



**Espacios de aprendizaje en el ámbito universitario actual: oportunidades para el desarrollo de competencias e implementación de buenas prácticas docentes innovadoras.**

**Ikasteko espazioak gaurko unibertsitate esparruan: gaitasunak garatzeko eta ikasteko praktika berritzaile hobeak garatzeko aukerak.**



Este libro recoge buenas prácticas académicas y de gestión implementadas por el profesorado de la  
Universidad de Deusto.

© Unidad de Innovación Docente. Universidad de Deusto, 2018  
Edita: Grupo de Comunicación Loyola-Bilbao

**ISBN: 978-84-271-4244-2**

**BUENAS PRÁCTICAS DE INNOVACIÓN Y CALIDAD**

**VIII Jornada Universitaria de Innovación y Calidad:**  
“Los espacios (físicos y virtuales) al servicio del aprendizaje”

**Formación dual a través de metodología ABP en los estudios de turismo: el caso del plan de marketing de turismo de Bizkaia**

**Profesorado: Asunción Fernández – Villarán Ara y Ainara Rodríguez Zulaica**



## DATOS GENERALES

**Nombre de la titulación y asignatura:** Grado en Turismo (Campus Bilbao). Módulo / Materias / Asignaturas: Módulo “Empresa”; Materia “Empresa”, Asignatura “Dirección de marketing turístico”.

**Destinatarios:** Estudiantes de 4º curso del Grado en Turismo. La asignatura se imparte en el Primer Semestre.



## DESCRIPCIÓN, OBJETIVOS Y DESARROLLO METODOLÓGICO DE LA PRÁCTICA INNOVADORA

### 1. Contextualización

El trabajo que aquí se presenta es el resultado de una continuación a la puesta en marcha de estrategias de enseñanza-aprendizaje basadas en la resolución de problemas, llevadas a cabo en coordinación entre asignaturas de materias diferentes durante los cursos 2016-17 y 2017-18 en el Grado en Turismo de la Universidad de Deusto. El objetivo principal de esta primera experiencia fue la mejora de la coordinación entre asignaturas de diferentes materias (dentro del mismo módulo) y la coordinación entre los dos Campus en los que se imparte dicho Grado.

En el curso 2017-2018 se desarrolla una segunda experiencia, en la asignatura “Dirección de marketing turístico” que se imparte en 4º curso del Grado, primer semestre del Grado mencionado. En este caso, se da un paso más, utilizando la metodología ABP como base para el desarrollo de una formación dual en el aula. Esta práctica servirá como muestra para el desarrollo de los itinerarios formativos de 4º curso, que consisten en 30 ECTS de especialización a través de una formación dual con un aprendizaje basado en problemas reales de las empresas y organismos turísticos de nuestro entorno.

## 2. Fases de la Práctica

La práctica llevada a cabo ha seguido las siguientes fases:

**Planificación:** en mayo de 2017, las profesoras involucradas comienzan con el diseño de sus programas y guías de aprendizaje para el curso 2017-2018. En esta fase las profesoras contactan con el Departamento de Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia, con el objetivo de analizar la posibilidad de llevar a cabo la realización de una metodología ABP en la asignatura de marketing.

**Diseño del reto:** de mayo a septiembre de 2017, se diseña el caso práctico, el problema, contando con la participación de personal del Departamento de Turismo de Diputación, de Bilbao Turismo y de Chias Marketing. El caso práctico consiste en realizar una parte del Plan de Marketing de Turismo Bilbao-Bizkaia, que están elaborando, de forma conjunta, entre Bilbao Turismo y la Diputación Foral de Bizkaia. Los estudiantes participarán en la fase de diagnóstico de dicho plan, realizando un análisis de benchmarking de destinos turísticos que sean referentes para Bilbao Bizkaia.

**Primer semestre: puesta en marcha** del caso en la asignatura “Dirección de marketing turístico”. Las profesoras explican las estrategias de enseñanza que se aplicarán, con especial mención al problema. Cuentan con la presencia en el aula durante varias sesiones programadas a lo largo del semestre, de personal del Departamento de Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia, de Chias Marketing y de Bilbao Turismo, que aportan información indispensable para la realización del trabajo de los estudiantes.

La práctica consiste en realizar un análisis de benchmarking de determinados destinos turísticos referentes para Bilbao-Bizkaia. En grupos pequeños (6 a 8 estudiantes), se lleva a cabo esta labor, asignando aleatoriamente a cada grupo una de los destinos determinadas en colaboración entre las instituciones mencionadas y los estudiantes.

**Primer semestre: evaluación.** En diciembre de 2017 los estudiantes exponen en el aula la solución al caso, frente a las profesoras y los profesionales implicados, que forman la comisión que evalúa cada trabajo. Tras las presentaciones formales, los estudiantes y dicha comisión analizaron y evaluaron el trabajo realizado, de acuerdo a los requisitos y criterios de evaluación establecidos al principio, formulando sus valoraciones, así como, en su caso, las correspondientes orientaciones para la mejora de cara a próximos cursos. El trabajo de los estudiantes forma parte del Plan de Marketing de Bilbao-Bizkaia 2018-2025, que fue presentado al sector turístico del territorio histórico y a los medios de comunicación en un evento que tuvo lugar el 10 de enero de 2018 en Bilbao Exhibition Centre (BEC) y en el que, Imanol Pradales, Diputado de Desarrollo Económico y Territorial, hizo mención expresa a la participación de los estudiantes, a quienes, además, se invitó al acto. Para el proceso de evaluación del proyecto y su implementación se utilizaron la técnica de cuestionario y observación. La elección de estas técnicas responde a los objetivos del proyecto y a la necesidad de obtener información del proceso y de la dinámica de funcionamiento de cada uno de los grupos de estudiantes.

Por otro lado, se utilizó la estrategia de autoevaluación a través de dos cuestionarios, uno respecto a la propia metodología y otro de satisfacción del estudiante con la asignatura.

Los entornos de aprendizaje considerados en la autoevaluación son (Rue et al. 2008):

- El aula como espacio de trabajo, en la que, en nuestro caso, además, los estudiantes trabajan en grupo. Este espacio y lo que en él sucede se halla bajo el control de las profesoras y está determinado institucionalmente, en cuanto a horario, aulas, etc.

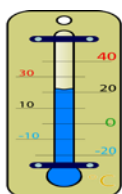
- El problema, propuesto y co-diseñado por las instituciones y las profesoras y dirigido por éstas. Tanto si el alumno trabaja solo o con otros, los referentes para su aprendizaje se hallan definidos por lo que significa la resolución del “problema” o de la actividad dirigida.



## RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

Para poder llevar a cabo la presente práctica docente, ha sido necesaria la colaboración entre las profesoras involucradas y personal de las instituciones públicas que han participado en ella, en concreto, Diputación Foral de Bizkaia y Bilbao Turismo, así como personal de la empresa Chias Marketing.

En cuanto a elementos materiales, se han utilizado tanto aulas para las presentaciones de los profesores y profesionales como aulas de trabajo más pequeñas para el desarrollo de las tareas de cada uno de los grupos.



## REFLEXIÓN Y VALORACIÓN

### Evaluación de la Buena Práctica y lecciones aprendidas

Para recoger las opiniones de los estudiantes hemos elaborado un cuestionario estructurado en tres bloques, metodología, el papel del profesor-tutor y el papel de los profesionales. Se han obtenido 23 respuestas de 35 estudiantes matriculados.

**Análisis de resultados:** finalizado el primer semestre se analizaron los primeros resultados con la intención de corregir y mejorar los aspectos necesarios de cara a su aplicación en años posteriores.

El conjunto de las valoraciones de los alumnos encuestados fueron superiores a 3,5 de media, sobre una escala de 5 puntos, siendo superiores a 4 sobre 5 la mayoría de los ítems evaluados, lo que indica una buena valoración de conjunto sobre los diversos aspectos considerados.

Los ítems mejor valorados son aquellos referidos al papel de los profesores y al intercambio de contenidos con ellos que se considera enriquecedor. Esto nos refuerza la importancia que los estudiantes otorgan a la participación de profesionales en el proceso formativo.

El cuestionario finaliza con dos preguntas abiertas sobre lo que han echado de menos y que es lo que más les ha gustado.

Se han recibido comentarios para mejorar los procesos relativos a la explicación y contextualización de la metodología por parte de las profesoras; a los encuentros con los profesionales de la diputación y ayuntamiento de Bilbao durante la elaboración del proyecto; y al proceso de evaluación de la presentación pública de la evaluación.

### Aportaciones

El modelo de evaluación nos ha permitido detectar los aspectos a mejorar, y a incorporar en el desarrollo de esta metodología en los itinerarios formativos del Grado en Turismo.

La satisfacción de los estudiantes mejora a medida que ellos perciben una mayor autonomía en la resolución de los problemas. Y valoran muy positivamente la metodología aplicada destacando el papel de los profesionales, empresas e instituciones.



## REFERENCIAS

### **Marco conceptual y Referencia bibliográficas que apoyan esta buena práctica**

El Departamento de Turismo de la Universidad de Deusto está activamente comprometido con impulsar una actividad docente innovadora para el desarrollo de personas con solidez de conocimientos y destrezas, comprometidas con el desarrollo de valores y la transformación de la sociedad.

En el curso 2015-2016, se implantó un nuevo Plan de Estudios del Grado en Turismo, que parte de los fundamentos del sector turístico en primer curso, dedica el segundo curso a la gestión operativa de los destinos y de las empresas y organismos turísticos y el tercero a la dirección de los mismos; y culmina, en el último curso, con una inmersión en el entorno profesional del sector.

En el curso 2018-2019, se pondrá en marcha cuarto curso, conformado por un primer semestre que incluye dos nuevos itinerarios formativos, Gestión hotelera y Gestión de la innovación en turismo inteligente y un segundo semestre dedicado plenamente a las prácticas profesionales y el Trabajo Fin de Grado.

Ambos itinerarios se han diseñado desde una visión de “Formación Dual Universitaria”. Es un modelo que implica la colaboración de la universidad y una entidad externa, empodera al alumno y le permite desarrollar destrezas para enfrentarse a los desafíos globales futuros. Con ello, se quiere lograr una mejor adecuación a las necesidades actuales y futuras de las empresas e instituciones. El marco Formación Dual Universitaria, implica un aprendizaje basado en la experiencia e incorpora la relevancia de agentes externos a la universidad en los procesos de generación de conocimiento. Por tanto, el papel formativo de la empresa o institución toma mayor relevancia y se incorpora como agente formativo.

Llegados a este punto, se debe destacar el reconocimiento social que está teniendo este modelo universitario expresado por instituciones como la Agencia Vasca de Calidad, Unibasq, que ha desarrollado un certificado de Formación Dual Universitaria pionero en el Estado.

Para que la Formación Dual Universitaria pueda llevarse a cabo de manera eficaz, ésta debe ir acompañada de una estrategia de enseñanza-aprendizaje que facilite el aprendizaje colaborativo y significativo del alumnado. Una de las metodologías que se adapta a esta necesidad es el Aprendizaje Basado en Problemas, más conocido como ABP.

Con el nuevo Plan de Estudios en mente, durante el curso 2016/2017 y 2017/2018 se llevan a cabo una serie de pruebas piloto en cuanto a la metodología ABP. La práctica llevada a cabo en 2016/2017 fue documentada en la VII Jornada de Innovación y Calidad de la Universidad de Deusto. Por ello, como continuación, en el curso 2017/2018 se desarrolla una segunda práctica que es la que se explica a continuación.

### **Referencias bibliográficas:**

Rué, J., et alt. 2008. Evaluar la calidad del aprendizaje en Educación Superior: El modelo ECA08 como base para el análisis de evidencias sobre la calidad de la E-A en Educación Superior. Red U. Revista de Docencia Universitaria. Número 3 [http://www.um.es/ead/Red\\_U/3/](http://www.um.es/ead/Red_U/3/)