confeccionó un cuestionario para ambos grupos de interés (**Anexo 9 y Anexo 10, respectivamente**) con el fin de conocer la información que se está proporcionando a los futuros estudiantes y a los matriculados que recién están viviendo la experiencia de la titulación.

La encuesta se estructuró básicamente en dos bloques: a) Información Personal (sexo y el año de nacimiento del encuestado) y b) Satisfacción. En este apartado se busca recoger la información acerca de las fuentes de información de la titulación con las que se tuvo acceso, en la misma pregunta se pide que se valore las variables con respecto a la información que se proporciona: Suficiencia, accesibilidad, inteligibilidad, confianza en su veracidad y utilidad para tomar decisión. Así mismo, se incluyen una pregunta

acerca de la percepción que se tiene acerca de la satisfacción en general con la información obtenida sobre la titulación.

Estudiantes. En lo referente a la opinión de los estudiantes, el Servicio de Gestión de la Calidad ha diseñado una encuesta dirigida a éstos, la encuesta cubre todos los puntos que se consideran en los indicadores propuestos para la medición de satisfacción de los estudiantes con respecto a la titulación. Este cuestionario que se utiliza, es el mismo cuestionario de satisfacción que se ha sido diseñada por el Servicio de Gestión de la Calidad. **(Ver Anexo11)** y cuenta con cuatro apartados: a) La formación Información personal, en donde se requiere de información básica: Sexo y año de nacimiento, esto con el objetivo de poder hacer análisis demográficos en caso se llegase a necesitar; b) Titulación. En ella pregunta la denominación, el año en que se dio inicio a la titulación, el grado de opción en que se eligió la titulación (primera opción, segunda opción, tercera o más); c) Información sobre la titulación, en este apartado se busca conocer de dónde saca el alumno la información de la titulación cuando la necesita y el grado de información que ese medio le proporciona, a su vez busca conocer cuál es el procedimiento que el estudiante sigue al momento de presentarse una incidencia; d) Satisfacción con la titulación. En esta sección se recoge la satisfacción general con el título que está cursando, opinión sobre los elementos tangibles, sobre la planificación operativa del plan de estudio, sobre los responsables del título y la opinión de la adquisición de competencias. Asimismo, busca conocer la opinión de los estudiantes con respecto a que si tuviese la opción de volver atrás elegiría el curso de nuevo y a si la carrera ha sido buena para acceder al mercado laboral, el aprendizaje en el futuro trabajo, la realización de las tareas del futuro trabajo, la mejora de las perspectivas profesionales, las mejoras del desarrollo personal y la capacidad emprendedora del alumno.

Personal Docente e Investigador (PDI). Del mismo modo se procedió con la encuesta dirigida al PDI con docencia en el Máster. Se elaboró un e cuestionario que recogiera todos los parámetros que el procedimiento nos exige. **(Ver anexo 12)**

La propuesta de encuesta tiene diferentes apartados que reúnen la información solicitada para los indicadores. En el apartado de satisfacción, se hace referencia a la fecha en que comenzó a formar parte de la titulación, el grado de satisfacción en general con la titulación, buscando así la combinación de identificación que se el PDI tenga con la titulación al momento de hacer una valoración general.

Posteriormente se cuenta con el apartado de opinión de planificación sobre los elementos tangibles, en ella se pregunta de forma más directa la percepción de la rama de planificación, también, el apartado de planificación operativa del plan de estudios, el cual busca conocer la opinión con respecto a la realización de las actividades en las aulas, externas y actividades en laboratorios.

Personal de Administración y Servicios. La opinión del PAS (Personal de Administración y Servicios) para el sistema de mejora que se desarrolla en este proyecto, es de suma importancia y relevancia, en este sentido se ha propuesto un cuestionario **(Ver anexo 13)** que llena todas las particularidades que los indicadores designados requieren. En sus apartados se busca conocer la información básica de satisfacción general, satisfacción con la titulación, así mismo se busca conocer la opinión de la planificación sobre los elementos tangibles que forman parte de la titulación, también la opinión de la planificación operativa del plan de estudios.

Egresados. Ellos son la radiografía de la eficiencia en que desarrolla la titulación, ellos representan a la parte de personas formadas en la titulación, en muchos casos se encuentran trabajando, lo que representa que se puede obtener más información.

Actualmente no se cuenta con un cuestionario que pueda acoplarse a las necesidades que presenta el procedimiento sugerido para la realización de un estudio que pueda llevar resultados positivos a la mejora de la titulación, por esa razón se ha realizado la propuesta de una encuesta para los egresados. **(Ver Anexo 14)**

La encuesta está formada por tres apartados entre ellos la Titulación, se quiere conocer el año en que inicio y termino la titulación, además se busca conocer la razón por la que eligió estudiar la titulación, en la pregunta se presentan una serie de

opciones para mencionar, pero a la vez se deja la opción para que el encuestado de otra razón en caso que esta exista.

Por otro lado se busca conocer el grado de satisfacción con respecto al plan de estudios y estructura, organización de la enseñanza, el personal docente, las instalaciones e infraestructuras del centro, proceso de enseñanza y aprendizaje, programa de acceso y la atención al estudiante, valoración global del Máster.

Posteriormente se muestran todas las competencias con las que cuenta el Máster, en la que el encuestado seleccione e indica la medida en que han contribuido al desarrollo de su ámbito laboral y el nivel de necesidad que se tiene de las mismas.

Para conocer la percepción que se tiene con respecto a las practicas externas en empresa, en este punto se pide calificar si la orientación de cómo y cuándo se realizan las practicas es la adecuada, se le pregunta si fue contratado o si recibió una oferta por parte de la empresa en la que realizo las practicas, además se pregunta si es su actual trabajo.

Situación laboral, con el objetivo de conocer como ha sido la experiencia del egresado para encontrar trabajo desde el momento en el que finalizo sus estudios, se realizan preguntas que hacen referencia al número de empleos significativos que ha encontrado desde que finalizó el Máster, cuánto tiempo le llevo encontrar su primer trabajo significativo. En este apartado también se busca conocer los métodos de búsqueda que utiliza para encontrar empleo, se utiliza la misma dinámica, pero con respecto a los empleos significativos, también se preguntan los factores que el encuestado considera que son más importantes para conseguir un empleo.

Empleadores de egresados del Máster. Las empresas o instituciones que contratan a los egresados del Máster son quienes dan información de la percepción de como fue la formación que se obtuvo durante la titulación ha sido indicada y en qué grado las competencias pueden llegar a ser aplicadas en la práctica.

En la encuesta propuesta para recoger la información que es requerida para el procedimiento (**Ver Anexo 15**) cuenta con diferentes apartados que recogen

información personal del encuestado, satisfacción que la empresa tiene con los egresados de la UPCT y con los de otras universidades, la satisfacción con respecto al nivel de aprendizaje del egresado y la opinión de las competencias que ofrece el Máster con las que el encuestado considere esenciales y se le permite aportar más competencias en caso lo considere necesario en el trabajo.

Colegios profesionales. Ante la inexistencia de un cuestionario específico para este grupo de interés se elaboró uno que recogiera cada uno de los indicadores definidos en el procedimiento (**Ver Anexo 16**). En la propuesta de encuesta que se ha realizado se recoge la opinión que el Colegio Profesional tiene con respecto a las competencias que ofrece el máster y las que considera esenciales para que el egresado pueda desempeñar su profesión, además se pregunta acerca de la satisfacción general con respecto a los objetivos de la titulación.

3.3.6 Procedimiento para medir los resultados académicos de los estudiantes del Máster GDEIT-UPCT

a) Objetivo

Definir las fuentes de información que nos suministren los indicadores que nos permitan hacer un seguimiento de los resultados académicos obtenidos por los alumnos del Máster.

b) Descripción

Conocer y analizar los resultados académicos de los estudiantes es un requisito necesario según el RD1393 REAL DECRETO 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Este Real Decreto establece en su ANEXO I Memoria para la solicitud de verificación de Títulos Oficiales, la necesidad de incluir tanto los resultados previstos como la estimación de valores cuantitativos para ciertos indicadores de resultados.

Se ha optado por dividir esos indicadores de resultados en dos momentos concretos del tiempo: a) una vez finalizado el curso académico y/o titulación: indicadores finales y b) durante el curso académico: indicadores parciales. Dentro de los primeros se busca utilizar los indicadores de una cohorte de nuevo ingreso, en la que podemos obtener la información de la tasa de graduación en t , en $t+1(t+1)$, tasa de abandono y abandono inicial de la titulación, tasa de abandono para másteres de un curso de duración, tasa de eficiencia y duración de los estudios. En cuanto a los segundos, se utilizarán los indicadores ligados al curso académico para obtener tasas de eficiencia, de rendimiento, de presentados/matriculados, nota medias, convocatorias y matriculas empleadas, etc.

c) Agentes implicados

Estudiantes

A través de su rendimiento se pondrá a medir los distintos indicadores referidos a una cohorte concreta, entendida esta como el conjunto de alumnos que reúnen ciertas características comunes.

El Servicio de Gestión de la Calidad

Este servicio será el encargado de calcular y suministrar los distintos indicadores a través de una aplicación informática.

Responsables del Máster

El Coordinador/a del Máster, la Comisión responsable de la movilidad de los estudiantes o la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster serán quienes se encargue de analizar los resultados obtenidos y tomar las medidas oportunas.

d) Indicadores

Como se ha comentado anteriormente los indicadores seleccionados para medir los resultados académicos de los alumnos del Máster en GDEIT se han dividido en dos: finales y parciales. Los distintos indicadores proceden de diversas fuentes institucionales como la REACU (Red Española de Agencias de Calidad Universitaria), el

Ministerio de Educación (ME) a través del Borrador del catálogo de indicadores del sistema universitario público español o el Servicio de Gestión de la Calidad de la UPCT (SGC), así mismo otros proceden del REAL DECRETO 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (RD1393) o son propuestos por la propia Facultad de Ciencias de la Empresa (FCCE) o por el Catedrático de Universidad, Mathieu Kessler, del Departamento de Matemática Aplicada y Estadística de Universidad Politécnica de Cartagena y antiguo Coordinador del Servicio de Gestión de la Calidad de la UPCT.

Indicadores de resultados “finales”

Indicadores ligados a una cohorte de nuevo ingreso	
Tasa de graduación en t.	REACU. Porcentaje de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios en relación a su cohorte de entrada.
Tasa de graduación en t+ (t+1).	RD1393 / REACU / ANECA. Porcentaje de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada.
Tasa de graduación en t+ (t+1)+ (t+2).	REACU. Porcentaje de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en dos años académico más en relación a su cohorte de entrada.
Tasa de abandono (para másteres de un curso de duración).	ANECA. Porcentaje de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que no se han matriculado en los estudios en el curso académico siguiente al que debían terminarlos ni en el siguiente.
Tasa de eficiencia.	SGC. Relación porcentual entre el número de créditos

	teóricos del plan de estudios, de los que debía haberse matriculado los graduados de una cohorte de nuevo ingreso y el número de créditos de los que realmente se han matriculado.
Duración de los estudios.	<p>ME. Valor medio del número de años que los estudiantes de una determinada cohorte de nuevo ingreso emplea en graduarse. (Titulaciones con más de X estudiantes de nuevo ingreso).</p> <p>Distribución de frecuencias de la duración de los estudios. (Titulaciones con menos de X estudiantes de nuevo ingreso).</p>

Indicadores ligados a un curso académico

Tasa de eficiencia.	<p>RD1393. Relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios de los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos de los que realmente han tenido que matricularse.</p>
---------------------	--

Indicadores de resultados “parciales”

Indicadores ligados a un curso académico

Tasa de éxito.	<p>ME. Relación porcentual entre el número de créditos aprobados por los estudiantes en un curso académico y el número de créditos presentados a examen.</p>
----------------	---

Tasa de rendimiento.	ME. Relación porcentual entre el número de créditos aprobados por los estudiantes en un curso académico y el número de créditos de los que se ha matriculado.
Tasa de presentados/matriculados	FCCE. Relación porcentual entre el número de créditos presentados a examen por los estudiantes en un curso académico y el número de créditos de los que se ha matriculado.

Indicadores que describen el comportamiento de las asignaturas durante un curso académico, según los estudiantes que las han aprobado.	
Nota de la asignatura superada.	Mathieu Kessler. Nota media obtenida por los estudiantes que han superado la asignatura durante el curso. (Asignaturas con más de X aprobados). Distribución de frecuencias de la nota obtenida por los estudiantes que han superado la asignatura durante el curso. (Asignaturas con X o menos aprobados).
Convocatorias necesarias para aprobar la asignatura.	Mathieu Kessler. Nº medio de convocatorias que han agotado para aprobar los estudiantes que han superado la asignatura durante el curso. (Asignaturas con más de X aprobados). Distribución de frecuencias del número de convocatorias necesarias para aprobar la asignatura agotadas por los estudiantes que la han superado durante el curso. (Asignaturas con X o menos aprobados).
Matriculas necesarias para aprobar la asignatura.	Mathieu Kessler. Nº medio de matrículas que han agotado para aprobar los estudiantes que han

	<p>superado la asignatura durante el curso. (Asignaturas con más de X aprobados).</p> <p>Distribución de frecuencias del número de matrículas necesarias para aprobar la asignatura agotadas por los estudiantes que la han superado durante el curso. (Asignaturas con X o menos aprobados).</p>
--	---

<p>Indicadores que describen el comportamiento de las asignaturas durante un curso académico, según los estudiantes que se han presentado a examen por primera vez.</p>	
<p>Nota de la asignatura presentada.</p>	<p>FCCE. Nota media obtenida por los estudiantes que se han presentado a examen de la asignatura durante el curso. (Asignaturas con más de X aprobados).</p> <p>Distribución de frecuencias de la nota obtenida por los estudiantes que se han presentado a examen de la asignatura durante el curso. (Asignaturas con X o menos aprobados).</p>
<p>Convocatorias necesarias para presentarse por primera vez a examen de la asignatura.</p>	<p>Mathieu Kessler. Nº medio de convocatorias que han agotado para presentarse por primera vez a examen los estudiantes que se han presentado por primera vez durante el curso. (Asignaturas con más de X presentados).</p> <p>SGC. Distribución de frecuencias del número de convocatorias agotadas para presentarse por primera vez a examen por los estudiantes que se han presentado por primera vez durante el curso. (Asignaturas con X o menos presentados).</p>
<p>Matrículas necesarias para presentarse por primera vez</p>	<p>Mathieu Kessler. Nº medio de matrículas que han necesitado para presentarse por primera vez a examen</p>

examen de la asignatura.	los estudiantes que se han presentado por primera vez durante el curso. (Asignaturas con más de X aprobados). SGC. Distribución de frecuencias del número de convocatorias necesarias para aprobar la asignatura agotadas por los estudiantes que se han presentado por primera vez durante el curso. (Asignaturas con X o menos aprobados).
--------------------------	--

e) Mecanismo

El coordinador del Máster o el presidente de la Comisión responsable analizar los resultados globales de los alumnos del Máster solicitará al Servicio de Gestión de la Calidad el cálculo de los indicadores seleccionados. Recibida la información, la Comisión responsable la analizará y elabora el informe sobre el desarrollo y los resultados de la actividad que se presentará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster.

3.3.7 Procedimiento para la tramitación y gestión de quejas o sugerencias recibidas del Máster GDEIT-UPCT

a) Objetivo

Definir el mecanismo para tramitar las quejas y sugerencias de los grupos de interés del Máster, así como la manera en la que serán gestionadas las mismas.

La tramitación de quejas o sugerencias es la manera más directa de poder conocer las inquietudes de los estudiantes y demás grupos de interés; una gestión adecuada de las mismas es una poderosa fuente de información que nos permitirá ir corrigiendo las posibles desviaciones surgidas en el desarrollo del programa de posgrado.

b) Descripción

Actualmente la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UPCT cuenta con un formulario concreto donde todos los grupos de interés del Centro pueden manifestar sus quejas y sugerencias (**Ver Anexo 17**). Este formulario puede ser depositado en el buzón físico ubicado en la entrada del edificio de la Facultad de Ciencias de la Empresa o a través de la web de la Facultad.

A pesar de contar con el formulario correspondiente para quejas y sugerencia, aún no se ha establecido formalmente el mecanismo de cómo se van a gestionar las mismas. Por ello, se propone el mecanismo para su seguimiento. Éste busca recoger la información, llevarla a la persona indicada para poder dar el seguimiento adecuado a las quejas y sugerencias recibidas, resolverlas y almacenarla.

c) Agentes implicados

Grupos de interés del Máster

Estos están constituidos por los estudiantes potenciales, los estudiantes de nuevo ingreso, los estudiantes de la titulación, el personal docente e investigador, el personal de administración y servicios, los egresados, los empleadores de los egresados y colegios profesionales. Cualquiera de los miembros de estos grupos o sus

representantes podrán presentar sus quejas o sugerencias a través del buzón físico o el buzón electrónico.

Decanato de la Facultad de Ciencias de la Empresa

El Vicedecano/a de Calidad es la persona encargada de recoger las quejas o sugerencias presentadas tanto del buzón físico como del electrónico y presentarlas al Equipo Decanal. Una vez decidida la adecuación o no de la tramitación de las mismas, éstas serán remitidas a los Departamentos, Servicios, Coordinadores de titulaciones, etc. a los que atañe resolverlas. Establecido un plazo para su resolución y oído al estamento afectado, el Decanato contestará al solicitante con la mayor brevedad posible.

Responsables del Máster

El Coordinador/a del Máster o la Comisión creada a tal efecto serán los encargados de tramitar y archivar todas las quejas o sugerencias presentadas relacionadas con su titulación y se encargarán de analizar los resultados obtenidos y tomar las medidas oportunas.

d) Indicadores

Los indicadores establecidos para analizar las quejas o sugerencias recibidas del Máster GDEIT son los siguientes:

- Nº de quejas y sugerencias presentadas.
- Nº de estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios, egresados, empleadores de los egresados y colegios profesionales que han presentado la queja.
- Importancia de las quejas y sugerencias presentadas.
- Tiempo medio empleado en la resolución de las quejas y sugerencias presentadas.

e) Mecanismo

El Equipo Decanal se encargará de la recogida y registro periódico de las quejas y sugerencias presentadas en el buzón físico y virtual. Éste actuará como canalizador de las quejas y sugerencias presentadas, que serán remitidas al Coordinador del Máster si el contenido de las mismas así lo considera. El Coordinador o la Comisión responsable las analizará y dará respuesta al Decano. Así mismo, el Coordinador deberá llevar un registro de las quejas y sugerencias recibidas y elaborará un informe con la importancia y prioridad de las mismas que será remitido a la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster para su análisis y toma de medidas.

3.3.8 Procedimiento para documentar la información a difundir en Internet sobre Máster GDEIT-UPCT

a) Objetivo

Documentar los elementos sobre los que se va a difundir información, en que medio y su grado de accesibilidad dependiendo del grupo de interés al que pertenezcan.

b) Descripción

El Máster debe publicar, de forma periódica, información relativa a su programa formativo. Esa información:

- Debe ser pertinente y relevante para los grupos de interés del Máster.
- Debe estar actualizada, ser objetiva y de fácil acceso.

Con ese fin el Máster debe concretar, para cada grupo de interés, la información que considera pertinente y relevante, y decidir el grado de accesibilidad a la misma. Toda la información se publicará vía telemática a través de la webs corporativas de la UPCT (www.upct.es) y de la Facultad de Ciencias de la Empresa (www.upct.es/~fce), sin perjuicio de la información resumida que puedan contener los folletos y demás documentos que se puedan realizar con fines promocionales.

c) Agentes implicados

Coordinador del Máster

Responsable de supervisar la información que será de acceso público a los diferentes grupos de interés

Gestores de la web

Encargados de publicar telemática la información suministrada por el Coordinador del Máster.

d) Elementos a difundir

Para definir la información que el Máster considera pertinente y relevante difundir, se ha partido de diferentes fuentes (REAL DECRETO 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos, Protocolo para el seguimiento y la renovación de la acreditación de los títulos universitarios oficiales, Documentación del programa piloto de seguimiento de ANECA: MONITOR), organizando dicha información en diferentes dimensiones sobre las que difundir información y grupos de interés a los que se dirige:

- Dimensión 1. Características más relevantes del título. Esta información estará a disposición de todos los grupos de interés, internos y externos.
- Dimensión 2. Planificación operativa del plan de estudios. Esta información estará a disposición de todos los grupos de interés, internos y externos.
- Dimensión 3. Otras actividades relacionadas con la orientación y formación de los estudiantes. Esta información estará a disposición de todos los grupos de interés, internos y externos.
- Dimensión 4. Resultados de los títulos. Esta información estará a disposición de todos los grupos de interés, internos y externos.

Características más relevantes del título

La información a difundir en Internet sobre cada dimensión propuesta es la siguiente:

Características más relevantes del título:

- Acuerdo de Consejo de Ministros por el que se establece el carácter oficial del título con indicación de la fecha de publicación en el «Boletín Oficial del Estado».
- El informe de verificación y sus recomendaciones.
- La información a incluir en el Suplemento Europeo al Título de acuerdo con el artículo 4 del Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto.
- Universidad o centro que expide el título.
- Denominación del título.
- Centro o centros en el que se imparten las enseñanzas.
- El cronograma de implantación del título.
- En el caso de títulos equivalentes norma por la que se declara la correspondiente equivalencia.
- Procedimientos de adaptación de los estudiantes procedentes de enseñanzas anteriores al nuevo plan de estudios.
- La forma en la que se realiza la extinción del plan antiguo y la puesta en marcha de los “cursos de adaptación”.
- Tipo de las enseñanzas conducentes al título (presencial, semipresencial, no presencial).
- Número de plazas reservadas a alumnos de nuevo ingreso.
- Número mínimo de créditos europeos de matrícula por estudiante y periodo lectivo.
- En su caso, las condiciones o pruebas de acceso especiales.
- Criterios de admisión.
- Los resultados de aprendizaje/competencias que caracterizan cada título (y de cómo se abordará su evaluación).
- La estructura de las enseñanzas conducentes al título: denominación y descripción de los módulos o materias, el contenido de los mismos en créditos europeos (ECTS) y su naturaleza obligatoria u optativa.

- La normativa de permanencia.
- La normativa de reconocimiento y transferencia de créditos.

Planificación operativa del plan de estudios

- Las guías docentes y la planificación temporal del Máster

Otras actividades relacionadas con la orientación y formación de los estudiantes

- Actividades de la Universidad, del Centro y del Máster para orientar a los estudiantes.
- Actividades de la Universidad, del Centro y del Máster relacionadas con las prácticas externas.
- Actividades de la Universidad, del Centro y del Máster relacionadas con la movilidad.

Resultados de los títulos

- Forma de presentar quejas y sugerencias, así como información resumida sobre la manera en que se tramitan por el Máster.
- Actitud del Máster ante la inserción laboral de los egresados y uso de la información que recoge.
- Actitud del Máster ante la satisfacción de los distintos grupos de interés y uso de la información que recoge.

e) Mecanismo

El coordinador del Máster deberá remitir periódicamente al gestor de las webs corporativas de la UPCT y de la Facultad de Ciencias de la Empresa la información comprometida a difundir, garantizado su veracidad y accesibilidad. Periódicamente deberá comprobar que dicha información se encuentra a disposición de los grupos de interés en los términos establecidos.

3.3.9 Procedimiento para analizar los perfiles de ingreso y egreso idóneos y reales del Máster GDEIT-UPCT

a) Objetivo

Documentar la definición de los perfiles de ingreso y egreso idóneos y establecer los mecanismos y las fuentes de información para conocer los perfiles de ingreso y egreso reales.

b) Descripción

Comparar el perfil de egreso real con el idóneo permite conocer si el plan de estudios diseñado y ejecutado está proporcionando a los estudiantes que lo aprueban las competencias objetivo.

Comparar el perfil de ingreso real con el idóneo permite identificar a los estudiantes que tendrán que recibir una orientación especial para seguir el plan de estudios diseñado.

c) Agentes implicados

Alumnos de nuevo ingreso

Estudiantes que comienzan sus estudios en el Máster y de los que se puede obtener el perfil de ingreso real.

Egresados

Estudiantes del Máster que han completado sus estudios y de los que se puede obtener el perfil de egreso real.

Servicio de Gestión de la Calidad

Este servicio es el encargado de gestionar las encuestas que se suministrarán tanto a los alumnos de nuevo ingreso como a los egresados del Máster en GDEIT.

Responsables del Máster

El Coordinador/a del Máster o la Comisión Académica del Máster serán quienes se encarguen de definir y analizar la concordancia entre los perfiles de ingreso y egreso idóneos con los reales.

d) Perfiles

El perfil de ingreso idóneo es el conjunto de competencias que deben reunir los estudiantes de nuevo ingreso de un título para el buen desarrollo del mismo.

Según la memoria del título verificado Máster en GDEIT 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

El perfil de egreso idóneo los constituyen el conjunto de competencias transversales y específicas que deben reunir los estudiantes al finalizar sus estudios. Según la memoria del título verificado Máster en GDEIT estas competencias son 42 (apartado 2 del trabajo) para los alumnos que realizan la orientación investigadora y 30 para los que realizan la orientación profesional.

El perfil de ingreso real lo constituyen el conjunto de competencias que reúnen los estudiantes de nuevo ingreso del título.

El perfil de egreso real estará formado por el conjunto de competencias transversales y específicas que reúnen los estudiantes al graduarse.

e) Mecanismo

El presidente de la Comisión Académica del Máster solicitará al Servicio de Gestión de la Calidad las encuestas realizadas a los alumnos de nuevo ingreso con el fin de contrastar los perfiles de ingreso idóneos y reales. Según contempla la memoria de verificación del Máster estos conocimientos, habilidades y aptitudes son reunidas con el mero hecho de estar posesión de alguna de las titulaciones que dan acceso al Máster, por lo que bastaría con conocer la titulación que con la que han accedido.

La información para determinar las competencias adquiridas y poder definir el perfil de egreso real se puede obtener tanto de las encuestas de los egresados que realizan el Servicio de Gestión de la Calidad como a través de la nota media de expediente, de la

nota del proyecto fin de grado / máster, el desarrollo de prácticas externas o de la participación en programas de movilidad. Esta última información puede ser solicitada por el presidente de la Comisión Académica del Máster a la Secretaría Académica de la Facultad, el COIE o el Servicio de Relaciones Internacionales.

Con toda la información pertinente, la Comisión Académica del Máster analizará la idoneidad de los perfiles de ingreso y egreso reales con sus idóneos y emitirá un informe a la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster para su análisis y toma de medidas.

3.3.10 Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado del Máster GDEIT-UPCT

a) Objetivo

Mejorar los mecanismos y fuentes de información que se utilizan para evaluar la actividad desarrollada por el personal docente del Máster.

b) Descripción

La evaluación de la actividad docente resulta especialmente relevante para las universidades en la medida en que la garantía de calidad de sus estudios pasa por asegurar no sólo la cualificación de su plantilla de profesores sino especialmente la calidad de la docencia que en ella se imparte. Para ello el Servicio de Gestión de la Calidad ha desarrollado un modelo de evaluación de la actividad docente, DOCENTIA-UPCT cuyo finalidad es llevar a cabo una evaluación interna de la actividad docente del profesorado de la UPCT para garantizar el cumplimiento de los objetivos de las enseñanzas que se imparten, considerando la evaluación de las dimensiones de planificación, desarrollo y resultados de la actividad docente de un profesor mediante el estudio de un dossier individualizado que incluirá información procedente de tres fuentes:

- Informe de los responsables académicos de Centros y Departamentos.
- Auto-informe del profesor.
- Encuesta a los estudiantes.

c) Agentes implicados

Personal docente e investigador (PID)

Los profesores, cuya actividad docente es objeto de evaluación, participarán aportando sus reflexiones y valoración de la planificación y actuaciones docentes que llevan a cabo.

Alumnos

Los estudiantes aportarán su visión sobre los programas de las materias, el desarrollo de la enseñanza y sus resultados en términos de aprendizaje.

Servicio de Gestión de la Calidad

Este servicio impulsa y coordina todas las acciones necesarias para el desarrollo de la evaluación de la actividad docente del profesorado de la UPCT y archiva los expedientes de la evaluación.

Responsables del Máster

El Coordinador/a del Máster o la Comisión creada a tal efecto serán los encargados de analizar los resultados obtenidos y tomar las medidas oportunas.

d) Indicadores

- Valoración media global del profesorado del Máster.
- Valoración media de las dimensiones del Programa DOCENTIA-UPCT
- Comparativa entre los profesores del Máster

- Comparativa con otros Máster
- Comparativa con ediciones anteriores

e) Mecanismo

El coordinador del Máster solicitará al Servicio de Gestión de la Calidad los informes resultantes de las encuestas de la actividad docente del profesorado del Máster. Recibida la información, el coordinador del Máster o la Comisión responsable la analizará y elabora el informe sobre el desarrollo y los resultados de la actividad que se presentará a la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster.

4. CONCLUSIONES

Siguiendo la estructura desarrollada en el trabajo, a continuación se mostrarán las principales aportaciones y conclusiones a las que se ha llegado en el presente trabajo. Dada la amplitud del mismo, se detallan las pertinentes conclusiones respetando el orden propio del trabajo, a saber: Aspectos de la memoria del Máster, Acciones de calidad previamente realizadas por el mismo y Diseño e Implantación del SGIC.

a) Conclusiones relativas a la Memoria del Máster GEIT-UPCT:

En el análisis que se realizó para conocer la situación actual del posgrado objeto de análisis, se mostraba que el primer año que se impartió el Máster pecó de cierto grado de falta de coordinación y definición en algunas áreas de la titulación, aspecto que se puso de manifiesto, tanto en los resultados de la evaluación de la actividad docente del profesorado como en la encuesta dirigida a los egresados. Los continuos cambios de la normativa estatal y regional al respecto de las nuevas titulaciones del Máster lanzadas en el EEES, parecieron explicar y luego forzar el necesario rediseño del mismo, que contó con dos planes de estudio diferentes a lo largo de su primera edición. En este sentido, el máster contaba al inicio del curso con dos programas diferenciados para licenciados (60 ECTS) y diplomados (90 ECTS), mientras al final del mismo unificaba en un plan común de 60 ECTS ambos perfiles de ingreso, siguiendo así

los cambios asociados en la normativa nacional y regional. Ya en las siguientes ediciones dichos aspectos organizativos y de diseño del Plan de Estudios habían quedado acordes con la nueva realidad legislativa nacional y regional, así como de la propia UPCT, teniendo en cuenta todos los aspectos necesarios para su correcto desarrollo futuro. Mejoraba así, de forma considerable, la valoración otorgada por los alumnos a la labor docente del profesorado, normalizándose su docencia como una titulación más de la universidad.

b) Acciones de calidad previas al diseño del SGIC

El análisis preliminar al siguiente apartado llevó en primer lugar al estudio de los resultados arrojados por las herramientas de gestión de la calidad de las titulaciones ya existentes y desarrolladas en el propio máster. La información proporcionada por el Centro de Orientación e Información de empleo (COIE) con respecto a las prácticas en empresas mostraba que los alumnos se encontraban altamente satisfechos con los medios materiales que la empresa puso a su disposición en el desarrollo de las mismas. El mismo resultado se obtuvo al preguntarles acerca de la relación que tuvieron con el personal de la empresa y en la valoración de la atención brindada por el tutor académico (media de 7 sobre 7). Como contrapunto, algunos alumnos señalaban que a veces prestaban servicios en la empresa más rutinarios y que no ayudaban a la mejora de su propia formación académica.

En cuanto a los informes de los tutores académicos, éstos mostraban asimismo plena satisfacción con el cumplimiento de los objetivos de las prácticas, las condiciones y líneas de trabajos definidas para las mismas, la orientación y seguimiento de tutorías, el fluido contacto con el tutor asignado en la empresa y con el rendimiento durante el total de horas asociadas al *practicum*. Igualmente, el informe del tutor de la empresa reflejaba su satisfacción con las capacidades técnicas, administración de trabajos, capacidad de aprendizaje y los factores esenciales para la realización de un trabajo de los alumnos en general. Menor puntuación obtenía su capacidad de trabajo en equipo (promedio de 5 sobre 7).

Asimismo, se analizó la labor docente desarrollada por el profesorado del Máster desde el punto de vista del alumnado. La información aportada por el Servicio Gestión de la Calidad desde los inicios del Máster muestra como el curso 2008/2009, año en el que da inicio la titulación, la valoración media obtenida respecto al dominio de la asignatura por parte del profesor es de 6,25 sobre 10, incrementándose para el 2009/2010 en 8,61, superando la nota media obtenida a nivel universidad (7,14) ese año. El mismo caso sucedió al calificar la preparación del docente en relación a las actividades y las practicas exteriores, valorada con 5 para el curso 2008/2009 y para el 2009/2010 fue de 7,93, superando la nota media de todas las titulaciones de la universidad (7,14). También es destacable la opinión de los alumnos con respecto a la claridad con la que explica el profesor, en el curso 2008/2009 este aspecto obtuvo una media de 5,62, mientras que para el curso 2009/2010 fue de 7,58 (media universidad 6,94). Por otro lado se pidió la opinión respecto a la relación que guarda el contenido teórico y práctico con el reparto de créditos de la asignatura para 2008/2009 en el que se obtuvo 5.62 sobre 10, mientras que para el curso 2009/2010, se obtuvo 7.18, superando la nota media de obtenida a nivel universidad (7.04). En algunas asignaturas no se logró superar la nota media obtenida a nivel universidad, tal fue el caso de la opinión de la resolución de dudas en el aula y en las tutorías en la que los alumnos calificaron, en la que la titulación obtuvo una nota media con 5.62 para el curso 2008/2008 y 7.36 para el curso 2009/2010, mientras que la nota media obtenida a nivel universidad fue de (7.49). El mismo caso se dio al preguntar acerca de existencia de una adecuada relación entre la teoría y las prácticas de la asignatura, donde los alumnos calificaron a la titulación con 3.12 para el curso 2008/2009 y con 7.14 para el curso 2009/2010. En todos estos casos se puede apreciar de nuevo la notable mejora en la organización de los estudios de posgrado que tiene lugar a lo largo del curso 2008/2009 y en especial desde el 2009/2010, donde la normativa ya no variará más y se obtendrá la verificación de ANECA en el Plan de Estudios de la titulación. Además, cabe señalar que, de las doce preguntas con que cuenta el cuestionario para el curso 2009/2010, la titulación ha superado la nota media de todas la titulaciones en nueve de ellas, quedando muy cercano al promedio de la institución en las otras tres.

Como conclusión dentro del SIGC definido en este trabajo, se ha recomendado que el coordinador del Máster transmita esta primera información obtenida al grupo docente de la titulación en el cual se mencionen planes de mejorar para las áreas que lo necesitan, entre las que destacan:

- La necesidad de que se mejore la resolución de dudas en las aulas y en las propias tutorías.
- Mejorar el cumplimiento de las horas de tutorías y velar para el respeto de los horarios en las actividades presenciales y no presenciales del máster.
- Para el caso de los contenidos de los exámenes / trabajos que corresponden al desarrollo de la clase, revisar el correcto encaje entre competencias que debe adquirir el alumno y desarrollo de las materias que las proporcionan.

c) Diseño e implantación del SIGC

Ya en este tercer apartado de conclusiones se incluye el grueso de las recomendaciones presentes y futuras que la construcción del Sistema de Garantía de Calidad para el Máster en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT) ha permitido identificar a lo largo del presente trabajo:

1. Las prácticas en empresa son obligatorias para el perfil profesional, afortunadamente la titulación cuenta con entidades colaboradoras como el propio Ayuntamiento de Cartagena, Calidona, Polaris World, La Manga Club, Hotel Cartagonova, Hotel Entremares, Hotel NH Cartagena, Hotel Alfonso XIII, Hotel Los Habaneros y Hotel Posadas de España. Por otro lado la gestión de prácticas en las empresas antes mencionadas o en otras empresas que sean parte de la industria turística, es llevada por un programa muy bien organizado por parte del Centro de Orientación e Información de empleo (COIE), lo cual es una ventaja para todos los alumnos que deben realizar las prácticas. Al realizar

el análisis del estudio de opinión de los agentes implicados en las prácticas de empresas, en el cual se buscó conocer el grado de satisfacción de los tutores de empresa con respecto a ciertos aspectos a valorar, se pudo constatar que los tutores de las empresas perciben que los alumnos de la titulación tienen cierto grado de deficiencia en los aspectos de *creatividad y relaciones con los clientes*. De cara a la mejora del apartado de las prácticas curriculares, el SGIC aquí diseñado va a permitir el análisis de sus resultados y la gestión de las prácticas externas a través de la aplicación y compilación de un conjunto de indicadores específicos para ello. De esta manera se podrá conocer en qué medida se van adquiriendo las competencias generales y específica asociadas a las prácticas, conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con las mismas y de los tutores académicos y de empresa. Igualmente, se contará para ello con la ayuda del COIE, junto quienes se ha diseñado el presente apartado del SGIC del Máster GDEIT.

2. El Servicio de Gestión de la Calidad ya cuenta un sistema para medir el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés, además ha diseñado un cuestionario para conocer la satisfacción de los alumnos, este cuestionario ha servido como base para la realización de otros cuestionarios que van enfocados a la satisfacción. Se ha comprobado que en la actualidad el procedimiento no se está llevando a cabo en su totalidad, sin embargo se considera que los grupos de interés relacionados con el Máster son parte esencial para la mejora continua de la titulación, por esa razón, en este proyecto se ha elaborado unas recomendaciones al respecto. En este sentido y, a través de encuestas, se conocerá y sintetizará la información relevante acerca la satisfacción que se tiene de las opiniones de los estudiantes y sus principales necesidades en temas como el rendimiento y actitud del Personal Docente Investigador (PDI), del Personal Administrativo de Servicios (PAS), y otros agentes implica dos en su formación. Igualmente, para los ya egresados del Máster se podrá conocer también su grado de satisfacción con la totalidad de la titulación y el impacto de dicha etapa formativa en su empleabilidad y remuneración posterior. Esto

se completa con la opinión de los Colegios profesionales con respecto al impacto del Máster en su entorno económico y como vía de profesionalización de los graduados y del resto de profesionales del turismo que lo vayan cursando.

3. Se ha creado un mecanismo para el procedimiento de la movilidad de estudiantes. En este proyecto se hace mención de los procedimientos a seguir respecto a la movilidad de estudiantes hacia y desde otras instituciones de educación superior europeas e internacionales, explicando el papel que juega el Servicio de Relaciones Internacionales (SRI) en este proceso. Como resultado principal al respecto se observa que aunque la movilidad del alumnado es elevada en esta titulación, con más del 50% de los alumnos de fuera de la Región de Murcia y España, debe continuar potenciándose la del profesorado.
4. En la actualidad se cuenta con un buzón de la FCCE, en el cual los alumnos pueden hacer llegar quejas y sugerencias, pero se consideró que era de suma importancia crear un mecanismo que fuese visible para todos los agentes de la propia titulación en lo relativo a sus ideas de mejora y posibles quejas y recomendaciones tras el final de cada curso. Por esa razón, se ha incluido dicho procedimiento en el SGIC definido en el trabajo, permitiendo así el tramitar las dudas y sugerencias que surjan en el transcurso del año académico. En dicho proceso se abren dos posibilidades para recoger la información, o bien a través del buzón físico colocado en la Secretaria de la FCCE o bien mediante un buzón electrónico por titulación, siendo éste último el que se considera más directo para el alumno actual habituado a las TICs y para mantener un mayor anonimato a través del Aula Virtual.
5. En la página web de la facultad se difunde asimismo información relevante acerca de las características de la titulación, incluyendo los objetivos de la misma, el perfil de ingreso, los criterios de admisión, etc., necesaria para el alumno de nuevo ingreso y para el que se plantea cursar próximamente esta

titulación. La actualización debe llevarse a cabo por el Servicio de Gestión Académica del Rectorado de la UPCT y ser supervisado por el coordinador/a del máster GDEIT. Igualmente se ha observado la necesidad de incluir información adicional sobre las guías docentes y el cronograma de implantación del título, así como acerca de los resultados esperados del aprendizaje, las competencias a obtener con la titulación, la normativa de permanencia y reconocimiento y transferencia de créditos o las actividades externas con que cuenta la FCCE y de las que el máster y sus alumnos se pueden beneficiar.

6. Para la definición y análisis de los perfiles de ingreso y egreso reales e idóneos del Máster, se ha diseñado igualmente una nueva encuesta para los alumnos de nuevo ingreso. En ella se establece aquellas competencias y conocimientos que en un perfil de ingreso idóneo debiera mostrar el alumno que comienza el máster para un buen desarrollo del mismo, y se observa su distancia con el de los alumnos realmente matriculados y cómo inciden estas diferencias en la correcta marcha de la titulación para cada curso académico.

A continuación se mencionan finalmente algunas de las recomendaciones que se proponen para la realización de los procedimientos señalados:

Se ha diseñado un conjunto de encuestas para que sean suministradas por el Servicio de Gestión de la Calidad, en las cuales se busca recoger información de los agentes implicados en los grupos de interés del Máster. En este sentido, cabe recomendar que se apliquen las encuestas a cada uno de los agentes implicados de cara a poder medir aquellos aspectos relativos a la satisfacción de cada grupo de agentes implicados en el máster. Se aconseja igualmente que al Plan de Estudios se le agregue una asignatura en la cual se cubra la creatividad e innovación para las empresas turísticas, de manera que en dicha asignatura se provean conocimientos y habilidades que conlleven a la curiosidad, pensamientos divergentes, espontaneidad, perseverancia, eficacia, gusto por el cambio e innovación y creatividad en definitiva. Finalmente y en términos de competencias que se perciben escasas todavía en la titulación, es oportuno señalar

que los alumnos de la titulación deberían recibir seminarios de Gestión de las Relaciones con los Clientes, en los que se tome en cuenta los elementos del Servicio al Cliente como la atención directa, relaciones con los clientes, correspondencia, reclamos y cumplidos e instalaciones.

Tras este ingente trabajo en el diseño de un SGIC para el Máster GDEIT de la UPCT, extensiones del mismo pasan por su efectiva puesta en marcha en el próximo curso 2001/2012 y la ampliación de este tipo de estudios al resto de titulaciones de posgrado presentes en la FCCE, aspecto que por otra parte irá imponiendo el propio avance del EEES.

5. BIBLIOGRAFÍA

Espacio Europeo de Educación Superior. <http://www.eees.es/>

Memoria de verificación del Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT):

http://www.upct.es/~fcce/documentos/guias_docentes/Memoria%20Máster%20GDEIT.pdf

Normativas asociadas a Máster Oficiales de la Universidad Politécnica de Cartagena:

http://www.upct.es/contenido/estudios_postgrado/normativa.php

Programa AUDIT. <http://www.aneca.es/Programas/AUDIT>

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias

oficiales. <http://www.boe.es/boe/dias/2007/10/30/pdfs/A44037-44048.pdf>.

Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. <http://www.boe.es/boe/dias/2010/07/03/pdfs/BOE-A-2010-10542.pdf>

Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad de Ciencias de la Empresa:

<http://www.upct.es/~fcce/sgic.htm>

Lasnier, F. (2000). Réussir la formation par competences. Montreal. Guérin.

Manual de elaboración de guías docentes adaptadas al EEES. Universidad Politécnica de Cartagena (2010).

http://www.upct.es/vordenacion_acad/documentos/Equipos%20Docentes/manual_guias_para_web.pdf

Encuesta de Movimientos Turísticos en Frontera (Frontur) 2010.

ENQA: Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior.

http://www.aneca.es/present/docs/enqa_criteriosydirectrices_261005.pdf

ASEAN UNIVERSITY NETWORK QUALITY - ASSURANCE. Manual for the Implementation of the Guidelines. 2004.

ENQA: Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. Obra citada.

Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de la formación universitaria. AUDIT. ANECA (2007).

TÍTULO:

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

UNIVERSIDAD:

Universidad Politécnica de Cartagena (Spain)

Verificación ANECA: 29 de Abril de 2010

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
5.- PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS	
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
6.- PERSONAL ACADÉMICO	
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
7.- RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	
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
8.- RESULTADOS PREVISTOS	
8.1.- Valores cuantitativos estimados para los indicadores y su justificación.....	127
8.2.- Progreso y resultados de aprendizaje	128
9.- SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO	
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), 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 2007 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 adecuado 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 trabajar 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). 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 como¹:

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

¹ 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). 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), 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
Total Créditos ECTS	60	60	Total Créditos ECTS

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
1. Análisis del Entorno y Herramientas Informáticas para la toma de decisiones de las Empresas e Instituciones Turísticas (EIT)	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
2. Materias básicas de Administración y Dirección	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
Total Créditos ECTS	28		28	

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

Módulo	ECTS	Materia (Asignatura)	ECTS	Cuatri-mestre
3. Profesional	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
Total Créditos ECTS	12		12	
4. Trabajo Fin de Máster obligatorio (orientación profesional)	10	Trabajo Fin de Máster obligatorio (orientación profesional)	10	2º
Total Créditos ECTS	10		10	
5. Prácticas Externas en EIT	10	Prácticas Externas en EIT	10	2º
Total Créditos ECTS	10		10	
Total Créditos ECTS Orientación profesional (1ª y 2ª partes)	60		60	

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
		16	2º	
Total Créditos ECTS	16			
7. Trabajo de Investigación Fin de Máster obligatorio	16	Trabajo de Investigación Fin de Máster obligatorio	16	2º
Total Créditos ECTS	16		16	2º
Total Créditos ECTS Orientación investigación (1ª y 2ª partes)	60		60	

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
Materias comunes a las orientaciones profesional e investigación (primer cuatrimestre)				
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
Materias específicas a la orientación profesional (segundo cuatrimestre)				
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				
12. Desarrollo económico y sostenibilidad turística: medioambiente y gestión del turismo patrimonial, urbano y cultural	3	Optativa (profesional)	3	2º
13. Gestión de la calidad en las EIT	3	Optativa (profesional)	3	2º
14. Trabajo Fin de Máster obligatorio	4	Obligatoria (profesional)	10	2º
15. Prácticas Externas en EIT	5	Obligatoria (profesional)	10	2º
Materias específicas a la orientación investigación (segundo cuatrimestre)				
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
22. 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 LLLP (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) ²

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

^{2 2} 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)

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

Responsables: Dra. Natalia Carbajosa y Prof. Camino Rea

Denominación del módulo:

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

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:

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

Denominación del módulo:

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

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) ³

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.

³ 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) ⁴

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.

⁴ 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 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 (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^a 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

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) ⁵

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

⁵ 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) ⁶

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.

⁶ 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^a a 24^a 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) ⁷

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

⁷ 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^a 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) ⁸

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

⁸ 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 en esta titulación depende inicialmente de los cinco departamentos que imparten docencia en la citada Facultad, según el siguiente detalle:

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

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, 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:

<i>Profesorado externo a la Facultad implicado ya en el desarrollo del Máster Universitario en GDEIT</i>	
<i>Departamento</i>	<i>Nº de Profesores</i>
Servicio de Idiomas UPCT	02
Universidad de Jaén	01
Universidad de Murcia	03
Universidad del Algarve	02
Profesionales del sector	15
<i><u>Cuya distribución queda como sigue:</u></i>	
<i>Seminarios profesionales</i>	03
<i>Seminarios investigación</i>	03
<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
Total Profesorado externo invitado	23

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	Tiempo completo	Doctor por la UMU 25 años de experiencia docente
Artal Tur Andrés	Economía	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la Universidad de Valencia. 9 años de experiencia docente
José Miguel Navarro Azorín	Economía	Titular de Escuela Universitaria	Tiempo completo	12 años de experiencia docente
Elena Lara Rey	Economía	Titular de Escuela Universitaria	Tiempo completo	15 años de experiencia docente
Ignacio Segado Segado	Economía	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UPCT 15 años de experiencia docente
Bernal García, Juan Jesús	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 ^a Martínez María Dolores	Métodos Cuantitativos e informática	Profesora colaboradora	Tiempo completo	Doctora por la UPCT 8 años de experiencia docente
Fernando A. López Hernández	Métodos Cuantitativos e informática	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UPCT 22 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 Tornel	Métodos Cuantitativos e informática	Profesora colaboradora	Tiempo completo	Doctor por la UMU 9 años de experiencia docente
Domingo García Pérez de Lema	Economía Financiera y Contabilidad	Catedrático de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UMU 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 ^a Carmen Pastor Álvarez	Ciencias Jurídicas	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctor por la UMU 22 años de experiencia docente
M ^a 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 Escuin Ibáñez	Ciencias Jurídicas	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctor 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	Tiempo completo	Doctora por la UMU 15 años de experiencia docente
M ^a Teresa Díaz	Métodos Cuantitativos e informática	Titular de Escuela Universitaria	Tiempo completo	Doctora por la UMU 12 años de experiencia docente
Lourdes Molera	Métodos Cuantitativos e informática	Titular de Universidad	Tiempo completo	Doctora por la UMU 12 años de experiencia docente

Camino Rea	Laboratorio de Idiomas UPCT	Prof. Asociada	Tiempo completo	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	Profesor contratado doctor	Tiempo completo	Doctor por la UJA 20 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
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 m²)
- 1 Despacho de administración (30 m²)
- 1 Aula de I+D equipada con 4 puestos (30 m²)

Departamento de Métodos Cuantitativos e Informáticos

- 12 Despachos de profesores
- 1 Sala de reuniones (30 m²)
- 1 Despacho de administración (30 m²)
- 1 Aula de I+D equipada con 6 puestos (30 m²)

Departamento de Economía

- 18 Despachos de profesores
- 1 Sala de reuniones (30 m²)
- 1 Despacho de administración (45 m²)
- 1 Aula de I+D equipada con 6 puestos (45 m²)

Departamento de Economía de la Empresa

- 18 Despachos de profesores
- 1 Sala de reuniones (30 m²)
- 1 Despacho de administración (45 m²)
- 1 Aula de I+D equipada con 6 puestos (45 m²)

Departamento de Economía Financiera y Contabilidad

- 18 Despachos de profesores
- 1 Sala de reuniones (30 m²)
- 1 Despacho de administración (45 m²)
- 1 Aula de I+D equipada con 6 puestos (45 m²)

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 m², con archivo adjunto de las mismas dimensiones (30 m²)

Sala de juntas de 60 m²

4 Despachos de 17 m² para Vicedecanos (68 m²)

1 Despacho para la Secretaría de la Facultad (20 m²)

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 m²

Secretaría: 1 despacho de 45 m²

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 m² 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 empresa 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.



CONVENIO DE COOPERACIÓN EDUCATIVA		Informe del Alumno	
APELLIDOS Y NOMBRE DE EL/LA ESTUDIANTE			
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA DONDE A REALIZADO LAS PRÁCTICAS			
D.N.I.		TITULACIÓN	
Periodo de la práctica:	Inicio:	Finalización:	Duración en meses:
Fecha de Ingreso en la UPCT:			

Con este cuestionario lo que pretendemos es poder tabular las conclusiones a las que has llegado una vez desarrollado tus prácticas. Esta información tiene carácter confidencial y será utilizada exclusivamente con fines estadísticos a efectos de realizar una valoración global sobre la calidad de estos programas.

CUESTIONARIO	<u>Valoración</u>						
	Muy poco						Muy alto
	1	2	3	4	5	6	7
1. ¿Cuál considera que es el grado de cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse en el programa de prácticas ha sido	<input type="checkbox"/>						
2. ¿Qué opinión te merece el espacio físico en el que has realizado las prácticas?	<input type="checkbox"/>						
3. ¿Qué opinión te merecen los medios materiales que la empresa a puesto a tu disposición en el desarrollo de las prácticas?	<input type="checkbox"/>						
4. ¿Qué opinión tienes sobre la relación que has mantenido con el personal de la empresa/entidad?	<input type="checkbox"/>						
5. ¿En que medida tus conocimientos universitarios han sido provechosos en la realización de las prácticas?	<input type="checkbox"/>						
6. ¿Has recibido una ayuda económica mensual por parte de la empresa? Indica la cantidad : €/mes	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>			
7. En el caso de que hayas estado becado por la realización de las prácticas, ¿Qué opinión te merece la cuantía de la beca?	<input type="checkbox"/>						
8. ¿En qué medida te gustaría ser contratado por la empresa en que has realizado las prácticas cuando finalices tus estudios?	<input type="checkbox"/>						
9. ¿En qué medida has tenido que desempeñar tareas que no aportaban provecho a tu formación académica?	<input type="checkbox"/>						
10. ¿En qué medida has necesitado orientación y dirección por parte de tu tutor empresarial?	<input type="checkbox"/>						
11. ¿En qué medida has necesitado orientación y dirección por parte de tu tutor académico?	<input type="checkbox"/>						
12. En los casos en que has necesitado que tu tutor académico o empresarial te dirigiera ¿cómo valoras la atención brindada?	<input type="checkbox"/>						



13. ¿Cómo calificas la información recibida desde el COIE sobre el programa de formación práctica que has desarrollado?

14. ¿En qué medida has tenido que desempeñar tareas que no aportaban provecho a tu formación académica?

15. ¿Has sido contratado tras finalizar la práctica? **Sí** **No**

16. En caso afirmativo indica el tipo de contrato:

Duración

Puesto de trabajo

17. Una vez finalizadas las prácticas, ¿crees que esta experiencia ha aumentado las expectativas que tenías de obtener un trabajo? **Sí** **No**

De entre las siguientes competencias y habilidades señala el grado de consecución de las mismas tras la realización de tus prácticas:

CUESTIONARIO	<u>Valoración</u>						
	Muy poco						Muy alto
	1	2	3	4	5	6	7
a. Dominio de su área o disciplina	<input type="checkbox"/>						
b. Conocimientos de otras disciplinas	<input type="checkbox"/>						
c. Pensamiento analítico	<input type="checkbox"/>						
d. Capacidad para adquirir con rapidez nuevos conocimientos	<input type="checkbox"/>						
e. Capacidad para negociar de una forma eficaz	<input type="checkbox"/>						
f. Capacidad para rendir bajo presión	<input type="checkbox"/>						
g. Capacidad para detectar nuevas oportunidades	<input type="checkbox"/>						
h. Capacidad para coordinar actividades	<input type="checkbox"/>						
i. Capacidad para usar el tiempo de forma efectiva	<input type="checkbox"/>						
j. Capacidad para trabajar en equipo	<input type="checkbox"/>						
k. Capacidad para hacerse entender	<input type="checkbox"/>						
l. Capacidad para utilizar herramientas informáticas	<input type="checkbox"/>						
m. Capacidad para encontrar nuevas ideas o soluciones	<input type="checkbox"/>						
n. Capacidad para presentar en público productos, ideas o informes	<input type="checkbox"/>						
o. Capacidad para redactar informes o documentos	<input type="checkbox"/>						
p. Capacidad para escribir y hablar en idiomas extranjeros	<input type="checkbox"/>						
q. Capacidad para movilizar las capacidades de otros	<input type="checkbox"/>						
r. Capacidad para hacer valer su autoridad	<input type="checkbox"/>						

Observaciones y Sugerencias:

Muchas gracias por tu colaboración



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DE CARTAGENA

COIE

Centro de Orientación, Información y Empleo
Antiguo Hospital de Marina- Campus Muralla-
C/ Doctor Fleming, S/N- 30202 Cartagena
Tfno.: 968325409/ 5426/ 5641
Fax: 968325403
E-mail: coie@upct.es

CONVENIO DE COOPERACIÓN EDUCATIVA		Informe Tutor Académico	
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA			
NOMBRE DEL TUTOR ACADÉMICO			
NOMBRE DEL DEPARTAMENTO UNIVERSITARIO			
NOMBRE DE EL/LA ESTUDIANTE			
D.N.I. ALUMNO		TITULACIÓN	
Periodo de la práctica:	Inicio:	Finalización:	Duración en meses:
		TOTAL DE HORAS	

CUESTIONARIO		
¿Le fue comunicado o detectó alguna anomalía en el desarrollo de las prácticas?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
En caso afirmativo indíquela:		
¿Se resolvió la incidencia adecuadamente?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Considera cumplidos en el presente caso los objetivos del programa de prácticas de estudiantes en empresas?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
En caso negativo especifique los motivos:		
¿Se han cumplido las condiciones y líneas de trabajo definidas para la práctica?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Ha acudido el/la estudiante a las tutorías marcadas para su orientación y seguimiento? (art.19 Normativa UPCT)	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
En caso negativo indique los motivos:		
En caso afirmativo indique con que frecuencia:		
¿Ha tenido contacto con el tutor empresarial relacionado con el seguimiento de las prácticas?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
En caso afirmativo indique los motivos:		
¿Ha completado el/la estudiante el total de horas previsto como duración de las prácticas?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
En caso negativo especifique los motivos:		
Otras Observaciones		

Cartagena a de de
EL TUTOR ACADÉMICO
(firma y Sello del Departamento Universitario)(*)

(*) Imprescindible el sello del Departamento



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DE CARTAGENA

COIE

Centro de Orientación, Información y Empleo

Antiguo Hospital de Marina- Campus Muralla-

C/ Doctor Fleming, S/N- 30202 Cartagena

Tfno.: 968325409/ 5426/ 5641

Fax: 968325403

E-mail: coie@upct.es

CONVENIO DE COOPERACIÓN EDUCATIVA		Informe Tutor de la Empresa	
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA			
NOMBRE DEL TUTOR			
NOMBRE DE EL/LA ESTUDIANTE			
D.N.I. ALUMNO		TITULACIÓN	
Periodo de la práctica:	Inicio:	Finalización:	Duración en meses:
		TOTAL DE HORAS	

CUESTIONARIO	Muy bajo				Muy alto		
	1	2	3	4	5	6	7
Capacidad técnica	<input type="checkbox"/>						
Administración de trabajos	<input type="checkbox"/>						
Capacidad de aprendizaje	<input type="checkbox"/>						
Habilidades de comunicación oral y escrita	<input type="checkbox"/>						
Sentido de la responsabilidad	<input type="checkbox"/>						
Creatividad	<input type="checkbox"/>						
Implicación personal	<input type="checkbox"/>						
Motivación	<input type="checkbox"/>						
Receptividad a las críticas	<input type="checkbox"/>						
Puntualidad	<input type="checkbox"/>						
Relaciones con su entorno laboral	<input type="checkbox"/>						
Espíritu de equipo	<input type="checkbox"/>						
Relación con los clientes	<input type="checkbox"/>						
Facilidad de adaptación	<input type="checkbox"/>						
Cualquier otro que considere oportuno:							

Cartagena a de de

EL TUTOR POR LA EMPRESA,

Fdo.:



ENCUESTA EGRESADOS DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (GDEIT)

A. INFORMACIÓN PERSONAL

1- Sexo: Hombre Mujer

2- Año de nacimiento: 19_____

B. TITULACIÓN

3- ¿Cuándo comenzaste y acabaste el Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT) de la UPCT?

Año y mes de inicio _____

Año y mes de finalización _____

4- Señala tu grado de acuerdo o desacuerdo respecto a las razones por las que elegiste cursar este Máster. *Puntúa del 1 al 5 (siendo 1 muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo)*

	Muy en desacuerdo	1	2	3	4	5	Muy de acuerdo
Porque me gustaba	<input type="checkbox"/>						
Por las salidas profesionales que ofrecía	<input type="checkbox"/>						
Por especializarme en el área de turismo	<input type="checkbox"/>						
Por establecer red de contactos	<input type="checkbox"/>						
Por realizar prácticas en empresa	<input type="checkbox"/>						
Por realizarme personalmente	<input type="checkbox"/>						
Otras (indica cuales) _____	<input type="checkbox"/>						

5- Valora tu grado de satisfacción con diversos factores asociados al Máster. *Puntúa del 1 al 5 (siendo 1 muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo)*

	Nada satisfecho	1	2	3	4	5	Muy satisfecho
Plan de estudios y su estructura	<input type="checkbox"/>						
Organización de la enseñanza	<input type="checkbox"/>						
El personal docente	<input type="checkbox"/>						
Las instalaciones e infraestructuras del Centro	<input type="checkbox"/>						
Proceso de enseñanza y aprendizaje	<input type="checkbox"/>						
Programa de acceso y la atención al Estudiante	<input type="checkbox"/>						
Valoración global del Máster	<input type="checkbox"/>						

6-A continuación hay una lista de competencias. *Puntúa del 1 al 5 (siendo 1 muy bajo y 5 muy alto)*

Columna A: ¿En qué medida ha contribuido el Máster al desarrollo de estas competencias?

Columna B: ¿Qué nivel de competencias necesitas en tu trabajo actual? *(Contesta sólo si estás trabajando)*



11- ¿Te contrataron o has recibido una oferta de empleo por parte de la empresa en la que realizaste las prácticas? Sí No

¿Es tu trabajo actual? Sí No

C. SITUACIÓN LABORAL

12- ¿Cuántos empleos significativos has encontrado desde que finalizaste el Máster? ____

13- ¿Actualmente estás trabajando? Sí No

- Si NO dispones de empleo actualmente ¿Cuáles son los motivos?

No encuentro

Sigo estudiando

No busco

Otros (indica cuáles) _____

→ Gracias ya has finalizado

14- ¿Tu trabajo actual es anterior a la realización del Máster? Sí No

15- ¿En que medida el Máster ha sido una buena base para (*Puntuación del 1 al 5 (siendo 1 muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo)*):

	Muy en desacuerdo	1	2	3	4	5	Muy de acuerdo
Acceder al mercado de trabajo	<input type="checkbox"/>						
Aprender en el trabajo	<input type="checkbox"/>						
Realizar las actividades del trabajo que desempeña	<input type="checkbox"/>						
Mejorar las perspectivas profesionales	<input type="checkbox"/>						
Mejorar el desarrollo personal	<input type="checkbox"/>						
Desarrollar la capacidad como emprendedor	<input type="checkbox"/>						

16- ¿Qué método de búsqueda utilizaste principalmente para encontrar tu empleo actual?
(Marca sólo una respuesta)

Anuncios periódico

Agencias de empleo públicas

Internet

Empresas de trabajo temporal

Contactos personales

Servicios de empleo de la universidad

Monté mi propio negocio

Continué con las prácticas de la carrera

Otros (indica cuáles) _____

17 - ¿Qué tipo de contrato de trabajo tienes?

Contrato indefinido.

Trabajas por tu propia cuenta.

Contrato de duración limitada.

Otro (indica cuál) _____



18 - ¿Cuál es tu jornada de trabajo?

Jornada Completa

Otra (indica cuál) _____

Jornada Parcial

19- ¿En qué localidad trabajas? _____

20 -¿A qué actividad se dedica la empresa en la que trabajas? _____

21 -¿En qué empresa trabajas? _____

22- Señala las opciones que describen la empresa donde trabajas actualmente:

a) Pública Privada Privada sin ánimo de lucro Otros

b) Local Regional Nacional Internacional

c) Menos de 10 trabajadores Entre 10 y 49 Entre 50 y 249 Más de 250

23- ¿Cuál es tu sueldo mensual bruto?

1.000€ o menos Entre 1.000-2.000€ Entre 2.000-3.00€ Más de 3.000€

24- ¿En qué medida tu trabajo actual está relacionado con el Máster? *Puntúa del 1 al 5 (siendo 1 poco y 5 mucho)*

1 5

25- ¿Cuál consideras que es el nivel de estudios adecuado para el trabajo que desempeñas?

Doctorado.

Licenciatura, Ingeniería o Arquitectura.

Máster.

No es necesario tener estudios universitarios para realizar ese trabajo.



CONVENIO DE COOPERACIÓN EDUCATIVA		Informe del Alumno	
APELLIDOS Y NOMBRE DE EL/LA ESTUDIANTE			
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA DONDE A REALIZADO LAS PRÁCTICAS			
D.N.I.		TITULACIÓN	
Periodo de la práctica:	Inicio:	Finalización:	Duración en meses:
Fecha de Ingreso en la UPCT:			

Con este cuestionario lo que pretendemos es poder tabular las conclusiones a las que has llegado una vez desarrollado tus prácticas. Esta información tiene carácter confidencial y será utilizada exclusivamente con fines estadísticos a efectos de realizar una valoración global sobre la calidad de estos programas.

CUESTIONARIO	Valoración						
	Muy poco						Muy alto
	1	2	3	4	5	6	7
1. ¿Cuál considera que es el grado de cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse en el programa de prácticas ha sido	<input type="checkbox"/>						
2. ¿Qué opinión te merece el espacio físico en el que has realizado las prácticas?	<input type="checkbox"/>						
3. ¿Qué opinión te merecen los medios materiales que la empresa ha puesto a tu disposición en el desarrollo de las prácticas?	<input type="checkbox"/>						
4. ¿Qué opinión tienes sobre la relación que has mantenido con el personal de la empresa/entidad?	<input type="checkbox"/>						
5. ¿En qué medida tus conocimientos universitarios han sido provechosos en la realización de las prácticas?	<input type="checkbox"/>						
6. ¿Has recibido una ayuda económica mensual por parte de la empresa? Indica la cantidad : €/mes	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>			
7. En el caso de que hayas estado becado por la realización de las prácticas, ¿Qué opinión te merece la cuantía de la beca?	<input type="checkbox"/>						
8. ¿En qué medida te gustaría ser contratado por la empresa en que has realizado las prácticas cuando finalices tus estudios?	<input type="checkbox"/>						
9. ¿En qué medida has tenido que desempeñar tareas que no aportaban provecho a tu formación académica?	<input type="checkbox"/>						
10. ¿En qué medida has necesitado orientación y dirección por parte de tu tutor empresarial?	<input type="checkbox"/>						
11. ¿En qué medida has necesitado orientación y dirección por parte de tu tutor académico?	<input type="checkbox"/>						
12. En los casos en que has necesitado que tu tutor académico o empresarial te dirigiera ¿cómo valoras la atención brindada?	<input type="checkbox"/>						
13. ¿Cómo calificas la información recibida desde el COIE sobre el programa de formación práctica que has desarrollado?	<input type="checkbox"/>						



14. ¿Cual es el grado de satisfacción que tienes con respecto a la gestión administrativa de las practicas?

15. ¿En qué medida has tenido que desempeñar tareas que no aportaban provecho a tu formación académica?

16. ¿Como consideras el grado de cumplimiento de las actividades definidas en el plan de trabajo de las prácticas respecto a las planificadas en el plan de estudios?

17. ¿Con que frecuencia consideras que se cumplieron de las actividades definidas en el plan de trabajo de las prácticas respecto a las planificadas en el plan de estudios?

18. ¿Has sido contratado tras finalizar la práctica? Si No

19. En caso afirmativo indica el tipo de contrato:

Duración Puesto de trabajo

20. Una vez finalizadas las prácticas, ¿crees que esta experiencia ha aumentado las expectativas que tenías de obtener un trabajo? Si No

De entre las siguientes competencias y habilidades señala el grado de consecución de las mismas tras la realización de tus prácticas:

Valoración

CUESTIONARIO 1 Muy poco 5 Muy alto

Resolución de problemas en entornos nuevos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Integración de conocimientos e información de forma simple	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de llevar a cabo el intercambio de conocimientos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Adquisición de habilidades para la formación continua	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de liderazgo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de utilizar el método instrumental y científico propios del sector turístico	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad para desarrollar trabajos de investigación originales publicable en revistas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de introducirse críticamente en nuevos campos de la ciencia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de entablar relaciones personales y profesionales con otros miembros de la comunidad científica	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad innovadora	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Comprensión de las peculiaridades del sector turístico e identificación de los rasgos del mismo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Entendimiento de la relevancia de la política de destinos turísticos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Profundización en las técnicas de gestión y dirección de las empresas e instituciones turísticas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de utilizar el método científico para liderar proyectos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Obtener resultados de actividades de investigación	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de introducirse en nuevos campos de la ciencia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de comprender las peculiaridades del sector turístico y sus repercusiones sobre los métodos de gestión	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



Saber identificar los rasgos del sector turístico nacionales	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de profundizar en las técnicas de gestión de las EIT	<input type="checkbox"/>				
Conocimiento de herramientas para proceso formativo continuo	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de expresarse en inglés técnico	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de identificar las variables clave de un negocio	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de utilizar herramientas de cálculo para la toma de decisiones	<input type="checkbox"/>				
Diseño e implementación de estrategias para las EIT	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de realizar un análisis contable	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de aplicar políticas de marketing	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de elaborar plan de captación y idealización de clientes	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de aplicar procesos en la gestión de los recursos humanos	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de aplicar actividades para grandes eventos	<input type="checkbox"/>				
Conocimiento de normas de protocolo para eventos en las EIT	<input type="checkbox"/>				
Diseño y liderazgo en proyectos del desarrollo de las EIT	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de gestión y dirección de hoteles	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de comprender los efectos socio-económicos y ambientales que comporta la actividad turística.	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de comunicar proyectos de forma clara y concisa	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de desarrollar trabajo en equipo	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de comprender el campo de las EIT y peculiaridades de la investigación en curso a nivel internacional	<input type="checkbox"/>				
Conocimiento de resultados de investigación científica de EIT	<input type="checkbox"/>				
Conocimiento de los métodos científicos del sector turístico	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de diseñar proyectos de investigación a las EIT	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de llevar a cabo el intercambio de conocimientos	<input type="checkbox"/>				
Respeto de derechos fundamentales e igualdad de géneros	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de respetar y promover los derechos humanos	<input type="checkbox"/>				
Adquisición de valores propios y de una cultura de paz	<input type="checkbox"/>				

Observaciones y Sugerencias:

Muchas gracias por tu colaboración



CONVENIO DE COOPERACIÓN EDUCATIVA		Informe Tutor Académico	
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA			
NOMBRE DEL TUTOR ACADÉMICO			
NOMBRE DEL DEPARTAMENTO UNIVERSITARIO			
NOMBRE DE EL/LA ESTUDIANTE			
D.N.I. ALUMNO		TITULACIÓN	
Periodo de la práctica:	Inicio:	Finalización:	Duración en meses:
		TOTAL DE HORAS	

CUESTIONARIO

¿Le fue comunicado o detectó alguna anomalía en el desarrollo de las prácticas?	SI	NO
En caso afirmativo indíquela:		
¿Se resolvió la incidencia adecuadamente?	SI	NO
¿Considera cumplidos en el presente caso los objetivos del programa de prácticas de estudiantes en empresas?	SI	NO
En caso negativo especifique los motivos:		
¿Se han cumplido las condiciones y líneas de trabajo definidas para la práctica?	SI	NO
¿Ha acudido el/la estudiante a las tutorías marcadas para su orientación y seguimiento? (art.19 Normativa UPCT)	SI	NO
En caso negativo indique los motivos: En caso afirmativo indique con que frecuencia:		
¿Ha tenido contacto con el tutor empresarial relacionado con el seguimiento de las prácticas?	SI	NO
En caso afirmativo indique los motivos:		
¿Ha completado el/la estudiante el total de horas previsto como duración de las prácticas?	SI	NO
En caso negativo especifique los motivos:		
¿Cómo calificaría el grado de satisfacción con la gestión administrativa de las prácticas? Siendo 1 Muy Poco y 5 Muy Alto		
Otras Observaciones		

Cartagena a de de
EL TUTOR ACADÉMICO
(firma y Sello del Departamento Universitario)(*)



CONVENIO DE COOPERACIÓN EDUCATIVA				Informe Tutor de la Empresa							
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA											
NOMBRE DEL TUTOR											
NOMBRE DE EL/LA ESTUDIANTE											
D.N.I. ALUMNO				TITULACIÓN							
Periodo de la práctica:	Inicio:	Finalización:	Duración en meses:								
				TOTAL DE HORAS							
CUESTIONARIO				Muy bajo				Muy alto			
				1	2	3	4	5	6	7	
Capacidad técnica											
Administración de trabajos											
Capacidad de aprendizaje											
Habilidades de comunicación oral y escrita											
Sentido de la responsabilidad											
Creatividad											
Implicación personal											
Motivación											
Receptividad a las críticas											
Puntualidad											
Relaciones con su entorno laboral											
Espíritu de equipo											
Relación con los clientes											
Facilidad de adaptación											
Por favor califique su nivel de satisfacción con respecto a la gestión administrativa de las prácticas											
Cualquier otro que considere oportuno:											

Cartagena a de de

EL TUTOR POR LA EMPRESA,

Fdo.:



ENCUESTA ESTUDIANTES POTENCIALES DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (GDEIT)

A. INFORMACIÓN PERSONAL

1- Sexo: Hombre Mujer

2- Año de nacimiento: 19_____

B. Satisfacción

10- ¿Cuáles han sido las fuentes de información a las que has tenido acceso para la búsqueda esta titulación? *Marca las fuentes a las que has tenido acceso y Puntúa del 1 al 5 el grado de información que estas te proporcionaron (siendo 1 Nada y 5 Mucho)*

Motor de búsqueda en la web

Nada 1 2 3 4 5 Mucho
Suficiencia

Nada 1 2 3 4 5 Mucho
Accesibilidad

Nada 1 2 3 4 5 Mucho
Inteligibilidad

Nada 1 2 3 4 5 Mucho
Confianza en su veracidad

Nada 1 2 3 4 5 Mucho
Confianza en su veracidad

Enlace de algún sitio web

Nada 1 2 3 4 5 Mucho
Suficiencia

Nada 1 2 3 4 5 Mucho
Accesibilidad

Nada 1 2 3 4 5 Mucho
Inteligibilidad

Nada 1 2 3 4 5 Mucho
Confianza en su veracidad

Nada 1 2 3 4 5 Mucho
Confianza en su veracidad

Organización o asociación académica

Nada 1 2 3 4 5 Mucho
Suficiencia

Nada 1 2 3 4 5 Mucho



Accesibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Inteligibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>						
	<input type="checkbox"/>						
Familiar o amigo							
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Suficiencia	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Inteligibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>						
	<input type="checkbox"/>						
Artículos de periódico o revista							
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Suficiencia	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Inteligibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>						
	<input type="checkbox"/>						
Redes sociales							
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Suficiencia	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Inteligibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho



Confianza en su veracidad

Otras Indique _____

Suficiencia

Nada	1	2	3	4	5	Mucho
	<input type="checkbox"/>					

Accesibilidad

Nada	1	2	3	4	5	Mucho
	<input type="checkbox"/>					

Inteligibilidad

Nada	1	2	3	4	5	Mucho
	<input type="checkbox"/>					

Confianza en su veracidad

Nada	1	2	3	4	5	Mucho
	<input type="checkbox"/>					

Confianza en su veracidad

Nada	1	2	3	4	5	Mucho
	<input type="checkbox"/>					

5- ¿Cuál es el nivel de satisfacción general con la información obtenida? *Puntúa del 1 al 5 el grado de información que estas te proporcionaron (siendo 1 Nada Satisfecho y 5 Muy Satisfecho)*

Nada						Muy
Satisfecho	1	2	3	4	5	Satisfecho



ENCUESTA ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (GDEIT)

A. INFORMACIÓN PERSONAL

1- Sexo: Hombre Mujer

2- Año de nacimiento: 19____

B. Satisfacción

10- ¿Cuáles han sido las fuentes de información de la titulación a las que has tenido acceso?
Marca las fuentes a las que has tenido acceso y Puntúa del 1 al 5 el grado de información que estas te proporcionaron (siendo 1 Nada y 5 Mucho)

Motor de búsqueda en la web

Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Suficiencia	<input type="checkbox"/>					
Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>					
Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Inteligibilidad	<input type="checkbox"/>					
Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>					
Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>					

Enlace de algún sitio web

Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Suficiencia	<input type="checkbox"/>					
Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>					
Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Inteligibilidad	<input type="checkbox"/>					
Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>					
Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>					

Organización o asociación académica

Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Suficiencia	<input type="checkbox"/>					
Nada	1	2	3	4	5	Mucho



Accesibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Inteligibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>						
	<input type="checkbox"/>						
Familiar o amigo							
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Suficiencia	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Inteligibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>						
	<input type="checkbox"/>						
Artículos de periódico o revista							
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Suficiencia	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Inteligibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>						
	<input type="checkbox"/>						
Redes sociales							
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Suficiencia	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Inteligibilidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Confianza en su veracidad	<input type="checkbox"/>						
	Nada	1	2	3	4	5	Mucho



Confianza en su veracidad

Otras Indique _____

Suficiencia

Nada	1	2	3	4	5	Mucho
	<input type="checkbox"/>					

Accesibilidad

Nada	1	2	3	4	5	Mucho
	<input type="checkbox"/>					

Inteligibilidad

Nada	1	2	3	4	5	Mucho
	<input type="checkbox"/>					

Confianza en su veracidad

Nada	1	2	3	4	5	Mucho
	<input type="checkbox"/>					

Confianza en su veracidad

Nada	1	2	3	4	5	Mucho
	<input type="checkbox"/>					

5- ¿Cuál es el nivel de satisfacción general con la información obtenida? *Puntúa del 1 al 5 el grado de información que estas te proporcionaron (siendo 1 Nada Satisfecho y 5 Muy Satisfecho)*

Nada						Muy
Satisfecho	1	2	3	4	5	Satisfecho

A. INFORMACIÓN PERSONAL

A.1. Sexo Hombre
 Mujer

A.2. Año de nacimiento 19 __

B. TITULACIÓN QUE ESTUDIAS

B.1. Denominación

B.2. Año de inicio _ _ _ _

B.3. ¿A qué curso pertenecen la mayoría de las asignaturas de las que estás matriculado?

1º 2º 3º 4º

B.4. ¿En qué opción elegiste la titulación que estás cursando?

Primera opción Segunda opción Tercera o más

C. INFORMACIÓN SOBRE LA TITULACIÓN

C.1. Cuando necesitas información sobre la titulación ¿qué fuente consultas principalmente?

Selecciona sólo la que más utilices.

Página web de la UPCT. Material en papel (folletos, guías...)
 Página web del Centro. Otros. Indica cual:

Otros soportes electrónicos (CD, tarjetas...).

C.2. Respecto a la fuente seleccionada en la pregunta anterior, indica en qué grado la información que te proporciona es...

Utiliza la escala de 1 a 5 y si crees que no puedes opinar marca NS/NC (No sabe/No contesta)

	Muy bajo	1	2	3	4	5	Muy alto	NS/NC
Suficiente.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
Clara.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
Accesible.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
Útil.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
Fiable.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				

C.3. Cuando detectas alguna incidencia en el desarrollo de la titulación o algún aspecto que podría mejorar ¿Qué sueles hacer?

Selecciona como máximo 2 opciones.

Lo comunico a la delegación de estudiantes. No lo comunico.
 Lo comunico a la dirección del Centro. Otros. Indica cual:

D. SATISFACCIÓN CON LA TITULACIÓN

D.1. Indica tu grado de satisfacción con los siguientes aspectos de la titulación que estudias.

Utiliza la escala de 1 a 5 y si crees que no puedes opinar marca NS/NC (No sabe/No contesta)

	Nada satisfecho	1	2	3	4	5	Muy satisfecho	NS/NC
Las instalaciones docentes (aulas, laboratorios...).		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
Los equipos y recursos docentes (pizarras, proyectores...).		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
La coordinación temporal de las actividades formativas (clases expositivas, trabajos, prácticas, visitas...) de las diferentes asignaturas.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
La coordinación temporal de las actividades de evaluación (exámenes escritos, presentaciones orales, entrega de trabajos) de las diferentes asignaturas.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
El profesorado de la titulación.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
La capacidad de respuesta de quienes te atienden cuando comunicas incidencias.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
El tiempo empleado en la tramitación de procesos administrativos como: reconocimiento de créditos, reclamaciones de exámenes, etc.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
La atención que recibes durante la tramitación de procesos administrativos como: reconocimiento de créditos, reclamaciones de exámenes, etc.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
Las competencias que estás adquiriendo		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
El número de años que estás dedicando a la titulación.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
Indica tu nivel de satisfacción acerca de la información de los programas de movilidad		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
Indica tu nivel de satisfacción con el procedimiento de tramitación del reconocimiento o transferencia de créditos de estudiantes (Contestar solo si has estado en el procedimiento)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
En términos generales, indica tu satisfacción con la titulación que estas cursando		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				

D.2. Si pudieras volver atrás y fueras libre para elegir de nuevo, ¿qué elegirías?

La misma carrera y la misma universidad. Una carrera diferente en otra universidad.
 Una carrera diferente en la misma universidad. No estudiaría una carrera universitaria.
 La misma carrera en otra universidad. Otros. Indica que:

D.3. ¿En qué medida crees que la carrera será una buena base para...

	Nada	1	2	3	4	5	Mucho	NS/NC
acceder al mercado laboral?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
aprender en el futuro trabajo?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
realizar las tareas del futuro trabajo?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
mejorar las perspectivas profesionales?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
mejorar tu desarrollo personal?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
desarrollar tu capacidad emprendedora?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				



ENCUESTA PERSONAL DOCENTE INVESTIGADOR (PDI) DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (GDEIT)

A. INFORMACIÓN PERSONAL

1- Sexo: Hombre Mujer

2- Año de nacimiento: 19____

B. Satisfacción

3- ¿Desde cuándo forma parte de la titulación?

Año y mes de inicio _____

4- ¿Cuál es su satisfacción en general con la titulación? *Puntuación del 1 al 5 (siendo 1 Nada Satisfecho y 5 muy Satisfecho)*

Nada Satisfecho 1 2 3 4 5 Muy Satisfecho

5- ¿Si tuviese la elección de continuar desarrollando actividades en la titulación, lo haría?
Sí No

C. Opinión de Planificación sobre elementos tangibles

6- ¿Cuál es su opinión acerca de la ubicación en la que se desarrolla el Máster?

Adecuada Inaccesible
 Accesible Peligrosa
 Otros (indica cuáles) _____

7- ¿Cuál es su opinión acerca de la dotación que se le proporciona durante el desarrollo del el Máster?

Suficiente Poco
 Demasiado Desproporcionado
 Otros (indica cuáles) _____

8- ¿Cuál es su opinión acerca del acondicionamiento en que se desarrolla el Máster?

Adecuada Bien
 Poco adecuada Mal
 Otros (indica cuáles) _____

9- ¿Califique el nivel de fiabilidad de funcionamiento que usted considera que se realiza en el desarrollo de la titulación? *Puntuación del 1 al 5 (siendo 1 Nada Fiable y 5 Muy Fiable)*



Nada Fiable	1	2	3	4	5	Muy Fiable
	<input type="checkbox"/>					

D. Planificación operativa del plan de estudios

10- ¿Cuál es su opinión con respecto a las actividades en aula? *Puntuación del 1 al 5 (siendo 1 Nada y 5 Mucho)*

	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
En qué grado se cuentan con los mecanismos para definirla		<input type="checkbox"/>					
Información disponible		<input type="checkbox"/>					
Cumplimiento de los planificado		<input type="checkbox"/>					

11- ¿Cuál es su opinión con respecto a las actividades en laboratorios? *Puntuación del 1 al 5 (siendo 1 Nada y 5 Mucho)*

	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
En qué grado se cuentan con los mecanismos para definirla		<input type="checkbox"/>					
Información disponible		<input type="checkbox"/>					
Cumplimiento de los planificado		<input type="checkbox"/>					

12- ¿Cuál es su opinión con respecto a las actividades en Actividades externas? *Puntuación del 1 al 5 (siendo 1 Nada y 5 Mucho)*

	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
En qué grado se cuentan con los mecanismos para definirla		<input type="checkbox"/>					
Información disponible		<input type="checkbox"/>					
Cumplimiento de los planificado		<input type="checkbox"/>					

13- ¿Cuál es su opinión con respecto al responsable de la titulación? *Puntuación del 1 al 5 (siendo 1 Nada y 5 Mucho)*

	Muy Malo	1	2	3	4	5	Muy Bueno
Accesible		<input type="checkbox"/>					
Tiene buena capacidad de respuesta		<input type="checkbox"/>					
Es empático		<input type="checkbox"/>					

14- ¿Cuál es su opinión sobre la adecuación del nivel con el que los estudiantes acceden a su asignatura?

<input type="checkbox"/> Deficiente	<input type="checkbox"/> Buena
<input type="checkbox"/> Mala	<input type="checkbox"/> Excelente
	<input type="checkbox"/> Otros (indica cuáles) _____

9- ¿Califique el nivel de fiabilidad de funcionamiento que usted considera que se realiza en el desarrollo de la titulación? *Puntuación del 1 al 5 (siendo 1 Nada Fiable y 5 Muy Fiable)*

Nada Fiable	1	2	3	4	5	Muy Fiable
	<input type="checkbox"/>					

D. Planificación operativa del plan de estudios

10- A su criterio cómo calificaría los siguientes factores durante la realización de la titulación *Puntuación del 1 al 5 (siendo 1 Nada y 5 Mucho)*

	Nada	1	2	3	4	5	Mucho
Información disponible		<input type="checkbox"/>					
Cumplimiento de los planificados		<input type="checkbox"/>					

11- ¿Cuál es su opinión con respecto al responsable de la titulación? *Puntuación del 1 al 5 (siendo 1 Nada y 5 Mucho)*

	Muy Malo	1	2	3	4	5	Muy Bueno
Accesible		<input type="checkbox"/>					
Tiene buena capacidad de respuesta		<input type="checkbox"/>					
Es empático		<input type="checkbox"/>					

12- ¿Cuál es su opinión sobre la adecuación del nivel con el que los estudiantes acceden a su asignatura?

<input type="checkbox"/> Deficiente	<input type="checkbox"/> Buena
<input type="checkbox"/> Mala	<input type="checkbox"/> Excelente
	<input type="checkbox"/> Otros (indica cuáles) _____



ENCUESTA EGRESADOS DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (GDEIT)

A. TITULACIÓN

3- ¿Cuándo comenzaste y acabaste el Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT) de la UPCT?

Año y mes de inicio _____

Año y mes de finalización _____

4- Señala tu grado de acuerdo o desacuerdo respecto a las razones por las que elegiste cursar este Máster. *Puntúa del 1 al 5 (siendo 1 muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo)*

	Muy en desacuerdo	1	2	3	4	5	Muy de acuerdo
Porque me gustaba		<input type="checkbox"/>					
Por las salidas profesionales que ofrecía		<input type="checkbox"/>					
Por especializarme en el área de turismo		<input type="checkbox"/>					
Por establecer red de contactos		<input type="checkbox"/>					
Por realizar prácticas en empresa		<input type="checkbox"/>					
Por realizarme personalmente		<input type="checkbox"/>					
Otras (indica cuales) _____		<input type="checkbox"/>					

5- Valora tu grado de satisfacción con diversos factores asociados al Máster. *Puntúa del 1 al 5 (siendo 1 muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo)*

	Nada satisfecho	1	2	3	4	5	Muy satisfecho
Plan de estudios y su estructura		<input type="checkbox"/>					
Organización de la enseñanza		<input type="checkbox"/>					
El personal docente		<input type="checkbox"/>					
Las instalaciones e infraestructuras del Centro		<input type="checkbox"/>					
Proceso de enseñanza y aprendizaje		<input type="checkbox"/>					
Programa de acceso y la atención al Estudiante		<input type="checkbox"/>					
Valoración global del Máster		<input type="checkbox"/>					

6-A continuación hay una lista de competencias. *Puntúa del 1 al 5 (siendo 1 muy bajo y 5 muy alto)*

Columna A: ¿En qué medida ha contribuido el Máster al desarrollo de estas competencias?

Columna B: ¿Qué nivel de competencias necesitas en tu trabajo actual? *(Contesta sólo si estás trabajando)*

	Columna A	Columna B
	Contribución de Máster	Nivel necesario en trabajo actual
	1 5	1 5
Resolución de problemas en entornos nuevos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



Integración de conocimientos e información de forma simple	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de llevar a cabo el intercambio de conocimientos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Adquisición de habilidades para la formación continua	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de liderazgo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de utilizar el método instrumental y científico propios del sector turístico	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad para desarrollar trabajos de investigación originales publicable en revistas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de introducirse críticamente en nuevos campos de la ciencia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de entablar relaciones personales y profesionales con otros miembros de la comunidad científica	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad innovadora	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Comprensión de las peculiaridades del sector turístico e identificación de los rasgos del mismo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Entendimiento de la relevancia de la política de destinos turísticos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Profundización en las técnicas de gestión y dirección de las empresas e instituciones turísticas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de utilizar el método científico para liderar proyectos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Obtener resultados de actividades de investigación	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de introducirse en nuevos campos de la ciencia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de comprender las peculiaridades del sector turístico y sus repercusiones sobre los métodos de gestión	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Saber identificar los rasgos del sector turístico nacionales	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de profundizar en las técnicas de gestión de las EIT	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Conocimiento de herramientas para proceso formativo continuo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de expresarse en inglés técnico	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de identificar las variables clave de un negocio	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de utilizar herramientas de cálculo para la toma de decisiones	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Diseño e implementación de estrategias para las EIT	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de realizar una análisis contable	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



Capacidad de aplicar políticas de marketing	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de elaborar plan de capacitación y idealización de clientes	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de aplicar procesos en la gestión de los recursos humanos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de aplicar actividades para grandes eventos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Conocimiento de normas de protocolo para eventos en las EIT	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Diseño y liderazgo en proyectos del desarrollo de las EIT	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de gestión y dirección de hoteles	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de comprender los efectos socio-económicos y ambientales que comporta la actividad turística.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de comunicar proyectos de forma clara y concisa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de desarrollar trabajo en equipo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de comprender el campo de las EIT y peculiaridades de la investigación en curso a nivel internacional	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Conocimiento de resultados de investigación científica de EIT	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Conocimiento de los métodos científicos del sector turístico	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de diseñar proyectos de investigación a las EIT	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de llevar a cabo el intercambio de conocimientos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Respeto de derechos fundamentales e igualdad de géneros	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Capacidad de respetar y promover los derechos humanos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Adquisición de valores propios y de una cultura de paz	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

7- ¿Qué aspectos crees que pueden mejorar el Máster?

8- ¿Volverías a cursar este Máster?

Sí No

9- ¿Recomendarías éste Máster en la UPCT a tus allegados o amigos?

Sí No

10- ¿Actualmente sigues formándote académicamente?



Sí No

11-¿Actualmente sigues formándote académicamente? Sí No

- Para obtener un mejor trabajo
- Me especializo en otra área
- Porque no tengo trabajo
- Continuidad a la titulación
- Otros (indica cuáles) _____

12-¿Qué tipo de formación estas cursando?

- Turismo
- Leyes
- Finanzas
- Medio Ambiente
- Otros (indica cuáles) _____

13-¿De qué forma estas cursando la titulación?

- Virtual
- A distancia
- Presencial
- Otros (indica cuáles) _____

14- ¿Realizaste practicas externas en empresa? En caso afirmativo indica tu grado de acuerdo o desacuerdo con diversos aspectos relacionados con las prácticas.

	Muy en desacuerdo	1	2	3	4	5	Muy de acuerdo
La orientación de cómo y cuándo realizar las practicas es adecuada	<input type="checkbox"/>						
Las actividades realizas son acordes con el Máster	<input type="checkbox"/>						
El espacio físico para realizar las practicas es adecuado	<input type="checkbox"/>						
La ayuda por parte del tutor de la empresa fue correcta	<input type="checkbox"/>						
Otras (indica cuales) _____	<input type="checkbox"/>						

15- ¿Te contrataron o has recibiste una oferta de empleo por parte de la empresa en la que realizaste las practicas? Sí No

¿Es tu trabajo actual? Sí No

B. SITUACIÓN LABORAL

16- ¿Cuantos empleos significativos has encontrado desde que finalizaste el Máster? ____

17- ¿Cuánto tiempo te tomo el encontrar tu primer trabajo significativo? _____

18-¿Actualmente estás trabajando? Sí No

- Si NO dispones de empleo actualmente ¿Cuáles son los motivos?

- No encuentro
- Sigo estudiando
- No busco
- Otros (indica cuáles) _____

→ Gracias ya has finalizado



19- ¿Tu trabajo actual es anterior a la realización del Máster? Sí No

20- ¿En qué medida el Máster ha sido una buena base para (*Puntuación del 1 al 5 (siendo 1 muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo)*):

	Muy en desacuerdo	1	2	3	4	5	Muy de acuerdo
Acceder al mercado de trabajo		<input type="checkbox"/>					
Aprender en el trabajo		<input type="checkbox"/>					
Realizar las actividades del trabajo que desempeña		<input type="checkbox"/>					
Mejorar las perspectivas profesionales		<input type="checkbox"/>					
Mejorar el desarrollo personal		<input type="checkbox"/>					
Desarrollar la capacidad como emprendedor		<input type="checkbox"/>					
Competencias del título con la demanda laboral		<input type="checkbox"/>					

21- ¿Qué método de búsqueda utilizas principalmente para encontrar empleo? (Marca sólo una respuesta)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Anuncios periódico | <input type="checkbox"/> Agencias de empleo públicas |
| <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> Empresas de trabajo temporal |
| <input type="checkbox"/> Contactos personales | <input type="checkbox"/> Servicios de empleo de la universidad |
| <input type="checkbox"/> Monté mi propio negocio | <input type="checkbox"/> Continué con las prácticas de la carrera |
| <input type="checkbox"/> Otros (indica cuáles) _____ | |

22- ¿Qué método utilizaste principalmente para encontrar tu primer empleo significativo? (Marca sólo una respuesta)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Anuncios periódico | <input type="checkbox"/> Agencias de empleo públicas |
| <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> Empresas de trabajo temporal |
| <input type="checkbox"/> Contactos personales | <input type="checkbox"/> Servicios de empleo de la universidad |
| <input type="checkbox"/> Monté mi propio negocio | <input type="checkbox"/> Continué con las prácticas de la carrera |
| <input type="checkbox"/> Otros (indica cuáles) _____ | |

23- ¿Cuáles consideras que son los factores más importantes para conseguir empleo? (Puedes marcar hasta tres respuestas)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Análisis de las condiciones laborales | <input type="checkbox"/> Experiencia previa |
| <input type="checkbox"/> Buena redacción del currículum | <input type="checkbox"/> Búsqueda de forma positiva y con paciencia |
| <input type="checkbox"/> Carta de presentación | <input type="checkbox"/> Por contactos o amistades |
| <input type="checkbox"/> Estrategia de búsqueda de empleo | <input type="checkbox"/> La formación profesional |
| <input type="checkbox"/> Otros (indica cuáles) _____ | |

24 - ¿Qué tipo de contrato de trabajo tienes?



- Contrato indefinido.
 Contrato de duración limitada.

- Trabajas por tu propia cuenta.
 Otro (indica cuál) _____

25 - ¿Cuál es tu puesto de trabajo?

- Mando inicial.
 Asistente.

- Trabajas por tu propia cuenta.
 Jefe
 Otro (indica cuál) _____

26 - ¿Cuál es tu jornada de trabajo?

- Jornada Completa
 Jornada Parcial

- Otra (indica cuál) _____

27- ¿En qué localidad trabajas? _____

28 -¿A qué actividad se dedica la empresa en la que trabajas? _____

29 -¿En qué empresa trabajas? _____

30- Señala las opciones que describen la empresa donde trabajas actualmente:

a) Pública Privada Privada sin ánimo de lucro Otros

b) Local Regional Nacional Internacional

c) Menos de 10 trabajadores Entre 10 y 49 Entre 50 y 249 Más de 250

31- ¿Cuál es tu sueldo mensual bruto?

- 1.000€ o menos Entre 1.000-2.000€ Entre 2.000-3.00€ Más de 3.000€

32- ¿En qué medida tu trabajo actual está relacionado con el Máster? *Puntúa del 1 al 5 (siendo 1 poco y 5 mucho)*

1 5

33- ¿Cuál consideras que es el nivel de estudios adecuado para el trabajo que desempeñas?

- Doctorado. Licenciatura, Ingeniería o Arquitectura.
 Máster. No es necesario tener estudios universitarios para realizar ese trabajo.



ENCUESTA EMPLEADORES DE EGRESADOS DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (GDEIT)

A. INFORMACIÓN PERSONAL

1- Sexo: Hombre Mujer

2- Año de nacimiento: 19____

B. Satisfacción

3- ¿Cual es su satisfacción en general con el egresado de la titulación de la UPCT? *Puntúe del 1 al 5 (siendo 1 Nada Satisfecho y 5 muy Satisfecho)*

Nada Satisfecho 1 2 3 4 5 Muy Satisfecho

4- ¿Cual es su satisfacción en general con el egresado de la misma o similar titulación de otra universidad? *Puntúe del 1 al 5 (siendo 1 Nada Satisfecho y 5 muy Satisfecho)*

Nada Satisfecho 1 2 3 4 5 Muy Satisfecho

5- ¿Si tuviese la oportunidad de repetir la experiencia de contratar egresados de la titulación de la UPCT, lo haría?

Sí No

6- ¿Si tuviese la oportunidad de repetir la experiencia de contratar egresados de la misma o similar titulación de otras universidades, lo haría?

Sí No

C. Opinión del empleador con el desempeño en las labores del egresado

7- ¿Cuál es su opinión con respecto al nivel de aprendizaje del egresado al momento de realizar el trabajo?

Excelente
 Rápida

Buena
 Mala
 Otros (indica cuáles) _____

8- ¿Cuál es su opinión con respecto al desempeño de las actividades del trabajo que el egresado realiza?

Buena
 Eficiente

Mala
 Deficiente
 Otros (indica cuáles) _____



D. Competencias del Máster aplicadas a la practica

9- A continuación hay una lista de competencias generales y específicas del título, por favor marque las que usted considere que son esenciales para que el egresado pueda desempeñar su trabajo en su empresa.

Resolución de problemas en entornos nuevos	<input type="checkbox"/>
Integración de conocimientos e información de forma simple	<input type="checkbox"/>
Capacidad de llevar a cabo el intercambio de conocimientos	<input type="checkbox"/>
Adquisición de habilidades para la formación continua	<input type="checkbox"/>
Capacidad de liderazgo	<input type="checkbox"/>
Capacidad de utilizar el método instrumental y científico propios del sector turístico	<input type="checkbox"/>
Capacidad para desarrollar trabajos de investigación originales publicable en revistas	<input type="checkbox"/>
Capacidad de introducirse críticamente en nuevos campos de la ciencia	<input type="checkbox"/>
Capacidad de entablar relaciones personales y profesionales con otros miembros de la comunidad científica	<input type="checkbox"/>
Capacidad innovadora	<input type="checkbox"/>
Comprensión de las peculiaridades del sector turístico e identificación de los rasgos del mismo	<input type="checkbox"/>
Entendimiento de la relevancia de la política de destinos turísticos	<input type="checkbox"/>
Profundización en las técnicas de gestión y dirección de las empresas e instituciones turísticas	<input type="checkbox"/>
Capacidad de utilizar el método científico para liderar proyectos	<input type="checkbox"/>
Obtener resultados de actividades de investigación	<input type="checkbox"/>
Capacidad de introducirse en nuevos campos de la ciencia	<input type="checkbox"/>
Capacidad de comprender las peculiaridades del sector turístico y sus repercusiones sobre los métodos de gestión	<input type="checkbox"/>
Saber identificar los rasgos del sector turístico nacionales	<input type="checkbox"/>
Capacidad de profundizar en las técnicas de gestión de las EIT	<input type="checkbox"/>
Conocimiento de herramientas para proceso formativo continuo	<input type="checkbox"/>
Capacidad de expresarse en inglés técnico	<input type="checkbox"/>
Capacidad de identificar las variables clave de un negocio	<input type="checkbox"/>
Capacidad de utilizar herramientas de cálculo para la toma de decisiones	<input type="checkbox"/>
Diseño e implementación de estrategias para las EIT	<input type="checkbox"/>
Capacidad de realizar un análisis contable	<input type="checkbox"/>
Capacidad de aplicar políticas de marketing	<input type="checkbox"/>
Capacidad de elaborar plan de captación y idealización de clientes	<input type="checkbox"/>



Capacidad de aplicar procesos en la gestión de los recursos humanos	<input type="checkbox"/>
Capacidad de aplicar actividades para grandes eventos	<input type="checkbox"/>
Conocimiento de normas de protocolo para eventos en las EIT	<input type="checkbox"/>
Diseño y liderazgo en proyectos del desarrollo de las EIT	<input type="checkbox"/>
Capacidad de gestión y dirección de hoteles	<input type="checkbox"/>
Capacidad de comprender los efectos socio-económicos y ambientales que comporta la actividad turística.	<input type="checkbox"/>
Capacidad de comunicar proyectos de forma clara y concisa	<input type="checkbox"/>
Capacidad de desarrollar trabajo en equipo	<input type="checkbox"/>
Capacidad de comprender el campo de las EIT y peculiaridades de la investigación en curso a nivel internacional	<input type="checkbox"/>
Conocimiento de resultados de investigación científica de EIT	<input type="checkbox"/>
Conocimiento de los métodos científicos del sector turístico	<input type="checkbox"/>
Capacidad de diseñar proyectos de investigación a las EIT	<input type="checkbox"/>
Capacidad de llevar a cabo el intercambio de conocimientos	<input type="checkbox"/>
Respeto de derechos fundamentales e igualdad de géneros	<input type="checkbox"/>
Capacidad de respetar y promover los derechos humanos	<input type="checkbox"/>
Adquisición de valores propios y de una cultura de paz	<input type="checkbox"/>

10- ¿Considera que los egresados deberían disponer de otras competencias que no están mencionadas?

Sí No Si su respuesta es sí, por favor indique cuales.

11- ¿En qué medida considera que el egresado ha identificado las competencias esenciales para realizar el trabajo? *Puntuación del 1 al 5 (siendo 1 Nada y 5 Mucho)*

Nada 1 2 3 4 5 Mucho



ENCUESTA COLEGIOS PROFESIONALES DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS E INSTITUCIONES TURÍSTICAS (GDEIT)

A. Competencias del Máster en el desempeño de su profesión

3- A continuación hay una lista de competencias generales y específicas del título, por favor marque las que usted considere que son esenciales para que el egresado pueda desempeñar en su profesión.

Resolución de problemas en entornos nuevos	<input type="checkbox"/>
Integración de conocimientos e información de forma simple	<input type="checkbox"/>
Capacidad de llevar a cabo el intercambio de conocimientos	<input type="checkbox"/>
Adquisición de habilidades para la formación continua	<input type="checkbox"/>
Capacidad de liderazgo	<input type="checkbox"/>
Capacidad de utilizar el método instrumental y científico propios del sector turístico	<input type="checkbox"/>
Capacidad para desarrollar trabajos de investigación originales publicable en revistas	<input type="checkbox"/>
Capacidad de introducirse críticamente en nuevos campos de la ciencia	<input type="checkbox"/>
Capacidad de entablar relaciones personales y profesionales con otros miembros de la comunidad científica	<input type="checkbox"/>
Capacidad innovadora	<input type="checkbox"/>
Comprensión de las peculiaridades del sector turístico e identificación de los rasgos del mismo	<input type="checkbox"/>
Entendimiento de la relevancia de la política de destinos turísticos	<input type="checkbox"/>
Profundización en las técnicas de gestión y dirección de las empresas e instituciones turísticas	<input type="checkbox"/>
Capacidad de utilizar el método científico para liderar proyectos	<input type="checkbox"/>
Obtener resultados de actividades de investigación	<input type="checkbox"/>
Capacidad de introducirse en nuevos campos de la ciencia	<input type="checkbox"/>
Capacidad de comprender las peculiaridades del sector turístico y sus repercusiones sobre los métodos de gestión	<input type="checkbox"/>
Saber identificar los rasgos del sector turístico nacionales	<input type="checkbox"/>
Capacidad de profundizar en las técnicas de gestión de las EIT	<input type="checkbox"/>
Conocimiento de herramientas para proceso formativo continuo	<input type="checkbox"/>
Capacidad de expresarse en inglés técnico	<input type="checkbox"/>
Capacidad de identificar las variables clave de un negocio	<input type="checkbox"/>
Capacidad de utilizar herramientas de cálculo para la toma de decisiones	<input type="checkbox"/>
Diseño e implementación de estrategias para las EIT	<input type="checkbox"/>



Capacidad de realizar una análisis contable	<input type="checkbox"/>
Capacidad de aplicar políticas de marketing	<input type="checkbox"/>
Capacidad de elaborar plan de capitación y idealización de clientes	<input type="checkbox"/>
Capacidad de aplicar procesos en la gestión de los recursos humanos	<input type="checkbox"/>
Capacidad de aplicar actividades para grandes eventos	<input type="checkbox"/>
Conocimiento de normas de protocolo para eventos en las EIT	<input type="checkbox"/>
Diseño y liderazgo en proyectos del desarrollo de las EIT	<input type="checkbox"/>
Capacidad de gestión y dirección de hoteles	<input type="checkbox"/>
Capacidad de comprender los efectos socio-económicos y ambientales que comporta la actividad turística.	<input type="checkbox"/>
Capacidad de comunicar proyectos de forma clara y concisa	<input type="checkbox"/>
Capacidad de desarrollar trabajo en equipo	<input type="checkbox"/>
Capacidad de comprender el campo de las EIT y peculiaridades de la investigación en curso a nivel internacional	<input type="checkbox"/>
Conocimiento de resultados de investigación científica de EIT	<input type="checkbox"/>
Conocimiento de los métodos científicos del sector turístico	<input type="checkbox"/>
Capacidad de diseñar proyectos de investigación a las EIT	<input type="checkbox"/>
Capacidad de llevar a cabo el intercambio de conocimientos	<input type="checkbox"/>
Respeto de derechos fundamentales e igualdad de géneros	<input type="checkbox"/>
Capacidad de respetar y promover los derechos humanos	<input type="checkbox"/>
Adquisición de valores propios y de una cultura de paz	<input type="checkbox"/>

B. Satisfacción

4- ¿Cual es su satisfacción en general con respecto a la titulación de la UPCT? *Puntúe del 1 al 5 (siendo 1 Nada Satisfecho y 5 muy Satisfecho)*

Nada Satisfecho	1	2	3	4	5	Muy Satisfecho
	<input type="checkbox"/>					

QUEJA	<input type="checkbox"/>	SUGERENCIA	<input type="checkbox"/>
Descripción:			
Fecha en la que presenta: __/__/----			
Datos de identificación (a completar por estudiantes, PDI, PAS, egresados y empleadores):			
Nombre:			
Apellidos:			
DNI:			
Correo electrónico:			
Otros datos de identificación (a completar sólo por estudiantes y egresados):			
Titulación en curso o cursada:			
Otros datos de identificación (a completar sólo por PDI):			
Departamento al que está adscrito.			
Titulación en la que imparte docencia.			
Otros datos de identificación (a completar sólo por empleadores):			
Empresa en la que trabaja.			
Puesto que ocupa en la empresa.			

Rellene el formulario anterior y envíelo por correo electrónico a decanato@fce.upct.es