

FECHA: 09/04/2015  
EXPEDIENTE Nº: 2758/2009 ID  
TÍTULO: 4312096

**EVALUACIÓN SOBRE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS**

**(ALEGACIONES)**

<b>Denominación del Título</b>	Máster Universitario en Gestión Hotelera por la Universidad de Murcia
<b>Universidad solicitante</b>	Universidad de Murcia
<b>Universidad/es participante/s</b>	Universidad de Murcia
<b>Centro/s</b>	• Escuela Universitaria de Turismo
<b>Rama de Conocimiento</b>	Ciencias Sociales y Jurídicas

ANECA ha elaborado una Propuesta de informe con los aspectos que **necesariamente deben ser modificados, sin posibilidad de nuevas iteraciones**, a fin de obtener un informe favorable.

## ASPECTOS A SUBSANAR

### **CRITERIO 3. COMPETENCIAS**

En relación con las competencias específicas, la CE6 se debe especificar el tipo de técnica económico-financiera, para determinar el carácter avanzado de la misma. Las competencias CE8 y CE9 no presentan el preceptivo carácter avanzado. Las competencias CE12, CE13 son objetivos del título y la competencia CE16 está contenida en CE14.

Se deben formular claramente, en términos de capacidades y/o habilidades a adquirir por los estudiantes y siguiendo las directrices indicadas en la Guía de Apoyo, las competencias específicas que debe adquirir el estudiante al concluir sus estudios y éstas deben tener el preceptivo carácter avanzado o especializado, ser coherentes con el objeto del título y evaluables.

Respecto a la modificación solicitada en la competencia específica CE6, se indica que debemos especificar el tipo de técnica económico-financiera, para determinar el carácter avanzado de la misma, la competencia CE6 se define como *“Habilidad para distinguir, analizar y seleccionar las variables esenciales que condicionan el entorno del sector hotelero”*, por tanto no tiene relación ninguna con tipos de técnicas económico-financieras. En el informe provisional anterior de fecha 02/02/2015, se nos indicó que como aspecto a subsanar “en la CE6 se debe especificar el tipo de técnica económico-financiera, para determinar el carácter avanzado de la misma”. dicha petición de modificación fue atendida dando la siguiente respuesta:

En la competencia CE6 (tras la reestructuración de las competencias se enumera como CE4) se ha especificado el tipo de técnica económico-financiera para determinar su carácter avanzado, quedando de la siguiente manera:

**CE4** Aplicar técnicas avanzadas de gestión económico- financieras para la explotación de empresas de alojamiento, como el modelo USAH-USALI, análisis avanzado de balances hoteleros con ratios adaptados a la empresa hotelera, presupuesto hotelero y control presupuestario, cuadro integral de mando.

En respuesta a su solicitud de modificación de las competencias CE8 y CE9, ya que no presentan el preceptivo carácter avanzado, se han reconsiderado las competencias quedando redefinidas de la siguiente forma:

- CE8 Capacidad para el diseño y gestión de la cartera de proveedores, en el ámbito de la restauración en la empresa hotelera, a través del test de rendimiento de productos y la matriz de Kraljic.
- CE9 Capacidad para evaluar las políticas comerciales a través de la monitorización del mercado con las herramientas, HERMES, ARPA Y NEXO.

Siendo modificadas en el criterio 3.

Respecto a las competencias CE12 y CE13, ya que son consideradas como objetivos del título, se han eliminado. Dichas modificaciones han sido realizadas en criterio 3 de la memoria del Título, dando lugar a una nueva enumeración de las competencias.

Se ha eliminado la competencia CE16 al estar contenida en la competencia CE14.

La nueva enumeración y contenido de las competencias queda así:

Código	Denominación	Tipo
CE1	Capacidad para diseñar estructuras organizativas y gestionar procesos de cambio en la empresa hotelera.	Específica
CE2	Comprender la importancia de las redes en las que la organización de la empresa se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas.	Específica
CE3	Capacidad para determinar el procedimiento operativo en cada una de los servicios de la empresa hotelera y su aplicabilidad con vistas a una mejora continua.	Específica
CE4	Aplicar técnicas avanzadas de gestión económico- financiero para la explotación de empresas de alojamiento, como el modelo USAH-USALI, análisis avanzado de balances hoteleros con ratios adaptados a la empresa hotelera, presupuesto hotelero y control presupuestario, cuadro integral de mando	Específica
CE5	Habilidad para crear escenarios hipotéticos que permitan analizar proyectos y su viabilidad en la empresa hotelera.	Específica
CE6	Habilidad para distinguir, analizar y seleccionar las variables esenciales que condicionan el entorno del sector hotelero.	Específica
CE7	Capacidad para fijar objetivos y establecer el plan de seguimiento y evaluación del grado de consecución de los mismos.	Específica
CE8	Capacidad para el diseño y gestión de la cartera de proveedores, en el ámbito de la restauración en la empresa hotelera, a través del test de rendimiento de productos y la matriz de Kraljic.	Específica

<b>Código</b>	<b>Denominación</b>	<b>Tipo</b>
CE9	Capacidad para evaluar las políticas comerciales a través de la monitorización del mercado con las herramientas, HERMES, ARPA Y NEXO.	Específica
CE10	Establecer estrategias de retención y fidelización de la demanda en el sector hotelero.	Específica
CE11	Capacidad para establecer estrategias de lucha contra la estacionalidad de los flujos turísticos en el sector hotelero.	Específica
CE12	Saber gestionar de manera eficaz y eficiente la plantilla de trabajadores en el seno de la empresa hotelera.	Específica
CE13	Aplicar la normativa sobre riesgos laborales en la empresa hotelera.	Específica
CE14	Conocer y saber aplicar el marco legal regulatorio que fija el convenio colectivo.	Específica
CE15	Capacidad para abordar las distintas formas de competir que tiene una empresa de alojamiento.	Específica
CE16	Conocer, comprender y planificar las diferentes opciones de crecimiento de una empresa de alojamiento.	Específica
CE17	Gestionar el conocimiento y el aprendizaje organizativo para la toma de decisiones en las empresas de alojamiento.	Específica
CE18	Saber aplicar las técnicas de los sistemas de calidad y mejora continua en la gestión de la empresa hotelera.	Específica
CE19	Saber aplicar los distintos sistemas de gestión medioambiental en el sector	Específica
CE20	Saber gestionar las emociones de los clientes ofreciendo valores añadidos al alojamiento y restauración.	Específica
CE21	Saber aplicar las Técnicas de Revenue Management.	Específica

### **CRITERIO 5. PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS**

Para poder valorar la coherencia entre el plan de estudios y las competencias del título, se deben reconsiderar las competencias vinculadas a los módulos o materias, comprobando y mostrando su correspondencia con las competencias del título (reflejadas en el criterio 3), una vez hayan sido reformuladas éstas.

Atendiendo a los aspectos a subsanar reflejados en el criterio 3, la competencias vinculadas en cada una de las materias han sido modificadas en cada una de las fichas correspondientes, dentro del criterio 5 de la memoria del Título. Así mismo se ha elaborado una tabla donde se relacionan las Competencias Específica y su vinculación con la materia y la Competencias Generales del Título. Dicha tabla se ha incluido al final del adjunto que hace referencia a la descripción del plan de estudios.

La nueva AF1 “Exposición teórica. Evaluación” es confusa, ya que recoge dos actividades formativas diferentes, lo que afecta también al porcentaje de presencialidad de dicha actividad en la modalidad a distancia, que se han incluido en las fichas de cada materia, en “observaciones”.

Atendiendo a los aspectos a subsanar, la acción formativa AF1: Exposición teórica. Evaluación, se modifica quedando AF1: Exposición teórica y se crea la AF7: Evaluación.

Se han modificado las fichas de cada una de las materias, imputando a cada una de las acciones formativas el porcentaje de presencialidad correspondiente.

Esta modificación se ha incluido en el Criterio 5 de la memoria del título.

En las materias “La empresa hotelera y sus servicios” y “Apertura de establecimientos hoteleros”, la suma de las ponderaciones máximas es 100 por lo que las ponderaciones mínimas deben ser las mismas que las máximas. Debe subsanarse este aspecto.

Han sido subsanados los errores en las ponderaciones máximas y mínimas de sistema de evaluación de las asignaturas “La empresa hotelera y sus servicios” y “Apertura de establecimientos hoteleros”.

#### **CRITERIO 6. PERSONAL ACADÉMICO**

La Universidad en su respuesta de alegaciones a la motivación formulada en este criterio responde indicando que la información es la misma. Sin embargo, en la memoria anterior, no se contenía el apartado “6.1.1. Profesorado necesario disponible”, que contiene un detalle de información del profesorado que antes no se contenía, sin ni siquiera referencia al número de profesores, con lo que no puede considerarse que sea la misma información la contenida en el criterio 6 de ambas memorias. Debe solicitarse oficialmente esta modificación.

Revisando los archivos del título de la última modificación enviada y aprobada por ANECA hemos advertido que ustedes tienen toda la razón ya que falta dicho apartado. Eso fue debido a un error en la mecanización del archivo adjunto que hacía referencia al profesorado ya que únicamente se incluyó aquellos aspectos que sufrían modificación y por error nos dejamos el resto. Lo que no entendemos es como ANECA no se dió cuenta en su momento para poder solucionar dicho error, a través de un proceso de alegaciones como el actual. Posiblemente fue debido a que en las modificaciones que inicialmente se presentaron únicamente se incluía lo que se modificaba. Había varios apartados como el 6.2 en la que no era obligatoria su inclusión.

Si ustedes revisan la memoria inicial (sin modificación alguna) si existe dicho apartado con el contenido exactamente igual al presentado.

No obstante como lo que está registrado en el criterio 6 en la sede electrónica del ministerio y en ANECA no es exactamente el mismo contenido que hemos enviado en dicho criterio solicitaremos oficialmente la modificación en el sentido siguiente:

En el Criterio 6.1 Personal académico, se han incluido los siguientes puntos y queda estructurado así:

- *6.1. Profesorado y otros recursos humanos necesarios y disponibles para llevar a cabo el Plan de Estudios propuesto.*
  - *6.1.1. Profesorado necesario y disponible. Este punto no se incluyó por error en la primera modificación del presente título y corresponde a la memoria inicial y sin modificación alguna.*
  - *6.1.2 Justificación de adecuación de los recursos humanos disponibles. En este punto se ha incluido la información del antiguo punto 6.2 (La información es común tanto para el PDI como el PAS) y del punto 6.2.1 de la memoria verificada inicial y sin modificación alguna. Esta información no se incluyó por error en la primera modificación del presente título y corresponde a la memoria inicial y sin modificación alguna..*

En el Criterio 6.2 Otros recursos humanos, se han incluido los siguientes puntos y queda estructurado así:

- *El punto 6.2 es el antiguo punto 6.1.2. Personal de apoyo (personal de administración y servicios) necesario y disponible de la memoria inicial y sin modificación alguna.*
- *En el punto 6.2.1 Justificación de adecuación de los recursos humanos disponibles se incluye la información del antiguo punto 6.2 (La información es común tanto para el PDI como el PAS) y del punto 6.2.2 de la memoria inicial y sin modificación alguna.*
- *Se ha incluido el punto 6.3 que es el antiguo punto 6.2.3 de la memoria inicial y sin modificación alguna. Este punto si ha sufrido modificación en su redacción.*

Este criterio no se incluyó en su momento ya que en la primera modificación de este título no se exigía su inclusión.

Adjuntamos enlace de la memoria que está actualmente alojada en la web. Allí precisamente se puede comprobar lo que indicamos: Se puede apreciar en rojo los aspectos modificados en la primera modificación aprobada por ANECA.

<http://www.um.es/documents/666711/739314/memoria.master+gestion+hotelera.envio+aneca.2011.02.modif.online.pdf/810409db-45eb-41db-b817-341ac23d69eb>

Rogamos disculpen el error en la mecanización del criterio 6 de la primera modificación.

**JUSTIFICACIÓN, ADECUACIÓN DE  
LA PROPUESTA Y PROCEDIMIENTOS**

## 2.1. Justificación del Título propuesto, argumentando el interés científico o profesional del mismo

El turismo es el sector que mayor aportación realiza al PIB de la economía nacional y, dentro de él, el subsector hotelero representa uno de los pilares más importantes. El fuerte crecimiento que están experimentando las aperturas de nuevos establecimientos, el mayor papel que están jugando las cadenas hoteleras en la estructura de dicho sector, el aumento de la competencia, las exigencias cada vez mayores de los clientes y las especiales características que distinguen a estas empresas de servicios del resto, exigen y requieren un Máster como el presente, con individualidad propia y con suficiente grado de autonomía para distinguirlo y separarlo de aquellos otros Másteres más genéricos que versan sobre la dirección de empresas.

El presente Máster tiene una orientación profesional atendiendo a los datos referidos a la demanda del sector hotelero que se refleja en los apartados siguientes.

### 2.1.1. Experiencias anteriores de la Universidad en la impartición de títulos de características similares.

La experiencia previa en un curso máster con características similares al propuesto, aunque más generalista, fue el «Máster en Turismo» impartido por la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia durante los cursos 1997/1998 y 1998/1999. Cabe igualmente señalar la participación de la Escuela en la impartición del Máster realizado por la Facultad de Letras de la Universidad de Murcia durante el curso académico 2003/2004 denominado «Máster en Investigación y Gestión del Patrimonio Histórico – Artístico – Cultural».

En el curso 1997/98, la Escuela de Turismo de Murcia se convirtió en Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, tras la adscripción del Centro a la Universidad de Murcia. Desde este curso, este Centro ha impartido la Diplomatura en Turismo. Con anterioridad a la misma, desde su constitución en el año 1967, la Escuela de Turismo de Murcia fue responsable de las distintas titulaciones que se vinieron expidiendo en el sector turístico:

Desde el año 1967 a 1980 se impartió en este Centro el título de Técnico en Empresas Turísticas (TET), que era un título superior en Turismo, expedido por el Ministerio de Información y Turismo y habilitaba para el ejercicio de determinadas profesiones turísticas (Guías y Director de establecimientos Turísticos) pero que no tenía un reconocimiento por parte del Ministerio de Educación y Ciencia. En el año 1980 se implanta una nueva titulación: Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT), que aunque semejante a la anterior y expedida por el Ministerio de Comercio y Turismo, sí tenía un reconocimiento explícito por el Ministerio de Educación y Ciencia. Además, en la Disposición Adicional tercera del Real Decreto 865/80, de 14 de Abril, que regulaba dicha titulación, le otorgaba a los estudios la equivalencia de Diplomado Universitario. Durante todos estos años la Escuela de Turismo de Murcia estuvo adscrita a la Escuela Oficial de Turismo con sede en Madrid.

La experiencia de este Centro en la formación de profesionales del sector abarca un período superior a 40 años con una zona de influencia en aquellos momentos notable, toda vez que las provincias limítrofes con Murcia carecían de Escuelas de Turismo y los alumnos de este Centro tenían, con los murcianos, esa procedencia.

Recientemente ha sido elaborado en la Escuela el Proyecto de Título de Graduado/a en Turismo por la Universidad de Murcia, verificado por el Consejo de Universidades y que comenzará a impartirse en el curso 2009/2010.

Con la propuesta del Máster en Gestión Hotelera se pretende ir más allá de la formación generalista adquirida en el primer ciclo de las enseñanzas universitarias. Se trata de ofrecer una formación avanzada orientada a la formación de profesionales en la Gestión Hotelera.

Respecto de la idoneidad de la enseñanza en su modalidad virtual somos conscientes de la necesidad de adaptar los estudios de Turismo a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías,



en especial la enseñanza a distancia de todos aquellos alumnos que por razones laborales o de otra índole no pueden asistir con regularidad a clase presencial.

2.1.2. Datos y estudios acerca de la demanda potencial del título y su interés para la sociedad.

A la vista de los estudios realizados como consecuencia de la elaboración del Libro Blanco de Turismo (ANECA 2004) se llega a la conclusión de que los estudios turísticos tienen una demanda que los sitúa entre las cinco primeras Diplomaturas impartidas en España, en cuanto al número de alumnos matriculados.

Igualmente se destaca el incremento de las matriculaciones y un alto porcentaje de nuevos titulados que permite afirmar a la fecha de redacción del Libro Blanco (ANECA 2004) que el número de nuevos profesionales se cifra alrededor de 2.900 al año.

Dentro del estudio realizado en el Libro Blanco se reconocen un gran número de salidas profesionales para los graduados en Turismo. Del estudio sobre la inserción laboral de los diplomados en Turismo destacamos las siguientes conclusiones:

a) El 37% de los titulados en Turismo trabaja en empresas de alojamiento (97% en hoteles), siendo éste el ámbito más importante, seguido por las agencias de viajes, con un 23%.

b) El 43% de los titulados en Turismo ha realizado estudios posteriores, siendo los principales motivos ampliar conocimientos y mejorar sus oportunidades de empleo.

Por otra parte, se está produciendo cada vez más un fenómeno que no es exclusivo de este sector, como es la búsqueda de la calidad en el turismo mediante la potenciación de la formación y cualificación de los profesionales, que está exigiendo una mejora en la formación académica de los nuevos titulados. Así se refleja en la inmensa mayoría de las leyes generales autonómicas del turismo. En concreto, la Ley 11/1997 de 12 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia, tiene establecido en su artículo 4.2 sobre los principios rectores a los que ha de acomodar su actuación la Administración Turística., que la Administración Regional velará por la *“elevación de la calidad de la oferta turística, mediante la ejecución de medidas de control y verificación, la puesta en marcha de programas de calidad para el sector turístico y la mejora de la formación de los profesionales del turismo”*.

En definitiva, la mejora en la prestación de los servicios turísticos depende en gran medida de la formación de los profesionales del sector y es una demanda de los empresarios que los profesionales que ocupen puestos de responsabilidad en sus empresas tengan la mejor formación posible, pues ello repercutirá en una mayor competitividad de sus empresas.

El desarrollo turístico que se está produciendo en la Región de Murcia lleva consigo la creación de numerosas empresas del sector, lo que está motivando la demanda de profesionales capacitados para cubrir puestos de responsabilidad en las empresas turísticas.

En este sentido el Plan Director de Turismo de la Región de Murcia (2006-2012) elaborado por la Consejería de Turismo y Consumo, se propone planificar, potenciar y reorientar el modelo turístico regional, de modo que los futuros profesionales turísticos se adapten a las exigencias del sector. En particular, dentro de sus objetivos generales está el incremento y dinamización de la oferta de alojamientos de la Región de Murcia, así como la potenciación y desarrollo de establecimientos hoteleros y de restauración de alta categoría (hoteles de cinco estrellas).

Entre los destinatarios potenciales del Título de Máster se encuentran igualmente los Técnicos en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT) pues a los efectos, corporativo, profesional e incluso académico están considerados como Diplomados de Turismo, en virtud de la Disposición Adicional Única del Real Decreto 259/1996, sobre incorporación a la Universidad de los estudios superiores de turismo, en relación con la Disposición Adicional Única del Real Decreto 604/1996 de 15 de abril, por el que se establece el título universitario oficial de Diplomado en Turismo.

Los datos anteriores ponen de manifiesto el interés para la sociedad del Máster en Gestión Hotelera propuesto y su alta demanda potencial. (Véase también el apartado 2.1.3).

2.1.3. Relación de la propuesta con las características socioeconómicas de la zona de influencia del título.

Nuestro Centro es pionero en proponer estudios turísticos de posgrado adaptados a la normativa del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

El turismo español es una industria sólida, con una consolidada posición de liderazgo internacional y con gran potencial de crecimiento futuro, lo que constituye su valor diferenciador y una gran ventaja competitiva.

España es el primer destino mundial en turismo vacacional y el segundo por número de llegadas e ingresos, según el Instituto de Estudios Turísticos (IET) en su encuesta de FRONTUR en el año 2008 los turistas extranjeros ascendieron a 57,3 millones y los ingresos, según EGATUR, los ingresos fueron 51.890 millones de euros.

El sector turístico desarrolla su actividad en un entorno económico globalizado, de gran incertidumbre y profundamente cambiante, en el que se vislumbran nuevas tendencias y retos. Para hacer frente a los mismos, el Consejo Español de Turismo acordó llevar a cabo un amplio proceso de revisión estratégica del sector para hacer frente a los retos y tendencias que se avecinan, que se ha materializado en el Plan de Turismo Horizonte 2020.

Entre estos retos destacamos los siguientes:

- ✓ La mejora del entorno competitivo, especialmente en cuanto a empleo y formación, productividad e I+D+i, es decir, orientar el crecimiento hacia una economía basada en el conocimiento, la innovación y el empleo cualificado.
- ✓ La adaptación de la gestión, los productos y servicios y la comercialización realizadas por la empresa y los destinos turísticos españoles a la nueva estructura del negocio en los mercados emisores impulsada por las TIC.
- ✓ La necesidad de mejorar el equilibrio entre actividades turísticas y su entorno.

Entre las áreas de actuación del Plan de Turismo Horizonte 2020 destacamos:

- ✓ Área de conocimiento Resulta fundamental situar el conocimiento como base para la toma de decisiones en el sector.
- ✓ Área de personas. Atraer, desarrollar y retener el talento en el sector son las claves para el turismo en el Horizonte 2020.
- ✓ Área de marketing. El cliente debe ser el faro para la promoción y comercialización del sector. La segmentación y la evaluación del retorno de la inversión serán las claves para el 2020.
- ✓ Área de innovación. Es fundamental una mayor sensibilización del sector sobre la innovación y el aumento de la efectividad y la eficiencia en los procesos de gestión empresarial.

Entre los ejes claves de actuación de este Plan señalamos:

- ✓ Conocimiento. Desarrollar un sistema de inteligencia de referencia para el sector turístico español, maximizando su acceso o difusión. Generar conocimiento para adaptar los procesos de toma de decisiones.

- ✓ Innovación. Impulsar un nuevo modelo de innovación horizontal para el conjunto del sistema, mejorar la capacidad científica y tecnológica y aumentar la efectividad y eficiencia de los procesos de gestión.
- ✓ Talento. Atraer, desarrollar y retener el talento dentro del sector turístico, valorizando la carrera profesional y mejorando las prácticas de liderazgo y gestión de personas. Las personas como estrategia de diferenciación. Promover el desarrollo de sus capacidades, conocimientos y habilidades es un requisito básico para desarrollar un turismo basado en una nueva economía. La redefinición del modelo de gestión de personas debe afrontarse a dos niveles, sectorial y específico de cada empresa.

En definitiva, el turismo es un pilar en la evolución de la economía y sociedad españolas, y en particular en la Región de Murcia, que precisa renovar sus pautas de crecimiento para asegurar y maximizar su contribución al bienestar social, liderando la nueva era del turismo, marcada por el cambio tecnológico, la responsabilidad medioambiental y las demandas de la nueva sociedad.

Paralelamente al Plan de Turismo Horizonte 2020 existe a nivel regional el Plan Director de Turismo de la Región de Murcia (2006-2012) elaborado por la Consejería de Turismo y Consumo que pretende asimismo impulsar y dar una mayor calidad al turismo Regional. El sector turístico en la Región de Murcia da trabajo actualmente a 33.320 personas con un incremento del 38 % en el último año, veinte puntos más que la media nacional. La aportación del sector turístico al PIB regional pasó del 6,4% del año 2002 al 9,5 % en el 2008, lo que es fiel reflejo del creciente peso de la actividad turística en todos los ámbitos de la economía regional en donde se está produciendo una notable mejora de la consideración social del turismo y de las actividades recreativas como yacimientos de empleo cualificado.

Según datos de la Dirección General de Infraestructuras Turísticas y referidos todos ellos a 31 de diciembre de 2008, existen en la Región de Murcia:

Tipo de establecimientos	Unidades	Plazas
Establecimientos hoteleros	230	19914
Apartamentos turísticos	2400	10225
Camping	22	15467
Casas rurales	494	3181
Cafeterías	527	
Restaurantes	2094	

Entre 2001 y 2008 se ha producido un crecimiento del 27% de la oferta hotelera total.

El número de pernoctaciones durante el año 2008 ascendió a un total de 2.963.962, aumentando principalmente los residentes extranjeros.

Los apartamentos turísticos de la Región de Murcia registraron una ocupación media durante el pasado año del 10,08 días, casi dos puntos por encima de la media nacional, que fue de 8,19 días. De tal forma, Murcia fue la comunidad autónoma que más días de ocupación registró en este tipo de alojamientos.

Sus turistas en 2008 fueron mayoritariamente españoles, con 56.442 residentes nacionales frente a 7.990 residentes extranjeros. En total, se contabilizaron 64.433 viajeros y 545.250 españoles y 104.037 foráneos pernoctaron ese año en apartamentos. En la Región de Murcia hubo durante 2008, 7.970 plazas y 1.795 apartamentos estimados.

Referente a la estancia y según los últimos datos, la media es de 2,47 días, lo que ha supuesto un aumento del 8,76% y el grado de ocupación respecto de ese mismo año ha sido del 49,73%, es decir un 6,77% más que el año anterior.

Las perspectivas son aún mejores con la apertura de nuevos hoteles en la ciudad de Murcia y en la Región, especialmente en las áreas costeras y sobre todo en zonas colindantes con los nuevos resorts.

La oferta hotelera apuesta firmemente por la calidad; la mayor parte de los hoteles que se abren o que están previstos abrir son de cuatro y cinco estrellas.

La futura construcción en las proximidades de Murcia capital de un aeropuerto regional y la llegada del AVE, así como la mejora de las distintas infraestructuras que dan soporte al turismo, la profusión y generalización de organismos, instituciones y órganos de desarrollo del turismo, hacen pensar que el sector va a seguir expandiéndose en la Región, lo que conllevará la creación de nuevos puestos de trabajo cualificado.

El Plan de Renovación de Instalaciones Turísticas (Plan Renove Turismo) persigue modernizar la oferta turística de alojamiento, restauración o complementaria para aumentar la competitividad y adecuarse así a los requerimientos de la demanda. Este Plan se aprobó por Acuerdo del Consejo de Ministros el 21 de noviembre de 2008 y se va a instrumentar con una nueva línea de ICO dotada con 400 millones de euros para 2009.

Es un Plan flexible para impulsar la rehabilitación de los establecimientos turísticos, cuyo resultado es la mejora de la calidad y la sostenibilidad de las infraestructuras turísticas. Se trata de un plan que responde a las necesidades del sector, porque persigue mejorar el equilibrio entre el turismo y el entorno ambiental y urbanístico, adaptar la actividad turística al nuevo modelo turístico a través de la diversificación del producto y segmentación de la demanda. Asimismo, contribuye a elevar el nivel y atractivo de nuestra oferta turística, y en concreto, de la calidad. En definitiva, se financian todas aquellas inversiones que contribuyen a incrementar el valor añadido del producto, teniendo en cuenta, además, inversiones para mejorar la sostenibilidad de los establecimientos en especial para el ahorro energético y la conservación y mejora del medio ambiente, inversiones encaminadas a la implantación de sistemas de calidad, la mejora de la accesibilidad y la implantación de nuevas tecnologías.

2.1.4. Justificación de la existencia de referentes nacionales e internacionales que avalen la propuesta.

- Libro Blanco de Turismo (ANECA 2004) sobre el cual existe un gran consenso entre las universidades españolas que participaron en su redacción y que insiste en la realidad de un mercado turístico que reclama una mayor especialización en la Educación Superior (véase también apartado 2.1.2).

- Se ha tenido en cuenta igualmente la experiencia del propio Centro a lo largo de sus cuarenta años de existencia y sobre todo el Informe de la ANECA sobre la evaluación del Centro (2006), en el que se destaca entre otros puntos fuertes, la excelente relación existente entre la Escuela y los empresarios del sector, lo que garantiza una oferta de prácticas externas de calidad en puestos de alta gestión en empresas hoteleras de la región.

- Plan de Turismo Español Horizonte 2020 (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, 2007). Tiene como objetivos:

- Conseguir un posicionamiento diferencial de la oferta ante el desarrollo de multitud de destinos
- Mejorar la rentabilidad ampliando el impacto económico y social del turismo mediante la extensión geográfica y estacional.
- Desarrollar modelos de negocio sostenibles en el uso de los recursos del entorno y su contribución a la integración social (371.000 inmigrantes empleados equivalentes al 17,9% de los inmigrantes ocupados en España).
- Mejorar la productividad.
- Alcanzar un mayor grado de innovación.

La principal novedad de este plan ha sido su forma de elaboración, ya que se ha dado cabida a opiniones de expertos, profesionales, trabajadores, usuarios y por supuesto entidades públicas y privadas relacionadas con el sector. Fruto de este plan, es otro más reducido 2008-2012, que puede consultarse en la web <http://www.turismo2020.es>.

- **“Análisis del Proceso de Innovación en el Sector Hotelero Español”**, estudio desarrollado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la fundación COTEC (2007). Con el estudio pretenden racionalizar y protocolizar los procesos de innovación que aplica el sector hotelero. El proceso de desarrollo de innovaciones, ya sean de producto, proceso, organizativas o de mercado, es un proceso clave en el crecimiento y expansión de todas las empresas, incluidas las pertenecientes al sector hotelero. La innovación permanente se hace necesaria y se ha convertido hoy día en un aspecto esencial de la industria hotelera, dado el dinamismo del mercado actual y la oferta continuada de nuevos servicios. Puede consultarse en la web <http://www.ithotelero.com/innovacion.php>.

- Plan Director de Turismo de la Región de Murcia 2006-2012 ([www.turismoweb.carm.es](http://www.turismoweb.carm.es)). El objeto del Plan Director es potenciar la Región como destino turístico atractivo, diferenciado y de calidad, mediante estrategias basadas en la sostenibilidad, capaces de conciliar la rentabilidad económica con la conservación del patrimonio cultural, natural e histórico.

- Memoria del Consejo Económico y Social de la Región de Murcia (2007). Sitúa las empresas de alojamiento dentro de los sectores en crecimiento o emergente. Para el sector

hotelero los datos referidos en la memoria muestran una clara tendencia al crecimiento de contrataciones para prácticamente todas las ocupaciones. Así mismo se indica que la aportación del sector servicios al valor añadido bruto total de la Región es el 64,4%, lo que evidencia la clara preponderancia en la economía regional del sector servicios y dentro de él se clasifica el Turismo como **sector “estrella”**, en el sentido de que requiere políticas que permitan a las organizaciones implicadas seguir accediendo a conocimiento de excelencia y a recursos humanos con los conocimientos y habilidades necesarias.

- Líneas directrices de la nueva política turística de la Comunidad Autónoma para los próximos años. Consejería de Cultura y Turismo y Mesa del Turismo de la Región de Murcia (18/10/08). El Consejero de Cultura y Turismo declaró que **“la principal novedad va a ser la promoción de la Región como un destino de ocio y grandes eventos. Este será el elemento potenciador de la oferta turística actual. Si la innovación ha sido un factor determinante en cualquier ámbito profesional, en el sector turístico, y más específicamente en la hostelería, se ha convertido en un requisito imprescindible. La innovación tiene incidencia directa en el desarrollo de un producto, una oferta turística diferenciada, en el marco de un mercado creciente y cada vez más competitivo”**.

- Federación Regional de Empresarios de Hostelería de Murcia (HOSTEMUR). Se constituyó en 1.990 y agrupa a las asociaciones y empresas hosteleras de la Región de Murcia.

- ✓ Asociación Empresarial de Hoteles de la Región de Murcia
- ✓ Asociación Empresarial de Restaurantes de la Región de Murcia
- ✓ Asociación Empresarial de Bares, Cafeterías y Afines de la Región de Murcia
- ✓ Asociación Empresarial de Discotecas de la Región de Murcia
- ✓ Asociación Empresarial de Comedores Colectivos y Catering de la Región de Murcia
- ✓ Asociación de Turismo Rural de la Región de Murcia (NORATUR).

#### Asociaciones Empresariales Hosteleras Comarcales de la Región de Murcia:

- ✓ Asociación Profesional de Hosteleros de Lorca (Hostelor).
- ✓ Asociación Profesional de Hosteleros de Águilas (Hosteaguilas).
- ✓ Asociación de Empresarios de Hostelería de Torre Pacheco (Hostpa).
- ✓ Asociación Empresarial de Hostelería del Noroeste y Río Mula.
- ✓ Asociación de Empresarios de Hostelería y Alojamientos Turísticos de la Costa Cálida

(Hostetur).

La representatividad que ostenta, avala su actividad principal: la representación y defensa de los intereses económicos, sociales y profesionales de los empresarios turísticos-hosteleros, y lleva aparejada una referencia esquemática de su plan de acción, indicando, entre otros, su protagonismo en la negociación colectiva, promoción turística, formación profesional, especialmente la orientada al reciclaje de los trabajadores en activo, participación en todos los proyectos legislativos relacionados con el sector, convenios con la Administración y demás entidades cara a mejorar la operatividad e imagen del turismo regional,

tramitación documental y asesoramiento a los empresarios para la obtención de autorizaciones afectas a la actividad, etc. Está integrada en CROEM (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia), FEHR (Federación Nacional de Empresarios de Hostelería), CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos), FASYDE (Federación Nacional de Empresarios de Discotecas y Salas de Baile).

- Informe “Turismo: panorama 2020” (Organización Mundial del Turismo (OMT) 1999). En este informe se señala que los destinos líderes mundiales en 2020 serán: China con 130 millones de llegadas internacionales, Francia con 106 millones, EEUU con 102 millones y España con 74 millones. El estudio concluye que los turistas serán más exigentes: demandarán información veraz y de calidad, mejora en el producto turístico y en el entorno natural, y mejor formación del personal de servicios del sector. Aunque la evolución del turismo sigue un curso irregular, la OMT mantiene por ahora su previsión a largo plazo ya que se entiende que las tendencias básicas estructurales de la previsión no han cambiado significativamente. Se puede consultar en la web [www.pub.unwto.org](http://www.pub.unwto.org).

- I+D+i: El Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2008-2011 ([www.plannacionalidi.es](http://www.plannacionalidi.es)) se estructura en cuatro áreas, que están directamente relacionadas con los objetivos generales del Plan, y ligadas a programas instrumentales, que persiguen objetivos específicos. Dentro del área 3 (Desarrollo e Innovación Tecnológica Sectorial) se consideran diez sectores claves, uno de los cuales es el Turismo. El Plan destaca que “se debe centrar la atención en el análisis de la competitividad y en el crecimiento económico del sector turístico para la mejora e implantación de sistemas y metodologías de gestión empresarial de calidad y medioambientales, en el desarrollo de tecnologías de la información y de las comunicaciones, en la implementación de tecnologías para una gestión sostenible del negocio turístico, así como la innovación de **productos turísticos**”.

La Administración ha lanzado una Oferta Pública de Servicios (OPS) destinada a definir diversos proyectos de investigación en turismo. El Gobierno se ha planteado como objetivo primordial en el área de I+D+i, la innovación “**fundamentalmente en los aspectos de tratamiento y difusión de los sistemas de información del sector turístico**”, Mediante las OPS, “**diversas** empresas, asociaciones y entidades turísticas solicitan asistencia técnica para el desarrollo de determinadas aplicaciones que redundarán en la mejora de la informatización de las empresas y entidades **turísticas**”.

Como resultado de la respuesta a la OPS, se han desarrollado en España los siguientes proyectos: Editurismo, para el intercambio electrónico de documentos; Turinter, base de datos multimedia y su conexión a internet para la captura de información promocional; Turcentral, sistema informático para la captura de la información turística referente a reservas; Turiscal, proyecto piloto para el soporte informático de la gestión del Sistema de Calidad Turística Española (SICTE); y Hotel OK, proyecto presentado por el Gremio de Hoteles de Barcelona, para dotar a los establecimientos de una herramienta informatizada de gestión del mantenimiento.

Por otra parte, la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) han firmado un acuerdo para promover la innovación en el sector hotelero con el apoyo de la Secretaría de Estado de Turismo, que contará con un presupuesto de 320.000 euros para 2008, y con el que se pretende, entre otros objetivos, que todos los hoteles de España dispongan de página web propia para 2011. El secretario de Estado de Turismo, destacó la importancia del acuerdo, que se enmarca dentro del Plan del Turismo Español Horizonte 2020 aprobado en

diciembre de 2007, y que favorecerá la adaptación de los alojamientos hoteleros a la innovación tecnológica.

Así mismo el ITH y la Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España (AETIC) han creado la Red Tecnológica Hotelera Española (RedHOTECH), una agrupación destinada a impulsar todas las iniciativas de I+D+i dirigidas a fomentar el uso de las tecnologías del sector.

España ha asumido la presidencia y el secretariado de la iniciativa europea de cooperación en investigación y desarrollo tecnológico Eureka Tourism para el periodo comprendido de 2006 a 2009. La Sociedad Estatal de Gestión de la Información Turística (SEGITUR) ha sido la empresa elegida para la presidencia, y el secretariado de Eureka Tourism, cuyo objetivo es fomentar la innovación tecnológica en el sector del turismo, el ocio y la cultura.

Eureka Tourism prevé gestionar proyectos por un valor de más de 60 millones de euros a lo largo de los próximos tres años. Para ello, se ha creado un consorcio inicial, constituido por más de 30 empresas representantes de 11 países, que animarán a otras empresas a presentar iniciativas. Además, con el objetivo de informar a las empresas interesadas en presentar proyectos a Eureka Tourism se ha creado el portal "[www.eurekatourism.eu](http://www.eurekatourism.eu)", donde los interesados podrán encontrar toda la documentación necesaria, registrarse para recibir noticias y conocer proyectos que se van aprobando, así como presentar sus propias iniciativas.

El primer encuentro 'Eureka Tourism', cuyo objetivo fue intercambiar ideas y poner en marcha nuevos proyectos destinados a la innovación y el desarrollo en el sector turístico europeo, se llevó a cabo en 2007 (Chiclana de la Frontera Cádiz), organizado por la presidencia de Eureka Tourism y con la colaboración de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía. El encuentro, que contó con la participación de cerca de 200 empresas de 37 países, ofreciendo a los asistentes la posibilidad de trabajar en talleres, así como tener reuniones bilaterales con aquellas empresas que pudieran ser de interés para desarrollar un proyecto común, financiado con la ayuda del programa Eureka Tourism. Las áreas temáticas del Encuentro abarcaron desde las tecnologías para contenidos, creatividad y desarrollo personal hasta tecnología de apoyo a las empresas y organizaciones turísticas público-privadas.

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

### a) Referentes nacionales:

1.- La propuesta del Título de Máster Universitario en Gestión Hotelera se ajusta y cumple las condiciones y criterios establecidos en la legislación vigente y se adapta a la normativa propia de la Universidad de Murcia. En concreto se han tenido en cuenta las siguientes normas:

Normativa universitaria general

- Reglamento por el que se regulan los Estudios Universitarios Oficiales de Máster y de Doctorado de la Universidad de Murcia. (Consejo de Gobierno 23-Mayo-2008).



## Normativa regional

- Decreto 2003/2009, de 26 de junio, por el que se regula la autorización de implantación de las enseñanzas universitarias oficiales establecidas por el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, así como la creación, modificación y supresión de centros en las Universidades de la Región de Murcia

## Normativa nacional

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Guía de apoyo de la Aneca para la elaboración de la memoria para la solicitud de verificación de Título Oficiales. (Grado y Máster), así como el protocolo de evaluación para la verificación de Títulos Universitarios Oficiales (Grado Y Máster).

2.- Planes de Estudio de universidades nacionales. Se han tenido en cuenta para confeccionar este proyecto varios títulos de Máster. Destacamos los siguientes:

- Les Roches Marbella Escuela Internacional de Alta Dirección de Hotel. Institución acreditada por la New England Association of School and Colleges (NEASC), EE.UU. Marbella (Málaga). Máster en Alta Dirección de Hotel.
- CGTT. Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo (Adscrita a la Universidad de Barcelona). Máster Oficial en Dirección de Empresas Hoteleras. Con duración similar al propuesto y equivalencia de contenidos.
- Escuela Universitaria de Estudios Empresariales. Universidad de Sevilla. Máster en Gestión Hotelera.
- Respecto de la modalidad no presencial se han tenido en cuenta títulos de máster que bajo esta modalidad imparten, entre otras, la Universidad Politécnica de Madrid, la Universidad de Girona y la Universitat Oberta de Catalunya.

3.- Informes de asociaciones profesionales del sector: CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos), HOSTEMUR (Federación Regional de Empresarios de Hostelería de Murcia), que vienen manifestando de manera reiterada que la organización de estudios de Máster cubran las necesidades empresariales que el sector hotelero demanda.

4.- Congresos y ferias. Destacamos:

- FIEP 08 (Itinerante). Feria Internacional de Estudios de Posgrado, que en doce ediciones se ha convertido en uno de los referentes nacionales de másteres y estudios de posgrado. En dicha feria se ofrece toda la gama formativa de posgrado.
- FUTURA. Salón de Másteres y posgrados (Barcelona 4 y 5 de Abril de 2008), en donde setenta y cinco centros exponen su oferta formativa.
- FORMATE. II Salón de Formación para el empleo (Granada del 19 al 21 de Mayo 2008), aunque más general que los anteriores también se ofrecen cursos de posgrado, máster y e-learning.

- La AEDA. Curso de Gestión Hotelera. Avalado por la Secretaria General de Turismo y TURESPAÑA.
- XI Congreso de Turismo “**Universidad** y Empresa: Innovación, creatividad y nuevos modelos de gestión en Turismo”. Universidad Jaime I, Castellón, abril de 2008
- III Jornadas sobre el EEES: Avanzando hacia Bolonia. Murcia, mayo de 2008.
- Encuentros sobre Calidad en la Educación Superior. ANECA y Universidad de Murcia, junio de 2008.
- XLIV Congreso de Escuelas de **Turismo**. “**Investigación** y Grado en Turismo”. Toledo, julio 2008.
- I Jornada La innovación, clave para el turismo del siglo XXI, Palma de Mallorca.
- Octubre 2008. Organizada por SEGITTUR y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). Este encuentro se enmarca dentro de las actuaciones del Plan del Turismo Español Horizonte 2020, y su objetivo consistió en impulsar la innovación en el sector hotelero.
- Primer encuentro de la iniciativa europea 'Eureka Tourism', destinada al I+D+i en el sector turístico, (16 y 17 de octubre 2007). Chiclana de la Frontera. Cádiz.
- I Jornadas sobre la Aplicación de las Tecnologías en el Sector Hotelero. Mayo 2007.
- Organizado por la Universidad Rey Juan Carlos y el Instituto Tecnológico Hotelero. Informar del importante papel que la tecnología juega en la distribución y comercialización hotelera.
- I Congreso Nacional de Innovación en el Sector Hotelero.(7 y 8 de Mayo 2007).
- Oviedo. Programa: ‘**La** innovación, el camino hacia el **éxito**’; ‘Gestión inteligente en establecimientos de alojamiento’; ‘**Marketing** y comercialización **hotelera**’, Evolución de los distintos tipos de diseño y su repercusión en la **hotelería**’ y ‘**Oportunidades** para el sector turístico y hotelero de Asturias’.
- I Jornada Técnica de Ahorro Energético e Hidroeficiencia en Hoteles. Organizada por la Federación Regional de Empresarios de Hostelería de Murcia (HOSTEMUR). Junio 2008.

b) Referentes internacionales:

1.- Planes de estudios de Universidades europeas de calidad de interés contrastado.

- Máster of Internacional Business in Hotel and Turism management. University Center Ritz.Suiza.
- Máster Oficial Internacional en Gestión Hotelera. IEDE Business School (Escuela de Negocios de la Universidad Europea de Madrid). Les Roches, Suiza.

- Profesional and Posgraduate Courses. Internacional Tourism Management. London Metropolitan University.
- ● MBA in Internacional Hotel and Tourism management. Schiller Internacional University. London.
- Máster MG. Mngement Hôtellerie et Restauration. Université de Lyon.
- IREST. Tourism & Hospitalito Management. Université Paris Panthéon-Sobornne.
- Máster GATH. Gestion des Activités Touristiques et Hôtelières. Forme de cadres gestionnaires en tourisme et hôtellerie.
- Máster Directeur d'Hôtel. Institut Européen de Formation au Tourisme. Máster Paris- Ile de France.
- Masters Degree in International Hotel Management. École Hôtélière Vatel – Nimes.

2.- Igualmente, a nivel internacional, la propuesta del Título de Máster se adapta a los criterios establecidos en los diferentes documentos relacionados con la educación superior en el espacio europeo, entre los que destacamos:

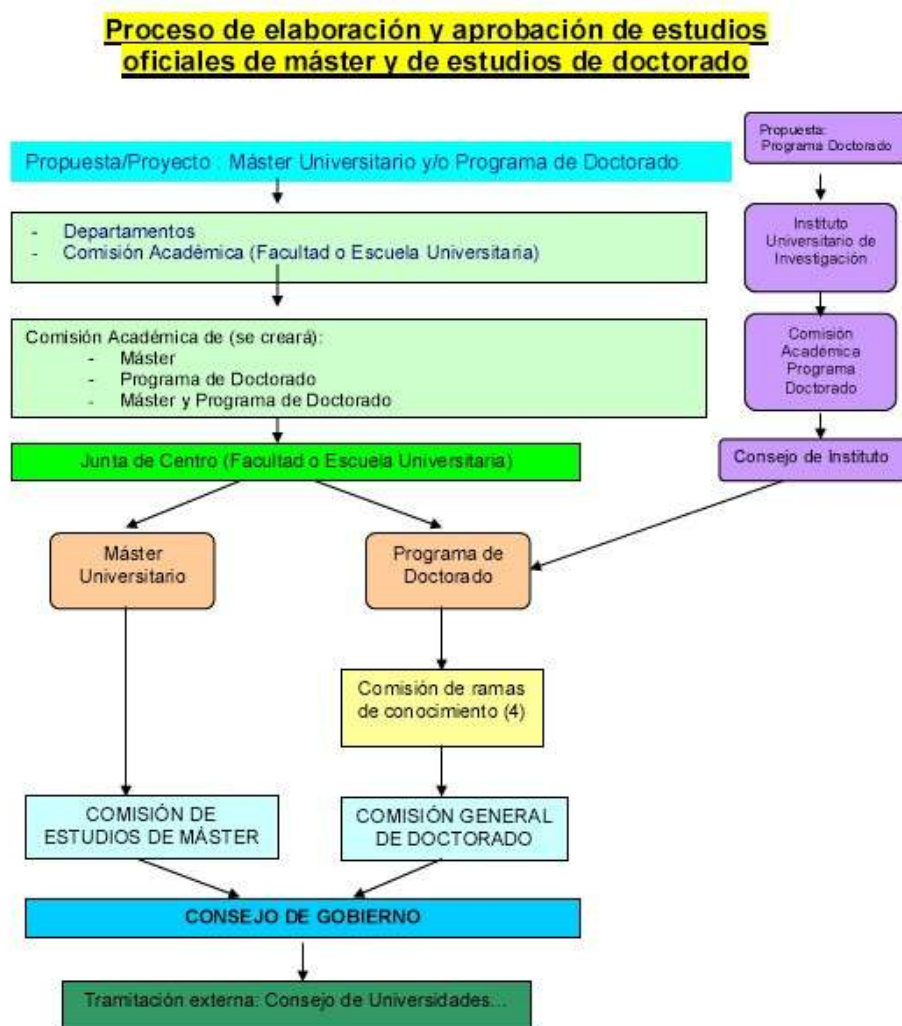
- Declaración de la Sorbona (1998).
- Declaración de Bolonia (1999).
- Declaración de Praga (2001).
- Declaración de Berlín (2003).
- Conferencia Mundial sobre Educación Superior. Octubre de 1998. París.
- Reunión de la CRUE. Salamanca 2001.
- Seminario de Estocolmo (2004) **“Joint Degrees Further Development”**.
- Seminario de Edimburgo (julio 2004). **“Using Learning Outcomes”**.
- Seminario de Bled (octubre 2004). **Employability and its links to the objectives of the Bologna process”**.
- Comunicado de Londres, Hacia el Espacio Europeo de Educación Superior: respondiendo a los retos del mundo globalizado (18 de mayo de 2007).
- Subject Benchmark Statements de la QAA y el Bologna-Handbook de la EUA.

### 2.3. Descripción de los procedimientos de consulta internos y externos utilizados para la elaboración del plan de estudios

#### Procedimiento interno.

La Universidad de Murcia tiene establecido un procedimiento para la elaboración de los planes de estudio y su ulterior aprobación (ver esquema UMU) por el que se garantiza el cumplimiento de la normativa existente y la calidad exigida para estos estudios, así como la transparencia en el proceso, lo que constituye un valor añadido de esta Universidad y en este caso del Título propuesto, que de este modo queda aún más contrastado:

Esta propuesta, además, se ha desarrollado según el procedimiento establecido por la Comisión de Estudios de Máster de la Universidad de Murcia para la aprobación de nuevas enseñanzas de Máster y Doctorado para el curso 2010-2011, por lo que requirió, en primer lugar, una solicitud para empezar a elaborar la memoria de máster que debía estar avalada por la Junta de Centro; solicitud que tuvo que ser valorada y aprobada posteriormente por la Comisión de Estudios de Máster de la Universidad de Murcia. Presentada la memoria del título al Vicerrectorado de Estudios, ha estado sometida a un periodo de exposición pública y enmiendas, después del cual fue aprobada por la Junta de Centro, por la Comisión de Estudios de Máster y, finalmente, por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia.



Consultas a la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia.

Entre las consultas internas realizadas, se ha pedido opinión a los distintos Departamentos del Centro, que emitieron informes respecto del proyecto de máster. Igualmente, se solicitó de los alumnos mediante encuestas formuladas al efecto, su posible interés respecto del máster y se indagó acerca de la orientación del mismo.

#### Consultas externas:

Para la redacción del Plan de Estudios del Máster en Gestión Hotelera se han mantenido contactos con distintas personalidades del sector hotelero y asociaciones profesionales y empresariales con la finalidad de determinar cuál es la opinión del sector respecto de la figura del director/ gestor de un establecimiento hotelero, a fin de poder determinar cuáles son las competencias que ha de reunir el titulado en el Máster. En este sentido han habido reuniones periódicas con miembros de la Federación Regional de Empresarios de la Hostelería de Murcia (HOSTEMUR), con representantes de la Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH), con la Asociación Nacional de Escuelas de Turismo (ANESTUR), con personal directivo del Centro Español de Nuevas Profesiones de Madrid (CENP), con el Grupo Polaris de Murcia, que junto a su actividad de turismo residencial está desarrollando una excelente labor en el sector hotelero a través de la cadena asociada al Grupo, Intercontinental Hoteles, con cuyos representantes en Murcia se han mantenido contactos periódicos de indudable interés para el Máster, máxime si tenemos en cuenta que la expansión de dicho grupo se pretende mediante la instalación en la región de establecimientos hoteleros de cinco estrellas.

Como resultado de las consultas mantenidas con los grupos de interés mencionados se incluyeron en algunos módulos del presente proyecto de Máster aquellos puntos sobre los que dichos grupos hicieron mayor hincapié. En concreto, manifestaron su interés por las nuevas tecnologías de la información aplicadas al sector hotelero, los recursos humanos y los nuevos sistemas de garantía de la calidad.