



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación y Mejora de la Calidad Docente

Convocatoria 2015

Nº de proyecto: 321

**USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA PRÁCTICA
DOCENTE EN EL GRADO DE TURISMO**

Beatriz Minguela Rata
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Departamento de Organización de Empresas

AUTORES PROYECTO

Beatriz Minguela Rata

Departamento de Organización de Empresas
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad Complutense de Madrid
Campus de Somosaguas
28223 Madrid
Tfno: 91 394 24 61/ 25 05
Fax: 91 394 23 71
minguela@ccee.ucm.es

Ignacio Ruiz Guerra

Departamento de Organización de Empresas
Facultad de Comercio y Turismo
Universidad Complutense de Madrid
28003 Madrid
Tfno: 91 394 67 60
ignacio.ruiz@ucm.es

Manuel Álvarez Sáez

Departamento de Organización de Empresas
Facultad de Comercio y Turismo
Universidad Complutense de Madrid
28003 Madrid
91 394 67 60
manuealv@ucm.es

Francisco José Sánchez-Montesinos García

Departamento de Organización de Empresas
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad Complutense de Madrid
Campus de Somosaguas
28223 Madrid
Tfno: 91 394 24 61/ 25 05
Fax: 91 394 23 71
francs05@ucm.es

USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA PRÁCTICA DOCENTE EN EL GRADO DE TURISMO

1.- OBJETIVOS PROPUESTOS

El sector turístico Español se sitúa en torno al 11% del PIB de nuestro País, emplea a más del 12% de nuestra población ocupada y somos el primer destino mundial en turismo vacacional. Es por tanto un sector muy importante y en constante evolución y es, por esta razón, por lo que la formación de los estudiantes del Grado en Turismo debe ir encaminada a que puedan asumir y rentabilizar dicha evolución en la que mucho tienen que ver las Tecnologías de la Información.

La importancia de la aplicación de las Tecnologías de la Información en una empresa turística no solo se refiere a la asimilación de información por una organización sino también a la habilidad de la organización para explorar esta información y de este modo crear la oportunidad de beneficio.

En un mercado en el que los consumidores, con el apoyo de la tecnología, pueden entablar un diálogo activo y controlado por ellos mismos con los productores, las empresas tienen que reconocer que el cliente se está convirtiendo en un socio de la creación de valor. Autores como Prahalad y Krisman (1999), y Prahalad y Ramaswamy (2000), demuestran de qué manera el cambiante papel del consumidor afecta a la noción de competencias básicas de la empresa y de sus miembros actuales o futuros (nuestros alumnos).

Las empresas y sus directivos deberán aceptar tres realidades fundamentales para asimilarlas:

- establecer un diálogo activo, explícito y continuo con sus clientes,
- movilizar comunidades de clientes
- y hacerlos participar en la creación conjunta de experiencias personalizadas.

Este es el planteamiento de objetivos presentado a priori como proyecto de Innovación.

1. Diseñar un cuestionario con el objetivo de recoger información sobre el uso y enseñanza de una serie de herramientas informáticas (de carácter general y específicas para el sector turístico) a distribuir entre los docentes del Grado de Turismo.
2. Analizar el grado de uso de las TIC`s por cursos académicos, departamentos, carácter de las asignaturas, etc. en el Grado de Turismo.
3. Evaluar el grado de actualización de las herramientas TIC en las aulas.
4. Analizar la diversidad de herramientas TIC disponibles para el docente del Grado en Turismo y su grado de uso.
5. Extraer conclusiones sobre el diagnóstico del Grado de Turismo, del que se derivarán propuestas de mejora para trasladar al Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo.
6. Difundir las conclusiones obtenidas entre los docentes con el propósito de motivar la adecuación de los contenidos de las asignaturas hacia el logro de habilidades demandadas por el sector turístico profesional.

2.- OBJETIVOS ALCANZADOS

La necesidad de información turística, como conjunto de servicios y contenidos que se ofrecen al turista para orientarlo durante su estancia (Majó, 2002) precisa de herramientas de uso cotidiano para los clientes que consumen contenidos referidos a cuestiones turísticas. Esta información tiende a paliar las incertidumbres que le surgen al turista, teniendo en cuenta, como decía Pollock (1998) que a mayor distancia entre destino y cliente, más necesidad de información. Los actores del sector turístico han de proveer de estos contenidos y de estas herramientas para que los usuarios puedan tenerlo a disposición.

Por esta razón, el proyecto se encaminó a la realización de una prospección sobre el estado del Grado de Turismo en la Universidad Complutense de Madrid en el que se van a examinar los grados de adecuación de los contenidos de la titulación, a un área, complementario en su origen, pero fundamental en la práctica una vez que, los estudiantes, ya egresados, han de integrarse en la industria turística.

Es necesario que los egresados en Turismo conozcan el origen y desarrollo de las TIC en el sector, y a su vez, conozcan de primera mano, cómo están evolucionando las diferentes tendencias en el ámbito del consumo turístico, para poder afrontar un nuevo status de relación con el potencial consumidor de servicios y contenidos turísticos. Esta afirmación se encuadra en el gran esfuerzo que realiza, desde sus orígenes, el sector turístico en inversiones en herramientas tecnológicas que mejoren las posibilidades y su competitividad.

La sociedad fruto de la aparición de las TIC como un elemento fundamental de la nueva revolución social que vivimos en el siglo XXI (Piñero, 2004), conlleva la adaptación también a un nuevo significado del alcance de la industria del turismo. El turismo precisa de comunicaciones rápidas, fiables y seguras que permitan una promoción de servicios y la posibilidad de existencia de puntos de oferta alejados de los puntos de venta y, a su vez, también tangibilicen y demuestren las características de un producto que es intangible (Martín Vallés, 1999).

3.- METODOLOGÍA

Para el logro de los objetivos mencionados se propone la siguiente metodología de trabajo estructurada en las siguientes etapas:

1. Diseño de un cuestionario que recoja la opinión de los docentes del Grado de Turismo sobre el uso/enseñanza/utilización de herramientas informáticas de carácter general y específicas para el sector turístico en la impartición de sus clases.
2. Distribución del cuestionario a todo el profesorado que imparte clase en el Grado de Turismo en la Facultad de Comercio y Turismo.
3. Elaboración de una base de datos con la información recopilada.
4. Realización de análisis oportunos, tales como evaluar el grado de uso de las TIC`s por curso, departamentos, carácter de las asignaturas, etc. en el Grado de Turismo, el grado de actualización de las herramientas TIC en las aulas, etc.
5. Elaboración de conclusiones sobre el diagnóstico del Grado de Turismo, del que se derivarán propuestas de mejora para trasladar al Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo

El análisis de los datos nos ha permitido poder realizar una aproximación más adecuada a la realidad de una Facultad en constante crecimiento y evolución, y sobre todo, con relación a una materia tan cambiante como son las TIC`s. Es por ello que el diagnóstico es meramente aproximativo para mostrar que las TIC`s y el Turismo están indisolublemente unidos, y ambos han de caminar de la mano para una mayor y mejor preparación de los futuros egresados en Turismo.

Realizamos un envío masivo del Cuestionario desarrollado al profesorado (enviado a 90 profesores) a través del correo electrónico disponible de cada profesor, desde el correo de Secretaría de Decanato de la Facultad de Comercio y Turismo a los profesores que impartían docencia en el Grado en Turismo.

Dicho cuestionario era anónimo pero el profesor había de incluir datos de la asignatura a la que se refería, por la necesidad de conocer el grado de adecuación de herramientas TIC`s a si docencia, o no, así como el número de alumnos matriculados en su grupo, dado que existen en la citada facultad, hasta 4 (cuatro) grupos pertenecientes a cada uno de los 4 (cuatro) cursos correspondientes al Grado en Turismo, según la distribución horaria establecida (2 grupos por la mañana, 1 grupo intermedio, 1 grupo de tarde), para un mejor aprovechamiento de las instalaciones e infraestructuras disponibles.

El cuestionario estaba dividido en 4 bloques de recogida de información:

1. Información sobre la asignatura, curso en el que se encuadraba la misma y número de alumnos matriculados en dicho grupo.
2. Información sobre la utilización de herramientas de uso “universal” para la docencia del profesor haciendo uso de dichas herramientas.
3. Información sobre la utilización de herramientas específicas para el turismo para la docencia en el aula por parte del profesor.
4. Información sobre la utilización de herramientas específicas para el turismo por parte del alumnado fuera de clase.

La recogida de cuestionarios también se llevó a cabo a través de envío electrónico a los correos electrónicos de los profesores pertenecientes al grupo de innovación docente. Con el paso de los días, se realizaron requerimientos al profesorado que no había respondido, como recordatorio de la importancia de participar en una herramienta de estudio que habría de servir de mejora para la calidad docente en la Facultad en la que impartían clase. Se obtuvieron 57 respuestas válidas (63%).

4.- RECURSOS HUMANOS

Todos los miembros del grupo de investigación son profesores del Departamento de Organización de Empresas e imparten docencia en la Facultad de Comercio y Turismo:

Manuel Álvarez Sáez
Ignacio Ruiz Guerra
Francisco José Sánchez-Montesinos García
Además de la responsable del proyecto.

El grupo de trabajo está compuesto por 4 perfiles personales y profesionales que convergen en una misma línea de adecuación programática en el Grado de Turismo, pero que, divergen en sus orígenes formativos y en sus propios desarrollos profesionales. Esto,

a priori, enriquece el desarrollo del proyecto, de por sí muy interesante por su alta implicación para el futuro de la docencia en la titulación.

La responsable del proyecto, la profesora Beatriz Minguela, con una experiencia docente de 18 años, ha impartido asignaturas troncales y obligatorias (antiguas licenciaturas) así como obligatorias y optativas (en Grados y Másteres), obteniendo evaluaciones docentes positivas a través del programa Docentia durante los cursos académicos en los que ha participado.

El profesor Manuel Álvarez es un profesional con una experiencia de 25 años en el desarrollo y comercialización de software de Gestión Empresarial, especialmente en TIC relacionadas con el sector turístico. Ha participado en proyectos como las Soluciones de Gestión Oracle de la cadena NH Hoteles, las de Recursos Humanos SAP de Sol Meliá, o sistemas especializados de "Workforce Management" como los de la empresa Israelí Synerion. Su dilatada experiencia en proyectos de desarrollo de software específicos para el sector turístico en empresas de implantación nacional e internacional le permite conocer, de primera mano, los requerimientos y tendencias tecnológicas del sector. En su faceta como docente, ha obtenido evaluaciones positivas de su actividad a través del programa Docentia, y ha participado en el desarrollo de contenidos de la asignatura "Informática Aplicada a la Gestión Turística".

El profesor Ignacio Ruiz es un profesional con una amplia experiencia en el ámbito turístico, concretamente de la intermediación turística, en la planificación de destinos y el desarrollo de acciones de puesta en valor turístico del patrimonio cultural. Aporta la visión específica del sector turístico en cuanto a competencias específicas que deberían poseer los alumnos egresados en relación con el uso de las TIC en dicho sector. En su faceta como docente, ha obtenido evaluaciones positivas de su actividad a través del programa Docentia. Ha sido coordinador y desarrollador de contenidos de asignaturas del Grado de Turismo desde su implantación, tales como "Gestión de Touroperadores y Agencias de Viajes" o "Gestión de Transportes Turísticos". También ha colaborado en el desarrollo de contenidos de la asignatura "Informática Aplicada a la Gestión Turística".

El profesor Francisco Sánchez-Montesinos es un profesional con una dilatada experiencia en diversos puestos de alta dirección en numerosos sectores y lugares de especial importancia para el sector turístico. Aporta su visión global, desde el punto de vista de la empresa en general, de las capacidades que debería poseer el alumno egresado del Grado de Turismo en relación con el uso de las TIC como herramientas para la mejora continua y la innovación.

5.- DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

El análisis se ha realizado a partir de la información obtenida mediante un cuestionario dirigido a los profesores de las distintas asignaturas del Grado en Turismo en el que les preguntamos acerca de la utilización de Tecnologías de la Información, distinguiendo entre Tecnologías de la Información específicas de las asignaturas que imparten, y generales o de "universal" aplicación a la práctica docente de este grado o de cualquier otro que ofrece la Universidad Complutense de Madrid, como puede ser la utilización de la plataforma y herramientas del Campus Virtual de la Universidad.

El equipo del proyecto diseñó, en función de su experiencia profesional, y la relación con el ámbito académico, un cuestionario basado en 3 grandes bloques de preguntas, en el que

se solicitaba a los profesores participantes del estudio que impartían docencia en el Grado de Turismo de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid, sobre la asignatura que impartían, el curso en el que estaba dicha asignatura, y el número aproximado de alumnos que tenían matriculados.

Las preguntas a responder tenían una estructura de respuesta dicotómica. Se les presentaban una serie de elementos tecnológicos que tenían implantación ya en el ámbito docente, otras herramientas informáticas específicas para el sector turístico y si el profesor hacía uso de ellas para enseñar su funcionamiento en el desarrollo de las clases, y por último se le presentaban las mismas herramientas que en el bloque anterior, y si el alumnado utilizaba dichas TIC en el día a día de sus clases en el ámbito académico.

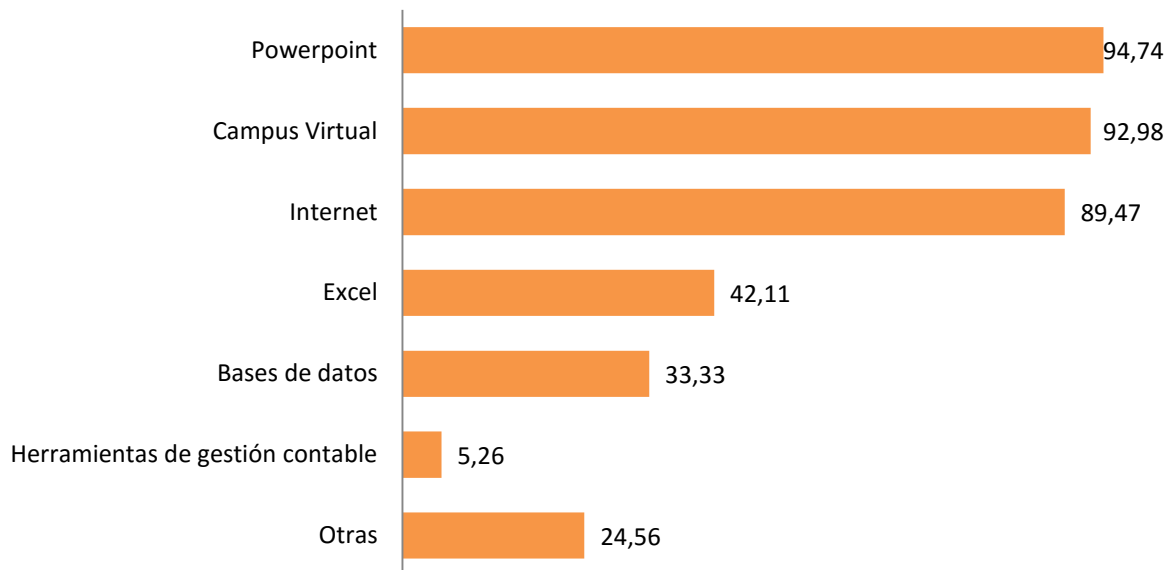
Se registraron un total de 57 cuestionarios (resultan ser un 63% del total de los cuestionarios enviados a 90 profesores) respondidos de una plantilla de profesorado que imparte docencia en la Facultad de Comercio y Turismo sobre 57 grupos de asignaturas diferentes, y cuya media de alumnado se encuentra, según los datos recogidos, en 67,58 alumnos por grupo, con máximos de 90 alumnos por grupo y mínimos de 55. Dicha esta afirmación, y teniendo en cuenta las características de las infraestructuras de la Facultad, son grupos adecuados a la capacidad de las aulas y para el normal desarrollo de la docencia en clases prácticas según la normativa vigente.

Estos datos, siguiendo con los objetivos marcados en la solicitud del proyecto de innovación docente, planteaba la necesidad de presentar los resultados en el ámbito académico de investigación, para la búsqueda de una comparativa con otras facultades de la misma índole en otras universidades españolas, y tener un interesante feedback con otros docentes universitarios del ámbito de la gestión y la innovación empresarial de toda España. Es por ello que el grupo participó en ACEDEDOT, evento de carácter científico y académico de estudios superiores en el que presentan resultados y/o desarrollos de proyectos de investigación docentes del ámbito de la docencia en Administración y Dirección de Empresas de toda España, pertenecientes, o no, a la Asociación ACEDE. En este caso ACEDEDOT está más encaminado a ser un Workshop de intercambio de experiencias docentes y de innovación en el ámbito universitario en el que se plantean diferentes estrategias para una mejora en la calidad docente.

Asimismo los profesores investigadores conocimos del informe de evaluación de una empresa que recibía alumnos de Grado de Turismo en prácticas, perteneciente al sector de la intermediación turística. En dicho informe los responsables de las prácticas del alumno aludían a la imperiosa necesidad de que los alumnos recibieran formación en nuevas tecnologías aplicadas a la gestión turística: tipo GDS, ERP y/o CRS;

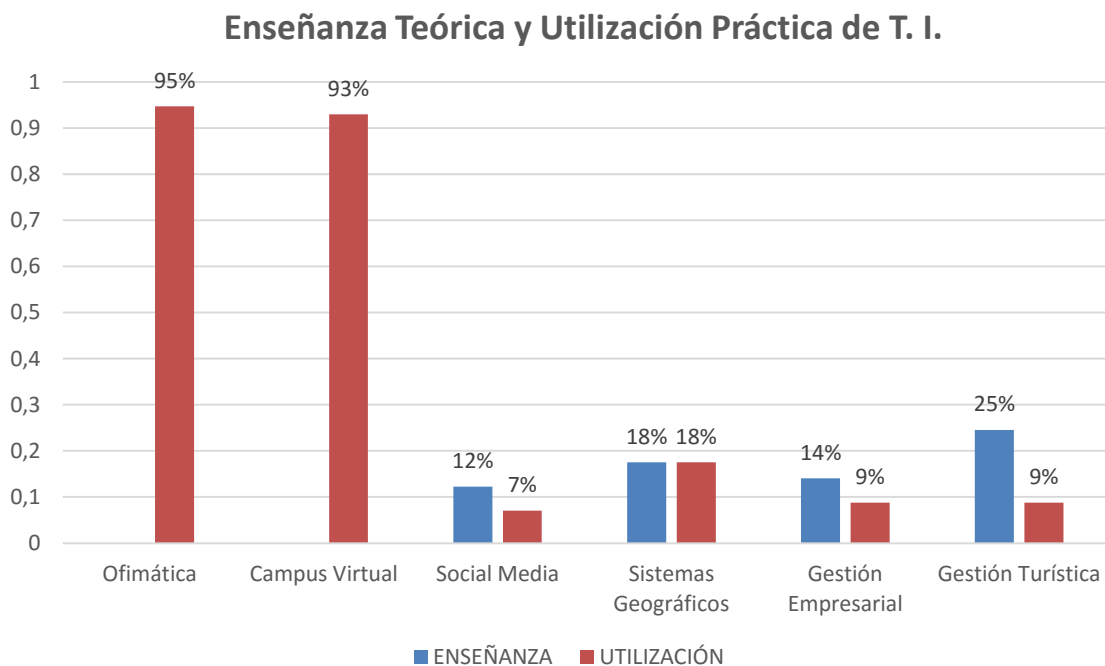
Continuando con el estudio de los resultados obtenidos encontramos que en las herramientas utilizadas por el profesorado para impartir su docencia en el aula el 94,74% utiliza el software de presentaciones por diapositivas Microsoft Office Power Point, así como el Campus Virtual lo utiliza de manera frecuente un 92,98%.

La utilización de Tablas de Datos, así como herramientas de Bases de Datos disminuye ostensiblemente, dado que la utilización de dichas herramientas, durante su docencia pueden no tener ninguna utilidad aparente siendo del 42,11% para Microsoft Office Excel y de un 33,33% para Access.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la utilización de herramientas TIC específicas, que son utilizadas en mayor o menor medida en el sector turístico, y que son potencialmente interesantes para la mejora en la empleabilidad del futuro egresado, nos encontramos con una fuerte diferenciación entre herramientas de uso cotidiano y/o común, de un usuario tecnológico, y el usuario de herramientas específicas del sector turístico.



Fuente: Elaboración propia.

Vemos la contrastada diferencia entre la utilización de herramientas Ofimáticas que pueden ser de uso cotidiano por cualquier usuario tecnológico, y la gran diferencia que existe con las herramientas específicas, y que son de uso cotidiano o usual, en el sector turístico, tales como software geográfico o SIG, o de gestión empresarial, o de gestión turística.

Dicho lo cual, nos encontramos con que, no sólo la diferencia es grande en el desarrollo de la docencia utilizando herramientas específicas del sector turístico, sino que el uso de las mismas por parte de los alumnos decrece aún más si cabe, siendo meramente porcentajes testimoniales en algunas asignaturas dedicadas específicamente a la gestión del turismo, tales como Gestión de Alojamientos y Restauración.

Las cuestiones generales del proyecto presentadas como conclusiones de la investigación llevada a cabo, y presentadas en dicho evento, y que tienen, por lo tanto validez contrastada con otros grupos de investigación de similares características, se planteó de la siguiente manera:

- El profesorado de la Facultad de Comercio y Turismo que imparte docencia en el Grado de Turismo responde que las herramientas de uso general son de gran aplicación durante el desarrollo de su docencia en clase.
- Así, también el profesorado admite que tienen una escasa aplicación de herramientas específicas del ámbito del sector turístico.
- Del mismo modo, el desarrollo del proyecto nos conduce a comprobar que existe una correlación positiva entre la teoría y la práctica, en lo referido a la enseñanza por parte del profesor y uso por parte del alumno, pero con la certeza de una falta de conocimiento en la especificidad de las herramientas del sector turístico.
- Se plantea como necesidad la presentación de una línea de investigación futura que parta de la base la correlación del “uso de herramientas” vs “acceso al mercado laboral” en el sector turístico.

Esta información fue transmitida al equipo decanal de la Facultad de Comercio y Turismo y durante el primer cuatrimestre del curso siguiente se ha procedido a la instalación en el Aula de Informática de un GDS de importante implantación a nivel internacional, y se ha entrado en contacto con otras empresas dedicadas a la generación de software informático para la gestión turística para su utilización teórica y práctica en las asignaturas del Grado de Turismo.