

## **Metodología docente basada en casos reales de Gestión de Procesos y Operaciones en el ámbito del Turismo**

**Antoni Puig-Pey<sup>1</sup>, Celia Pineda<sup>1</sup> y Rodolfo de Castro<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Dpto. de Organización, Gestión Empresarial y Diseño de Producto. Escuela Politécnica Superior. Universitat de Girona. Campus Montilivi, 17071. Girona. antoni.puigpey@udg.edu, celia.pineda@udg.edu, rudi.castro@udg.edu

**Palabras clave:** Docencia, Operaciones, Turismo, Metodología docente

### **1. Introducción**

En el marco de la gestión de las operaciones del ámbito de los estudios turísticos, se pretende realizar la presentación de la metodología docente que ha sido elaborada desde la experiencia en docencia de la asignatura de Operaciones y Procesos de Producción desde el curso 2001. Esta asignatura es troncal en los antiguos planes de estudio de Diplomatura y su contenido será obligatorio en la adaptación de los estudios a Grado. La experiencia abarca 8 años de docencia continuada en la misma asignatura, por lo que el método ha sido validado y corroborado mediante su aplicación. En la Universidad de Girona está ubicada en primer curso, por lo que se ha convertido, a su vez, en una asignatura que descarta a los alumnos que no tienen la cultura del esfuerzo y del trabajo continuo. Esta tarea no siempre es agradable desde el punto de vista del profesor, pero con el trabajo elaborado se ha conseguido que sea el propio estudiante quien confeccione su evaluación.

Por Dirección de Operaciones en el ámbito turístico entendemos el conjunto de profesionales que tienen una responsabilidad directa en su organización vinculada a un ámbito concreto de la misma. Está directamente relacionada con las distintas unidades de explotación y, por tanto, con las operaciones habituales del sector turístico. Podemos considerar como ejemplo los siguientes profesionales: director de hotel, director de camping, director comercial de hotel, director de producto de un tour operador, director comercial de un tour operador, director de agencia de viajes, director de estación de montaña, responsable de entidad de promoción (institución pública), director de parque de ocio, director de centro cultural, etc. (ANECA, 2005)

### **2. El punto de partida**

Desde el curso 2001-2002, se comenzó a impartir esta asignatura desde el área de Organización de Empresas. Se tomó en su día, como referente, una premisa básica: no se trataba de dar “clase”, o de explicar “una serie de temas”, sino de orientar el aprendizaje de los estudiantes en relación a las competencias y al “saber-hacer” que estos deben poseer al finalizar su periodo formativo. En cierto modo se adelantó el sistema que se promueve desde la Declaración de Bolonia, y la adaptación que se está haciendo en todos los estudios universitarios españoles.

Esta premisa, comportó partir de cero y tener en cuenta los aspectos siguientes:

1. Trabajar en la producción de material docente orientado a la mejora de la formación y del rendimiento académico del estudiante, incluyendo la creación de recursos didácticos de apoyo digital.

2. Desarrollar los procesos de mejora de los estudios presenciales con actuaciones de apoyo no presenciales, mediante el uso masivo de las, por aquel entonces, nuevas tecnologías. (correo electrónico básicamente).
3. Profundizar en la experimentación y en el uso de las nuevas metodologías docentes.
4. Potenciar el planteamiento y la orientación de las tutorías.
5. Implantar sistemas que garantizaran la calidad de las asignaturas, contribuyendo así en la mejora del rendimiento académico de la titulación y en el fomento de la coordinación del profesorado.
6. Plantear prácticas en el ámbito profesional.
7. Fomentar el trabajo en equipo, la creatividad y el espíritu emprendedor de los estudiantes.
8. Coordinar actuaciones que fomentaran la integración entre la teoría académica y la práctica profesional.

A partir de estos aspectos y con la aparición de la aplicación informática de “lamevaudg” que permite un entorno virtual de la asignatura, se pudo plantear la asignatura de la forma que se presenta en esta contribución.

### 3. La asignatura en el plan de estudios

El plan de estudios está descrito en la Tabla 1. En la descripción de detallan las asignaturas con la carga de créditos y su tipología.

**Tabla 1.** Estructura de la Diplomatura de Turismo de la UdG. Asignaturas Troncales (T), Obligatorias (OB), Optativa (OP) y de Libre Elección (LE), con la distribución en los tres años.

<b>Primer curso (48-T; 4,5-OB; 0-OP, 9-LE); TOTAL 61,5 créditos</b>			
Introducción al derecho y derecho privado	T	6	Anual
Introducción a la economía	T	6	2Q
Contabilidad	T	6	2Q
Operaciones y procesos de producción	T	9	Anual
Estructura de Mercados	T	6	1Q
Recursos territoriales turísticos	T	9	Anual
Patrimonio cultural	T	6	1Q
Tercer idioma (Alemán)	OB	4,5	2Q
Tercer idioma (Francés)	OB	4,5	2Q
Preparatorio I de Inglés (nivel II)	LE	4	Anual
Preparatorio I de Francés (nivel I)	LE	4	Anual
Preparatorio I de Alemán (nivel I)	LE	4	Anual
<b>Segundo curso (24-T; 16,5-OB; 9-OP, 6-LE); TOTAL 55,5 créditos</b>			
Legislación turística pública	T	6	2Q
Organización y gestión de empresas	T	9	Anual
Marketing turístico	T	9	Anual
Matemáticas financieras	OB	4,5	1Q
Técnicas cualitativas i cuantitativas de análisis turística	OB	6	2Q
Turismática	OB	6	1Q

<b>Tercer curso (30-T; 6-OB; 18-OP, 3-LE); TOTAL 63 créditos</b>			
Inglés	T	9	Anual
Segundo idioma (Francés)	T	9	Anual
Segundo idioma (Alemán)	T	9	Anual
Prácticum	T	12	Anual
Geografía turística mundial	OB	6	Anual
Trabajo final de carrera	T	6	2Q

Se observa que una gran parte de las asignaturas, están relacionadas con los idiomas, ya que se ha creído que es una de las características diferenciales de los estudios de Turismo. Desde el área de conocimiento de Organización de Empresas, en el primer curso solamente se participa en la asignatura de Operaciones y Procesos de Producción, pero en segundo curso liga con Organización y Gestión de Empresas y con un conjunto de optativas que van relacionadas con ámbitos más específicos del Turismo como son: Gestión Operativa de Agencias de Viajes, Organización y Administración de Alojamientos y Restauración y Organización y Administración de Empresas de Intermediación Turística. Asimismo, también desde el área de conocimiento de Organización de Empresas se imparte docencia en Gestión de la Rentabilidad, Empresas de Actividades Turísticas y Creación de Empresas Turísticas.

El hecho que Operaciones y Procesos de Producción sea la única asignatura de primer curso que se imparta desde el área ha implicado prestar mucha atención a que el vocabulario y la taxonomía que se aprenda en este curso puedan permanecer hasta el final de los estudios.

Además, se ha querido dotar a los estudiantes de una forma de trabajar, una metodología de análisis y de conocimiento del sector con el fin que tener una buena base para encauzar la carrera de tres años.

#### **4. Objetivo**

Dar a conocer este trabajo llevado a cabo basado en actividades con el fin de poderlo considerar en la futura adaptación a Bolonia por parte de los profesores del área de Organización de Empresas, y particularmente en el ámbito de la Gestión de Operaciones, en asignaturas del ámbito turístico.

El modelo que se presenta es trasladable a otros entornos y en el planteamiento de conseguir una metodología basada en actividades. Éstas ya están desarrolladas para el ámbito turístico, y se prevé que en un futuro se disponga del material docente en una futura publicación. Actualmente se han desarrollado Tutoriales, Textos, Lecturas, Enlaces, etc.

Así se procuró profundizar en el aspecto metodológico, a los efectos de:

- Establecer un detallado contenido de los programas de las asignaturas que evitara en todo momento dejar un excesivo margen de maniobra operativo, ya fuese en exceso o en defecto, tanto por parte de los estudiantes en su forma de proceder, como por parte de los otros docentes con quienes se ha compartido conocimientos y docencia en el entorno de la asignatura.
- Considerar los programas de las asignaturas como contratos entre dos partes (profesor y alumno). Por esta razón, se ha procurado que quedaran claramente establecidos los derechos y los deberes de cada uno.

## 5. Etapas consideradas en el proceso de aprendizaje

El progreso para el estudiante para alcanzar el aprendizaje de los conocimientos de la asignatura de Operaciones y Procesos de Producción, comporta, desde un principio, observar una ruta que el equipo docente ha preparado.

De todos es conocido que el aprendizaje de los alumnos que acceden a los estudios de la Diplomatura de Turismo, considerando su procedencia de Bachillerato o los Ciclos Formativos, están acostumbrados generalmente a estudiar a través de un modelo formativo muy guiado y pautado por los profesores y tutores de curso.

Con la incorporación al mundo universitario, deben afrontar, ya en primer curso, una adaptación a un modelo formativo caracterizado por un alto grado de autonomía en el desarrollo de los aprendizajes y solución de problemas. Este punto se ha trabajado también en otros centros de la propia UdG con la figura del tutor de primer curso que acompaña en la adaptación a los estudiantes noveles. No obstante, en nuestro caso, se ha tenido en cuenta esta circunstancia para diseñar la asignatura.

Si el estudiante sigue las pautas marcadas por el equipo docente, lo llevará a un resultado ganador, ya que logrará con éxito un aprendizaje en valores gracias a las actividades y competencias que ha ido logrando a medida que ha ido creciendo en conocimiento a lo largo del curso académico.

Dentro de esta ruta, se quieren presentar los tres tramos o etapas que consideramos importantes y con entidad propia.

- *Etapas del conocimiento* (Mínimo competencial). Es aquella que garantiza que el estudiante trabajará en las actividades básicas mínimas que le permitirán introducirse dentro del marco competencial que los descriptores de la asignatura establecen y que el contenido académico recoge. Básicamente es familiarizarse con las herramientas propias de Gestión de Operaciones. Se logra, entregando al docente un primer conjunto de productos en el decurso del cuatrimestre.
- *Etapas de consolidación* (Aprendizaje básico). La entrada en esta etapa se realiza una vez se ha pasado por la etapa del conocimiento. Es aquella que garantiza que el estudiante trabajará en las actividades básicas ya conocidas, profundizando en el conocimiento mínimo competencial y que le permitirá lograr, con mayor rigor, el marco de conocimiento. Se logra entregando al docente un nuevo conjunto de productos ya especificando el ámbito propio del turismo. Al final de esta etapa el estudiante finaliza su aprendizaje (académico en clase) y puede lograr hasta un 50% de la puntuación final basada en la puntuación de clase.
- *Etapas de excelencia* (Logro objetivos). Se realiza una vez se ha pasado por la etapa de consolidación. Garantiza que el estudiante ha trabajado en las actividades consolidadas y que para él ya le son conocidas. Profundiza en conocimiento para poderlo generalizar a los casos que se le puedan plantear en el ámbito de la gestión Turística. Se logra entregando al docente la prueba final evaluativa con variables de entorno limitadoras (tiempos, fuentes propias de consulta,...) y abordando situaciones que en el decurso del cuatrimestre no las ha podido experimentar. Queda materializado en el que popularmente se conoce como examen final, en el que se limita a acreditar el conocimiento ya consolidado en las anteriores etapas. Al final de esta etapa el estudiante finaliza su ruta global, y puede lograr hasta un 50% de la puntuación final basada en la puntuación examen.

Por todo lo que se ha expuesto, la base del diseño de esta asignatura es la planificación para conseguir una auto evaluación del alumno y una evaluación continua, tal como marcan los cánones de la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior. De manera general, el equipo docente entiende como evaluación continúa los procesos de (1) Seguimiento; (2) Reconducción; (3) Mejora y; (4) Recogida de Información; que permiten lograr los objetivos establecidos al inicio del curso

## **6. Estructura de la asignatura**

Antes de llegar a la estructura de las sesiones y actividades y formas de evolución de la asignatura, se presentará la estructura del contrato que se establece con el estudiante. Es importante dejar muy claro y definir de forma muy precisa el contenido de los programas observando la siguiente pauta de contenido:

- Introducción: nombre de la asignatura, curso, carácter o naturaleza (troncal, obligatoria, optativa), carga de créditos teóricos y prácticos, conocimientos previos aconsejables, posibles restricciones, aula, semestre, horario...
- Identificación de los agentes al aprendizaje: que hace referencia al profesor, pero con esta nueva denominación se responsabiliza más al estudiante a ser responsable de su aprendizaje. Se debe dar el nombre, localización, horario de tutorías, teléfono, e-mail,...
- Los objetivos del aprendizaje. Se pueden definir según diferentes características: informativos, de actitud, de habilidad social, de expresión escrita, de expresión oral.
- La estructura en bloques temáticos del contenido de la asignatura
- Los métodos didácticos a aplicar en las clases teóricas y en clases prácticas, incluyendo el trabajo a realizar por parte del profesor como por parte del alumno
- El Sistema de evaluación del aprendizaje y sistema de control del aprendizaje
- La política de asistencia a clase. Considerando diferentes parámetros: regularidad, obligatoriedad, exámenes que no se puedan realizar, fechas límite para la entrega de los trabajos / trabajos, comportamientos positivos y negativos a clase, deshonor académico (copiar en examen o trabajos)
- Los Programas, tanto el sintético como el analítico. Se debe también tener en cuenta la distribución a lo largo de la agenda de las sesiones, con una especificación de los temas y trabajos por día y semana
- Bibliografía básica y complementaria, de forma general y específica por tema; Material didáctico complementario en general y por tema; Enlaces de Internet.

Llegados a este punto ya se habían fijado las pautas que tenían que ayudar al aprendizaje, además de haber establecido el programa y el protocolo que se debía seguir en la asignatura.

## **7. Asignatura basada en actividades**

La asignatura está basada en las actividades que deben hacer los estudiantes a lo largo de todo el curso. La estructura del curso son cuatro partes diferenciadas, correspondiendo a distintos escenarios, donde en cada una se explica la base del conocimiento que se quiere transmitir. Este conocimiento se ejemplifica en los escenarios propios del entorno turístico. De este modo, al final del curso, el alumno tiene una visión global de las herramientas propias de operaciones y procesos de producción aplicadas en los cuatro entornos trabajados.

Ya que la gestión de Operaciones en el ámbito turístico se basa principalmente en la Gestión y Producción de servicios, en la introducción se dota al estudiante del vocabulario propio de la gestión de circuitos administrativos (Puig-Pey y Guiu, 2008). Este vocabulario (referencias,

operaciones, recursos, departamentos, cliente, diagrama de proceso, etc.) será el que se aplicará en las posteriores partes del curso.

Las cuatro partes son: 1) Alojamiento, introducción al concepto de producto, proceso productivo, operación y modelización de procesos productivos con el Diagrama de Estructura de Proceso Producto (DEP); 2) Restauración, gestión y optimización del proceso productivo como la gestión de la capacidad del establecimiento o lead time de los menús; 3) Transporte, análisis de las variables a considerar en el proceso productivo, planificación de rutas y 4) Viajes temáticos, determinación función objetivo y optimización del resultado en el marco de la investigación operativa.

## **8. Actividades de la etapa de conocimiento**

Las actividades que se llevan a cabo son fruto del trabajo continuado en Trabajos Finales de Carrera y el contacto que se ha podido establecer con las empresas del sector de la zona próxima a la Universidad. En cada actividad se añade un concepto que se superpone al anterior, por lo que se va construyendo el conocimiento. En cada sesión se hace una actividad que se compone de una parte introductoria del fundamento teórico, exposición del caso, indicaciones para su resolución y finalmente también de la solución propuesta, que no siempre es única (Voss et al, 2002)

Hay actividades para realizar presencialmente, pero también el alumno dispone de otros casos para su trabajo personal de preparación para la evaluación final en el formato tradicional de examen. Este volumen de actividades es posible gracias a las herramientas web que dispone la universidad por lo que implica un seguimiento de la asignatura continuo. El estudiante no puede ser un miembro productivo en clase sin un acceso regular a la web de la asignatura (Harmon, 1999)

## **9. Actividades de la etapa de consolidación**

En cuanto a la temporalización las dos primeras partes corresponden al primer cuatrimestre y las dos siguientes en el segundo cuatrimestre. Para no ser repetitivo en este documento sólo se describen las actividades evaluadoras del segundo cuatrimestre.

Principalmente se diferencian en tipologías de actividades

- El Trabajo sobre un establecimiento del ámbito turístico, en dos partes: el breafing (resumen ejecutivo) y el posterior trabajo completo. Anteriormente se debe acreditar la visita al establecimiento, y el seguimiento de los pasos metodológicos establecidos en la etapa de conocimiento. Existe también la posibilidad de enmendar los errores y, al final del cuatrimestre se permite volver a entregar el trabajo corregido.
- La Presentación de breafings permite a los estudiantes a desarrollar sus capacidades de comunicación, a la vez que mejorar el trabajo que presentaran posteriormente complementándolo con los comentarios y aportaciones de los compañeros. Es una presentación voluntaria, pero a su vez valorada si se lleva a cabo.
- Las preguntas a los trabajos de los compañeros y la respuesta a las preguntas formuladas. Esta inter-comunicación se lleva a cabo mediante el espacio virtual que dispone la asignatura y enlaza muy bien con la participación activa del estudiante ya que lo involucra en la consolidación del conocimiento
- La observación etnográfica consiste en explorar desde la perspectiva de las ciencias sociales procesos y pautas de interacción social con el fin de saber “lo que nos pasa” y “lo que pasa en nuestro entorno”. Es tener una observación participante, inmersa en el contexto de la acción. Se les pide una planificación de la investigación, una realización de

un trabajo de campo, con el adecuado registro en un cuaderno de campo y un análisis de resultados y redacción de informe para su presentación.

**Tabla 3.** Actividades evaluadoras de la asignatura de OPP durante el segundo Cuatrimestre

<b>Tipos Actividades</b>	<b>Descripción detallada del producto</b>	<b>Período vigencia</b>	<b>Valor máximo en Evaluación</b>
Buzón recogida trabajos	Propuesta de escenarios de transportes o intermediación	1 semana	
Buzón recogida trabajos	Breafing de transportes o intermediación	1 semana	0,5 puntos; si anterior OK
Presentación	Presentación Breafing de transportes o intermediación	1 día	0,30 puntos.
Buzón recogida preguntas a los trabajos	Hoja de preguntas a los escenarios de transportes o intermediación	1 semana	0,25 puntos.
Visita	Visita Trasmediterránea.	1 día	0,125
Buzón recogida trabajos	Trabajo final de transportes o intermediación	1 semana	0,85 puntos.
Buzón recogida trabajos	Propuesta de viaje temático.	1 semana	
Buzón recogida trabajos	Breafing de viaje temático.	1 semana	0,5 puntos, si anterior OK
Visita	Aeropuerto Girona.	1 día	0,125
Presentación	Presentación Breafing viaje temático.	1 día	0,30 puntos.
Buzón recogida preguntas a los trabajos	Hoja de preguntas a los escenarios de viaje temático.	1 semana	0,25 puntos.
Buzón recogida trabajos	Trabajo final de viaje temático.	1 semana	0,85 puntos.
Buzón recogida de trabajos de observación	Trabajo de observación etnográfica de escenarios de transporte o intermediación	1 semana	0,375 puntos.
Buzón recogida trabajos de observación	Trabajo de observación etnográfica de escenarios de viaje temático	1 semana	0,375 puntos.
Buzón recogida trabajos mejorados	Trabajo corregido en base a criterio docente de transportes o intermediación	1 semana	Consolidación conocimiento
Buzón recogida respuestas a los compañeros	Respuestas a las preguntas planteadas a los escenarios de transportes o intermediación.	1 semana	0,25 puntos.
Buzón recogida trabajos mejorados	Trabajo corregido en base a criterio docente del viaje temático.	1 semana	Consolidación conocimiento
Buzón recogida respuestas a los compañeros	Respuestas a las preguntas planteadas a los escenarios de viaje temático.	1 semana	0,25 puntos.

## 10. Evaluación

Con lo descrito, ya se puede afirmar que la evaluación es permanentemente continua: El 50% en concepto de aprovechamiento del curso, en lo que se ha llamado la etapa de consolidación, donde se incluye:

- Los breafings (resúmenes ejecutivos) (0,5 puntos/trabajo), el documento del trabajo completo final (0,85 puntos/trabajo) y la exposición del trabajo delante de sus compañeros (0,3 puntos, sólo se puede exponer uno de los dos trabajos). Se debe tener en cuenta, también, que existe la posibilidad de corregirlo según un criterio docente transmitido mediante tutoría presencial.
- Las visitas acreditadas sirven para la consolidación del conocimiento y tienen su valorización en la evaluación con 0,125 puntos/visita.
- Los trabajos de observación etnográfica que sirven para trabajar en pro de la excelencia mediante la observación de los conocimientos conseguidos en situaciones reales del ámbito turístico. La valoración es 0,375 puntos/observación.

- Las intervenciones en clase preguntado en las exposiciones de sus compañeros y también se consideran las respuestas que se hacen. Esta parte se le ha dicho la participación activa del estudiante en el proceso evaluador ya que participa en la evaluación de sus compañeros proponiendo preguntas donde los autores del trabajo deben justificar su conocimiento del establecimiento objeto de su estudio y puede lucirse con las respuestas. La valorización es de 0,25 puntos para hacer preguntas a los compañeros y 0,25 por responder las preguntas que se les han hecho. Cabe decir que la adecuación de las preguntas al nivel exigido también es controlado.

El otro 50 % de la evaluación del alumno es en concepto del examen final que culmina y corrobora la etapa de aprendizaje que hemos catalogado de excelencia.

Con este sistema, nos atrevemos a decir que el alumno puede escoger la nota que desea sacar de esta asignatura en base a seguir la pauta metodológica que se ha marcado de forma que se tiene la costumbre de referirnos a este sistema de evaluación como el de “nota a la carta”.

## **11. Conclusiones**

Las conclusiones del trabajo son presentar una metodología docente y de aprendizaje que ha permitido dotar a la asignatura de Operación y Procesos de Producción de la Diplomatura de Turismo de una dinámica enriquecedora año a año y autoevaluativa por parte del estudiante.

Además una de las consecuencias de este trabajo metódico con esta asignatura que se ha llevado a cabo en estos años ha demostrado la posibilidad de detectar a mediados del primer semestre los estudiantes que realmente quieren seguir la asignatura, y por el contrario establecer una dinámica de trabajo continuo a los alumnos que realmente tienen un interés en la formación universitaria en el ámbito del Turismo.

El tratamiento de la información que se ha desarrollado en la base de datos de seguimiento y control de la asignatura, ha permitido definir al equipo docente el índice de progreso del estudiante (IPEC – 35), que engloba 35 elementos básicos de observación de parámetros operativos de progreso logrado por parte del estudiante.

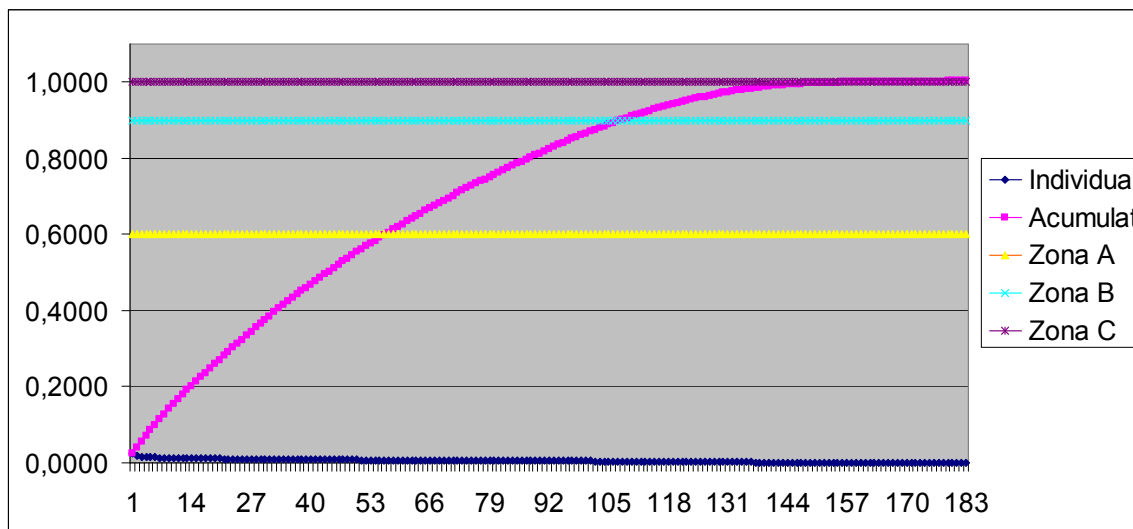
Estos elementos, junto con la información recogida en la plataforma docente institucional (lamevaudg), reafirman a los docentes gestores la obtención en todo momento de una orientación clara y efectiva de la realidad lograda por los estudiantes en el desarrollo y asimilación de las actividades y competencias que los alumnos van trabajando a lo largo del curso académico.

Se puede observar con la periodicidad marcada por el calendario académico, en todo momento y con total nitidez, una curva ABC, configurada por la totalidad de los estudiantes matriculados en la asignatura y que están desarrollando actividades programadas.

Con los datos de los diferentes años se ha dado una situación pareja a la que se presenta aquí que corresponde a los datos del curso 2006 – 2007. La experiencia se basa en la participación de 181 alumnos.

- Alumnos dentro de zona A; (60% de las mejores IPEC) comprende desde el 1, hasta el 61 (33,7%)
- Alumnos dentro de la zona B (del 60% al 85% de los IPEC), comprende desde el 62, hasta el 106 (24,3%)
- Alumnos dentro de la zona C (del 85% de los IPEC a la totalidad de alumnos) comprende desde el 107, hasta el 181. (40,9%)





**Figura 1.** Evolución de la curva ABC de clasificación de los estudiantes.

Las conclusiones en el momento de entrar a la etapa 3 del proceso de aprendizaje, en cuanto al logro de los objetivos académicos planteados al inicio del diseño de la asignatura:

- Los alumnos de la zona A, no deben tener ningún problema para lograr la excelencia en términos de logro de los conocimientos. La experiencia acumulada en los diferentes años, nos hace decir que aproximadamente un 90 %, lograrán las mejores notas del grupo y la superación de la asignatura (55 alumnos en el caso que presentamos)
- Los alumnos de la zona B, que implicará que el docente, les deberá dar un seguimiento más en detalle. La experiencia, nos hace decir que un 65 %, lograrán la excelencia (29 alumnos).
- Los alumnos de la zona C, difícilmente lograrán la excelencia. La experiencia, nos hace decir que un 65 %, abandonarán la carrera de Diplomatura de Turismo de la UdG. En este caso se preveía el abandono de 48 alumnos)

De esta forma, durante el mes de diciembre, ya se puede prever “en argot académico”, el éxito o fracaso del global de la asignatura: en el caso que se ha presentado del curso 2006-2007 se presentan la previsión así como el resultado final de la situación

1. La previsión era que aprobaran  $55 + 29 = 84$  alumnos, y finalmente aprobaron 79 alumnos de los 162 que llegaron a mantener la matriculación.
2. Los alumnos que se preveía que dejaran la carrera tenían que ser 48. En realidad fueron un total de 19 a lo largo del curso 2006-07 y 23 estudiantes que no se matricularon en el siguiente curso académico como repetidores, es decir 42 alumnos.
3. La esperanza del total de repetidores es un 18,25% de los alumnos (35% de la zona C, 35% de la zona B y 10% de la zona A). En nuestro caso 49 alumnos tenían que ser repetidores. En realidad fueron un total de 60 repetidores.

En los datos del curso 2006-2007 se podría decir que hubo un trasvase de alumnos que se esperaba que abandonasen la carrera y que consideraron que era mejor repetir curso. No siempre se cumplen las expectativas de los modelos que se crean, pero si que marcan la tendencia de las previsiones futuras.

Es breve está prevista una publicación de los casos más relevantes con las respectivas soluciones para difundir la metodología docente de la etapa de conocimiento.

## Referencias

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2005) Libro blanco de Turismo. Título del Grado en Turismo. Coordinación: Universitat de Girona. Fecha documento final: marzo 2004

Harmon, S. W. (1999). The five levels of Web use in education: Factors to consider in planning an online course. *Educational Technology*, 36 (6), 28-32.

Puig-Pey A. y Guiu, P. (2008) Auditoria de Circuits Administratius: Anàlisi i Propostes de Millora. Valencia

Voss Ch., Tsiriktsis, N and Frohlich M. (2002) Case research in operations management. *International Journal of Operations & Production Management*. Vol 22, No 2, pp 195 – 219