

# **XII** JORNADAS DE REDES DE INVESTIGACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

El reconocimiento docente: innovar e investigar con criterios de calidad

**ISBN: 978-84-697-0709-8**



Diseño: Gabinete de Imagen y Comunicación Gráfica de la Universidad de Alicante

# **XII** JORNADES DE XARXES D'INVESTIGACIÓ EN DOCÈNCIA UNIVERSITÀRIA

El reconeixement docent: innovar i investigar amb criteris de qualitat

**Coordinadores**

**María Teresa Tortosa Ybáñez**

**José Daniel Álvarez Teruel**

**Neus Pellín Buades**

© **Del texto: los autores**

© **De esta edición:**

**Universidad de Alicante**

**Vicerrectorado de Estudios, Formación y Calidad**

**Instituto de Ciencias de la Educación (ICE)**

**ISBN: 978-84-697-0709-8**

**Revisión y maquetación: Neus Pellín Buades**

## **El “ETI” (espacio de trabajo interdisciplinar) como modelo de innovación docente**

P. Iñiguez Ortega; A. Asensi Merás

Departamento de Derecho Mercantil y Derecho Procesal

### **RESUMEN**

Aunque el término “ETI” (Espacio de Trabajo Interdisciplinar) ha sido abordado con cierta polisemia, lo cual se evidencia en el tratamiento dado al tema por autores de diferentes escuelas, tendencias y corrientes, existe consenso sobre la necesidad de planificación para su tratamiento inconexo en la realidad universitaria. La propia definición del marco de las competencias propias de los estudios de grado superior, obliga a repensar el papel de la interdisciplinariedad, así como de la conveniencia de que una parte rigurosamente definida de los ECTS atribuidos a las diversas materias, se desarrolle a través de actividades específicas en las que la ETI sea mucho más que la suma de materias diversas, buscando conexiones específicas y concretas entre las mismas. En los diseños curriculares, la división y clasificación en materias o asignaturas con contenidos aislados, agrupados por disciplinas, sólo se establece como una vía para el estudio y análisis de la profundidad de las partes constitutivas que integran esa realidad con el compromiso de integrarlas, nuevamente, para el análisis de los fenómenos en sí, recuperando de esta forma todos los nexos interdisciplinarios, multidisciplinarios de los mismos enfocándolos necesariamente a la enseñanza-aprendizaje del alumno.

**PALABRAS CLAVE:** Innovación docente, Aprendizaje, Trabajo interdisciplinar, Resolución de casos.

## 1. INTRODUCCIÓN

Este proyecto docente se realizó en la asignatura de Agencias de Viajes e intermediación en el mercado turístico que se imparte a los alumnos de 4º del Grado en Turismo. Se trata de una asignatura optativa de 6 créditos ECTS, cuya duración es de un cuatrimestre, que tiene por objeto que los estudiantes adquirieran competencias en: 1º) Conocimiento de la Parte Especial de Derecho Contratación turística; 2º) Capacidad para interpretar y aplicar las normas adjetivas de cada uno de los modelos contractuales en particular y determinar sus efectos sobre los sujetos obligados; 3º) Capacidad para defender la posición del consumidor turístico que interviene en las relaciones turísticas y con las Agencias de Viajes en concreto; y 4º) Capacidad para interrelacionar esta materia con los diferentes operadores jurídicos de otras disciplinas que implementan estas operaciones económicas (marketing, organización de empresa, estrategias de crecimiento de empresas turísticas) al objeto de ofertar al alumnado un espacio de trabajo interdisciplinar (“ETI”) que permita dar una visión de conjunto de todos los intereses implicados.

Con la asignatura de Agencias de Viajes e intermediación en el mercado turístico se intenta ofrecer una visión global de todos los operadores jurídicos y económicos. En la misma se aborda el estudio del empresario turístico; la formación de las agencias de viaje; los contratos relacionados con las agencias de viaje y la crisis empresarial de las agencias de viaje. La importancia de esta materia radica en la necesidad que tienen los futuros graduados no sólo de conocer el conjunto de normas jurídico privadas que, dentro del marco de nuestra constitución económica, sino también conocer los intereses implicados en esta actividad económica que los empresarios turísticos desarrollan necesariamente a través de las empresas de las que son titulares en el ejercicio de la actividad turística.

En cuanto al sentido y ubicación en el plan de estudios, la asignatura se ubica en cuarto curso de grado, dentro del itinerario de empresa, una vez que los estudiantes han tenido conocimiento previamente de una base jurídica y económica respecto de las estructuras económicas y empresariales y la contratación general dentro del marco de la teoría general de obligaciones y contratos y organización empresarial y gestión comercial de destinos turísticos.

La principal dificultad estriba en la necesidad de articular una metodología docente basada en un espacio de trabajo interdisciplinar (“ETI”) que sepa combinar tanto los aspectos jurídicos como económicos en esta disciplina en aras de ofrecer al alumno de grado una visión real de los aspectos prácticos y actividad desarrollada por esta modalidad de operadores económicos, tan compleja y diversa, como la efectuada por las Agencias de Viajes en la intermediación turística.

## **2. DESARROLLO DE LA CUESTIÓN PLANTEADA.**

Nuestra disciplina siempre ha estado sometida a constantes cambios normativos, y mucho más ahora en los tiempos de crisis económica en los que nos encontramos, por lo que se hace un tanto ineficaz someter a los alumnos a prácticas memorísticas del ordenamiento jurídico mercantil, que por otra parte, pronto olvidarán. Es mucho más relevante que los alumnos sepan encontrar, manejar e interpretar desde un espacio de trabajo interdisciplinar la actividad de intermediación turística en el mercado.

En efecto, existe una diferencia abismal entre las exigencias de la práctica profesional en competencias y habilidades profesionales y la formación que se adquiere en nuestras Universidades. Nos proponemos formar a profesionales que demanda nuestra sociedad que posean unas competencias y habilidades que les permitan desarrollar las múltiples actividades que dimanen de las Agencias de Viajes.

### 2.1. Objetivos y competencias

La intermediación turística exige atender a múltiples y diversas funciones que necesariamente nos llevan a aunar diferentes áreas de conocimiento que requieren identificar cuáles son las competencias que debe poseer y qué habilidades debe desarrollar el futuro profesional del sector.

#### a) Competencias Genéricas

Las Competencias Genéricas son las actitudes recomendables para el ejercicio de una profesión de la intermediación en el mercado turístico. Son transversales y transferibles a multitud de funciones y tareas, de ahí nuestro planteamiento de metodología docente sustentado en la implementación de un espacio de trabajo interdisciplinar (“ETI”).

1º.- Flexibilidad: Esta competencia implica la capacidad de adaptarse y trabajar eficazmente en distintas situaciones y con diferentes grupos. El profesional de la intermediación turística debe poseer esta habilidad para desarrollar su actividad en contacto con diferentes empresas turísticas, consumidores.

2º.- Pensamiento analítico: Se trata de la capacidad para entender una situación desagregándola en pequeñas partes o identificando sus implicaciones en los diferentes ámbitos relacionados con la actividad turística. Una de sus funciones principales consiste en el estudio pormenorizado de los intereses del consumidor turístico con el objeto de analizar las distintas implicaciones u obligaciones que se derivan de la contratación de dichos servicios turísticos, tanto de forma presencial como en el ámbito de la contratación electrónica.

3º.- Búsqueda de información: Es la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre situaciones, hechos o personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de lo que se requiere en la intermediación turística. Este profesional debe buscar y analizar toda la información requerida por el cliente al objeto de cumplir las expectativas planteadas por el mismo.

4º.- Orientación al cliente: Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de satisfacer sus necesidades. Significa dar respuesta pertinente y desarrollar un trabajo profesional en el marco estructural donde se desarrollan sus funciones de intermediación turística.

5º.- Orientación estratégica: Es la habilidad de vincular visiones a largo plazo y conceptos interdisciplinarios al trabajo diario. El profesional de la intermediación turística, en caso de prestar sus servicios a una empresa, tiene que proponer a la dirección de la misma una estrategia organizativa empresarial (legal, económica, marketing, publicidad...) a medio y largo plazo.

#### b) Competencias Específicas

Las Competencias Específicas son el conjunto de conocimientos teóricos y prácticos, así como las habilidades y destrezas relacionadas directamente con la ocupación turística.

1ª.- Conocer y comprender los aspectos básicos que rigen y regulan los caracteres, fines de las agencias de viaje, su normativa tanto nacional como autonómica, de su estatuto



jurídico, formas de organización de empresa y de las agencias de viaje (tanto como persona física y como persona jurídica), derechos y obligaciones tanto del viajero como del transportista, responsabilidad y su intermediación en los transportes de viajeros tanto nacional como internacional.

2ª.- Conocer y comprender las diferentes actividades y formas de actuación de las mismas (comisionistas), sus clases (mayoristas, minoristas, mayoristas-minoristas), su relación con el consumidor turístico o la persona que contrata con ellas, sus elementos formales (billetes como formas de legitimación)..etc. Asimismo, se pretende adquirir los conocimientos económicos necesarios para llevar la gestión empresarial (contabilidad, estadística, análisis de mercado) y la posterior comercialización y difusión de los servicios turísticos que ofrecen las Agencias de viajes (publicidad, marketing, diseño de la marca).

3ª.- Conocer y comprender sus actividades y formas de actuación (organización y contratación de los transportes turísticos), mediación en la prestación de servicios, con especial incidencia en la contratación on-line y reserva de plazas. En este sentido es importante no sólo la interrelación con otras áreas de conocimiento sino también la adquisición de habilidades necesarias en el manejo y empleo de las TICs.

Teniendo en cuenta dichas competencias, y dado que los alumnos están próximos a egresarse, se estima que es necesario enfrentarlos con el mundo profesional con el que se van a encontrar una vez fuera de la Universidad. La metodología que se aplica es el Aprendizaje basado en problemas (ABP), que es un método mediante el cual, los alumnos construyen su conocimiento sobre la base de problemas de la vida real, a través de un aprendizaje autodirigido por las diferentes áreas de conocimiento implicadas en el espacio de trabajo interdisciplinar del docente. Lo que se pretende con ello es salvar la dicotomía existente entre enseñanza y aprendizaje, proporcionando a los alumnos las competencias necesarias para afrontar los retos de la vida profesional a la que accederán más pronto que tarde cuando terminen sus estudios universitarios.

La meta es conseguir que los alumnos puedan identificar los objetivos que se les plantean en los diferentes casos prácticos, todos ellos tomados de la vida real y de las actividades propias de la intermediación turística. Los casos prácticos debían servir como excusa para la construcción de su propio conocimiento

El Aprendizaje basado en problemas es una metodología que consigue principalmente:

- Aproximar a los alumnos a la realidad profesional.
- Constituye un instrumento muy interesante para la toma de decisiones.
- Desarrolla el pensamiento (creativo, crítico y analítico)
- Incentiva la flexibilidad y la comunicación.

En este sentido, no es ocioso recordar que hay un proverbio de Confucio que define a la perfección la metodología del Aprendizaje basado en problemas: *“Dímelo y lo olvidaré, muéstramelo y lo recordaré, involúcrame y aprenderé...”*

## 2.2. Metodología empleada

La asignatura se estructura en tres horas de docencia a la semana, durante 15 semanas (cuatrimestral), y como contenido principal de la misma se situaba el estudio de los puntos del programa por lo que durante las dos primeras semanas la única metodología utilizada fue la clase magistral de los diferentes docentes que colaboraban en el espacio de trabajo interdisciplinar en orden a proporcionarles la información básica sobre lo que los alumnos iban a trabajar, los problemas o casos prácticos.

En la segunda semana se les facilita un problema real con numerosas preguntas (entre cinco y diez) a los alumnos para su resolución durante toda esa semana. Ellos como trabajo individual en casa tenían que investigar sobre el tema y llegar a una solución del problema planteado. Posteriormente esta cuestión era debatido en clase la semana siguiente, a modo de debate entre todos los alumnos, llegando por supuesto a una solución del mismo, siendo el papel de los docentes de las diferentes áreas de conocimiento implicadas en el espacio de trabajo interdisciplinar (“ETI”) propuesto de moderador.

Los problemas deben ser entregados resueltos de forma escrita al profesor, y su solución debe estar realizada a modo de informe global resolviendo los aspectos jurídicos (fundamentado en legislación, jurisprudencia y doctrina) económicos (plan contable, estudio de mercado) y difusión (marketing, publicidad y diseño de la marca). Este informe se recoge y corrige más tarde por los docentes implicados en el “ETI” que



realizarán las valoraciones pertinentes, con una posterior puesta en común para efectuar la evaluación.

El esquema de esta dinámica podía resumirse en:

1º Exposición del profesor. Clase magistral y orientaciones para la búsqueda de información. Entrega de los problemas a los alumnos para su posterior resolución.

2º Exposición del profesor Clase magistral y orientaciones para la búsqueda de información. Recogida de los problemas resueltos por los alumnos de forma individual o grupal (max. 3 alumnos).

3º Resolución conjunta del problema por los alumnos/ Debate Papel moderador de los docentes. Entrega de los problemas corregidos.

Todas las semanas se proponía un problema para su resolución. Se recogían la semana siguiente por el profesor, y la tercera semana se resolvían en clase generando un debate muy interesante entre el grupo. Así sucesivamente durante todo el cuatrimestre. Es un resumen del método de los ocho pasos publicado en el Journal of Problem Based Learning (ABP) en el año 20002, que consiste en:

1. Explorar el problema creando hipótesis.
2. Tratar de resolver el problema con lo que ya se sabe
3. Identificar lo que no se sabe y lo que se necesita saber para resolver el problema.
4. Priorizar las necesidades de aprendizaje, definir los objetivos de aprendizaje nuevo y recursos de información.
5. Autoestudio y preparación.
6. Compartir información entre todos.
7. Aplicar el conocimiento a la solución del problema.
8. Evaluar el nuevo conocimiento logrado, la solución dada y la efectividad de todo el proceso.

Este mecanismo les permitió descubrir lo que sabían y lo que no, cuáles eran sus deficiencias, y determinar qué aspectos necesitaban trabajar más. Se consiguió una gran motivación entre todo el grupo, sobre todo a la hora de la discusión, puesto que se aportaban ideas y se constataban opiniones, lo que en algunas ocasiones se tradujo en rivalidad y en otras en colaboración, aspectos bastante positivos. Los alumnos se convirtieron en “investigadores” de fuentes de la información para construir su propio

conocimiento del problema. Todo ello produjo un deseo de conocer más en cada uno de ellos, y con ello ir retroalimentando el proceso.

En todo el proceso la labor de los docentes implicados en el “ETI” es bastante intensa, en un primer momento tiene que ser un buen conocedor de la materia para poder suministrar la información necesaria para que los alumnos sepan dónde buscar la información. Tiene que ser en resumidas cuentas un buen “entrenador deportivo”, saber con qué equipo cuenta, en qué campo juega, cuáles son las deficiencias de sus jugadores y cuáles son sus puntos fuertes, y en todo momento tiene que estar ahí para apoyarles y facilitarles la labor. El docente les presenta el problema a sus alumnos, actúa como guía del grupo, realiza preguntas en el momento oportuno, apoya en la búsqueda de información, fomenta el análisis y la síntesis, conoce la materia y su conexión con el mundo real y orienta el aprendizaje a la resolución del problema, por último los evalúa. Durante este proceso los alumnos en un primer momento deben identificar y comprender el problema y en una segunda fase investigarlo y resolverlo. El problema actúa a modo de excusa, lo importante es la activación del conocimiento, del deseo de saber motivado por el ansia de resolver.



En cuanto a la evaluación, se estableció un sistema de evaluación continua, en el que la calificación global de la asignatura era de 0 a 10 puntos, resultante de las dos calificaciones parciales siguientes:

- a) Calificación de las enseñanzas básicas y de los aspectos teóricos de las enseñanzas prácticas de desarrollo, prueba de contenidos, que se realizó en un

examen final por escrito, de tipo práctico, al modo de los que previamente se habían realizado como informes jurídicos fundamentados: 60% de la calificación global (hasta 6 puntos), era necesario aprobar el examen final para superar la asignatura.

- b) Calificación de los aspectos prácticos de las enseñanzas prácticas y de desarrollo (exposiciones orales, resolución de problemas y/o seminarios), así como listas de control de asistencia: 40% de la calificación global (hasta 4 puntos). Evaluación continua: Mediante la entrega y evaluación de las prácticas y demás actividades de desarrollo realizadas por el alumno durante el curso académico, así como control de asistencia a clase. El alumno renunciaba a este sistema de evaluación continua o quedaba excluido del mismo, al no realizar durante el curso al menos el 75% de: prácticas, actividades programadas, y asistencia a clase.

### **3. CONCLUSIONES**

Los objetivos de este modelo de innovación docente persiguen capacitar al alumno para la realización de un trabajo independiente, contribuir a la formación de convicciones, cualidades, hábitos y normas de trabajo responsable, así como hacer que el aprendizaje fuese más significativo para el mundo real (práctico) por medio de la creación de un espacio de trabajo multidisciplinar. Por medio de este modelo se persigue, asimismo, lograr una colaboración de la actividad docente del profesorado responsable de la experiencia que puede obtener una mejor valoración por parte del alumnado.

Se resaltan como ventajas favorables de esta experiencia la coordinación de las actividades teóricas y prácticas previstas, la organización de las actividades que se realizaran en clase, la exposición de ejemplos en los que se ponen en práctica los contenidos de la asignatura en el ámbito de un entorno multidisciplinar y la resolución de dudas planteadas en clase, y por último la creación de un clima propicio para una comunicación fluida y espontánea.

### **4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

- Recio Ramírez, M<sup>a</sup> A, (2013) “El aprendizaje basado en la resolución de problemas: una experiencia práctica”. *Docencia y Derecho, Revista para la docencia jurídica universitaria*, nº 7, pp. 7.
- Kolb, D., (1984) *Experiential Learning: Experience As The Source Of Learning And Development*, pp. 10.
- Mateo, J. (2000) “La evaluación educativa, su práctica y otras metáforas”, en *Cuadernos de Educación*, n.33, pp.47, 58, 238.
- Miguel Díaz, M., (2005) “Cambio de paradigma metodológico en la Educación Superior. Exigencias que conlleva”, *Cuadernos de Integración Europea* n. 2, pp. 16-27.
- Pérez de la Fuente, O., (2013-2014) “Una experiencia de innovación docente con nuevas tecnologías para aplicación del modelo Bolonia desde la Filosofía del derecho” *Revista de educación y derecho. education and law review*, núm. 9, pp. 11.
- Restrepo Gómez, B., (2009) *Revista Educación y Educadores, volumen 8, pp. 10*
- Tedesco, (2000) “Educar en la sociedad del conocimiento”, *Fondo de Cultura Económica de Argentina*, Buenos Aires, pp. 56