

SISTEMA INNOVADOR DE EVALUACION TRIPARTITO DENTRO DEL ECTS: PROFESORADO, PROFESIONALES DEL SECTOR Y ALUMNOS

Miguel Ángel Ríos Martín

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Universidad de Sevilla

Miguel Ángel Domingo Carrillo

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales

Universidad de Sevilla

Cristina Ceballos Hernández

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales

Universidad de Sevilla

Resumen

Este trabajo presenta la innovación docente desarrollada en la asignatura Gestión Informatizada de los Servicios Turísticos en el marco de la Experiencia Piloto de Implantación del Crédito Europeo (ECTS) que se está desarrollando en la Diplomatura en Turismo de la Universidad de Sevilla. A partir de una serie de problemáticas expuestas por profesionales del sector turístico, los alumnos deben realizar una investigación para tratar de encontrar soluciones, trabajando en grupo, durante las clases no presenciales y a través, principalmente, de entrevistas con otros profesionales del sector. La evaluación de los trabajos se realiza en una exposición pública y por parte de un tribunal compuesto por los profesores, los alumnos y por algunos profesionales. Los resultados de la experiencia son muy positivos desde el punto de vista de la motivación a través de la rivalidad, el aprendizaje y verdadero acercamiento a la realidad empresarial.

Abstract

This study presents a teaching innovation in the subject "Information Management in Tourism Sector", in the ECTS Implementation Pilot Scheme that is being conducted in tourism studies at the University of Seville. From some questions which some managers of tourism sector presented, students had to research to find solutions. They had to work in group, in non-presential teaching hours and interviewing other managers. The evaluation system is in a public session with teachers, managers and other students. The results of experience are positive in different aspects: rivalry group, learning of students and the possibility of being near of the reality of labour market.

1. JUSTIFICACION

El nuevo marco establecido por el Espacio Europeo de Educación Superior trata de formar a los futuros titulados poniendo el acento en el aprendizaje, más que en la mera acumulación de conocimientos. Por ello, tal y como se plantea, a la hora de superar una determinada asignatura se debe valorar todo el trabajo que realiza el alumno para adquirir el aprendizaje que precisa; es decir, se deberá tener en cuenta: las horas que dedica a asistir a las clases que se imparten, las que dedica a asimilar los conocimientos teóricos y prácticos recibidos en las clases (preparación de las clases), las empleadas en la realización de otras actividades programadas en la asignatura que no implican presencia en el aula (actividades extras no presenciales), así como el tiempo que dedica a la preparación y realización propiamente dicha de los exámenes programados en la asignatura.

Uno de los aspectos que a nuestro juicio más diferencia el sistema tradicional de enseñanza en nuestro país y el nuevo sistema que protagonizará el EEES y que, a su vez, presenta una mayor dificultad, es el diseño de esas actividades que el alumnado debe desarrollar de forma no presencial.

Desde el curso académico 2004/05 en la Diplomatura en Turismo impartida en la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Universidad de Sevilla se está desarrollando la Experiencia Piloto de Implantación del Crédito Europeo (ECTS) (para un mayor detalle ver Ceballos y otros, 2004). La asignatura que imparten los tres autores de este trabajo participa por primera vez este curso 2005/06 en dicha experiencia. Debido precisamente a la dificultad que comentamos anteriormente en relación al diseño de las actividades no presenciales, pensamos que la participación en dicha prueba piloto

constituye una oportunidad de desarrollar innovaciones docentes que permitan ajustar los métodos tradicionales al nuevo sistema de enseñanza.

Este es el motivo por el que presentamos un proyecto en la Convocatoria de Ayudas a la Docencia para la Innovación 2005/2006 del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de nuestra universidad. En este trabajo describimos dicha actividad de innovación docente, desarrollada en la asignatura Gestión Informatizada de los Servicios Turísticos, asignatura obligatoria impartida en tercer curso de la Diplomatura en Turismo, y presentamos los principales resultados. La actividad de innovación se ha llevado a cabo en los seis grupos de la asignatura, que agrupan un total de 332 alumnos (aproximadamente 53 alumnos por grupo) implicándose, asimismo, los cuatro profesores de la asignatura.

La implantación del nuevo sistema ECTS en nuestra asignatura, y en concreto la actividad de innovación desarrollada, ha supuesto la elaboración del diseño de una nueva metodología de enseñanza-aprendizaje y de un nuevo sistema de evaluación, así como el diseño de material didáctico necesario para el adecuado desarrollo de la experiencia.

El trabajo se estructura del siguiente modo: a continuación vamos a presentar los objetivos que hemos perseguido con esta experiencia docente; en el siguiente epígrafe se describe la actividad desarrollada; seguidamente se detalla la metodología así como las distintas fases en la innovación y, por último, se presentan las principales conclusiones.

2. OBJETIVOS

Los objetivos de esta innovación docente pueden concretarse en cuatro:

1. Diseñar una nueva metodología de enseñanza-aprendizaje en la asignatura de acuerdo a los principios establecidos en el EEES en relación al crédito europeo, prestando una atención especial a las actividades extras que los alumnos llevarán a cabo durante las clases no presenciales. Esto supone la reorganización de la enseñanza, el rediseño del programa y la traducción de los créditos actuales de la asignatura al nuevo sistema que establece el Crédito Europeo.
2. Diseño de un nuevo sistema de evaluación del aprendizaje experimentado por el alumno tras la realización de las actividades extras y que recoja el esfuerzo real llevado a cabo por los mismos a lo largo de todo el curso, para la superación de la asignatura.
3. Diseño de material didáctico.
4. Elaboración de un libro con el resultado de los trabajos llevados a cabo por los alumnos.

En el siguiente epígrafe vamos a describir brevemente las actividades que se han llevado a cabo para alcanzar cada uno de estos objetivos.

3. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE INNOVACIÓN

En relación al primero de los objetivos ha sido necesaria, como se ha comentado, una reorganización de la enseñanza sobre la base de las directrices establecidas para la participación en la Experiencia Piloto de Im-

plantación del Crédito Europeo (ECTS) en la titulación de Diplomado en Turismo.

Debido además al nuevo concepto de carga de trabajo para el alumno que se deriva de este sistema y que comentamos al principio del epígrafe 1, los créditos actuales (recorremos que un crédito representa 10 horas lectivas presenciales actualmente) no son válidos para expresar el esfuerzo real que requiere el aprendizaje de la asignatura, y se precisa de una nueva unidad, el *Crédito Europeo*. De acuerdo con las directrices establecidas para llevar a cabo la Experiencia Piloto de Implantación del Crédito Europeo (ECTS), y en virtud de lo establecido en el Art. 4.5. del R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre, se ha considerado que un crédito ECTS representa 25 horas de carga total de trabajo para el alumno. De esta forma, hemos programado la asignatura suponiendo que las 60 horas (6 créditos) que actualmente tiene asignadas en el plan de estudios se convierten en 150 horas (6 créditos x 25 horas/crédito ECTS). No nos detendremos aquí en el desglose de dichas horas en las distintas actividades, por no ser el objetivo principal del trabajo, centrándonos pues en las actividades diseñadas para las horas no presenciales y en su sistema innovador de evaluación¹.

Con objeto de adaptar el desarrollo de la asignatura a la filosofía del proceso de Bolonia y al sistema ECTS, en este curso 2005-2006 se ha trabajado bajo el supuesto de que aproximadamente el 80% de las horas son de impartición clásica en el aula, mientras que el 20% restante se cubren con otras actividades a realizar fuera ésta, siendo de carácter no presencial para el alumno. Asimismo, estos trabajos han tenido la correspondiente

¹ Para más información sobre cómo hacer la transformación de créditos actuales a créditos ECTS en una asignatura, consultar García y otros (2004).

ponderación en la nota y calificación final del curso.

La actividad no presencial que hemos diseñado este curso ha consistido en la elaboración del un trabajo, preferiblemente, en grupo. Para ello, organizamos una serie de conferencias impartidas por profesionales de prestigio en el sector turístico, que abordaron algunas de las problemáticas de las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) en dicho sector. En concreto, y dado que en la asignatura se pueden distinguir claramente dos partes, un primer bloque sobre gestión de agencias de viajes y compañías aéreas, por un lado, y un segundo sobre gestión hotelera, por otro, se organizaron dos conferencias abordándose en cada una de ellas seis problemáticas concretas.

A partir de estas conferencias se propuso al alumno la realización de un trabajo (individual o en grupo) sobre una de ellas. En el mismo, se debía explicitar cuál era la problemática asignada, procediendo más tarde a su estudio y resolución.

La verdadera innovación docente ha venido del lado de la evaluación de estos trabajos, implantándose un nuevo sistema que podríamos llamar “sistema de evaluación tripartito”. Este nombre se deriva del hecho de que además del profesorado de la asignatura, han participado en la misma los profesionales que han impartido las conferencias y los propios alumnos. Creemos que este sistema de evaluación es totalmente innovador, no sólo porque se involucran personas diferentes al propio profesorado sino porque se evalúa la capacidad del alumno para resolver problemáticas reales que se presentan en el sector en el que desarrollarán su labor profesional futura y que son evaluadas por los propios profesionales. Asimismo, para el alumno supone: de un lado, una mayor res-

ponsabilidad al tener que evaluar el trabajo de sus compañeros; y, de otro, un proceso de autoevaluación de los propios alumnos en relación con el trabajo de otros equipos competidores. Añadido a esto se fomenta la competitividad entre los grupos, al desarrollar varios de ellos la misma problemática, al tener que exponer los resultados públicamente, al ser evaluados por un tribunal y finalmente, al saber que los trabajos quedarán publicados en un libro y que los ganadores recibirán un reconocimiento especial.

Para el logro del tercero de los objetivos, y dada la escasa existencia de bibliografía sobre gestión hotelera informatizada, hemos procedido a la elaboración de un manual que ayudara al alumno en su labor de aprendizaje y en la realización del trabajo.

Por último, los trabajos presentados por los alumnos están siendo recogidos en un libro, como hemos comentado, haciéndose además una especial mención a aquéllos que han destacado por su calidad, desde el punto de vista de profesores, alumnos y profesionales.

4.METODOLOGIA

Centrándonos en las actividades no presenciales, cuya evaluación constituyen la verdadera innovación docente desarrollada, vamos a presentar a continuación la metodología que hemos llevado a cabo. En concreto, se han identificado cuatro fases:

Fase 1: Noviembre 2005 a Febrero 2006

- a) Selección de los profesionales del sector que impartirán las conferencias.

Como señalan Giráldez y otros (2005), la elección de los profesionales en este tipo

de experimentos es un aspecto de gran importancia, debiendo ser necesariamente profesionales con cargos directivos en el sector, lo más cercanos posible a la realidad. Contar con un profesional de reconocido prestigio, según señalan los autores citados, supone un importante arma, al presionar al alza por sí solo la motivación de los alumnos. Al final, y tras numerosas gestiones, pudimos contar con la inestimable participación de D. Luis Gómez, Responsable de IBERIA en Andalucía y Extremadura, y D. Jesús Rojas, Director del Hotel Casas de la Judería, de Sevilla.

b) Reuniones de profesores con profesionales.

Tuvieron lugar varias reuniones entre los profesores de la asignatura y dichos profesionales donde se debatieron las problemáticas objeto de las conferencias conforme a los contenidos del programa.

c) Elaboración del calendario.

Se elaboró, conjuntamente entre profesores y profesionales, un calendario para la celebración de las conferencias y de las sesiones de evaluación. En concreto, las conferencias se programaron para marzo de 2006.

Fase 2: Febrero 2006 a Junio 2006

a) Impartición de las conferencias.

Como se ha comentado, se organizaron dos conferencias. La primera sobre una de las partes que se identifican claramente en el temario, gestión hotelera, impartida por D. Jesús Rojas, Director del Hotel Casas de la Judería, de Sevilla. La segunda sobre la gestión de las agencias de viajes y su relación con las líneas aéreas, impartida por

D. Luis Gómez, Responsable de Iberia en Andalucía y Extremadura. En ambas conferencias, los ponentes identificaron una serie de problemáticas relacionadas con los temas expuestos, que posteriormente fueron asignadas por los profesores a los distintos grupos de trabajo para su estudio.

b) Formación de los grupos de trabajo.

Debido al elevado número de alumnos participantes en la experiencia se establecieron dos limitaciones: de un lado, que la mitad de los grupos tendrían que realizar un trabajo relacionado con la intermediación en el sector turístico y la otra mitad sobre gestión hotelera; de otro lado, que los grupos de trabajo abarcarían un máximo de 6 alumnos. Al final se formaron 68 grupos de trabajo, distribuidos de la siguiente forma:

- 25 grupos de 6 alumnos.
- 8 grupos de 5 alumnos.
- 15 grupos de 4 alumnos.
- 6 grupos de 3 alumnos.
- 5 grupos de 2 alumnos.
- 9 grupos de 1 alumno.

Quisiéramos destacar que el 29% de los grupos de trabajo estaba formado por 3 ó menos miembros, parece ser que debido a que la experiencia en otras asignaturas ha sido muy negativa cuando el grupo era demasiado numeroso, pues en ese caso resulta fácil que surjan frecuentes conflictos internos en el momento de la implicación de cada uno en el resultado final. Incluso tenemos constancia de la generación de enemistad entre los componentes de algunos grupos a raíz, incluso, de nuestro trabajo.

c) Asignación de la problemática a estudiar por cada grupo de trabajo

Como se comentó con anterioridad, hubo una primera división en cuanto al objeto del trabajo a desarrollar, según el mismo tuviese que ver con la intermediación turística o la gestión hotelera. Una vez divididos los grupos, les asignamos las problemáticas, de forma que todas fueran estudiadas, más o menos, por el mismo número de grupos.

Las problemáticas sobre gestión hotelera analizadas desde el punto de vista de los sistemas de información han sido las siguientes:

- I. Control de los costes de personal de pisos de un hotel en funcionamiento. (Dicha problemática fue analizada por 6 grupos)
- II. Gestión un plan de control de personal y comidas servidas (por servicio) para el departamento de restauración. (Fue investigada por 8 grupos)
- III. Análisis diario y mensual de las ventas e ingresos de habitaciones de un hotel. (Participaron 7 grupos)
- IV. Creación de una plantilla para el control del mantenimiento preventivo de un hotel. (La analizaron 5 grupos)
- V. Creación de un manual de procedimientos para el correcto uso de la informática en un hotel. (Investigada por 6 grupos)

En relación a la conferencia sobre la intermediación turística, las problemáticas analizadas y los grupos que la estudiaron fueron los siguientes:

Como Agencia de Viajes:

- I. ¿Que solución adoptaríais como agencia de viajes y empresarios para

paliar la situación que están creando las compañías de bajo coste al dirigirse directamente al consumidor final? (Fue analizada por 7 grupos)

- II. ¿Que sistema de retribución propondrías a las compañías aéreas para mayor rentabilidad de vuestras empresas? (La analizaron 7 grupos)

- III. ¿Que cambio radical supuso para las agencias de viajes la aparición en el mercado de los GDS? (Fue desarrollada por 6 grupos)

Como Compañía Aérea:

- I. Como compañía aérea tradicional, ¿creéis que existe alguna fórmula para competir con las compañías de bajo coste que aún no haya sido adoptada? (Investigada por 6 grupos)

- II. Cualquier compañía aérea tradicional, como sabéis, publican sus horarios para toda una temporada de seis meses (invierno y verano). En caso de no poder disponer por causas imprevistas de toda la flota de aviones, ¿qué solución tomaríais? (Analizada por 5 grupos)

d) Elaboración del trabajo en grupo

Para ello los alumnos han tenido que recabar información principalmente realizando entrevistas a directivos, así como buscando información en revistas especializadas del sector, analizando artículos de prensa, buscando recursos en Internet, visitando organismos públicos, empresas del sector, etc.

e) Seguimiento y control de los trabajos efectuados por los alumnos

A los diferentes grupos de trabajo se les requirió que al menos dos veces durante el curso mostrasen los avances en sus trabajos en horas de tutoría específicamente

fijadas para dicho control. Asimismo los alumnos tuvieron a su disposición a los profesores en su horario de tutoría.

- f) Entrega de los resultados de la investigación y soluciones a la problemática analizada

Dicha entrega se les requirió tanto en papel como en formato electrónico, publicando con anterioridad una serie de normas de presentación.

- g) Influencia de los trabajos sobre la nota final

Las actividades desarrolladas han supuesto un 20% de la calificación total del alumno. Pensamos que este importante peso en la nota ha incentivado la realización del trabajo, ya que se observa como un 93% de los alumnos presentados a examen han realizado el mismo. De hecho, en total, se formaron, como comentamos anteriormente, 68 grupos de trabajo de los que, por diversos motivos, 9 grupos no presentaron finalmente el trabajo.

En general se puede apreciar como la mayor parte de ellos han alcanzado con el trabajo, al menos, 1 punto de los 2 máximos que podían obtener. Esto ha permitido que el número de aprobados, gracias a la calificación en el mismo, haya aumentado, pues si tenemos en cuenta los datos, sin la realización del trabajo, es decir, considerando solamente la calificación en el examen, el porcentaje de aprobados (sobre presentados) ha sido del 55% mientras que considerando los trabajos alcanzamos diez puntos más.

Aunque pensamos que no es posible una comparación directa con los resultados académicos del curso anterior, en el que la asignatura no estaba dentro de la

Experiencia Piloto de Implantación del ECTS, podemos destacar dos aspectos, a nuestro juicio, importantes:

- El número de alumnos presentados ha disminuido del 84 al 71%. Esto puede deberse a que el examen de la asignatura ha sido de los últimos del curso en celebrarse, lo que sabemos, suele reducir el interés del alumno por presentarse.
- El porcentaje de aprobados sobre presentados se ha reducido también en un 6%. Este dato sería aún más negativo (una diferencia del 55% al 71%) si no tenemos en cuenta el efecto positivo que la realización de los trabajos ha supuesto, como hemos visto, en la calificación final.

Fase 3: Julio 2006

- a) Exposición pública de los trabajos

El lunes 10 de julio se celebró una sesión pública de exposición de los resultados de la investigación.

De los 68 grupos de trabajo se hizo, atendiendo a la calidad de los mismos según los profesores, una primera selección de 7 trabajos sobre gestión hotelera y otros 7 sobre intermediación turística, los cuales en un tiempo máximo de 15 minutos expusieron las soluciones adoptadas a la problemática analizada.

Una vez efectuada la exposición se pasó a la fase de evaluación por un tribunal compuesto por D. Jesús Rojas, Director de Hotel, los profesores de la asignatura y una representación del resto de los grupos de trabajo, los cuales tuvieron que valorar tanto la presentación como el contenido de las exposiciones.

b) Evaluación de la experiencia por parte del alumnado

Al término de la sesión pública los alumnos tuvieron que anotar su opinión sobre la experiencia de la que podemos extraer algunas conclusiones:

Entre los *aspectos negativos* los alumnos señalan:

- La temática de los trabajos no ha sido acorde con la materia de la asignatura.
- Existen problemáticas en las cuales es difícil dar una solución.
- Falta una exposición más orientativa por parte de los ponentes en las conferencias.
- Falta de tiempo para la realización del trabajo debido a los numerosos trabajos para otras asignaturas.
- Dificultad para la obtención de la información.
- Excesivo número de los integrantes de algunos grupos: dificultad para poder quedar, problemas en la Escuela para disponer de un aula equipada con ordenadores donde poder trabajar, etc.
- Exposiciones largas.

En cuanto a los *aspectos positivos* destacamos los siguientes:

- Un mayor aprendizaje disfrutando mucho de la experiencia.
- El trabajo ha permitido conocer las distintas funciones de los departamentos de un hotel.
- El trabajo ha aportado conocimientos sobre la realidad actual del sector turístico.

- El aprendizaje del alumno se ha enriquecido asistiendo a las exposiciones de los grupos de trabajo.
- Experiencia positiva al poder poner en práctica los conocimientos adquiridos en otras asignaturas.
- Valoración muy positiva de la exposición pública al poder acercar las distintas visiones al resto de compañeros.
- Las problemáticas planteadas recogen problemas que se presentan en la actualidad.
- Valoración positiva de trabajar en grupo.
- Valoración muy positiva por los comentarios llevados a cabo por los profesionales del sector en la sesión pública.

Fase 4: Julio 2006

a) Elaboración de un libro con los resultados de los trabajos

Como cumplimiento del cuarto de los objetivos que nos habíamos marcado con esta experiencia y, una vez vistos la calidad de muchos de los trabajos presentados por los alumnos, estamos en estos momentos inmersos en la publicación de un libro que recoja las mejores soluciones adoptadas a las problemáticas planteadas.

Dado que la fecha de entrega de los trabajos ha sido a finales de junio es materialmente imposible que dicho libro pueda ser publicado antes de verano, teniendo prevista su presentación en público el día de la graduación de los alumnos del curso 2005-06 de la Diplomatura en Turismo (programada para Octubre de 2006).

5. CONCLUSIONES

Además de los resultados que se han ido comentando a lo largo del trabajo, nos gustaría destacar los aspectos más positivos de la actividad de innovación docente desarrollada en el marco de la Experiencia Piloto de Implantación del ECTS. Son los siguientes:

- La participación de los profesionales, que ha sido muy enriquecedora para los alumnos, como nos han transmitido después de las conferencias y tras la sesión de exposición pública, y por supuesto, para los profesores de la asignatura.
- La realización de los trabajos en grupo, que ha fomentado la exposición de los distintos puntos de vista de los alumnos (muchos de ellos tras su experiencia personal en el Practicum) y el debate hasta acordar las conclusiones y soluciones que debían aportar. Ha permitido asimismo que hayan podido profundizar su conocimiento del sector desde el punto de vista de las nuevas tecnologías y los sistemas de información. Por último, les ha permitido acercarse a la realidad empresarial, al tener que visitar hoteles, agencias, aeropuertos, etc. y entrar en contacto con profesionales.
- La exposición pública de los trabajos, que ha producido, en palabras de una alumna, “un efecto sinérgico en el conocimiento y aprendizaje unos de otros, así como, para muchos, una importante toma de contacto con el sector dentro de la gestión hotelera y de la gestión de las agencias de viajes”.

Para finalizar, nos gustaría destacar algunas de las dificultades con las que nos

hemos encontrado en el desarrollo de la actividad de innovación:

- El excesivo número de alumnos con los que contamos en nuestra asignatura, lo que nos obligó a establecer grupos de trabajo de hasta 6 personas, hecho que puede parecer algo exagerado. Asimismo, este elevado número de alumnos, sigue limitando las actividades que son posibles diseñar como extras para las clases no presenciales.
- La dificultad que los alumnos han encontrado para obtener información de primera mano en hoteles, agencias, aeropuertos, etc., ya que a menudo son algo reacios a atender a los mismos.
- La excesiva carga que para el alumno supone el hecho de que todas las asignaturas de la titulación estén participando en la Experiencia Piloto de Implantación del ECTS, y por ende, que su trabajo se haya multiplicado, lo que podría haber redundado en una reducción de la calidad de algunos trabajos y en una falta de motivación inicial de los alumnos.
- La excesiva carga de trabajo que para el profesorado ha supuesto el participar en una experiencia piloto pensada para grupos más pequeños, lo que en algunos momentos ha provocado una gran desmotivación.

A pesar de dichos inconvenientes, la valoración que hacemos es muy positiva sobre todo por el contacto que hemos mantenido con los profesionales del sector, la buena acogida por parte del alumnado a esta iniciativa, la calidad en general de los trabajos presentados y fundamentalmente, por la exposición pública de los mismos.

6. REFERENCIAS

- CEBALLOS, C.; CHÁVEZ, E. y GARCÍA, M.R. (2004). Adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior en la Diplomatura en Turismo: Una experiencia en la Universidad de Sevilla. *Revista de Enseñanza Universitaria, diciembre 2004, n° 24*, 71-85.
- GARCÍA, M.R.; CEBALLOS, C. y CHÁVEZ, E. (2004). Pilot Scheme to adapt operations courses to the ECTS in the academic degree in tourism at the University of Seville, en *Teaching OM within Thenexom: Innovative practices and links to research*. D. Machuca, J.A; Alfalla, R. y Sacritsán, M. (eds). @3d/Thenexom.
- GIRÁLDEZ y otros (2005). Group rivalry methodology for the European Space of Superior Education, en *Notes on university: Teaching methodologies and experiences*. Díez, E.C.; Díez, J. y Barreiro, B. (eds). Seville (Spain), Mergablum.