



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

**Memorias del Programa
de Redes-I3CE de calidad,
innovación e investigación
en docencia universitaria**

**Memòries del Programa
de Xarxes-I3CE de qualitat,
innovació i investigació
en docència universitària**

Convocatoria
2020-21

Convocatòria
2020-21



Satorre Cuerda, Rosana (Coordinación)
Menargues Marcilla, María Asunción; Díez Ros, Rocío; Pellín Buades, Neus (Eds.)

UA

UNIVERSITAT D'ALACANT
UNIVERSIDAD DE ALICANTE

Vicerectorat de Transformació Digital
Vicerrectorado de Transformación Digital
Institut de Ciències de l'Educació
Instituto de Ciencias de la Educación

Memorias del Programa de Redes-I3CE de calidad, innovación e investigación en docencia universitaria. Convocatoria 2020-21 / Memòries del Programa de Xarxes-I3CE de qualitat, innovació i investigació en docència universitària. Convocatòria 2020-21

Organització: Institut de Ciències de l'Educació (Vicerectorat de Transformació Digital) de la Universitat d'Alacant/ *Organización: Instituto de Ciencias de la Educación (Vicerrectorado de Transformación Digital) de la Universidad de Alicante*

Edició / *Edición*: Rosana Satorre Cuerda (Coord.), Asunción Menargues Marcillas, Rocío Díez Ros, Neus Pellin Buades

Revisió i maquetació: ICE de la Universitat d'Alacant/ *Revisión y maquetación: ICE de la Universidad de Alicante*

Primera edició / *Primera edición*: desembre 2021/ diciembre 2021

© De l'edició/ *De la edición*: Rosana Satorre Cuerda, Asunción Menargues Marcillas, Rocío Díez Ros & Neus Pellin Buades

© Del text: les autores i autors / *Del texto: las autoras y autores*

© D'aquesta edició: Universitat d'Alacant / *De esta edición: Universidad de Alicante*

ice@ua.es

Memorias del Programa de Redes-I3CE de calidad, innovación e investigación en docencia universitaria. Convocatoria 2020-21 / Memòries del Programa de Xarxes-I3CE de qualitat, innovació i investigació en docència universitària. Convocatòria 2020-21 © 2021 by Universitat d'Alacant / Universidad de Alicante is licensed under [CC BY-NC-ND 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) 

ISBN: 978-84-09-34941-8

Qualsevol forma de reproducció, distribució, comunicació pública o transformació d'aquesta obra només pot ser realitzada amb l'autorització dels seus titulars, llevat de les excepcions previstes per la llei. Adreceu-vos a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necessiteu fotocopiar o escanejar algun fragment d'aquesta obra. / *Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.*

Producció: Institut de Ciències de l'Educació (ICE) de la Universitat d'Alacant / *Producción: Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la Universidad de Alicante*

Aquesta publicació s'ha fet seguint les directrius d'accessibilitat UNE-EN 301549:2020 / Esta publicación se ha hecho siguiendo las directrices de accesibilidad UNE-EN 301549:2020.

EDITORIAL: Les opinions i continguts dels treballs publicats en aquesta obra són de responsabilitat exclusiva de les autores i dels autors. / *Las opiniones y contenidos de los trabajos publicados en esta obra son de responsabilidad exclusiva de las autoras y de los autores.*

94.RED EVOLUA. EVALUACIÓN ONLINE EN LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE

Teresa Torregrosa (Coordinadora), Ana Ramón, Aida Lillo, Luis Moreno, Francisco Juárez, María Núñez, Covadonga Ordóñez Jorge Mora, Encarna Espinosa

teresa.torregrosa@ua.es

anar@ua.es

alillo@ua.es

luis.moreno@ua.es

fjuarez@ua.es

maria.romero@ua.es

covadonga.og@ua.es

[jorge.mora@ua.es](mailto:(jorge.mora@ua.es)

encarna.espinosa@ua.es

Departamento Análisis Económico Aplicado

Universidad de Alicante

Resumen (Abstract)

La situación provocada por la pandemia causada por el COVID-19 ha hecho replantearse todo el sistema educativo en muy poco tiempo. En el ámbito universitario en concreto, la transformación de las clases presenciales a un sistema online o dual, incluidos los procedimientos de evaluación, se han desarrollado por necesidad, en ocasiones sin una adecuada planificación. Como consecuencia de lo anterior, el trabajo que queremos analizar el sistema de evaluación de las asignaturas relativas a la economía del turismo en un

escenario pre-COVID comparativamente con lo ocurrido a raíz de la pandemia y el paso a un sistema de evaluación online. Los datos nos permiten valorar los resultados de las adaptaciones tanto curriculares como de procedimiento que se han llevado a cabo como consecuencia del COVID-19, identificar fortalezas y debilidades tanto de uno como de otro sistema y proponer elementos de mejora y consolidación de las prácticas que hayan tenido mejores resultados, que redunden en un sistema de evaluación de competencias online justo, proporcionado y transparente, que garantice la medición de la adquisición de las competencias indicadas en cada una de las guías docentes.

Palabras clave: educación superior, evaluación online, COVID-19, transformación metodológica, transformación digital

1. Introducció

El planteamiento de problema que recoge este proyecto parte de la relevancia de las asignaturas relacionadas con la economía en los estudios de grado relacionados con el turismo, concretamente, en esta red de docencia, hemos analizado los resultados y las actividades de evaluación de las asignaturas Introducción a la Economía de primer curso, Estructura de Mercados de segundo curso, y Economía Mundial del Turismo de tercer curso de los grados de Turismo y Turismo y Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Alicante.

Motivado por la pandemia actual provocada por el COVID19, la educación a todos los niveles ha tenido que adaptarse a esta nueva situación. De este modo, la docencia en las universidades no ha sido ajena a estos cambios. En la Universidad de Alicante, desde que a mediados de marzo de 2020 se produce el confinamiento total, se han tenido a modificar los sistemas tradicionales de impartición de clases, realización de prácticas y evaluación del alumnado.

En una primera fase, con la realización de toda acción docente de modo telemático, hasta la finalización del curso académico 2019-20. Es a partir del curso 2020-21 cuando se inicia una nueva etapa en la que se combina la docencia online y la presencial, realizando la docencia dual. El presente trabajo es el resultado del análisis comparativo de los dos sistemas de evaluación docente, el presencial y el online, aplicado a las asignaturas de economía del turismo, Introducción a la Economía, Estructura de Mercados y Economía Mundial del Turismo, materias que se imparten en el Grado de Turismo y TADE y de gran relevancia para los estudios en los citados Grados.

Para ello se estudian los resultados obtenidos en los años previos a la pandemia, el año de confinamiento y el de docencia dual, es decir, desde el curso 2018-19 al 2020-21. Se han comparado tanto resultados referidos a calificaciones, así como al nivel de presencia a las pruebas de evaluación. Se pretende, de esta forma, saber si la nueva modalidad de evaluación ha influido o no de forma significativa en los resultados finales obtenidos por el alumnado. Los resultados del trabajo arrojan unas conclusiones que permiten adoptar medidas correctoras para intentar mejorar el sistema de evaluación.

Partimos de la hipótesis de la existencia de un mayor número de aprobados y notas más elevadas por la dificultad en la comprobación del rendimiento de los alumnos de manera directa por parte del profesorado que se espera del análisis de datos durante el curso 2019/20 y 2020/21, y un efecto mucho menor del abandono y las dificultades técnicas, organizativas y de seguimiento del propio alumnado. La primera de las situaciones plantea problemas de ética y de integridad, ya que por la web circulan vídeos, materiales, tutoriales sobre cómo copiar en un examen online, saber las respuestas correctas, incluso personas que se ofrecen a hacer el examen online en remoto en nombre de los estudiantes matriculados.

Esto debe hacernos replantear la manera en que se evalúa el proceso de aprendizaje: ¿evaluamos conocimientos o competencias? Porque el diseño en las herramientas de evaluación debe ser totalmente diferente. La segunda de las circunstancias puede venir provocada por varios motivos, entre ellos: falta de medios tecnológicos apropiados de los estudiantes, la capacidad de atención y seguimiento no es comparable con las clases presenciales, o limitaciones y dificultades tecnológicas de las plataformas e infraestructuras de la propia universidad. Para poder constatarlo, además del análisis de trabajos publicados al respecto, se han realizado encuestas a los estudiantes matriculados en las titulaciones de Turismo y Turismo y Administración y Dirección de Empresas (TADE), de los cursos 2018/2019, 2019/2020 y 2020/2021 teniendo una población total objetivo de más de 500 alumnos, aunque la respuesta ha sido, como era de esperar, limitada. La necesidad de adaptación a esta nueva situación ha provocado preocupación tanto en estudiantes como en el profesorado, ha supuesto y está suponiendo un reto a todos los niveles: organizativo desde la propia institución, organizativo y de método de docencia y evaluación de competencias desde el profesorado, de adaptación del estudiantado a las nuevas metodologías, el manejo de herramientas desconocidas, los cambios tanto en la normativa como en la manera de afrontar las clases y las evaluaciones, etc. Ante este contexto, la capacidad de adaptación es básica y la necesidad tanto de medios, como de formación y herramientas apropiadas es imprescindible.

1.1 Situación de partida. La economía del turismo y su relevancia en los estudios de Turismo y TADE en la UA

El turismo posee una dimensión compleja. Encuadrado en el amplio contexto del ocio, está sujeto a la influencia de multitud de factores - políticos, entorno ambiental y económico-social, disposiciones legales o nivel tecnológico alcanzado por la sociedad - que actúan como catalizadores o limitadores de la actividad turística. De ahí la complejidad de su estudio y las limitaciones de una definición sintética. En cualquier caso, su trascendencia económico-social, derivada de su continuo crecimiento y extensión a multitud de países desarrollados y no desarrollados, resulta incuestionable.

De acuerdo con las Recomendaciones sobre Estadísticas de Turismo de las Naciones Unidas: el turismo comprende "las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos" (OMT, 1994). Esta definición de tipo estadístico contiene la esencia básica de la que se desprenden toda una serie de circunstancias ambientales, políticas, socioculturales, etc. Según Krapf (1948) "Desde el momento en que un servicio resulta pagado y absorbe una parte de la renta, el turismo es esencialmente un hecho económico y social". En esta línea, Pulido San Román (1966) apunta que "un turista es aquella persona que con motivo de un desplazamiento, efectúa un gasto de renta en lugar distinto de aquel en que se origina dicha renta y en el cual no reside habitualmente". Figuerola (1985; pp15) sintetiza la definición económica del turismo introduciendo el concepto de inversión: "turismo es un acto que supone desplazamiento que conlleva el gasto de renta, cuyo objetivo principal es conseguir satisfacción y servicios, que se ofrecen a través de una actividad productiva, generada mediante una inversión previa"; y que sirve para generar riqueza.

En definitiva, parece apropiada la consideración del turismo como actividad económica ya que reúne todos los elementos definitorios: inclinación del acto

humano, recreación, desplazamiento, consumo de renta y generación de riqueza.

El turismo es un campo de estudio multidisciplinar que aúna un amplio rango de ámbitos de investigación y docencia implicados en él, siendo la economía del turismo una subespecialidad que emerge muy recientemente como foco específico de estudio. Siguiendo a Gray (1982), quien ofrece una de las más tempranas discusiones acerca del papel de la economía del turismo, la contribución más significativa de la economía aplicada al estudio del turismo ha consistido en una mejora de la calidad en cuanto a la toma de decisiones relacionadas con el sector, que ha conllevado un incremento de la eficiencia en el cumplimiento de sus objetivos. No obstante, enfatiza que la economía del turismo supone sólo una de las vertientes del estudio integral del turismo. En la misma línea, Eadington y Redman (1991) consideran que la economía ofrece una clara identificación y organización de la actividad turística, sus necesidades, usos, valoración de sus implicaciones en términos de coste-beneficio o sus efectos en la producción. Aspectos que, si bien son necesarios para guiar las decisiones económicas en el turismo, éstas no deben basarse únicamente en criterios económicos, sino que han de incluir otras áreas alternativas como las medioambientales, sociales o culturales, poniendo de nuevo el énfasis en la compleja dimensión del turismo y en el análisis parcial que supone su vertiente económica para la comprensión integral de la actividad turística. En relación a la aplicación del análisis económico al turismo señalan que:

"La economía provee la estructura y el marco conceptual para el análisis de cuestiones importantes relacionadas con la política y el turismo. (...) las aplicaciones del análisis económico aportan una perspectiva interesante a los problemas de distribución de recursos, mejoran las previsiones sobre las pautas de demanda, los posibles cuellos de botella del sector y pueden ayudar al sector público y privado en sus decisiones de planificación de estrategias de desarrollo turístico, añadiendo un mejor entendimiento del fenómeno turístico en general" (Eadington y Redman, 1991, pp. 42).

Así mismo, Stabler y Sinclair (1997) consideran que la aproximación metodológica y conceptual de la economía al turismo adolece de las

aportaciones de otras disciplinas y necesita combinar sus resultados con los de otras especialidades para así construir una teoría más amplia que reconozca los distintos contextos políticos, físicos y sociales donde se desenvuelve el sector. Sin embargo, otras visiones (Sessa, 1984) son más escépticas en considerar el valor potencial del análisis económico en relación al turismo, a favor de una aproximación más general u holística al estudio de la actividad turística, a lo que Gray (1984; pp. 289) argumenta la utilidad de los modelos económicos para la formulación de políticas porque permiten un estudio más en profundidad, centrando la atención en los detalles de las cuestiones relevantes, al tiempo que posibilitan un enfoque más flexible porque admiten incorporar al marco conceptual cambios en las condiciones subyacentes e incluso refutar y reformular los modelos.

En definitiva, la economía del turismo se encarga del análisis de la vertiente económica del sistema turístico, el funcionamiento del mercado turístico y, en general, los problemas económicos asociados a aquellas actividades que abastecen la demanda turística. El ámbito de la economía aplicada provee al turismo del necesario y profundo entendimiento de las fuerzas económicas que afectan su demanda, cuestión esencial, aunque no exclusiva, cuando se trata de tomar cualquier tipo de decisión relacionada con la actividad y el desarrollo del turismo (Witt y Mouthino, 1995). Otras parcelas del turismo, además de su demanda, que requieren del análisis económico hacen referencia a la valoración de sus impactos económicos y su contribución al desarrollo económico, el estudio de la organización de la producción turística, las estructuras de los mercados turísticos y las formas de competencia que presentan los principales subsectores que lo forman, así como la regulación sectorial o la política económica y su influencia en el sector.

En el ámbito docente de los estudios de turismo de la Universidad de Alicante, tres son las asignaturas de las que se ocupa la economía del turismo. En términos generales podemos señalar que, con las asignaturas de Introducción a la Economía, de primer curso y Estructura de Mercados, de segundo curso, que desde el Departamento de Análisis Económico Aplicado se imparten en el Grado de Turismo en la Universidad de Alicante se pretende que los alumnos comprendan la realidad económica que rodea a las actividades turísticas y sean

capaces de aplicar al sector de turismo la metodología propia del análisis económico. Asimismo, en tercer curso se aborda el planteamiento más global e internacional del Turismo con la asignatura de Economía Mundial del Turismo.

1.1. a. Asignatura de Introducción a la Economía

En el primer curso de Grado de Turismo los alumnos y alumnas cursan la asignatura de Introducción a la economía, en esta materia asientan las bases del conocimiento de los conceptos económicos y las principales técnicas del análisis económico para poder entender las relaciones de interdependencia entre los hechos económicos más significativos, el contexto en el que se desarrollan y los principios y teorías económicas, haciendo referencia expresamente a las particularidades del sector turístico, con un planteamiento propedéutico para el análisis económico aplicado al turismo. El turismo es un sector fundamental en la economía española. Como actividad productiva y generadora de riqueza está inmersa en los principios y postulados económicos y su desarrollo está vinculado a la evolución de la economía en general.

Para iniciarse en el estudio económico del turismo es preciso manejar una serie de conceptos económicos, necesarios para interpretar el comportamiento de aquellos agentes que intervienen en la actividad turística y sus relaciones. El enfoque que adopta la teoría económica permite, de un lado, conocer y analizar el comportamiento de los agentes individuales que operan en el turismo, sus criterios económicos para la toma de decisiones y para la formulación de estrategias en el ámbito de la competencia: es el enfoque microeconómico. Por otro lado, es necesario estudiar cómo funcionan los agentes agregados en economía para que el estudiante comprenda los mecanismos que determinan la actividad económica agregada y sea capaz de interpretar el papel que el turismo puede desempeñar en ella: es el enfoque macroeconómico. Ambos enfoques aparecen recogidos en este programa de una forma clara, concreta y sistemática, con el fin de desarrollar en el alumno la intuición económica, una actitud crítica y capacidad de descripción y análisis de los fenómenos económicos de la realidad. Se pretende, por tanto, en ese curso de primero que los alumnos comprendan la naturaleza y los objetivos de la economía en sus dos

vertientes: microeconomía, macroeconomía y los modelos que establecen las relaciones económicas básicas, así como aprender a desarrollar los conceptos y principales técnicas del análisis económico que permita su aplicación al estudio económico del turismo y que establezca las bases para la correcta comprensión de las unidades temáticas que en segundo curso se estudian en la asignatura de Estructura de mercados.

De tal modo que la selección de unidades temáticas en la asignatura de primer curso Introducción a la Economía debe realizarse tras un análisis previo de los conceptos económicos necesarios para asimilar y comprender los contenidos del programa de la asignatura de segundo curso. Para ello existe una coordinación entre el profesorado de ambas asignaturas, además señalar que la candidata ha coordinado e impartido ambas materias lo que facilita la comprensión de las necesidades de interrelación de contenidos de estas.

1.1. b. Asignatura Estructura de Mercados

Introducción a la Economía de primero y Estructura de Mercados de segundo tienen una estrecha interrelación que debe ser tomada en cuenta a la hora de plantear la necesaria conexión vertical de los contenidos. Así, se comienza con la introducción de los conceptos básicos que configuran la teoría económica y sus principales técnicas de análisis económico, sin olvidar las continuas referencias al sector turístico tanto en las explicaciones teóricas como en las clases prácticas en Introducción a la Economía y se continúa en segundo curso con una profundización y especialización del análisis económico aplicado a las singularidades del sector turístico y ampliación de contenidos en la asignatura de Estructura de Mercados.

Se considera que el programa docente impartido en primer curso asienta los conocimientos básicos necesarios para la asignatura de Estructura de mercados, con una buena coordinación vertical de ambas asignaturas. La asignatura de segundo curso amplía algunos de estos temas con una mayor profundización en los aspectos a tratar en el sector de turismo, si bien considero que los conceptos básicos necesarios se han estudiado previamente en la asignatura de primero.

La asignatura de Estructura de Mercados, asignatura obligatoria impartida por el Departamento de Análisis Económico Aplicado desde el área de conocimiento de economía aplicada, ha estado presente desde los inicios de los estudios de Turismo en la Universidad de Alicante. Primeramente, como Diplomatura universitaria hasta su adaptación al EEES con el Grado de Turismo en 2010 y posteriormente doble Grado de TADE (Doble Grado Turismo y ADE).

Así pues, actualmente en segundo curso del Grado en Turismo y tercero de TADE, la asignatura de Estructura de Mercados profundiza en el conocimiento de la Economía del Turismo para que los alumnos de estas titulaciones puedan comprender la realidad económica que nos rodea y sus interrelaciones y sepan aplicar estos conocimientos al sector turístico que es el objeto último de sus estudios superiores.

1.1. c. Asignatura Economía Mundial del Turismo

La asignatura de Economía Mundial del Turismo, de 6 créditos ECTS, es una materia obligatoria que se imparte en el tercer curso del Grado en Turismo y del Doble Grado en Turismo y ADE (TADE). Esta asignatura cumple un objetivo fundamental en ambas titulaciones, ya que hibrida entre materias de la economía del turismo y la economía mundial y de la globalización, en la que el componente de innovación es fundamental para explicar el desarrollo de los países.

Gracias a ello, los estudiantes consiguen, en primer lugar, entender la dimensión macroeconómica de la economía y todos sus condicionantes internacionales, y en segundo lugar, cómo el sector turismo se integra en este marco económico, su aporte a la cadena de valor global, y qué circunstancias económicas afectan al desarrollo del conjunto de la industria.

Al enfocarse la asignatura desde la perspectiva de la economía aplicada, se permite a los estudiantes además abordar los diferentes temas con un claro acercamiento a la realidad de los distintos sectores, generalmente basados en datos, indicadores e informes, pero también utilizando la lógica y el razonamiento a partir de las noticias o investigaciones, y la propia perspectiva con la que los propios docentes cuentan.

En concreto, la asignatura Economía Mundial del Turismo vendría a reforzar los conocimientos que aporta la rama de Economía, y en especial desde el enfoque de la economía aplicada, tanto en el Grado de Turismo, como en TADE, y que podríamos resumir en:

- a) Aprender un modo de pensar que permita aplicar conceptos económicos en la vida cotidiana cuando se toma alguna decisión, tanto personal, como desde la empresa o desde la administración pública.
- b) Tener un mejor conocimiento de la sociedad y de los problemas colectivos de contenido económico
- c) Entender las relaciones internacionales en la medida que estas se basan en relaciones económicas, comerciales y financieras.

El objetivo de esta asignatura es, en concreto, dotar a los estudiantes de los instrumentos básicos y de los conocimientos necesarios para la comprensión e interpretación de la realidad económica mundial que conforma el entorno en el que operan las empresas turísticas. Y para ello se tienen en consideración las múltiples variables que pueden influir en la actividad económica, así como la valoración de sus costes y beneficios. Éstas se obtienen fundamentalmente de diferentes fuentes de información, bases de datos y registros turísticos más relevantes, tanto nacionales como internacionales, y se trabajan con las herramientas analíticas y metodológicas más adecuadas a cada curso para responder a los fines de la materia.

Dentro de la línea de trabajo en clase, hay dos áreas de especial relevancia: por un lado, el proceso de globalización en sus diversas vertientes -economía, sociedad, cultural y política- y sobre todo su influencia sobre el sector turístico. Por otro, los efectos del impacto tecnológico y el cambio hacia una economía del conocimiento en el turismo, debido a los cambios tanto en la oferta como en la demanda que está generando, desde el “turismo 2.0” a las empresas born global.

Esta asignatura aporta conocimientos de verdadero interés práctico para los estudiantes tanto en el Grado en Turismo como en TADE. En el primer caso

permite al alumnado tomar conciencia de la importancia de la economía en el sector turístico. En el segundo caso, aunque cuentan con un mayor entendimiento del área económica por las asignaturas de ADE, se cubre una línea de estudio tan importante como son los efectos de la mundialización del sector turístico y la competitividad internacional de cada uno de sus componentes.

Economía mundial del turismo se relaciona con otras asignaturas como “Estructuras de Mercados”, que trata de profundizar en el estudio de los elementos conceptuales y herramientas de análisis económico necesarias para abordar el estudio del turismo como actividad económica; y por supuesto con la asignatura “Introducción a la economía”, una materia básica pero esencial para todo estudiante que quiera iniciarse en la comprensión del estudio de la economía, y que después permite la especialización en cualquier rama.

2. SISTEMAS DE EVALUACIÓN.

La evaluación es uno de los retos que se plantean al profesorado universitario, el elegir entre los sistemas de evaluación posibles. Por un lado, realistas con la situación (ratio de alumnos, periodos lectivos, herramientas disponibles ...etc.). Por otro lado, que el sistema sea capaz de detectar cómo ha sido la evolución del estudiante y si ha sido capaz de alcanzar los objetivos de esa asignatura. Brown et al. (1997:9) señalan que si se quiere cambiar los aprendizajes de los estudiantes entonces se cambie las formas de evaluar esos aprendizajes.

2. 1. La evaluación continua a partir de Bolonia

Con la llegada de Bolonia como señala López-Sido (2011) se enfrenta el sistema anterior con el nuevo y entre otros estos son; la enseñanza de contenidos versus aprendizaje de competencias o los contenidos versus procedimientos.

Como recoge De Miguel (2005) se produce un cambio profundo en la manera de evaluar y le otorga cuatro características; la primera la llamada “evaluación auténtica” la evaluación como acto planificado, integral y pertinente a las competencias a alcanzar, la segunda es la evaluación referida al criterio: alineada con las competencias, en tercer lugar, la participación activa del

estudiante en esa labor de evaluación y por último, la evaluación continua y formativa.

Si nos centramos en el libro blanco de la ANECA (2004) sobre el Turismo, nos encontramos que “La actividad turística es extremadamente diversa y, en consecuencia, origina un mercado laboral complejo en el que concurren distintas competencias profesionales y amplias necesidades formativas. La hipotética disyuntiva entre un tipo de formación generalista y otro más especializado pierde relevancia ante un mercado turístico que reclama mayor especialización en la educación superior.”

Así pues, en el caso del sector turístico nos encontramos con gran variedad de destrezas a evaluar, como señalan Cárdenas-García et Al. (2016) surge la necesidad de desarrollar modelos innovadores de docencia que permitan mejorar el proceso de aprendizaje de cara a mejorar la inserción en el mercado laboral. Ellos han demostrado en su estudio, aplicado al grado de Turismo que hay diferencias significativas, en cuanto a la adquisición de las competencias claves o transversales, dependiendo de la metodología docente utilizada.

2. 2. La evaluación online.

2. 2. i. Situación previa a la pandemia

Realmente antes de la situación vivida con el COVID la universidad presencial a penas se plantea la evaluación online, hay que ir a buscar documentación a las universidades con enseñanza en línea o a distancia que sí que se plantean la idoneidad de los diferentes aspectos de la evaluación online. Delgado y Oliver (2006) señalan que, presumiblemente se tomará como modelo las experiencias desarrolladas en los entornos virtuales, de hecho, los autores son profesores de la UOC, que ya llevan un tiempo poniendo en marcha algunas de las innovaciones que deberán aplicarse también en el aprendizaje presencial, lo que dará lugar a modelos de aprendizaje híbridos entre lo presencial y lo virtual.

Efectivamente con el mayor uso de las plataformas en las asignaturas de las universidades presenciales se empiezan a usar algunos elementos de la enseñanza online, como test o pruebas en Moodle, subida de prácticas a través de las plataformas virtuales como el UAcloud en la Universidad de Alicante. Todo

ello complementando a unas pruebas parciales y/o finales que acabarán por ser presenciales.

2. 2. ii. Adaptación de los sistemas tradicionales a la evaluación online como consecuencia de la pandemia

Pero llega la pandemia y hay que migrar de manera inmediata, con el curso empezado y las Guías docentes publicadas en un contexto anterior. Así pues, se realiza un sobre esfuerzo de adaptación, en tiempo récord, sin la necesaria reflexión para ver si el sistema es idóneo o no. Se trata de sacar adelante el curso para que el alumnado no se vea perjudicado.

No nos sirven estudios como los de Stowell et al (2012) donde se comparan ambos sistemas de evaluación y que concluyen que la evaluación presencial tiene mayor respuesta que la on-line, en esta situación no hay opciones. Sólo podemos comparar resultados anteriores y posteriores.

La evaluación online masiva supone un cambio de paradigma que no requiere simplemente la inclusión de una nueva tecnología con la que se desarrolla el examen, sino que implica también un cambio en la pedagogía y en el tipo de examen per se. En la mayoría de los casos la adaptación no es un cambio de formato si no sólo la plataforma en las que se llevan a cabo (soporte papel vs cuestionarios on-line). En algunos casos se ha adaptado el tipo de preguntas a un desarrollo corto en lugar de unas preguntas de elección múltiple (es el caso de Estructura de Mercados), también se ha producido ajustes de tiempo y modificación del sistema de presentación de trabajos, que en estas circunstancias se ha trasladado a la esfera virtual mediante aplicaciones como Meet.

Como recoge el Ministerio de Universidades (2020) es “una cuestión importante en este tipo de evaluación on line, además de garantizar el grado de competencia del alumnado, es garantizar la autoría y la ausencia de utilización de medios fraudulentos”. Así mismo reconoce que actualmente no existe una tecnología completamente probada para garantizar la ausencia de actos fraudulentos por medios online, si bien, para minimizar el uso de medios fraudulentos durante la realización de este tipo de examen on line, se ha adoptado la medida de seleccionar una duración del examen adecuada mientras que para garantizar la

autoría de los exámenes, la verificación ha sido exclusivamente, el ingreso a la plataforma virtual mediante un identificador y contraseña, existiendo limitaciones al control por conflicto, entre otras, con la Ley de Protección de Datos.

3. Resultados

Para llevar a cabo este estudio, se ha procedido a realizar una encuesta a los estudiantes matriculados en las titulaciones de Turismo y Turismo y Administración y Dirección de Empresas (TADE), de los cursos 2018/2019, 2019/2020 y 2020/2021, con una tasa de respuesta muy limitada, principalmente porque algunos de estos alumnos ya no estudian en la Universidad de Alicante, pero suficiente para obtener algunos resultados interesantes de forma agregada.

La información obtenida mediante la recogida de datos configura una muestra de alumnos y alumnas de la Universidad de Alicante estudiantes de los grados de turismo y turismo y ADE con las siguientes características:

El 82% de los encuestados son alumnas de los citados grados universitarios, mientras que el 18% son alumnos. Del total, el 96% de los alumnos y alumnas que han respondido a la encuesta planteada son estudiantes del grado de turismo y sólo el 4% del grado en turismo y administración y dirección de empresas, entre los cuales no se encuentra ningún alumno de intercambio.

A la pregunta de si ejercen alguna actividad laboral, el porcentaje más elevado (86%) responde que no lleva a cabo ninguna actividad laboral, mientras que el 11% la ejerce ocasionalmente y el 3% de manera habitual.

Gráfico 1: Descripción de la muestra



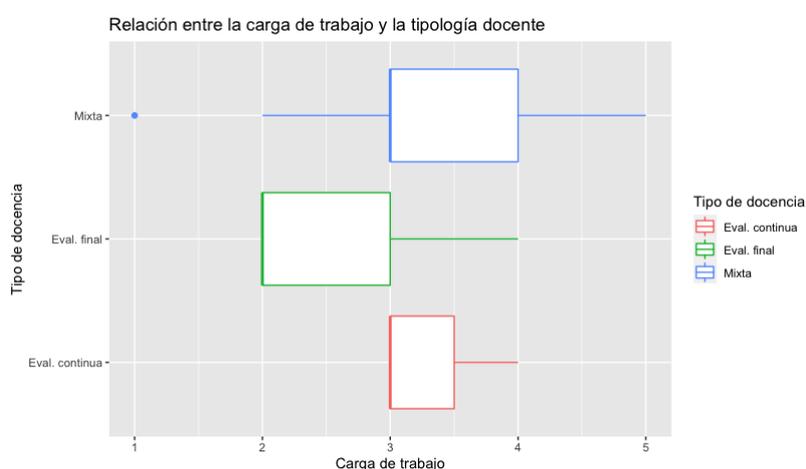
A la información anterior, se suman los datos recogidos de los resultados obtenidos en las asignaturas relacionadas con la economía en los grados de turismo y TADE, en los cursos comentados: 2018/2019, 2019/2020 y 2020/2021.

Todos los profesores participantes en la red han aportado los resultados de sus evaluaciones en las convocatorias sucesivas. Es interesante destacar que el diseño de las asignaturas que recoge la guía docente no se ha modificado de manera sustancial tras la irrupción de la pandemia, habiéndose incorporado adaptaciones curriculares básicamente en la evaluación más que en la docencia y otorgando algo más peso al resultado de los parciales frente a la situación prepandemia, repartiendo esa ponderación con el resultado de los exámenes finales.

3.1. Análisis exploratorio

El primer análisis exploratorio llevado a cabo nos deja algunas evidencias muy claras respecto a la tipología que mayor carga de trabajo supone para los estudiantes, así como las preferencias de evaluación. En concreto, y tal y como vemos en el gráfico 1, el box plot manifiesta que la tipología de trabajo mixta (trabajo continuo y evaluación final) es la que mayor carga de trabajo supone.

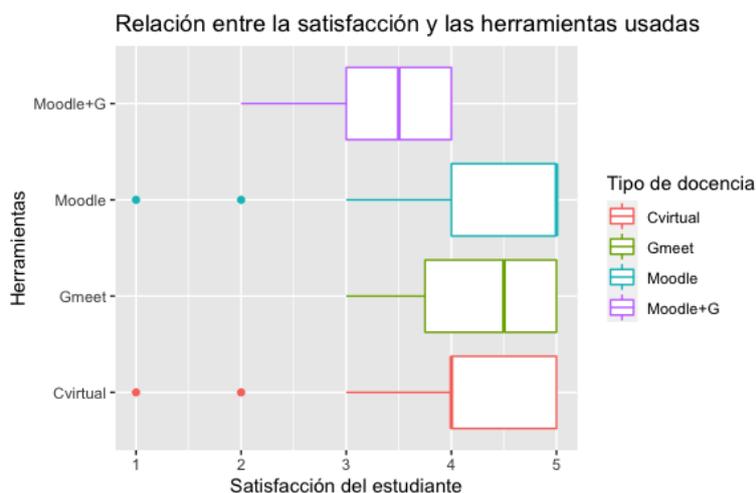
Gráfico 1. Carga de trabajo por tipo de docencia



También podemos destacar datos respecto a las preferencias de los estudiantes sobre las herramientas usadas para la adaptación curricular provocada por la situación de la COVID-19. En este sentido, el gráfico 2 nos muestra cómo los estudiantes prefieren trabajar con una herramienta como Moodle, seguramente

por su integración en el entorno del Campus Virtual, seguida de otras herramientas como Google, con las que están absolutamente familiarizados.

Gráfico 2. Preferencia de las herramientas de adaptación curricular



3. 2. Análisis y discusión de los resultados de las encuestas

Para llevar a cabo un análisis exhaustivo de los resultados obtenidos tras la encuesta, se ha procedido a explorar cómo las diferentes cuestiones consultadas afectan a la satisfacción de la docencia por parte de los estudiantes, así como a la carga de trabajo. El objetivo es encontrar los factores que afectan más a la calidad de la docencia desde la perspectiva del alumnado para poder mejorar el trabajo de los docentes en la medida que sea posible.

De esta forma, se establecen dos modelos:

$$\text{Satisfacción} = f(\text{Tipología}, \text{prácticas}, \text{asistencia}, \text{tareas digitales}, \text{examen})$$

$$\text{Carga de trabajo} = f(\text{Tipología}, \text{prácticas}, \text{asistencia}, \text{tareas digitales}, \text{examen})$$

Pese a no ser concluyentes por la falta de respuesta, los resultados sí nos apuntan algunas cuestiones interesantes. Por ejemplo, que los estudiantes valoran muy positivamente las tareas digitales, lo que debe implicar cambios hacia una transición digital por parte de los docentes, que se enfrentan a una generación nacida frente a las pantallas, y para la que esta se ha convertido en su formato habitual de ocio, trabajo y comunicación. Por el contrario, valoran

negativamente los exámenes, y prefieren la evaluación continua, algo lógico para quienes están permanentemente conectados (**tabla 1**).

Tabla 1. Análisis MCO sobre la satisfacción de los estudiantes.

	Estimate	Std. Error	Pr(> t)
(Intercept)	4.5673	1.4243	0.00244 **
Eval. final	0.8602	0.9167	0.35294
Tipología Mixta	0.4328	0.6676	0.52001
Prácticas	0.4452	0.5237	0.39966
Asistencia	-0.7904	0.3327	0.02171 *
Tareas Digitales	0.3451	0.4264	0.42252
Examen	-1.1276	1.1329	0.32480

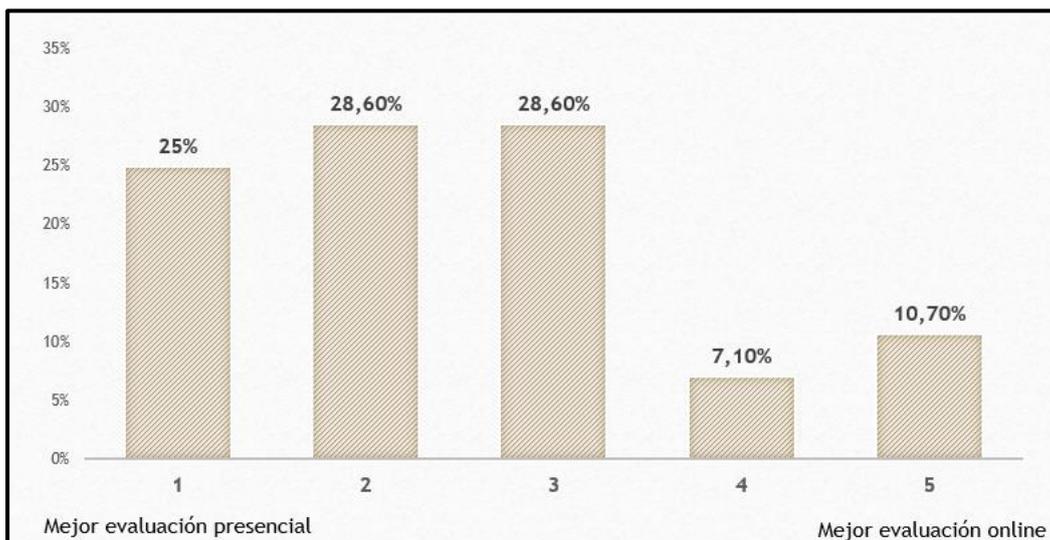
En el segundo de los modelos contrastados, referido a la carga de trabajo, plantea los mismos problemas de robustez por la falta de respuestas, pero sí podemos encontrar algunas tendencias significativas, como que las tareas digitales rebajan la carga de trabajo en relación con otro tipo de actividades, o que los exámenes, las prácticas y la asistencia son las cuestiones que más esfuerzo requieren a los estudiantes (**tabla 2**). Quizá los profesores deberían tener en cuenta estas cuestiones cuando plantean la docencia del curso, y sabiendo que la digitalización de actividades es bien recibida por los estudiantes, compensar de alguna forma las actividades o la asistencia con el trabajo en formato digital, incluso dentro de la misma aula empleando Moodle o alguna de las otras plataformas descritas anteriormente.

Tabla 2. Análisis MCO sobre la sensación de esfuerzo

	Estimate	Std. Error	Pr(> t)
(Intercept)	2.5025	1.1980	0.042274 *
Eval. final	-1.0358	0.7711	0.185774
Tipología Mixta	-0.6520	0.5616	0.251642
Prácticas	0.6349	0.4405	0.15628
Asistencia	1.1284	0.2798	0.0002 ***
Tareas Digitales	-0.6138	0.3586	0.093732
Examen	0.4005	0.9529	0.67621

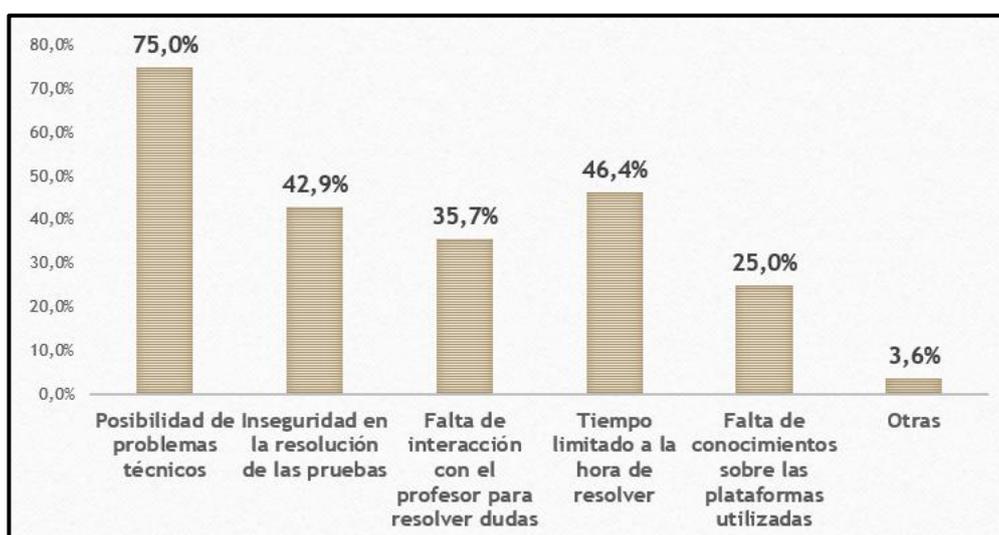
Los últimos resultados encontrados mediante las preguntas de valoración de la encuesta determinan que los alumnos consideran el aprendizaje mediante una evaluación presencial más efectivo frente a otras modalidades tal y como se observa en el siguiente gráfico:

Gráfico 2: Valoración de la evaluación presencial y online.



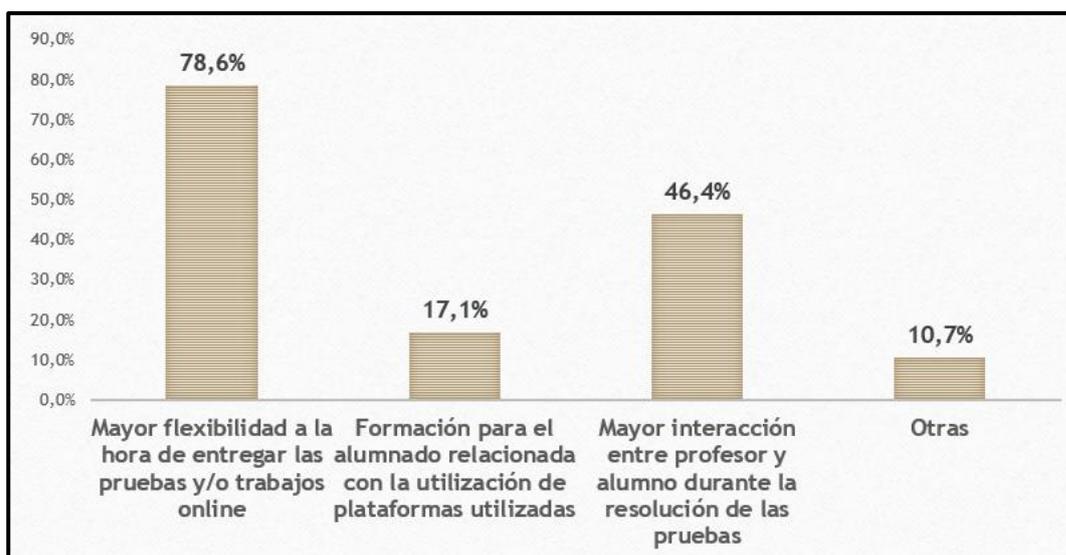
En cuanto a los problemas encontrados en el desarrollo de la formación online en los grados de turismo y turismo y ADE, tres de cada cuatro alumnos que respondieron la encuesta destacan que los problemas técnicos han sido el principal aspecto por mejorar. Por otro lado, en la resolución de pruebas mediante la modalidad online también encuentran problemas alrededor del 40% de los alumnos, con respecto al tiempo limitado para resolver las pruebas de evaluación (46,4%) y respecto a la inseguridad en la resolución de pruebas (42,9%). Además, más del 30% de los encuestados resalta la falta de interacción con el profesor para resolver dudas. Mientras que la falta de conocimientos sobre las plataformas utilizadas no destaca para los alumnos de estos grados como una dificultad en el desarrollo de la modalidad online de la enseñanza.

Gráfico 3: Problemas encontrados en el desarrollo de la enseñanza online.



Por último, los alumnos demandan en la enseñanza online mayor flexibilidad a la hora de entregar las pruebas o trabajos, además, casi el 50% de los encuestados solicita mayor interacción entre profesor y alumno durante la resolución de las pruebas y destacan que los alumnos en la modalidad online hay una excesiva carga extra de trabajo. Y, al igual que lo dicho anteriormente, no es representativa la necesidad de formación para el alumnado relacionada con las plataformas utilizadas.

Gráfico 4: Mejoras para el desarrollo de la formación online.



Estos resultados deberán ser contrastados en el futuro, ampliando la muestra encuestada, e incluyendo a más estudiantes. Debido a la situación del COVID y la no asistencia del alumnado a clase durante este último año, ha sido muy difícil contactar con los estudiantes y obtener respuestas. Con la presencialidad programada para el año próximo será mucho más fácil acceder a nuevas respuestas que completen el análisis parcial realizado hasta el momento.

3. 3. Análisis y discusión de los resultados de las evaluaciones de las asignaturas de economía.

Mediante el análisis de los resultados obtenidos en las evaluaciones C2 y C4, correspondientes a las asignaturas que se contemplan en el presente estudio, se observa la distribución de las notas finales obtenidas por parte del alumnado.

Tabla 3: Resultados evaluaciones C2 y C4.

	100% Presencial		Mixto: Presencial y no presencial		100% Dual
	Curso 2018/2019		Curso 2019/2020		Curso 2020/2021
Actas	C2	C4	C2	C4	C2
nº de notables	34,2%	5,9%	30,0%	33,8%	40,6%
nº de matrículas de honor	2,1%	0,0%	1,7%	0,0%	2,0%
nº sobresalientes	5,9%	2,0%	5,9%	2,8%	11,8%
nº de aprobados	43,7%	58,8%	41,1%	54,9%	33,8%
nº suspensos	14,1%	23,5%	21,3%	18,3%	11,6%
nº de no presentados	3,9%	68,6%	5,4%	28,2%	4,8%
nº presentados	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Al realizarse una división por curso académico se pueden detectar posibles cambios en los tres periodos estudiados, además son periodos en los que la docencia universitaria ha sufrido cambios derivados de la crisis del COVID-19, por tanto, se analizan los resultados obtenidos en un curso impartido 100% presencial, otro curso impartido de manera mixta (presencial y no presencial) y el último, impartido 100% dual. Cabe mencionar que las asignaturas sometidas a estudio no se vieron afectadas por los cambios que se llevaron a cabo en marzo 2020, dado que son asignaturas del primer semestre (únicamente se vieron afectados los exámenes realizados en la convocatoria C4).

Como resultado de la observación se puede determinar que tanto en la convocatoria C4 correspondiente al curso 2019/2020, como en la convocatoria C2 del curso 2020/2021, el porcentaje con notas superiores aumenta, mientras que disminuye el número de alumnos con calificación de “suspenso” y de “aprobado”, por tanto, la tendencia general en las evaluaciones afectadas por las restricciones derivadas del COVID-19 es que los alumnos obtienen mejores cualificaciones.

Ahora bien, este resultado no implica necesariamente que esto se deba a que la formación online sea más efectiva en las evaluaciones finales, sino simplemente puede deberse a ofrecer facilidades por parte del profesor o profesora a los alumnos o alumnas que se implican en el desarrollo de la asignatura. La pregunta sobre la efectividad de los aprendizajes, mostrando los alumnos la preferencia por la modalidad presencial para afianzar estos aprendizajes, corroboran este hecho.

Gráfico 5: Evaluación convocatoria C2.

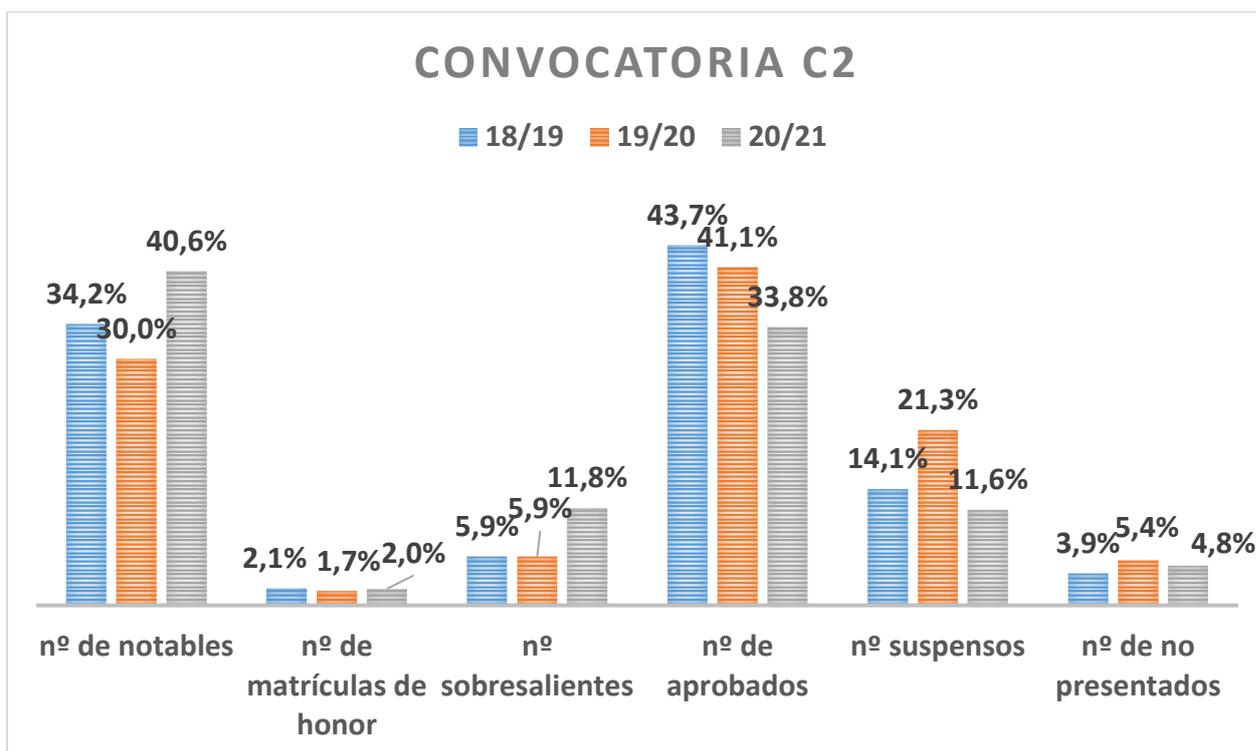
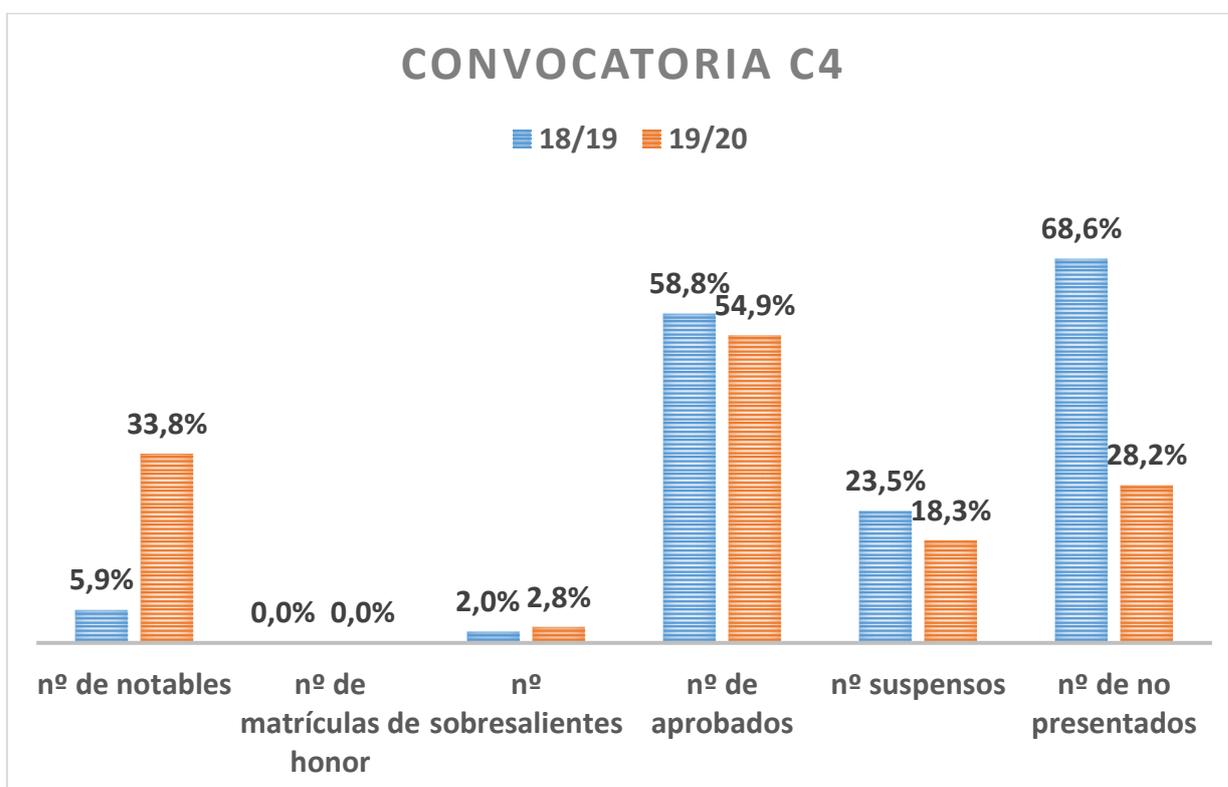


Gráfico 6: Evaluación convocatoria C4.



4. Debilidades y propuestas de mejora-Conclusiones

De entre las principales conclusiones que podemos extraer del estudio, teniendo en cuenta las limitaciones en cuanto a participación del alumnado y el número de asignaturas analizadas, podemos destacar la preferencia por la asistencia presencial, pese a que aparezca como resultado que es valorada negativamente. La explicación radica en que los alumnos valoran negativamente la parte presencial de la dualidad, que obliga a seguir una clase que en ocasiones está enfocada para los que asisten de manera online a las clases, perdiendo en parte esa interacción entre alumno y profesor que se da en las clases exclusivamente presenciales. La pregunta sobre la efectividad del aprendizaje, donde los alumnos han valorado mejor la presencialidad, así lo corrobora. Esto implica que los alumnos prefieren los sistemas “puros” a los “mixtos”, es decir, clases presenciales, y en caso de que no sea posible, que sea 100% online. Como propuesta, mejorar la formación del profesorado en el diseño de asignaturas en formato online – carga de trabajo, diseño de sistemas de evaluación adaptados, desarrollo de sesiones teóricas y prácticas, etc.-. La dualidad debería implicar un rediseño de las asignaturas, tanto en el desarrollo de estas como en los sistemas de evaluación, no solamente un cambio de *medio* para impartirlas.

Por otro lado, la carga de trabajo. Los alumnos manifiestan que la modalidad online ha aumentado la carga de trabajo frente a la modalidad presencial. Pese a que, en principio, las asignaturas con tareas digitales bien diseñadas deberían reducir esta carga. La docencia y evaluación online requiere una importante carga de trabajo previa al inicio del curso para el profesor puesto que es imprescindible una buena organización de este. Si el objetivo final, tal y como ya hemos indicado, es que los alumnos adquieran los mismos conocimientos que si asistieran a clase la planificación de la docencia ha de ser perfecta teniendo claro desde su inicio cuál va a ser el desarrollo, las actividades, y la prueba final a realizar.

Un punto positivo para resaltar, y que en parte contrasta con la opinión de muchos docentes, es la elevada capacidad digital de los alumnos. Los alumnos manifiestan conocer las plataformas usadas en la modalidad online, son nativos digitales frente a un profesorado al que ha pillado desprevenido. Los esfuerzos formativos en competencias digitales son más necesarias para el profesorado que para el alumnado. Sin embargo, los alumnos también han destacado los problemas técnicos relacionados con el desarrollo de la docencia, y sobre todo de la evaluación online. Problemas comprensibles dada la adaptación progresiva de la plataforma de docencia online desarrollada en tiempo récord por la UA, los periodos de prueba y adaptación de la herramienta con los propios alumnos, que han dado la sensación de falta de madurez técnica en ocasiones, pero que han sabido solventar de manera sobresaliente por parte del personal técnico de la universidad. Los problemas relacionados con las caídas y/o sobrecargas en las redes, pérdidas de conexión, etc. durante la realización de las pruebas de evaluación, más que durante el desarrollo de las clases online, ha sido una de las preocupaciones más relevantes mostradas por los encuestados.

En cuanto a la preferencia por las herramientas disponibles, el segundo BoxPlot muestra que la modalidad "Moodle más Google Meet" es la opción que tiene peor valoración. Los estudiantes prefieren trabajar con una herramienta como Moodle, seguramente por su integración en el entorno del Campus Virtual, seguida de otras herramientas como Google, con las que están absolutamente familiarizados. Lo que podemos concluir es que, si la formación es online, que sea aprovechando todas las posibilidades que ofrecen los entornos virtuales: flexibilidad de acceso, de entrega de prácticas, de catálogo de información... y no adaptando el formato presencial tradicional a esas herramientas. Los estudiantes reseñan una falta de flexibilidad de las entregas, lo que sugiere un rediseño, como ya se ha comentado en varias ocasiones a lo largo del documento, de las actividades, el desarrollo de las sesiones y la evaluación. Los estudiantes se sienten cómodos con el formato online, pero al encorsetarlo bajo el paraguas del modelo presencial (horarios fijos, modelo teoría-práctica, participación síncrona, ...), el modelo no funciona lo bien que debería hacerlo.

En cuanto a los resultados, como señalaba una de nuestras hipótesis de partida, ha bajado el número de suspensos en las asignaturas y han mejorado

notablemente las notas medias. Como hemos señalado, no por la mejora en la efectividad de la evaluación online para el afianzamiento de conocimientos y competencias, sino, por un lado, podría deberse a las facilidades aportadas al estudiante para la realización de las pruebas, pero, por otro lado, a la imposibilidad de constatar la correcta realización de estas – dificultades a la hora de comprobar la identidad o la manera de realizar los exámenes-.

El diseño de un sistema de evaluación de competencias online justo, proporcionado y transparente, que garantice la medición de la adquisición de las competencias indicadas en cada una de las guías docentes es clave para el correcto desarrollo de las asignaturas.

5. Tareas desarrolladas en la red

Se enumerará cada uno de los componentes y se detallarán las tareas que ha desarrollado en la red.

Participante de la red	Tareas que desarrolla
Teresa Torregrosa (Coordinadora)	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de la red y proyecto - Diseño de las encuestas y recopilación de datos - Elaboración trabajo para Innovaestic 2021 - Redacción de apartado 5 de debilidades y propuestas de mejora - Redacción de conclusiones - Elaboración de la memoria final - Organización de reuniones con los miembros de la red. - Cumplimentación de datos para el estudio
Francisco Juárez Tárraga	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de las encuestas - Cumplimentación de datos para el estudio
Ana Ramón	<ul style="list-style-type: none"> - Apartado 1.1 La economía del turismo y su relevancia en los estudios de turismo y TADE en la UA

	<ul style="list-style-type: none"> - Complimentación de datos para el estudio - Redacción de conclusiones
Adelaida Lillo	<ul style="list-style-type: none"> - Apartado 1.1 La economía del turismo y su relevancia en los estudios de turismo y TADE en la UA - Complimentación de datos para el estudio
Luis Moreno	<ul style="list-style-type: none"> - Apartado 3. Resultados - Complimentación de datos para el estudio
María Núñez Romero	<ul style="list-style-type: none"> - Apartado 3. Resultados - Complimentación de datos para el estudio
Jorge Mora	<ul style="list-style-type: none"> - Apartado 1. introducción - Complimentación de datos para el estudio
Covadonga Ordóñez	<ul style="list-style-type: none"> - Apartado 2. Sistemas de evaluación - Complimentación de datos para el estudio
Encarna Espinosa	<ul style="list-style-type: none"> - Apartado 2. Sistemas de evaluación - Complimentación de datos para el estudio

6. Referencias bibliográficas

ANECA - Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2004). *Título de Grado en Turismo. Libro Blanco*. Madrid: ANECA.

Brown G., et al. (1997): *Assessing student learning in Higher Education*. Routledge. London.

Cárdenas-García,P.J., Pulido-Fernández, J.I. y Carrillo-Hidalgo, I. Adquisición de competencias en el Grado de Turismo mediante el aprendizaje basado en estudios de caso, *Aula Abierta*, Volume 44, Issue 1,2016,Pages 15-22, ISSN 0210-2773,<https://doi.org/10.1016/j.aula.2015.05.002>.

EADINGTON, W.R. ; REDMAN, M., (1991): "Economics and Tourism", *Annals of Tourism Research*, 18 (1), pp. 41-56.

De Miguel, M. (Dir.) (2005). *Modalidades de enseñanza centradas en el desarrollo de competencias. Orientaciones para promover el cambio metodológico en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Oviedo: Ministerio de Educación y Ciencia. Universidad de Oviedo. De Pablo, J. y Villaciervos, P.

Delgado, A.M y Oliver, R. (2006) La evaluación continua en un nuevo escenario docente. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento* Vol. 3 - N.º 1 / Abril de 2006

FIGUEROLA PALOMO, M., (1985): "*Teoría Económica del Turismo*", Alianza Editorial, Madrid.

GRAY, P., (1982): "The contributions of economics to tourism", *Annals of Tourism Research*, Vol 9, pp. 105 - 125

GRAY, H.P., (1984): "Tourism Theory and practice: a reply to Alberto Sessa", *Annals of Tourism Research*, 11 (2), pp. 286-290.

KRAPF, K., (1948): "Quelques precisions sur la notion tourisme", *Revue de Tourisme*, nº2

López-Sidro, A. (2011). Reflexiones sobre los desafíos de Bolonia y la misión del profesor universitario. Entre la innovación y la tradición. *Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa*, 4, 23–44.

Ministerio de Universidades (2020) *Informe de iniciativas y herramientas de evaluación online universitaria en el contexto del Covid-19*. Gabinete del Ministro

OMT (1994): *Recomendaciones en las estadísticas de turismo*, Organización Mundial del Turismo, Madrid.

SESSA, A., (1984): "Comments on Peter Gray's contribution of economics to tourism", *Annals of Tourism Research*, 11 (2), pp. 283-286.

STABLER, M.; SINCLAIR, M.T. (1997): *The economics of tourism*, Routledge, Londres.

Stowell, J.R., Addison, W.E & Smith, J.L. (2012) Comparison of online and classroom-based student evaluations of instruction, *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 37:4, 465-473, DOI: 10.1080/02602938.2010.545869

WITT, S.F.; MOUTHINO, L. (1994): *Tourism Management and marketing handbook*, 2º edición, Hemel Hempstead: Prentice Hall.

ANEXO: ENCUESTAS ELABORADAS PARA EL PROFESORADO Y EL ALUMNADO

Alumnos: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdVGIkRcZNLXSonBSQKVQQPdnbVLy0I0BUzScIDSbT0wwMeQQ/viewform?usp=sf_link

Profesores: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-qH1yzmKa32NXDa80_jfKIdweGXKZbAkLIQwxRrAx67BKFg/viewform