



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**TESIS**

**PROPUESTA DE PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL:  
UNIVERSIDAD - EMPRESA PARA MEJORAR LA ENSEÑANZA-  
APRENDIZAJE DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LAS AGENCIAS DE  
VIAJES EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO  
PROFESIONAL DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN  
MARTÍN - 2015**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. GISELA DEL PILAR MEDINA VELÁSQUEZ**

**ASESOR:**

**Dra. DAHPNE VIENA OLIVEIRA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN DOCENCIA  
UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2015**

***Dedico este trabajo al mejor proyecto de mi vida,  
a mi hija Gianella, por ser el faro que me guía a lo  
largo del camino, sin ella este sendero sería casi  
imposible de recorrer.***

## **Agradecimiento**

A través de esta página quiero extender mi gratitud a todas aquellas personas que han contribuido en la elaboración de esta investigación, la cual constituye una satisfacción personal y un logro profesional. En ese sentido expreso mi más sincero agradecimiento:

- En primer lugar a Dios por darme la vida y posibilitando estar aquí en este momento, y espacio permitiéndome dar un paso importante para mi vida profesional
- A mi familia que me ha apoyado siempre: A mis padres, Armando Medina y Bertha Velásquez, y mis hermanos Ana, Manuel y Miltón por su apoyo desinteresado para superar situaciones muy difíciles, que no fueron obstáculo para continuar con este proyecto
- A la familia Márquez Rodríguez, por darme albergue físico y emocional, al iniciar y terminar esta etapa profesional en la calidez de su hogar en mi estadía por estas cálidas y acogedoras tierras
- A mi asesora, Dahpne Viena por brindarme su sabiduría, plasmada en buenos conocimientos y experiencia, por ofrecer sus oportunos consejos que contribuyeron significativamente en este proyecto
- A los estudiantes y docentes de la Escuela Académico Profesional de Turismo quienes contribuyeron amigablemente al desarrollo de la investigación, por inspirarme el profundo respeto y el compromiso que hoy siento por la profesión docente.
- Al Mg. Clifor Sosa De La Cruz respetado docente de la EAPT, por las valiosas sugerencias y propuestas realizadas en la revisión y validación de los instrumentos y la propuesta presentada.

- A la Mg. Leli Velásquez Viloche, por su disposición desinteresada para la revisión y validación de la propuesta que se presenta, por sus valiosos aportes, que demuestran que la Universidad Nacional de Trujillo ha egresado a excelentes profesionales en Turismo, que aportan al desarrollo de la investigación científica en turismo
  
- A la Mg. Loana León Morales, por su calidad académica, y humana que evidencia que un buen profesional no solo está definido por sus aptitudes, sino también por sus valores
  
- A todos mis profesores de la maestría y compañeros del curso.
  
- Mi agradecimiento especial a dos amigas, Jesús Rodríguez y Vanessa Solís, quienes en todo momento me dieron su apoyo y aliento, ingredientes tan valiosos cuando las energías comienzan a decaer.

Todos han participado de alguna forma en la elaboración de esta tesis de maestría, que hoy ve la luz, a ellos:

### **Infinitas Gracias**

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	xiii
Abstract	xv
Introducción	xvii

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

1.1.	DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2.	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.2.1	Delimitación Espacial	8
1.2.2	Delimitación Social	8
1.2.3	Delimitación Temporal	9
1.2.4	Delimitación Conceptual	9
1.3.	PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	
1.3.1	Problema Principal	10
1.3.2	Problemas Secundarios	10
1.4.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
1.4.1.	Objetivo General	10
1.4.2.	Objetivos Específicos	11
1.5	HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	
1.5.1	Hipótesis General	11
1.5.2	Hipótesis Secundarias	11
1.5.3	Variables	12
<b>1.6</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1.6.1	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	
a.	Tipo de Investigación	14
b.	Nivel de investigación	14

1.6.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	
a. Métodos de la Investigación	15
b. Diseño de la Investigación	15
1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	
a. Población	16
b. Muestra	16
1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
a. Técnicas	17
b. Instrumentos	17
1.6.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	
a. Justificación	18
b. Importancia	19
c. Limitaciones	20

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.2 Bases Teóricas	37
2.3 Definición de Términos Básicos	150

## **CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

3.1. Análisis de Tablas y Gráficos	161
3.1.1. Enseñanza - aprendizaje de la asignatura técnicas de guiar	161
3.1.2. Análisis de los resultados con respecto a la enseñanza aprendizaje de la asignatura técnicas guiar	174
3.1.3. Enseñanza aprendizaje de la asignatura de counter	178
3.1.4. Análisis de los resultados con respecto a la enseñanza aprendizaje de la asignatura de counter	191

3.1.5. Enseñanza aprendizaje de la asignatura gestión de agencias de Viajes	195
3.1.6. Análisis de los resultados con respecto a la asignatura de gestión de Agencias de viajes	207
3.1.7. Evaluación de la enseñanza aprendizaje de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes	211
3.1.8. Análisis de enseñanza aprendizaje de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes	227
3.1.9. Programa de formación profesional dual: universidad empresa para mejorar la enseñanza- aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes en los estudiantes de la EAPT- UNSM-2015	240
3.1.10. Valoración y corroboración de la factibilidad y pertinencia científico Metodológica de los instrumentos de investigación y el programa de enseñanza- aprendizaje propuesto	322
3.2. CONCLUSIONES	331
3.3. RECOMENDACIONES	334
3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN	336
3.5. ANEXOS	
3.5.1. Matriz de consistencia	346
3.5.2. Instrumentos	
3.5.2.1 Encuesta	347
3.5.2.2 Guía de entrevista	354
3.5.3 Ficha de validación del instrumento de investigación	355
3.5.4 Ficha de validación del programa	356
3.5.5 Fichas de validación de los instrumentos de investigación firmadas por los expertos	357
3.5.6 Fichas de validación del programa firmadas por los expertos	358

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Página</b>
N°01: Estrategias metodológicas	94
N°02: Oferta educativa multidisciplinar del turismo	140
N°03: Resumen de las entrevistas realizadas a los docentes que dictan las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes	223



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>	<b>Página</b>
N°01: Capital humano y ventaja competitiva	136
N°02: Evaluación de las clases teóricas de la asignatura técnicas de guiar	161
N°03: Evaluación de las clases prácticas de la asignatura técnicas de guiar	163
N°04: Evaluación de las salidas de campo de la asignatura técnicas de guiar	164
N°05: Calificación de los aspectos de evaluación de la asignatura técnicas de guiar	165
N°06: Evaluación del docente de la asignatura técnicas de guiar	167
N°07: Evaluación de la Infraestructura de la asignatura técnicas de guiar	168
N°08: Evaluación del aprendizaje de la asignatura técnicas de guiar con respecto a:	169
N°09: Consideran que después de haber llevado la asignatura posee los conocimientos para la práctica del guiado	171
N°10: Considera que después de haber llevado la asignatura técnicas de guiar domina las habilidades y capacidades necesarias para la práctica del guiado	171
N°11: Consideran que lo aprendido en la asignatura técnicas de guiar es de utilidad para la práctica profesional	172
N°12: Considera que lo aprendido en la asignatura técnicas de guiar se adapta a las necesidades del mercado	172
N°13: Valoración de lo aprendido en la asignatura técnicas de guiar	173
N°14: Evaluación de las clases teóricas de la asignatura de counter	178
N°15: Evaluación de las clases prácticas de la asignatura de counter	179

N°16: Evaluación de las salidas de campo de la asignatura de counter	180
N°17: Calificación de los aspectos de evaluación de la asignatura counter	181
N°18: Evaluación del docente de la asignatura de counter	183
N° 19: Evaluación de la Infraestructura para la asignatura de counter	184
N°20: Evaluación del aprendizaje de la asignatura counter con respecto a:	186
N°21: Consideran que después de haber llevado la asignatura posee los conocimientos para la práctica operativa del counter	188
N°22: Considera que después de haber llevado la asignatura domina las habilidades y capacidades necesarias para la práctica del counter	188
N°23: Consideran que lo aprendido en la asignatura de counter es de utilidad para la práctica profesional	189
N°24: Considera que lo aprendido en la asignatura de counter se adapta a las necesidades del mercado	189
N°25: Valoración de lo aprendido en la asignatura de counter	190
N°26: Evaluación de las clases teóricas de la asignatura gestión de agencias de viajes	195
N°27: Evaluación de las clases prácticas de la asignatura gestión de agencias de viajes	196
N°28: Evaluación de las salidas de campo de la asignatura gestión de agencias de viajes	197
N°29: Calificación de la evaluación de la asignatura gestión de agencias de viajes	198
N°30: Evaluación del docente de la asignatura gestión de agencias de Viajes	200
N°31: Evaluación de la Infraestructura para la asignatura Gestión de agencias de viajes	201
N°32: Evaluación del aprendizaje de la asignatura de gestión de agencias de viajes en relación con respecto a:	202
N°33: Consideran que después de haber llevado la asignatura posee los conocimientos para la práctica operativa de la gestión de Agencias de Viajes	204
N°34: Considera que después de haber llevado la asignatura domina las habilidades y capacidades necesarias para gestionar una Agencia de Viajes	205

N°35: Consideran que lo aprendido en la asignatura gestión de agencias de viajes es de utilidad para la práctica profesional	205
N°36: Consideran que lo aprendido en la asignatura gestión de agencias de viajes se adapta a las necesidades del mercado	206
N°37: Valoración de lo aprendido en la asignatura de gestión de agencias de viajes	206
N°38: Calificación de la Enseñanza de los procesos operativos de las Agencias de Viajes	211
N°39: Nivel de Aprendizaje de los procesos operativos de las Agencias de Viajes	212
N°40: Nivel de conocimiento de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de Agencias de Viajes	212
N°41: Pertinencia de los contenidos en relación a las necesidades del sector Turístico Regional	213
N°42: Principal Factor que limita la Enseñanza-Aprendizaje de los procesos operativos de las Agencias de Viajes	213
N°43: Calificación de los contenidos de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de Agencias de Viajes	214
N° 44: Calificación de las actividades desarrolladas en las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de Agencias de Viajes	215
N°45: Calificación de la Metodología aplicada por los docentes de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de Agencias de Viajes	215
N° 46: Calificación del dominio de conocimientos de los docentes de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de Agencias de Viajes	216
N° 47: Calificación de la pertinencia de lo aprendido en las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes con la realidad laboral	217
N° 48: Calificación de la Retroalimentación de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes	217
N°49: Calificación de la Infraestructura para las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes	218
N° 50: Calificación de la Bibliografía Especializada para las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes	218

N°51: Calificación de Medios y Materiales usados en las clases teóricas las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes	219
N°52: Calificación de Medios y Materiales usados en las clases prácticas de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes	219
N°53: Las Estrategias usadas en las clases prácticas de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes mantienen y captan la atención del estudiante	220
N°54: Consideración de la Importancia de las Tic's para la mejora de la enseñanza-aprendizaje de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de las Agencias de Viajes	221
N°55: El docente demuestra con frecuencia que los temas tratados tienen una aplicación práctica en su entorno	222
N° 56: Estructura del programa	242
N° 57: Fases del Programa	243
N° 58: Dimensiones de la formación por competencias	261
N° 59: Componentes del programa	270
N° 60: Organización de las asignaturas	279

## RESUMEN

El presente estudio de investigación se origina en la problemática regional de falta de personal calificado para insertarse en el mercado laboral del sector turístico, sin bien es cierto dicha situación se generaliza a todas las empresas del sector, se hace más evidente en las agencias de viajes las cuales ofrecen servicios de baja calidad. Los cambios económicos, las tendencias actuales y exigencias de la demanda exigen recursos humanos calificados capaces de adaptarse a las necesidades del mercado. De ahí la imperiosa necesidad en la calidad de la enseñanza universitaria

Es rol de la universidad preparar a profesionales que cubran dichas expectativas para ello es necesario modelo educativos basados en competencias que rompan los paradigmas tradicionales donde el estudiante asume un rol pasivo y el aprendizaje es limitado. Desde este enfoque, se pretende proponer la implementación de un Programa de Formación Profesional Dual: Universidad - Empresa para mejorar la enseñanza- aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo.

El sistema dual constituye un modelo de enseñanza donde se vincula la teoría con la práctica y que ésta tenga relación directa en un contexto real. Esta situación pretende que los alumnos no solo aprendan los aspectos teóricos de una profesión, sino que tengan la oportunidad de formarse en un ambiente real; generándose una reflexión y cuestionamiento sobre las acciones que se deben gestionar para obtener un aprendizaje eficaz

En la actualidad, la sociedad tiene cambios vertiginosos en los cuales se incluye el uso de las tecnologías de la comunicación e información, lo que conlleva a los sistemas educativos a innovar sus modelos educativos que vinculados al sector empresarial de su región. Aset (1999), afirma que a través de la implementación del sistema dual de aprendizaje se mejora e innova la calidad educativa.

A través del estudio se buscó determinar el nivel de aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes y los principales factores del proceso aprendizaje de la enseñanza aprendizaje y a partir de ello diseñar un programa de formación basado en la modalidad de formación Dual, que a su vez se apoya en las bases teóricas del constructivismo donde el estudiante desempeña un papel más activo, el aprendizaje se da a través de la práctica, en ambientes favorables y medios adecuados.

El presente informe de tesis está organizado en tres capítulos: En el primer capítulo se describe inicialmente la descripción de la realidad problemática que motiva el estudio, se identifica los problemas de investigación, objetivos e hipótesis. Asimismo se describe la metodología, guía para logro de los objetivos trazados, en ésta se esboza el enfoque de investigación elegido y se describen los procesos, las actividades y los instrumentos usados para lograr dar solución al problema de investigación, además se incide en la justificación importancia y limitaciones de la investigación. En el segundo capítulo se estudia el marco conceptual relacionado a la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes, y el sistema dual y se tratan de establecer las relaciones epistemológicas entre ellas.

En el tercer capítulo se presentan y analizan los resultados, se describen los principales hallazgos obtenidos a través de las encuestas realizadas a los estudiantes y entrevistas a los docentes de la EAPT. Además se presenta el Programa de formación profesional dual: universidad - empresa para mejorar la enseñanza- aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín -2015, propuesta que constituyó un ir y volver de la teoría a la práctica en la busca de re-significar y fundamentar una propuesta que permita el aprendizaje enseñanza de los procesos operativos de las agencias de viaje con miras a lograr mejorías en la formación del educando

**Palabras claves: Sistema de formación dual, Enseñanza, Aprendizaje, Procesos operativos, Agencias de viajes, Turismo**

## **ABSTRACT**

The present study of investigation, born in the regional problematic in the lack of personnel qualified to be inserted on the labor market of the tourist sector, it is true that the situation is generalized to all the companies of the sector, it becomes more evident in the travel agencies which offer services of low quality. The economic changes, the current trends and requirements of the demand such as human qualified resources capable of adapting to the needs of the market. There exists the imperious need in the quality of the university education

It is a role of the university to prepare professionals who cover the above mentioned expectations, for this, it is necessary educational models based on competences that break the traditional paradigms where the student assumes a passive role and the learning is limited.

From this approach, one tries to propose the implementation of a Program of Dual Profesional training: University - Company to improve the teaching - learning of the operative processes of the travel agencies in the students of the Academic Profesional School of Tourism.

The dual system constitutes a model of teaching where the theory links itself with the practice and that this one has direct relation in a real context. This situation claims that the pupils not only learn the theoretical aspects about a profession, but they should have the opportunity to be formed in a real environment; a reflection and question being generated on the actions that must be managed to obtain an effective learning.

At present, the company has dizzy changes in which there includes the use of the technologies of the communication and information, which carries to the educational systems to innovate its educational models that linked to the manager sector of its region. Aset (1999), affirms that across the implementation of the dual system of learning it gets improved and introduces the educational quality.

Across the study we searched to determinate the level of learning of the operative processes of the travel agencies and the principal factors of the process of teaching learning and from it to design a program of formation based on the modality of Dual Formation, which in turn rests on the theoretical bases of the constructivism where the student plays a more active role, the learning is given across the practice, in favorable environments and suitable means.

The present report of thesis is organized in three chapters: In the first chapter it is described initially the description of the problematic reality that they motivate the study, it is identified the problems of investigation, aims and hypothesis. Likewise the methodology is described, guide for achievement of the planned aims, in this one the approach of investigation is outlined chosen and it is described the processes, the activities and the instruments used to manage to give solution to the problem of investigation, in addition one affects in the justification importance and limitations of the investigation. In the second chapter there studies the conceptual frame related to the education learning of the operative processes of the travel agencies, and the dual system and they try to establish the relations epistemológicas between them.

In the third chapter they appear and analyze the results, there are described the principal findings obtained across the surveys realized to the students and you interview the teachers of the EAPT. In addition one presents the Program of dual vocational training: university - company to improve the education - learning of the operative processes of the travel agencies in the students of the School Academic Professional of Tourism of the National University of St Martin-2015, proposed that constituted one to be going and to turn from the theory to the practice in the search of re-meaning and basing an offer that allows the learning education of the operative processes of the agencies of trip with a view to achieving improvements in the formation of the pupil.

**Key words: System of dual formation, Education, Learning, Operative processes, Travel agencies, Tourism.**



## INTRODUCCIÓN

La universidad cumple un papel muy importante en la sociedad hecho que se manifiesta en la formación de profesionales capaces de desenvolverse en los diferentes ámbitos laborales, que permitan solucionar las problemáticas locales a través de la investigación científica y el desempeño profesional.

Es en ese marco la formación de profesionales debe desarrollarse en correspondencia con las necesidades de la región que evolucionan y se modifican por el tiempo, por la modernización, tecnificación, organización o por diferentes factores que inciden directamente en el ejercicio de la profesión.

Para ello es indispensable contar con una planificación educativa adecuada vista en la elaboración de planes de estudio articulados a las necesidades de desarrollo económico local, y estrategias que conduzcan al aprendizaje eficaz de los estudiantes.

El turismo constituye una actividad económica, que basa su éxito en diversos elementos: inicialmente encuentra su génesis en los recursos turísticos; los cuales por sus características particulares generan un flujo turístico, la planta turística conformada por las empresas de servicios turísticos que brindaran las facilidades al turista, la infraestructura que provee de carreteras, condiciones sanitarias y de salubridad como soporte básico de desarrollo, asimismo se identifica a la superestructura, como componente del mismo nivel de importancia compuesta por el recurso humano que estará encargado de planificar la actividad turística. De allí la incidencia de la formación del recurso humano para el desarrollo turístico.

La región San Martín, constituye en la actualidad un mercado turístico en crecimiento, que basa su desarrollo en la diversidad de lugares turísticos de carácter natural, en la presencia de culturas vivas, que en orientación a las tendencias del turismo ha evidenciado un incremento de los flujos turísticos.

Dicha situación ha provocado el crecimiento de la planta turística, y en la generación de empleos directos e indirectos. Resulta un panorama favorable, sin embargo se han identificado algunas debilidades siendo una de las más resaltantes la falta de recurso humano capacitado tanto en el sector público como privado capaz de dirigir, organizar, y promover este desarrollo.

Esta situación es similar para las diferentes empresas del sector siendo más incidente en las agencias de viajes y turismo de la región, problemática que es agravada en la medida que las agencias de viajes cumplen un rol fundamental en la organización de los viajes porque facilitan a la demanda la información y logística necesaria para optimizar el manejo de su tiempo y maximizar su experiencia de visita.

Las circunstancias en que vive el mundo a inicio del tercer milenio, plantean a los países la necesidad de profesionales en turismo capaces de actuar con éxito bajo condiciones de incertidumbre y complejidad, donde la educación, el conocimiento y la información son fuentes de ventajas comparativas; elementos que se fortalecen con el perfeccionamiento del proceso de formación

La Escuela Académico Profesional de Turismo, en la actualidad presenta deficiencias como la falta de un sistema de gestión, insuficiente infraestructura, bajos niveles en la calidad de la enseñanza, que se constituyen en problemáticas que deben ser atendidas para cumplir con sus objetivos. Se identifica principalmente la limitada correspondencia entre los conocimientos y habilidades tratados en el proceso formativo y las exigencias del puesto actual o futuro. Situación que se observa en el desarrollo de las diversas asignaturas que componen el plan de estudios, incluyendo las asignaturas relacionadas a los procesos operativos: técnicas de guiar, counter y gestión de agencias de viajes.

A partir de esta preocupación, se comenzó a configurar el plan de investigación, en el cual se planteó como problema general a resolver el siguiente:

¿Qué incidencia tendrá el diseño de un Programa de Formación Profesional Dual: Universidad Empresa en la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín?

Para ello resulta primordial preguntarse inicialmente:

¿Cuál es el nivel de aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín?

¿Cuáles son los factores que limitan la enseñanza - aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes de los alumnos de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín?

Como respuesta al problema principal se planteó la siguiente hipótesis

El diseño y aplicación de un programa de Formación Profesional Dual: Universidad - Empresa permitiría mejorar la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración en Turismo de la Universidad Nacional de San Martín

Partiendo de esta hipótesis se fijaron los siguientes **objetivos**:

- Diseñar un Programa de Formación Profesional Dual: universidad empresa para mejorar la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de agencias de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la UNSM-T

Como objetivos específicos se establecieron:

- Determinar el nivel de aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la UNSM-T
- Identificar los factores que limitan la enseñanza de la procesos operativos de agencia de viajes de los alumnos de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la UNSM-T

Para ello el logro de los objetivos se combinaron los métodos **método lógico de análisis - síntesis** para identificar los referentes teóricos de los modelos planteados en la enseñanza aprendizaje de la educación superior universitaria, y caracterizar los aportes que en materia pedagógica proporcionan para analizarlas y plantearlas en la propuesta del programa el **método inductivo – deductivo**, para el desarrollo coherente de las preguntas de investigación, la redacción lógica del marco teórico y la consecuente inferencia de las conclusiones, el **método sistémico-estructural-funcional** en la elaboración del programa de enseñanza aprendizaje, **métodos estadísticos-matemáticos**: para definir el análisis porcentual y valoración cuantitativa de los resultados, así como el **método de consulta a expertos** para valorar la efectividad y pertinencia del modelo propuesto.

La población a investigar estuvo conformada por los estudiantes del III, VI, IX, X ciclo que en el semestre anterior (2014-II) cursaron las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes, y los docentes responsables de dichas asignaturas, para ello se utilizaron las técnicas de la encuesta y entrevista. Para el procesamiento y análisis de datos se utilizaron técnicas de registro y organización y técnicas de procesamiento de datos para la tabulación y clasificación análisis estadístico y representación gráfica de los resultados

El informe resultante de todo este proceso es el que aquí se presenta, el cual se organizó, en tres capítulos que dan cuenta de las acciones realizadas y de la propuesta didáctica que se construyó.

El programa propone la implementación de una empresa de agencia de viajes donde los estudiantes perfeccionen sus conocimientos y desarrollen habilidades y competencias a partir de su experiencia con la realidad, modelo que plantea los objetivos, formas de organización, metodología que permita la mejora de la calidad de enseñanza viable y eficaz que permita transformar la realidad actual de agencias de viajes con jóvenes preparados, capaces de resolver los problemas que se presenten en su actuación, y que constituya un modelo de referencia capaz de ser replicado en otras asignaturas de carácter práctico en la Escuela Académica de Turismo y en otras universidades que ofertan la carrera profesional.

**La autora**

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

El turismo es un factor importante para el desarrollo socio económico y cultural de las naciones, dada la diversidad de actividades favorables que promueve, conlleva un sin número de beneficios sociales, económicos ambientales si es manejado bajo los parámetros del desarrollo sostenible. Produce, efectos sobre el desarrollo de la economía motivado por la entrada de divisas y por las inversiones del sector privado (construcción de alojamientos, servicios complementarios de alimentación, recreo, medios de transporte) y del sector público (obras públicas, promoción), genera una balanza de pagos favorables, promueve además las actividades económicas locales.

El turismo aporta al PIB de un país y constituye una fuente generadora de empleos tanto directos como inducidos. Los empleos directos para cubrir las necesidades básicas de desplazamiento, alojamiento, manutención, ocio y recreo, etc. a través de agencias de viajes, empresas de transporte, hoteles, restaurantes. Los empleos inducidos o indirectos que se crean en aquellas empresas que no siendo estrictamente turísticas son proveedoras del sector.

El turismo según la (OMT) emplea a 255 millones de trabajadores en todo el mundo, es decir, a uno de cada nueve trabajadores y genera cerca del 10.7% del PNB mundial. La OMT estima para el 2,020 mil seiscientos millones de llegadas internacionales y unos ingresos de 1,550 miles de millones de dólares. (OMT: Organización Mundial del Turismo, 1998)

El aumento del nivel de renta y del tiempo libre, unido a la reducción del precio real de las tarifas aéreas, crea las condiciones para que el turismo siga creciendo, asimismo el avance de la tecnología y las comunicaciones contribuyen con este desarrollo, por ello hoy en día en muchos países tienen en esta actividad su principal fuente generadora de ingresos convirtiéndola en una actividad estratégica y clave para su crecimiento económico.

El Perú también es un país que en las últimas décadas se ha visto favorecido de los beneficios que le ha otorgado el desarrollo de la actividad turística, tales como el crecimiento de las inversiones, sobre todo en los rubros de alimentación y alojamiento gracias a los ingresos generados tanto por el turismo receptivo como interno. La región San Martín no ha sido ajena a esta realidad, el turismo regional ha experimentado crecimiento gracias al incremento del flujo turístico, promovido por la motivación de la demanda orientada por conocer lugares nuevos, el surgimiento de modalidades de turismo que implican el contacto con áreas verdes y culturas vivas tales como turismo de experiencias, ecoturismo, turismo rural, birdwatching entre otros.

Se ha evidenciado además mayor inversión privada en la planta turística, cada vez son más los empresarios interesados en invertir en los viajes y en la diversión. Las agencias de viajes es uno de los rubros empresariales que ha experimentado mayor crecimiento, las nuevas tendencias de la demanda y las características de la oferta han orientado a los flujos a esta región convirtiéndolo en un mercado atractivo.

Sin embargo se han identificado innumerables deficiencias en la calidad del servicio ofrecido en las agencias de viajes, se identifica por ejemplo la escasa diversificación de la oferta turística.

La oferta turística de San Martín está compuesta básicamente por tres atractivos turísticos: Ahuashiyacu, Sauce, y Lamas. Se identifica un circuito tradicional, compuesto por la presencia de atractivos de tipo natural y cultural y la realización de algunas actividades que la complementan como compra de

artesanía, observación de las culturas, visita urbana y recreación en discotecas para los segmentos más jóvenes en un recorrido que dura en promedio 2 días.

Este debería ser complementado con actividades participativas, visitas a otros recursos turísticos, organización de eventos, demostraciones de las expresiones culturales, degustaciones, a través de la oferta de nuevos circuitos y promoción que no solamente se centre en mostrar el atractivo principal. Para ello las agencias de viajes, y operadoras turísticas deberían cumplir un mejor papel en el diseño y comercialización de productos turísticos que permita alargar el tiempo de estadía del turista que visita San Martín y por ende elevar el nivel de gasto por turista en la región.

Los productos turísticos son diseñados con un bajo conocimiento de la demanda, la oferta de destinos y productos no responde a un análisis de competitividad turística, no se incorpora el concepto de “producto-mercado” ello conduce a una oferta de “mono productos”, con baja calidad y alta informalidad.

De otro modo se identifica el manejo inadecuado de la información turística de los atractivos, éstas empresas en su mayoría no cuentan con un sistema adecuado de información turística, una base de datos real y actualizada, no se manejan adecuadamente las fuentes de información; de otro modo los guías de turismo presentan deficiencias, tales como la falta de especialización del guiado de acuerdo a las necesidades de los segmentos turísticos, desconocimiento técnicas adecuadas de manejo de grupos, y animación turística.

La deficiencias de los procesos de atención al cliente, es otra de las problemáticas de las agencias de viajes ello se debe principalmente a la poca preparación del recurso humano, el cual no reúne las competencias y capacidades necesarias para su desempeño. La oferta laboral de dichas empresas está constituida por emprendedores sin ninguna formación profesional o técnica en turismo, y por egresados de las escuelas de turismo de las universidades regionales, quienes presentan muchas deficiencias dado que



no están preparados para asumir el reto que exige el mercado turístico regional. Problemática que puede ser solucionada progresivamente si tenemos como punto de partida la mejora de la calidad de la formación del profesional en turismo.

Con respecto a la calidad (Ruiz, 1997) apunta lo siguiente: La calidad es una característica o conjunto de características favorables, a algo que se produce, si lo que se producen son recursos humanos, que es la misión de las instituciones educativas, entonces la aproximación entre las características de los resultados y el perfil para los egresados determinará la calidad del producto formado.

Se vislumbra la necesidad de formar un recurso humano capaz de dar respuestas inmediatas a las necesidades que plantea la actividad turística, donde el turismo sea una respuesta en virtud de un desarrollo económico-social. Es importante satisfacer los requerimientos que el sector empresarial requiere, en ese sentido la universidad debe tender a orientar el egreso de recursos humanos con una ajustada formación.

Esa formación requiere conocimientos teórico prácticos manejados a través un modelo de enseñanza aprendizaje que mejore la calidad en la formación turística regional

(Pasturino, 2000) expresa que en el ámbito de la formación profesional se registran nuevas tendencias que facilitan y presionan por el surgimiento de mecanismos de aseguramiento de calidad, entre las cuales se pueden citar: la respuesta cada vez más orientada desde la demanda, la creciente convergencia de múltiples instituciones en el mercado que diversifica las posibilidades de elección, la necesidad de mostrar un buen nivel de respuesta desde las grandes instituciones y la mayor complejidad en la formación y en sus características.

Se hace evidente así, la tendencia de revalorización del aporte humano a la competitividad organizacional. Es importante tener en cuenta las competencias en las agencias de viajes, para así optimizar sus recursos humanos con el objeto de incrementar la calidad de los servicios ofertados

El recurso humano puede verse como un elemento fundamental que crece desde el punto de vista práctico y sobre una base académica. En torno a ello, (Salaverria, 1995) agrega que muchos países han alcanzado su desarrollo sobre la base de una utilización eficaz de su recurso humano.

(Molina, 1991) Expresa que la educación se concibe como un proceso dinámico de formación del ser humano para que asimile problemas, situaciones y condiciones con objeto de promover cambios. Entonces, entendida así la educación, consiste en estructurar una conducta para el cambio y la transformación de los individuos, del contexto y de los objetos con los cuales se relacionan. La verdadera educación, según el autor anteriormente citado, es un agente de cambio y de desarrollo.

En consecuencia, (Albornoz, 1999) expone que; La universidad no es una Institución aislada, sino una entidad enclavada en un entorno económico, político y social cuya vinculación más orgánica se da a través de la formación de profesionales con los conocimientos y habilidades necesarias para el óptimo desempeño laboral. De acuerdo a las nuevas exigencias de las actividades económicas de la sociedad, la necesidad de pertinencia ha adquirido nuevas dimensiones y mayor urgencia.

La Escuela Profesional de Turismo con sede en la ciudad de Lamas, actualmente forma profesionales buscando cumplir con las expectativas del mercado laboral actual. Bajo esta premisa se busca como objetivo la calidad de la enseñanza, para lo cual se viene trabajando la autoevaluación para la acreditación de la carrera profesional como política institucional. Se requiere subsanar muchas debilidades identificadas en el proceso de enseñanza – aprendizaje, tales como la mejora del Plan de estudios, el fortalecimiento de

capacidades en los docentes, la dotación de infraestructura y equipamiento en los laboratorios, la implementación de sistemas de tutoría, evaluación, y de procesos administrativos.

Durante los últimos años, la carrera de Turismo, ha venido insertándose de forma gradual en la sociedad a través de su participación en diferentes actividades o programas formulados por el sector público o privado. Entre ellos, se encuentra la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR), las Municipalidades Provincial de San Martín y de Lamas, la Cámara Regional de Turismo (CARETUR), el Comité Consultivo Regional de Turismo (CCRT-SM), el Colegio Profesional de Licenciados en Turismo (COLITUR-SM), Asociación de hoteles, restaurantes y afines (AHORA San Martín), entre otros.

Es durante estas coordinaciones que se detectan las deficiencias identificadas especialmente por el sector empresarial en el recurso humano formado en esta unidad académica.

Para la presente investigación, se resalta el diagnóstico por parte de los empresarios de las agencias de viajes. Para que el estudiante o egresado realice prácticas en este tipo de empresas, se presenta un obstáculo identificado como la poca preparación en la aplicación de conocimientos teóricos en este tipo de organizaciones.

La universidad como entidad formadora, a través de su Escuela Profesional de Turismo, por ahora no puede brindar una capacitación integral a sus estudiantes en este rubro, debido a que a la fecha no se cuenta laboratorios equipados que permitan complementar los conocimientos teóricos adquiridos en aula.

Asimismo en el proceso de enseñanza aprendizaje de los procesos de agencias de viajes se han identificado deficiencias en cuanto a la falta de capacitación de los docentes en sistemas de distribución global, inexistencia

de medios y materiales que complementen la enseñanza, el excesivo manejo de contenidos teóricos, así como el manejo de sistemas de evaluación inadecuados que limitan el aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes, situación que repercute negativamente en la formación del recurso humano, inhibiéndolo de las capacidades, aptitudes y competencias necesarias para su desempeño en el ámbito profesional

Por ello esta propuesta establece la necesidad de implementar un modelo de aprendizaje dual: Universidad empresa basada en el principio de “Aprender Haciendo y Produciendo”; donde los estudiantes se formen en condiciones reales de trabajo. De esta manera se garantizará una formación profesional de calidad en competencias demandadas por el mercado laboral y los desafíos de competitividad tales como tecnología productiva, gestión con mentalidad empresarial acorde con las normas de calidad de mercados exigentes: buenas prácticas ambientales, análisis de riesgos y puntos críticos de control, nuevos modelos mentales que generaran actitudes favorables para el trabajo productivo.

En relación a la implementación de nuevos modelos en la enseñanza universitaria, Molina, Fidel (2002) expresa que: las instituciones no se originan en las voluntades individuales sino que se inscriben y se explican en la sociedad (...) para el nuevo orden social, se precisa de una doctrina orgánica que de cohesión a esa sociedad: el sistema de educación.

Bravo, O (1999) opina que la nueva orientación de la educación peruana debe estar dirigida conforme plantea el funcionalismo de Dewey, hacia una “educación para la vida”, cuyo pragmatismo sirva para resolver los problemas de cada lugar donde vive el educando, afirmando que el aprendizaje entonces se concibe como el proceso de construcción del conocimiento entendido éste como un proceso activo que realiza el alumno en la adquisición de capacidades y actitudes, el dominio de éstos permitirá el desarrollo integral de la persona y un mejor desempeño con su entorno.

Por ello la aplicación del modelo pretende conllevar a una mejora continua, especialmente en el producto que egresa de esta universidad: estudiantes y luego profesionales. No se puede hablar de calidad dejando de lado aspectos tan importantes en la formación del mismo, y que actualmente se constituyen en una de las principales barreras que encuentran los egresados para insertarse en el mercado laboral. Incluso, al hablar de emprendimientos turísticos, las agencias de viajes, ofrece las mejores oportunidades de desarrollo profesional a nuevos empresarios del turismo.

Teniendo en cuenta que es objetivo de la universidad, solucionar los problemas del sector, en este caso turismo, a nivel regional y nacional; pues la realidad actualmente indica que éste no se está cumpliendo. Si el recurso humano no se forma adecuadamente, entonces las oportunidades laborales se reducen, haciendo que el porcentaje de inserción laboral sea mínimo. Por otro lado, la imagen que proyecta la universidad hacia la sociedad, como unidad académica, es deficiente conllevando a una relación tensa entre ambos actores del desarrollo.

## **1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación para fines metodológicos, fue delimitada en los siguientes aspectos:

### **1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

El estudio se llevó a cabo en la Escuela Académico Profesional de Turismo, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de San Martín ubicada en la ciudad de Lamas, Provincia de Lamas, Región San Martín.

### **1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL**

Se consideraron las actividades de tipo académicas programadas por la Escuela Profesional de Turismo, así como otras complementarias.

### **1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL**

El presente trabajo de investigación tuvo una duración de 08 meses iniciándose a partir del mes de octubre del 2014 y concluyendo en el mes de mayo del 2015.

### **1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**

#### **Formación Profesional dual**

La formación Dual se define como el conjunto de acciones e iniciativas formativas que tienen por objeto la cualificación profesional de los estudiantes, combinando los procesos de enseñanza y aprendizaje en la empresa y en el centro de formación. El modelo dual universitario es un tipo de formación profesional mediante el cual el estudiante alterna sus estudios en dos espacios de aprendizaje, comprendidos entre el aula y la empresa formadora,

#### **Enseñanza - Aprendizaje**

La didáctica tiene como punto de partida el acto didáctico (proceso de enseñanza aprendizaje) en el que entran en juego diferentes elementos (docente, estudiante, contenido, contexto) que facilitan la producción y comunicación del conocimiento que interactúan dentro de un marco institucional y donde se generan estrategias que promueven el aprendizaje y que es aplicada en los diferentes niveles de educación. Es el proceso por el que se configuran las condiciones de aprendizaje para que los alumnos puedan vivir las experiencias educativas que el centro ha dispuesto, es decir proceso destinado a crear las condiciones para que, a través de las experiencias educativas, los alumnos lleguen a aprender. El eje sobre el que se configura esas condiciones son la forma en que se transmite el conocimiento, el modo en que los alumnos re-construyen sus conocimientos y experiencias previas, el modo en que se gestiona el aula y, finalmente, el modo en que se evalúan los aprendizajes adquiridos.

## **Agencias de Viajes**

Las agencias de viajes son empresas que conforman el mercado turístico encargadas de la producción, comercialización de productos turísticos, es en ese marco que desarrollan diferentes actividades que conforman procesos, uno de ellos corresponde a la parte operativa, es importante que el recurso humano que los ejecuta tenga una formación de calidad que le permita afrontar las exigencias del mercado.

### **1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN:**

#### **1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Qué incidencia tendrá el diseño de un Programa de Formación Profesional Dual: Universidad Empresa en la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín?

#### **1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS**

P.E 1: ¿Cuál es el nivel de aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín?

P.E. 2: ¿Cuáles son los factores que limitan la enseñanza - aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes de los alumnos de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín?

### **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

- Diseñar un Programa de Formación Profesional Dual: universidad empresa para mejorar la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de agencias de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la UNSM-T.

#### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar el nivel de aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la UNSM-T.
- Identificar los factores que limitan la enseñanza de la procesos operativos de agencia de viajes de los alumnos de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la UNSM-T.

### **1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL**

El diseño y aplicación de un programa de Formación Profesional Dual: universidad empresa permitiría mejorar la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín.

#### **1.5.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS**

- El nivel de aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín en Turismo estaría por debajo del promedio
- La falta de infraestructura, limitada capacitación docente en didáctica universitaria, y tecnologías de la comunicación aplicadas al turismo e inadecuada metodología de enseñanza serían los factores que limitan la enseñanza de la procesos operativos de agencia de viajes de los alumnos de Escuela Académico Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín



### 1.5.3 VARIABLES

#### a) IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

##### HIPÓTESIS GENERAL

##### **VARIABLE INDEPENDIENTE: (VI)**

X: Programa de Formación Dual: Universidad Empresa

##### **VARIABLE DEPENDIENTE: (VD)**

Y: Enseñanza- Aprendizaje de Procesos Operativos de las Agencias de Viajes

##### HIPÓTESIS SECUNDARIAS

##### **H1:**

##### **VARIABLE CATEGORICA: (VC)**

X: Nivel de aprendizaje de los Procesos Operativos de Agencias de Viajes

##### **H2:**

##### **VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Factores**

X1 Infraestructura

X2 Capacitación Docente

X3 Metodología

##### **VARIABLE DEPENDIENTE: (VD)**

Y: Enseñanza- Aprendizaje de Procesos Operativos de las Agencias de Viajes

#### b) OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

##### ➤ **Hipótesis General**

Variable Independiente (X)

Programa de Formación Dual: Universidad Empresa

Dimensiones:

- X1 Planificación
- X2 Organización
- X3 Modelo Didáctico
- X4 Contenido Teórico
- X5 Perfil Docente
- X6 Prepuesto
- X7 Evaluación

Variable Dependiente (Y)

ENSEÑANZA- APRENDIZAJE DE PROCESOS OPERATIVOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Dimensiones:

- Y1 Infraestructura
- Y2 Equipamiento
- Y3 Medios
- Y4 Materiales
- Y5 Organización de Asignatura
- Y6 Contenidos
- Y7 Docentes
- Y8 Estudiantes
- Y9 Métodos
- Y 10 Evaluación

## 1.6 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

#### a) TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por su finalidad en relación a los problemas planteados en la presente investigación, en tanto aborda los conocimientos del diseño de una propuesta de enseñanza basada en el Sistema Profesional Dual , como estrategia para mejorar la enseñanza aprendizaje de los Procesos operativos de las Agencias de viajes en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo, reúne todas las condiciones necesarias para ser denominado como investigación explicativa y propositiva, porque tiene el propósito de poder constituirse en un proyecto piloto que permita reformar la metodología de enseñanza actual. Así lo manifiesta Laura Peñaloza : Para que los profesionales en turismo se integren al mundo laboral a través de la práctica y del ejercicio profesional, que reditúen un mercado de trabajo profesional innovador, es necesario que incurriere en nuevos modelos de formación académico-profesional y de actualización permanente que le lleven a un mayor conocimiento, acercamiento y respeto por su entorno. (Peñaloza, Medina, Herrera, & Vargas, 2011)

#### b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación por su nivel de estudio, es considerada como: **Explorativa – Descriptiva – Explicativa.** Porque el tema no ha sido estudiado, ni abordado antes, asimismo se describe la problemática de la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes, luego se determina el nivel de aprendizaje de los estudiantes para identificar las características las características del programa de mejora.

## 1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### a) MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Se empleó el **método lógico de análisis - síntesis** para identificar los referentes teóricos de los modelos planteados en la enseñanza aprendizaje de la educación superior universitaria, y caracterizar los aportes que en materia pedagógica proporcionan para analizarlas y plantearlas en la propuesta del programa

Este método permitió caracterizar el modelo de enseñanza dual y su aplicación en la construcción de la propuesta metodológica

Facilitó establecer generalizaciones concretas sobre la base de la interpretación de los operadores epistemológicos y los instrumentos aplicados.

**El método inductivo - deductivo:** Para el desarrollo coherente de las preguntas de investigación, la redacción lógica del marco teórico y la consecuente inferencia de las conclusiones

**Método sistémico-estructural-funcional:** En la elaboración del programa de enseñanza aprendizaje

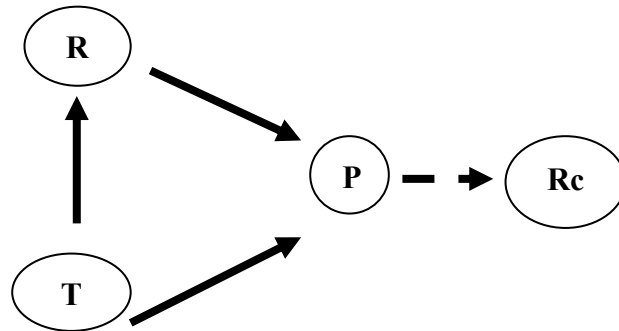
**Métodos estadísticos-matemáticos:** para el análisis porcentual y valoración cuantitativa de los resultados.

**El método de consulta a expertos** para valorar la efectividad y pertinencia del modelo propuesto.

### b) DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la Investigación se plantea dentro de un tipo No experimental, diseño seccional en la forma descriptivo – propositivo.

## Investigación aplicada o crítico propositiva



Donde :

Rx	:	Diagnóstico de la realidad
T	:	Estudios teóricos
P	:	Propuesta
Rc	:	Realidad Cambiada

### 1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

#### a) POBLACIÓN

La población a investigar estuvo conformada por los estudiantes del III, VI, IX, X ciclo que en el semestre anterior (2014-II) cursaron las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes, (Técnicas de guiar, Counter, y Gestión de Agencias de viajes) los cuales conforman una población de 47 estudiantes . (Se han considerado además a los estudiantes de X ciclo que ya cursaron dichas asignaturas y están en condición de evaluarlas)

b) **MUESTRA:** Dado que el número de estudiantes es limitado se aplicó la encuesta a todos los componentes de la población.

## 1.6.4 TÉCNICAS, E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

### a) TÉCNICAS

#### Recolección de la información

La recolección de la información de la investigación se llevó a cabo mediante el uso de las siguientes técnicas:

- **Encuesta.**

La encuesta se aplicó a los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo de la UNSM

- **Entrevista.**

Fue desarrollada a través de una guía de preguntas abiertas a los docentes de la Escuela Profesional de Turismo de la UNSM.

#### Procesamiento y análisis de datos

##### **Técnicas de Registro y Organización**

- Calificación. Ordenamiento, Control

##### **Técnicas de Procesamiento de Datos**

- Tabulación y clasificación
- Análisis estadístico
- Representación gráfica

### b) INSTRUMENTOS

Los instrumentos que se utilizaron en las técnicas indicadas en el numeral anterior y cuya estructura tienen como base las hipótesis, variables e indicadores, fueron:

- El cuestionario.- Preguntas tipo escala y cerrada a fin donde los encuestados marcaron con un aspa (x) en la alternativa que consideraron adecuada. (Anexo 3.5.2.1)
- Guía de entrevista.- Preguntas abiertas sin clasificación (Anexo 3.5.2.2)

## 1.6.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

### a) JUSTIFICACIÓN:

Diseñar un Programa de Formación Profesional dual: universidad empresa que permita mejorar la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes en los estudiantes de Escuela Profesional de Turismo, es de sustancial importancia porque ello permitirá mejorar la calidad de la formación A su vez esta investigación se justifica, por los siguientes criterios:

**Relevancia social.-** La existencia de programa formación profesional dual: universidad empresa para la Escuela Profesional de Turismo permitiría realizar acciones relevantes que ayuden a la solución de la problemática de competitividad de las agencias de viajes en la región San Martín

**Aporte teórico.-** Se aportará a través de un Programa basado en el Sistema de formación Profesional Dual estructurado que se apoya en la teoría del constructivismo en la premisa del “aprender- haciendo” para mejorar la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes en los estudiantes de Escuela Profesional de Turismo

**Significación práctica:** La propuesta permitirá encauzar los esfuerzos de los directivos, docentes y administrativos hacia el óptimo aprovechamiento de los recursos materiales y humanos de la Escuela Profesional de Turismo y permita un mejor servicio de turismo en la región.

**La novedad científica** se revela en que aportará a la Escuela Académico Profesional de Turismo el diseño de un programa de formación dual: universidad empresa para la enseñanza aprendizaje de los procesos de agencias de viajes, adaptado a las necesidades del educando y el sector que constituirá un piloto para ser replicado en otras asignaturas de carácter operativo.

## **b) IMPORTANCIA**

El turismo es y continuará siendo un factor clave tanto para el desarrollo económico, social y medioambiental de las naciones más ricas del mundo, como para el fomento de aquellas economías menos favorecidas, debido al carácter multiplicador que el mismo tiene.

Las agencias de viajes ocupan un sitio indispensable en el desarrollo del sector turístico, ya que son unas de las principales promotoras del turismo, al manejar flujos constantes de pasajeros a nivel nacional e internacional. Son las especialistas del sector al utilizar y reunir todos los servicios y productos que se ofrecen en el mercado e integran en paquetes o excursiones productos que cubren gran parte de las necesidades del cliente.

En un entorno altamente competitivo, la necesidad de innovar en gestión, servicio al cliente y nuevas tecnologías, hace indispensable incorporar al sector recursos humanos de elevada cualificación. Es importante conseguir una elevación de la calidad del factor capital humano que permita una mejor asimilación de los procesos, de las nuevas tecnologías, una mayor adaptación a las necesidades de las empresas y una mayor conexión de estos recursos humanos con los objetivos de competitividad del sector turístico en ese sentido es menester mejorar su formación.

En el sector turístico es fundamental la experiencia laboral, la formación práctica que complementa a la teoría, para lograr una mayor aproximación a la realidad para la adquisición de capacidades que permitirán mejorar la competitividad del mercado, en ese sentido es indispensable desarrollar estrategias competitivas, incrementar el porcentaje recurso humano cualificados con capacidades específicas en el sector. Es importante promover la aplicación de estrategias educativas que permitan la mejora de la enseñanza superior, con el objeto de mejorar las capacidades de aprendizaje del recurso humano en turismo que permitan elevar la competitividad de las empresas



turísticas, en este caso de las agencias de viajes , y por ende contribuyan con el desarrollo de la actividad turística regional

El recurso humano que se desempeña en una agencia de viajes debe ser calificado capaz de proponer las nuevas rutas y circuitos turísticos con la finalidad de diversificar la oferta turística, para convertirlas en zonas importantes y prioritarias para los mercados y segmentos turísticos que permitan que el visitante alargue su tiempo de estadía, haciendo uso de mayores servicios turísticos, permitiendo a su vez la generación de nuevos puestos de trabajo e ingresos económicos.

### **c) LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN:**

Limitada información y material bibliográfico relacionado a la enseñanza aprendizaje en turismo

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN :

Para el presente estudio se tomó como referencia diferentes trabajos de investigación relacionados a las variables del problema planteado en los ámbitos internacional, nacional y local. Es importante recalcar que no se ha identificado ningún trabajo que estudie la metodología de la enseñanza de los procesos de una agencia de viajes, son escasas las investigaciones que tienen como objeto de estudio la enseñanza en turismo en la educación superior, pese a la relevancia del tema. De otro modo se ha tomado como referencia estudios que investigan la formación en turismo, orientada a otros niveles educativos y públicos, dichos estudios son importantes porque plantean nuevos modelos pedagógicos y estrategias para la enseñanza y/ o formación en turismo, desarrolladas en función a las necesidades y coyunturas locales, los cuales constituyen antecedentes referenciales de importancia.

**Para el caso de la formación profesional en turismo** se identifica a Eco. Ewa Pawlowska quien en su tesis doctoral titulada **El Turismo Académico: Un análisis económico para el caso de Galicia**, estudia el impacto económico directo e indirecto del turismo académico en Galicia. El turismo académico es una modalidad de formación turística superior que tiene como demanda a los turistas que viajan por motivos de estudios a otras naciones, lo cual genera impactos sociales y económicos de relevancia, este estudio es de referencia en la medida que caracteriza los modelos de formación turística en Europa.

En este estudio se identifican las características de la movilidad universitaria en la comunidad autónoma de Galicia en especial, las repercusiones

económicas, generadas por los movimientos de los flujos con fines académicos, relacionada principalmente con el gasto realizado por los estudiantes en consumo de bienes y servicios durante su estancia en la Comunidad Autónoma de Galicia. Se identifica además el impacto económico directo e indirecto del turismo académico en Galicia estimado en 11,8 millones de Euros

Así también se describe la oferta educativa del Sistema Universitario de Galicia dirigida a los estudiantes extranjeros: los programas de intercambio vigentes en las universidades gallegas, convenios suscritos con otras universidades, la oferta de cursos de español para extranjeros. Se estudia el marco conceptual del turismo relacionado con los intercambios universitarios y cursos de idiomas y de turismo y definiciones relacionadas, tales como turismo juvenil, turismo educacional o turismo idiomático. Dentro de los programas de intercambio, el Erasmus es el de mayor relevancia en cuanto al volumen de participantes, seguido por algunas modalidades de intercambio con América Latina y programas de intercambio con Estados Unidos.

El estudio es tomado como antecedente en la presente investigación en la medida que caracteriza los modelos de enseñanza de turismo en España y Europa su conceptualización y modalidades

**De otro modo BORRUECO ROSA, María en su tesis doctoral titulada “La especificidad de la enseñanza del alemán como lengua extranjera aplicada al ámbito del turismo - 2005** realiza un estudio partiendo del análisis del sector turístico alemán. Identificando la problemática de la inexistencia de programas de formación de la lengua alemana, y las necesidades del recurso humano en el manejo de la lengua en función a las necesidades del sector. En ese sentido expresa:

La lengua alemana se perfila actualmente como idioma vehicular en la gestión de no pocas transacciones comerciales, además de la ya conocida expansión de la que goza en el amplio sector turístico. Todo ello genera una demanda

cada vez mayor de profesionales con conocimientos de alemán, una lengua que, pese al uso generalizado del inglés, no deja de ser la más hablada de la Unión Europea. (15)

A la vista del problema supone que la solución se halla en la aplicación de un modelo de enseñanza de carácter específico, en el que los elementos del proceso de enseñanza/ aprendizaje del alemán turístico queden claramente definidos en función de las necesidades comunicativas del discente, como eje central del mismo. El modelo de enseñanza parte del análisis de los modelos tradicionales de enseñanza del alemán, destacando aproximaciones novedosas que pasan de considerar la lengua de especialidad, desde perspectivas nuevas. Sin duda destaca la perspectiva constructivista del aprendizaje autónomo

El modelo pretende el logro de las siguientes competencias:

- La competencia discursiva o conocimientos procedimentales para comprender y producir textos coherentes propios del ámbito comunicativo turístico.
- La competencia socio-lingüística o conocimientos de las reglas sociales de uso, es decir, la relevancia o propiedad de los medios lingüísticos según diferentes repertorios y situaciones comunicativas turísticas.
- La competencia estratégica o conocimientos para resolver los problemas durante la comunicación especializada turística.

Aunque esta investigación citada no tiene relación directa con las principales variables de investigación (enseñanza de los procesos operativos de agencias de viajes) aporta en la medida que se trata de un modelo constructivista de enseñanza en turismo, que tiene su génesis en el análisis de modelos tradicionales de la enseñanza de lenguaje alemán para el turismo.

Es importante destacar que si bien es cierto el modelo es tradicional, se destaca el análisis del entorno turístico para la identificación de competencias, contenido, que serán aplicados a la metodología de enseñanza aprendizaje

Asimismo en función directa con la variable procesos de agencia de viaje caracteriza el comportamiento de las mismas, sus procesos, descripción de puestos y productos como punto de partida para la identificación de necesidades en el diseño de contenidos de material de aprendizaje.

En ese sentido este estudio es considerado como un punto de referencia en la medida que 1. Se definen los procesos de agencias de viajes, y de otras empresas turísticas, 2, se diseña un modelo constructivista de aprendizaje basado en las necesidades del sector. 3. Propone el manejo de la aplicación de las Tics (Tecnologías de la Comunicación) y GDS (sistemas Globales de Distribución de Productos Turísticos) como parte del modelo.

**La tesis titulada : PROPUESTA DIDÁCTICA PARA LA ENSEÑANZA DEL EMPRENDIMIENTO EN EL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONÍA EN FLORENCIA-CAQUETÁ-COLOMBIA PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN FLORENCIA 2009** elaborada por Milton Cesar Andrade Adaime y Wilder Bravo Preciado es una investigación que gira alrededor de la enseñanza de competencias para el emprendimiento en el Programa de Administración de Empresas de la Universidad de la Amazonia en Florencia-Caquetá-Colombia

En ese sentido la propuesta metodológica propone el uso de estrategias didácticas contemporáneas integrada con herramientas informáticas que permitan el mejoramiento de proceso de enseñanza de competencias para el emprendimiento, el modelo se basa en competencias del “saber ser” específicamente en aspectos como: cambio de actitud de los estudiantes hacia el emprendimiento, aceptación y utilización de tecnologías informáticas como herramientas que potencializan el aprendizaje en los estudiantes y en

competencias de saber conocer en aspectos como el manejo dominio de organizadores gráficos

Se plantea la enseñanza de competencias para el emprendimiento en el aula de clase a través del uso adecuado y planeado de estrategias didácticas contemporáneas como el aprendizaje significativo y la enseñanza para la comprensión, explotando las particularidades de su entorno y mejorando el nivel de vida de las personas solo en el aspecto empresarial y económico sino en sus condiciones cognitivas y volitivas.

**Estudiar este modelo como antecedente resulta como un referente en la medida que se basa en el enfoque didáctico de enseñanza para la comprensión y aprendizaje significativo**

En el ámbito nacional se tomó como referencia la Tesis Doctoral **“Evaluación de Factores Básicos de Competencia de Emprendimiento Empresarial en los Estudiantes de Turismo: El caso de la Universidad San Martín de Porres (Lima – Perú, 2011)”** de Ema Julca Meza

El estudio pretende fundamentalmente establecer las características más relevantes de emprendimiento empresarial, de los estudiantes de turismo de la Universidad San Martín de Porres; para tal efecto se consideraron los aspectos teóricos donde se abordan temas desde la educación universitaria, el turismo, las competencias, y el abordaje del emprendimiento empresarial y su relación con el sector turismo

La autora incide en la importancia del emprendimiento empresarial como parte inherente de la formación profesional, en ese sentido manifiesta: Si queremos contribuir con el crecimiento económico del país, es necesario que los profesionales de turismo que egresan de las diversas universidades tengan como una de sus metas el desarrollo la actividad emprendedora, la cual se traduce en la creación de empresas. Del mismo modo expresa:

En el ámbito peruano, el Turismo se ha convertido en una de las actividades económicas más importante; y es que, el Turismo no sólo impacta al propio sector económico, sino que además influye fuertemente en los resultados de otros sectores directa o indirectamente relacionados con dicha actividad. La importancia estratégica de la formación profesional en turismo, es tal que dado una adecuada formación, esta coadyuva el emprendimiento empresarial y ayuda al trabajador a conseguir o a conservar su empleo, permitiéndole adaptarse mejor a los cambios, asumiendo nuevas tareas y mejorando su rendimiento.( pp. 222)

Los resultados de la investigación arrojan que la intención de emprender está determinada de manera muy clara por dos variables: la autoeficacia y la actitud hacia el emprendimiento, aunque no se llegó a una diferencia significativa entre hombres y mujeres en intención emprendedora la tendencia demostró que las mujeres tienen mayor predisposición a ser emprendedoras que los hombres, los análisis correspondientes dan como resultado que existen diferencias significativas respecto a las variables de control interno, atracción por tareas dinámicas, control conductual percibido, norma subjetiva, contexto, motivos por los que la gente crea la empresa, y la intención emprendedora.

Aunque los resultados son inherentes a una realidad específica, se denota que no todos los estudiantes de diferentes características socioeconómicas y de diferente contexto geográfico presentan las mismas características hacia el emprendimiento

El estudio es importante en la medida que se incide en la importancia del emprendimiento empresarial para el sector turismo, visto como una competencia, que debe ser tomada en cuenta en la definición de estrategias curriculares para la formación de profesionales en turismo

En ese sentido postula que debemos orientar nuestra educación a cambiar las creencias que tienen los sujetos sobre el tema del autoempleo, porque ello

redundará en la mejora de la autoeficacia, y ésto en el cambio de actitudes y que tengan una mayor orientación emprendedora.

**El estudio MODELO DE GESTIÓN PARA LA VINCULACIÓN UNIVERSIDAD-PyME EN LA REPÚBLICA ARGENTINA** Ing. Claudio Marcelo Muñoz 2011 propone un modelo de gestión para la vinculación Universidad – PyME en la República Argentina como herramienta para la formación profesional y el crecimiento competitivo requerido para satisfacer las demandas de la sociedad toma como punto de partida es la reflexión de la importancia de la vinculación de la empresa y la universidad con el propósito de incentivar el desarrollo científico y la innovación. Se considera que la Universidad es una pieza fundamental en el proceso de globalización, donde se requiere de una formación profesional e investigación científica que ayude a generar procesos de innovación. En ese sentido el autor expresa:

La Universidad debe cumplir un rol fundamental en la gestión del conocimiento, Creando un ambiente de interacción entre los empresarios y los laboratorios de I+D, orientando sus tareas hacia la solución de los problemas que plantean las Pequeñas y Medianas Empresas.

La encuesta dirigida en 2011 a universitarios y empresarios con experiencia en vinculación tecnológica arrojó los siguientes resultados: Bajo porcentaje de personas con formación de posgrado en la actividad, mayor participación de empresas grandes que PyMEs, alto grado de satisfacción de las empresas con los resultados y mayor incidencia de los egresados en la generación de vínculos. Asimismo se identificó que los principales impedimentos para la vinculación son diferencias de visión entre las partes, burocracia administrativa y largos plazos de entrega del trabajo de las universidades.

Finalmente se propone un modelo de gestión para la vinculación universidad empresa basado en la experiencia ganada en el ámbito académico centrada en la formación de grupos interdisciplinarios, trabajando en equipo, activa la participación de docentes y alumnos motivados por objetivos desafiantes en



tiempo y en forma, con espacio para el crecimiento de líderes, incentivos económicos alineados con un plan de carrera para profesionales afectados al proyecto. Asimismo compatibiliza la actividad académica de la universidad con la prestación de servicios tecnológicos, para resolver problemas concretos de las PyMEs y potenciar la innovación.

**De otro modo se identificaron tesis que tienen como objeto de estudio la formación en turismo dirigida a otros actores de la superestructura turística tales como los empresarios, y estudiantes en quien también es importancia su formación porque están envueltos directa o indirectamente de la actividad turística que funciona como una cadena de valor donde todos sus componentes deben estar preparados para lograr la competitividad del mercado y la satisfacción del turista.**

Así también se identifica a la tesis para optar al Título de Magíster en Educación: **LA ENSEÑANZA DE LA GEOGRAFÍA Y LA FORMACIÓN AMBIENTAL, DESDE EL ENFOQUE DEL ECOTURISMO, EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS UBICADAS EN ÁREAS DE VOCACIÓN TURÍSTICA DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO** JAIME ANDRÉS PARRA OSPINA desarrollada en Medellín en el año 2008.

Esta tesis se desarrolló en el Oriente Antioqueño- Colombia. Se origina en la enseñanza de la geografía, donde se identifica como en la educación básica se trabaja con una metodología tradicional que no integra los contenidos a la problemática ambiental del lugar.

El autor identifica que en las aulas de clase escasamente se hace referencia a la realidad inmediata de los alumnos y los problemas ambientales de la zona, pocas veces son abordados en las áreas de conocimiento que se estudian, además, los lugares cercanos con atractivos naturales y/o culturales, casi nunca son incluidos como objetos o medios de estudio. En ese sentido manifiesta:

Existen problemáticas ambientales como el inadecuado manejo de los residuos sólidos, el desconocimiento del territorio que se habita y la contaminación visual y auditiva que afectan el ambiente de aprendizaje; reflejos de una educación ambiental poco significativa o ausente y que tiene como consecuencia para las comunidades educativas una relación lejana y desinteresada por el cuidado del ambiente

A partir de esta realidad, se planteó como problema de investigación: ¿Cómo hacer del ecoturismo una estrategia de formación ambiental desde el estudio del territorio, en las IE ubicadas en áreas de vocación turística del Oriente Antioqueño? En consecuencia, se trazó como objetivo fundamentar una propuesta didáctica desde el estudio del territorio que permita la formación ambiental en IE ubicadas en áreas de vocación turística del Oriente Antioqueño.

La propuesta didáctica propone aprehender el territorio desde el enfoque del ecoturismo con miras a lograr la formación ambiental, se intenta fundamentar el ecoturismo como una estrategia didáctica que permita, además del trabajo interdisciplinario de las ciencias sociales y naturales a partir del estudio del territorio, la formación ambiental; mediada por una enseñanza contextualizada, placentera, experiencial y significativa, lo cual ha sido uno de los grandes vacíos en el currículo escolar colombiano. Se trata de una propuesta didáctica que rompe con los esquemas tradicionales de la enseñanza de la geografía, que genera poca comprensión en los estudiantes y cansancio tanto en ellos como en el profesor.

Una de las virtudes de la propuesta está en el enfoque ecoturístico y de los proyectos de aula basados en él, es que incrementa la motivación tanto en el docente como en el estudiante, tanto por su novedad, como por su punto de partida que no es otro que la vida misma. Trabajar en equipo, se convierte en una oportunidad de aprendizaje para los propios maestros, algo que los saque de las rutinas de clase en búsqueda de hacer más significativo su trabajo y el aprendizaje de los estudiantes.

**La TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TITULADA PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS-LIBERTAD ECUADOR 2013 AMNABELLI ALEXANDRA ÁLAVA ÁLVAREZ** parte de la problemática del bajo nivel de capacitación, tanto de profesionales y servidores turísticos dedicados a la actividad como de servidores públicos en contacto con el turista, debido a la carencia de un programa integral de capacitación y un plan de mejoramiento turístico dirigido a todos los actores involucrados en el sector turístico del Cantón Playas. En consecuencia señala:

En este sentido parece claro que la acción educativa de la Universidad debe encargarse no solo de la formación profesional, en cuanto al dominio de contenidos y habilidades profesionales, sino también debe establecer el encargo social que implica el cumplimiento de estos roles profesionales en su compromiso con el desarrollo social como misión Superior de la Educación Contemporánea (UNESCO, 1998).

La investigación permitió diagnosticar que las autoridades de control no realizan de manera permanente, un control o evaluación sobre la calidad de servicio y atención que brindan los servidores a los turistas locales, nacionales e internacionales, asimismo la Dirección de Turismo y la Cámara de Turismo no realizan capacitaciones periódicas a los servidores, de otro modo los comedores turísticos que bordean el Malecón del Cantón Playas, carecen de conocimientos de Higiene en la manipulación, conservación, tratamiento y preparación de alimentos y bebidas, en ese sentido la mayoría de los turistas que visitan el Cantón, no reciben la atención y servicio adecuado reflejado en el consumo de estos servicios, lo cual incide en el aspecto económico del sector turístico. Ante estas deficiencias los servidores turísticos, se encuentran dispuestos y de acuerdo en que se deben capacitar, para poder mejorar su situación socio económica.

En ese sentido se propone que las capacitaciones que se pudieran implementar en el sector turístico del Cantón Playas, no deben ser enfocadas a un sector específico, más bien debe ser dirigido de manera general, donde se potencialice, las virtudes del mismo y donde se puedan corregir sus errores, se recomienda efectuar talleres con la participación de prestadores de servicios turísticos y comunidades de base.

**El informe final de Proyectos de Investigación y Extensión del Instituto Tecnológico de Costa Rica titulado Fortalecimiento de la Gestión del Turismo Sostenible OSA - GOLFO DULCE Alejandro Masis Arce y otros 2012** . Es un estudio que determina el diagnóstico de la situación turística actual de la península de Osa, con la finalidad de diseñar indicadores de desarrollo turístico que permitan definir un modelo de gestión del turismo sostenible en la península de Osa-Costa Rica

El interés de referenciar a este estudio como antecedente está dado a que en este se plantean dos componentes educativos: el primero plasmado en el diseño un módulo de recursos educativos para la capacitación en emprendedurismo a los grupos de pequeños empresarios de la zona y segundo a la implementación de un programa de capacitación en el área de turismo local a jóvenes y empresarios de la península

El proyecto estudió las condiciones, limitaciones y potencialidades de la península de Osa, particularmente en las iniciativas y actividades turísticas con la finalidad de aportar al manejo sostenible de los recursos naturales y culturales en la Península de Osa y regiones vecinas En ese sentido el diagnóstico tuvo como resultado que es una de las zonas más ricas en cuanto a biodiversidad y atractivos turísticos, biodiversidad y posibilidades de desarrollo turístico.

En cuanto a las necesidades del recurso humano se indica que las personas están necesitando orientación y criterio para hacer bien las cosas, se identifican

gran cantidad de intervenciones que su único fin es ayudar, solo que se requiere un gran esfuerzo para no duplicar lo que se hace.

Para ello se plantea fortalecer la gestión local para el desarrollo del turismo sostenible a través de la capacitación, selección y seguimiento de ideas de negocios en la península Osa y diseñar un módulo de recursos educativos para la capacitación en emprendedurismo a los grupos de pequeños empresarios de la zona. Asimismo, capacitar en el área de turismo local a jóvenes y empresarios de la península, se plantea debe ser resuelta con propuestas más integrales, no con cursos aislados como ha sido hasta la fecha, esa capacidad técnica debería estar en función de las metas del desarrollo regional y esas en función del individuo, de su calidad de vida.

Se manifiesta que estas iniciativas requieren de acompañamiento y capacitación para el manejo administrativo de un negocio, así como desarrollar estrategias de divulgación y mejoramiento del producto turístico

**En cuanto a la Formación Profesional Dual se identificó un estudio académico titulado: Enseñanza Técnico Profesional en Turismo y su vinculación con el sector productivo: Caso Liceo Técnico de Valdivia”, CAROLINA CÁCERES AHUMADA y otros CHILE 2008**

La presente investigación tuvo como objetivo identificar, de acuerdo al sector empresarial, las principales deficiencias y fortalezas que poseen los alumnos egresados de las especialidades de servicios hoteleros y alimentación colectiva del Liceo Técnico de Valdivia de formación dual. El estudio se realizó en la XIV región de los Ríos, en la ciudad de Valdivia, en Chile.

Es importante incidir que la formación entregada por un Liceo técnico Profesional, con especialidad “dual”, pretende capacitar alumnos durante su enseñanza media, para salir al mundo laboral preparados con los conocimientos y técnicas esperados por el sector productivo actual, para poder desempeñarse satisfactoriamente.

La investigación fue no experimental de diseño transeccional con carácter descriptivo incluyó a cuatro actores fundamentales: alumnos, empresarios, profesores jefes de las respectivas especialidades, se aplicaron instrumentos de medición tipo cuestionario de manera de obtener la percepción de los alumnos en cuanto a los conocimientos entregados y practicados, su desempeño profesional desde el punto de vista de los empresarios y profesores

Las conclusiones de la tesis señalan que el sector empresarial, identificó como deficiencia del alumno la necesidad de enfatizar el manejo de un segundo idioma.

El alumnado asegura que no utiliza todos los conocimientos aprendidos en el liceo. De otro modo el profesorado coincide con el empresario que el manejo de un segundo idioma es el área que desarrollan los alumnos con mayor dificultad y que es necesario enfatizar. Asimismo señala que no existe retroalimentación entre el establecimiento educacional y la empresa, ya que no están correctamente enfocados con lo que el sector productivo requiere.

Se incide que el sector productivo aun no entiende en su totalidad esta nueva modalidad de enseñanza, muchas veces tienden a tratar a los alumnos como un trabajador más y no como parte de su aprendizaje, evaluando de manera errónea y desperdiciando el objetivo de esta modalidad que es la enseñanza en terreno.

**Desde el punto de vista académico no se encontraron mayores investigaciones relacionadas al sistema profesional de enseñanza Dual, sin embargo se identificaron algunas experiencias educativas que implementan esta modalidad educativa así tenemos:**

## **CENTRO INTEGRADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL ESCUELA DE HOSTELERÍA Y TURISMO SIMONE ORTEGA DE MÓSTOLES, PARA LOS CICLOS DE GRADO SUPERIOR DE DIRECCIÓN EN SERVICIOS EN RESTAURACIÓN Y GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**

Según los últimos datos del Eurostat, el paro juvenil en España ha alcanzado su máximo histórico, con un 50% de jóvenes sin empleo, ante esa situación con la finalidad de contrarrestar el desempleo juvenil y generar futuros mandos que conozcan desde cerca el sector de la restauración y de la hotelería la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid puso en marcha un proyecto experimental de formación dual en el Centro Integrado de Formación Profesional Escuela de Hostelería y Turismo Simone Ortega de Móstoles, para los ciclos de grado superior de Dirección en Servicios en restauración y gestión de alojamientos turísticos.

Este modelo combina la formación teórico-práctica de la escuela con la formación directa en los centros de trabajo. Durante la primera fase de la formación, el alumnado adquiere conocimientos en las principales áreas formativas y especializarse en la gestión de personas, dirección de empresas o en políticas de empleo, entre otras. Posteriormente pone en práctica sus conocimientos teóricos en las diferentes áreas o departamentos de la empresa.

La oferta formativa del CIFP Escuela de Hostelería y Turismo Simone Ortega se ha diseñado en colaboración con las empresas participantes, respondiendo a las nuevas tendencias derivadas de la coyuntura actual. En ese sentido las empresas que quieran participar con este modelo formativo, podrán contar con profesionales cualificados y formados gracias a este sistema dual.

### **PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA MODALIDAD DUAL UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE**

Con el propósito de formar el talento humano ético y competente que requiere el sector turístico para fortalecer la productividad y competitividad de

las empresas, cumpliendo estándares internacionales y de sostenibilidad en la adecuada gestión de los recursos naturales y culturales, la Universidad Autónoma de Occidente ofrece a partir de julio del 2010 una nueva propuesta académica se trata del programa de Administración Turística Modalidad Dual

Este modelo es desarrollado por las empresas, las Cámaras de Comercio y las universidades del sistema, con el fin de crear un vínculo de cooperación permanente entre la educación superior y el sector productivo, y formar de manera integral los profesionales que requiere la región para sus propósitos de productividad y competitividad en relación con el sector turístico.

Este sistema de formación es implementado por la Universidad, gracias al convenio de cooperación bilateral entre los gobiernos de Colombia y Alemania, la Cámara de Industria y Comercio Colombo - Alemana con la asistencia técnica de la Agencia de Cooperación Alemana del Desarrollo, GTZ, y el acompañamiento científico de universidades empresariales germanas, la Cámara de Comercio de Cali y la Universidad Autónoma de Occidente

## **MODELO MEXICANO DE FORMACIÓN DUAL**

Una de las opciones para preparar a los jóvenes para el empleo es el Modelo Mexicano de Formación Dual, (MMFD) que fue creado con el objetivo de promover la vinculación con el mundo laboral, mejorando la empleabilidad y desempeño de los jóvenes mexicanos.

El Modelo Mexicano de Formación Dual busca la vinculación de la teoría y la práctica, integrando al estudiante en la empresa para desarrollar sus competencias profesionales, al tiempo que desarrolla competencias genéricas y disciplinares a fin de lograr una educación integral mediante la concertación de convenios de colaboración y coordinación educativa entre empresa y planteles.



La implementación del Modelo Mexicano de Formación Dual, contempla el desarrollo de las siguientes acciones: (Gil, C y otros, 2013)

- Establecer en los programas de estudio un equilibrio armónico entre la formación teórica y práctica, para lo cual es necesario alternar el período de formación en el aula con el espacio del trabajo.
- Desarrollar en los jóvenes las competencias necesarias para que logren un buen desempeño laboral al egresar, sin que se requiera un entrenamiento adicional para iniciar su etapa productiva.
- Formar a los jóvenes en carreras y campos de interés para las empresas.

El MMFD se desarrolla a iniciativa del CONALEP: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica en coordinación con el SEP Secretaria de Educación Pública, con una amplia red de empresas con alrededor de 50 planteles educativos que ofertan las especialidades de electromecánica industrial, mecatrónica, informática, administración y hospitalidad turística

En este proyecto se cuenta con la participación de 12 entidades federativas: Baja California, Chiapas, Chihuahua, Coahuila, Estado de México, Guanajuato, Jalisco, Nuevo León, Puebla, Sinaloa, Sonora y Tlaxcala y 11 centros empresariales COPARMEX, quienes serán los intermediarios del modelo a través del operador empresarial.

La evaluación de la implantación del Modelo Mexicano de Formación Dual está a cargo de la Dirección General del CONALEP y de la Subsecretaría de Educación Media Superior, asimismo se prevé que para el año 2018, el CONALEP contribuirá a aumentar la matrícula en formación dual, en al menos 10 mil estudiantes entre todos los subsistemas.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 LA EDUCACION SUPERIOR UNIVERSITARIA Y SU ROL EN EL CONTEXTO ACTUAL**

#### **2.2.1.1 La Educación Universitaria**

Etimológicamente el termino universidad proviene del latín universitas, el cual hace referencia a un establecimiento o conjunto de unidades educativas de enseñanza superior e investigación facultados para otorgar grados académicos y títulos profesionales.

La palabra «universidad» procede del latín UNIVERSITAS, nombre abstracto formado sobre el adjetivo UNIVERSUS-A-UM («todo», «entero», «universal»), derivado a la vez de UNUS-A-UM («uno»). En el latín medieval UNIVERSITAS se empleó originariamente para designar cualquier comunidad o corporación considerada en su aspecto colectivo, es hasta el Renacimiento cuando se utiliza con el significado actual, de tal manera que si se considera el significado de la composición de la palabra se expresa con ella una visión globalizadora de la realidad (Pozo, 2005).

La Universidad es una institución que busca la verdad a través de la investigación científica, tecnológica y de organización social eficiente

En el contexto del conocimiento humano, Francisco Miro Quesada, señala que la Universidad es una institución dedicada a la exposición de la práctica del saber, saber en sentido amplio; es decir, en el saber no solamente se incluyen las ciencias y las técnicas, sino también las artes. (Asamblea Nacional de Rectores, 2002)

Por otro lado, desde una perspectiva constitutiva y funcional, la universidad se concibe como una institución donde se concentra una comunidad de

profesores y alumnos que desean formar parte en la labor de transmitir, generar y difundir conocimientos

La nueva Ley Universitaria N° 30220 en su artículo N° 03 define a la universidad como: una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda formación humanista, científica, y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley. (Congreso de la República del Perú, 2014)

La universidad se define por: El interés de las personas concretas que quieren estudiar en ella y que la requieren por su capacidad de respuestas a sus personales vocaciones; por su calidad de respuesta a las necesidades de la sociedad, sean éstas de mercado, sociales o históricas; y, por su entrega a la dinámica del crecimiento del saber y su fuerza cognitiva propia. (Julca, 2011)

En ese sentido las universidades son autónomas en la medida que diseñan sus modelos pedagógicos y de gestión que oriente su quehacer universitario. En sus inicios éstos obedecían a modelos implantados en Europa tales como:

- a) Modelo francés de la universidad moderna (Napoleónico)
- b) Modelo alemán de la universidad moderna (Humboldtiano)

Así lo afirma Arreola: Con la expansión del Imperio Napoleónico y ante la necesidad de la formación de profesionales, surge la universidad profesionalizante, siendo el Estado Napoleónico y no la Asamblea del pueblo la que forjó esta nueva universidad, cuyo estilo permeó casi un siglo a las universidades de América. La universidad humboldtiana, es la respuesta al movimiento expansivo francés. Contrario a la propuesta francesa Von Humboldt postuló una universidad afincada en el cultivo de la ciencia pura. La idea de la universidad germana supone que la ciencia se cultiva en las academias, es decir, entre los maestros ya consagrados a ello. Los estudiantes

apenas han iniciado y se les propone un currículum, constituyéndose la universidad en el punto de reunión de ambos contingentes.

En América Latina, la mayor parte del siglo XX, se ha evidenciado un modelo específico de universidad caracterizado por una fuerte autonomía de sus instituciones públicas, un marco de gestión basado en la modalidad de cogobierno, el monopolio de la educación pública, la gratuidad en su acceso, un fuerte corporativismo al interior y un papel del Estado mayoritariamente orientado al suministro de recursos financieros. El viejo modelo agregaba, entre otros elementos distintivos, una excesiva rigidez de los marcos jurídicos, la ausencia de mecanismos institucionalizados de evaluación y una estructura institucional basada en facultades.

Gazzola & Didriksson en su libro «Las tendencias de la educación superior en América Latina y el Caribe» enumeran algunos de los puntos que desde la visión de académicos y de personas de la sociedad civil, caracterizan a la educación superior en América Latina:

- Creciente heterogeneidad y diversidad.
- El surgimiento de las macro universidades y de las instituciones de formación técnica.
- La expansión del número de estudiantes y del sistema privado.
- El incremento de la investigación científica.
- El impacto de las nuevas tecnologías.
- La mercantilización de la educación.
- El desarrollo de nuevas carreras y de nuevas áreas de conocimiento de base interdisciplinaria y la creciente importancia de la internacionalización
- Configuración de una sociedad del conocimiento y el papel de las instituciones de educación superior en esa perspectiva, que hace necesarios nuevos modelos de formación, aprendizaje e innovación.
- Bajos indicadores de desarrollo educacional en comparación con los países industrializados.

- Desequilibrios graves como la concentración de matrículas en pocos países y en áreas específicas de conocimiento.
- La distribución desigual de investigadores y el avance descontrolado del sector privado.
- Los efectos de la política de diversificación de recursos en educación superior y el impulso dado a orientaciones de mercado.
- La concentración de la capacidad de investigación en pocos países.
- El escaso interés del sector productivo en desarrollar una capacidad endógena en ciencia y tecnología, y la fuga de cerebros. (Didriksson, Medina, Rojas Mix, Bizzozero, & Hermo, 2008).

Actualmente la universidad latinoamericana sigue viviendo embates de diferentes tipos ante los que ha respondido con la implementación de reformas administrativas y propuestas pedagógicas innovadoras, acciones de las que depende su sobrevivencia y su integración a las políticas sociales locales e internacionales.

En este contexto las universidades empezaron procesos de reformas sustanciales en sus modelos educativos con iniciativas y políticas reguladoras que respondieran a esa situación, movimientos que se generaron más tarde o más temprano en todo el mundo, por lo que no es sorprendente las similitudes de las transformaciones, a pesar de las condiciones específicas de cada sitio en el mundo

En el año 2009, diez años después, los integrantes de la Conferencia Mundial de la Educación Superior (UNESCO, 2009a) ratifican que la función de la enseñanza de tercer ciclo para abordar los desafíos mundiales de la erradicación de la pobreza al desarrollo sostenible y la educación para todos necesita:

- Renovar su compromiso de mejorar el acceso, la calidad y la igualdad entre los sexos.

- Lograr la sostenibilidad y satisfacer las necesidades de las sociedades del conocimiento en la era de la mundialización, y
- Que el aprendizaje, la investigación y la innovación se conecten estrechamente en el marco de los sistemas de enseñanza superior (UNESCO, 2009b).

La Universidad en América Latina y el Caribe debe hacer frente a los desafíos tecnológicos y económicos de la actualidad, para ello las universidades latinoamericanas deben mejorar los mecanismos de productividad de la economía, reducir la brecha digital y mejorar los sistemas económicos y sociales. Se habla aquí de la pertinencia social de la institución, criterio que se mide por el impacto social que genera. Se considera presumiblemente como efecto del cúmulo de aportes que realiza, como también lo dice Águila Cabrera (2005) sobre el flujo de repercusiones y transformaciones de sentido que produce objetivamente la institución en la sociedad de su entorno.

Las universidades, en su origen, eran centros educativos ligados a las necesidades que la sociedad planteaba, siendo muy coincidente con la estructura lingüística de la palabra. Hoy en día, este esfuerzo continúa siendo un imperativo para el desarrollo y credibilidad de la institución ante la realidad social que se vive.

### **2.2.1.2 La Universidad y su rol en el contexto actual**

La relación que la Universidad guarda con el desarrollo ha sido objeto de una variedad tan grande de interpretaciones como perspectivas teóricas sobre la sociedad existen. También las sucesivas etapas del desarrollo social condicionan los conceptos sobre estas instituciones, y así se modifican también las nociones sobre su relación con el desarrollo. Por su parte Figueroa identifica la funcionalidad general de las universidades más allá de los momentos particulares de la Historia y enfoques particulares, destacando principalmente cuatro funciones:

- La generación de conocimiento para la producción y, si es el caso, el procesamiento de las aplicaciones productivas del mismo.
- La producción de fuerza de trabajo altamente calificada que se ocupa tanto en la producción material como en los servicios. Cabe señalar en este plano a la formación de investigadores, a la cual se le ha dado gran énfasis en las últimas décadas. De ellos se espera un papel cada vez más significativo para el desenvolvimiento de las sociedades.
- La generación de los cuadros para la conducción económica, social y política de los países.
- La producción de ideología, incluida la crítica orientada al mejoramiento del estado de cosas en la sociedad. (Figuroa, 2013)

Del mismo modo la nueva Ley universitaria N° 30220 en su artículo N° 07 identifica que las funciones de la universidad son la formación profesional, la investigación, extensión cultural y la proyección social, educación continua, y contribución al desarrollo humano (Congreso de la República del Perú, 2014).

Funciones que constituyen la base del quehacer universitario no solo a nivel nacional sino en los diferentes ámbitos, en ese sentido las universidades se deben orientar a la calidad de la formación profesional ya que esta será el soporte que permitirá el cumplimiento de sus demás roles. En ese sentido Ricardo Torres expresa:

La Universidad se funda en 4 valores: autonomía, igualdad, libertad y excelencia, esta última sirve de base a la pretendida "calidad" que debe tener toda enseñanza universitaria. La creciente exigencia de garantía de calidad se da en el mundo moderno con el aumento cada vez mayor de oferta educativa en el mercado y, surge entonces la imperiosa necesidad de un sistema de evaluación y acreditación de las Instituciones de formación profesional y de Educación Superior. (Torres, 2010)

Así muchas universidades en el país y en el mundo se encuentran inmersas en los diferentes procesos que implican la autoevaluación para la acreditación

implantando sistemas de calidad que les permitan mejorar los procesos educativos y administrativos en participación con los diferentes actores de la comunidad universitaria con la finalidad de formar un recurso humano de excelencia capaz de aportar con la sociedad.

Dicho aporte no solo es logrado a través de los egresados y su desempeño profesional sino en el desarrollo del proceso educativo a través de la investigación, extensión cultural y proyección social.

Por ello Viniegra expresa que: El papel insustituible de la Universidad tiene dos componentes que se complementan. Por una parte proyectarse hacia la sociedad, como la “conciencia crítica” de la nación, externando sistemáticamente su parecer a cerca de los diversos aspectos de la vida social (...) El otro componente consiste en dotar a la comunidad que la sostiene de aquellos profesionales capaces de promover acciones anticipatorias ante las diversas situaciones problemáticas que enfrenta la sociedad y cuyos efectos no son inmediatos, se manifiestan al mediano y largo plazo. La contribución universitaria, en suma supone la aplicación creativa del conocimiento para la comprensión de la realidad, el análisis crítico de los aconteceres sociales, la expresión permanente de sus posturas ante los hechos sociales y de gobierno , la propuesta de alternativas de solución ante diversas situaciones del problema y el desarrollo vigoroso en los diferentes niveles educativos, de la investigación en todas sus formas que ahonda en el conocimiento de los cómo y porqués de la realidad prevaleciente. (Viniegra, s.f)

En ese sentido expone que la Universidad debe constituir un generador de conocimiento que tenga como base una comprensión profunda del mundo en que se vive, del carácter subordinado que tiene la sociedad donde se actúa y de la estructura y orientación de una educación superior que verdaderamente se proponga el progreso social para ello propone:

Aplicar en el nivel superior los métodos de asimilación, métodos de producción y métodos de crítica, enfatizando en la asimilación de contenidos



teóricos, generación de nuevos conocimientos y el desarrollo de perspectivas de análisis y reflexión acerca de la realidad que acerquen a la universidad a su papel como conciencia crítica de la sociedad ( Ídem s. f)

Pero la producción y difusión del conocimiento; no solo depende del desempeño individual de las universidades, sino además requiere de la vinculación de éstas con las empresas y de las diversas instituciones de la sociedad así como el apoyo del estado a través de políticas y financiamiento que promuevan esta función primigenia de la universidad. Al respecto se deben impulsar mecanismos promover la investigación científica y su difusión tales como la creación de un vínculo más estrecho con el sector productivo; el desarrollo de nuevas destrezas que respondan a la flexibilidad que hoy exige el mercado laboral; la satisfacción de las demandas de las pequeñas y medianas empresas. Se trata de acentuar una reorientación del sistema de educación superior vinculado a los requerimientos productivos, tanto en la formación de cuadros calificados como en la generación de conocimiento, para lo cual es necesaria la asociación con el sector privado.

En esta perspectiva, Aguilar cita a Moreno y Ruiz quienes abordan de manera más amplia el tema de la generación y transmisión del conocimiento, reconociendo que las universidades públicas en América Latina son las instituciones en las que se forman las personas y se realiza la mayor parte de la investigación y el desarrollo científico y tecnológico de cada país. Sin embargo, en su diagnóstico observan que son pocas las IES con un alto nivel internacional, los vínculos entre las universidades y el sector productivo local son débiles, con escasa relación entre la agenda de investigación de las universidades y las necesidades del sector empresarial para conformar un sistema nacional de innovación. Por ello inciden : Aquí radica el papel protagónico de la educación superior: asumir la responsabilidad de generar la mano de obra calificada que un sector empresarial, dinámico e innovador, requiere por tal proponen fortalecer a las instituciones de educación superior y la investigación latinoamericanas, como factores que permitirán elevar la competitividad internacional de la estructura productiva de los países y acceder

al desarrollo por una expansión económica de largo plazo; incidiendo que esto sólo se logrará con el apoyo coordinado del estado y el sector privado. (Aguilar, Crisanto, & Sánchez, 2013)

En este sentido, las universidades pueden y deben contemplar como elemento clave dentro de su planeación estratégica la definición de prácticas y procedimientos que les permitan operar y evaluar programas de vinculación con organizaciones e individuos de los sectores públicos, productivos y sociales (Huanca, 2004)

De otro modo Huanca manifiesta que en la actualidad la vinculación universidad empresa desarrolla un matiz diferente: En el contexto actual, no resulta evidente el hecho de que las universidades se encarguen solo de generar conocimiento y que por su parte las empresas actúen solo como usuarias del mismo, elemento que se constituyó en la premisa fundamental de los modelos lineales y que representó el marco general en el cual se trató el tema universidad empresa desde la Segunda Guerra Mundial. En la actualidad, se reconoce que esta relación es más compleja y debe ser abordada no desde una visión simplista de oferta y demanda, sino como un proceso de colaboración que otorga beneficios mutuos y que puede gestionarse en función de diversos elementos, según los cuales los actores (la universidad y la empresa) asumen funciones diferentes y en algunos casos poco tradicionales. (Ídem: 2004)

A través de la colaboración las universidades obtienen información necesaria para actualizar sus programas académicos, fomentan la investigación y el desarrollo de su base científica y obtienen recursos adicionales derivados de la comercialización del conocimiento generado. Por otro lado, las empresas obtienen solución a problemas tecnológicos, aumentan su capacidad de absorción, desarrollan las habilidades profesionales de su personal y en general fomentan su crecimiento y desarrollo competitivo. La colaboración se manifiesta en ambos sentidos y no es un proceso

unidireccional que parte de la universidad, a través de la generación de conocimiento, y termina en la empresa con la utilización del mismo.

Desde la perspectiva de la Universidad, la vinculación con el sector productivo constituye una actividad necesaria para su desarrollo tanto en el campo educativo como en el económico. De hecho, dependiendo de los instrumentos de interacción que se utilicen, la cooperación puede fortalecer el desarrollo de cualquiera de las funciones de la Universidad, es decir, la enseñanza, la investigación o la contribución al crecimiento económico. De esta forma, por ejemplo, la vinculación asumida a través de intercambios de personal, estancias estudiantiles y mecanismos análogos, promueven la adquisición de conocimientos y destrezas prácticas necesarias para el desempeño profesional, al tiempo en que proveen una retroalimentación indispensable para evaluar y actualizar los programas académicos en virtud a su relevancia en el campo laboral.

De igual forma, a través del desarrollo de proyectos de investigación conjuntos, estancias de investigadores universitarios en empresas, investigaciones contratadas, etc., es posible fortalecer los programas universitarios de investigación orientándolos hacia las necesidades reales del sector productivo.

Así también desde la perspectiva de la empresa, la relación con la universidad le provee el conocimiento y experiencia necesaria para sustentar su crecimiento y desarrollo, especialmente en el campo tecnológico. Así mismo, una relación estrecha con las universidades le permite influir en el plan de estudios y hacerlo más relevante a las necesidades del trabajo profesional.

Si bien es cierto resulta muy importante el aporte mutuo generado por la relación entre universidad empresa, Jorge Balan advierte de una problemática generalizada para las universidades latinoamericanas en tanto a la desarticulación entre ambas, en ese sentido incide en la importancia de lograr un mayor acercamiento, una forma más flexible y productiva de vinculación de

la universidad con la empresa. En ese sentido manifiesta: La Universidad ha perdido prestigio ante el medio empresarial y ante la sociedad en general, y el mejoramiento de la relación Universidad-Empresa es visto como una forma de mejoramiento de la relación con la comunidad. Dado que existe esa puesta en duda de ciertos valores anteriores, quizás muy globales pero bastante difundidos, sobre la importancia de la Universidad para la sociedad, la universidad se siente muy a menudo tentada a demostrar esa importancia en hechos concretos. Y recurre para ello a la posibilidad de una relación más activa con el sector productivo, que pueden ser empresas públicas o empresas privadas, pueden ser empresas productivas o pueden ser organizaciones no gubernamentales, o incluso gubernamentales tipo municipalidades. En general, busca a actores económicos fuera de la universidad, que puedan encontrar que la Universidad les es útil directamente, más allá de la función tradicional de formación de recursos humanos. (Balán, 1993)

Para Balán esta relación es un medio de incorporar productivamente la capacidad de investigación, permite incrementar los ingresos propios, conseguir recursos financieros que puedan ser utilizados por la universidad a través de productos tecnológicos, entrenamiento que las empresas demandan o consultorías, asimismo constituye una tendencia a reformas curriculares donde la experiencia concreta en la empresa o por lo menos fuera de las aulas, permite la formación convenios que dan lugar a prácticas que permiten mejorar la calidad de la enseñanza y por el otro brindan un mecanismo de transición hacia la consecución de empleo.

Para Ayarza H, citado por Torres R (Ayarza, 2010) Las universidades por tanto deben estar en permanente contacto con los adelantos científicos y tecnológicos, con la realidad social y con los conceptos de economía globalizada de la actualidad. Los problemas sociales, la falta de empleo y la crisis en la educación, en una economía de mercado obligan a ser eficientes a fin de ser competitivos. Según Peter Drucker, el cambio fundamental se ha producido en el campo del conocimiento y por consiguiente éste plantea un

mayor desafío para la educación. Se requiere producir un capital humano que enfrente estos nuevos desafíos, papel que debe ser asumida por la Universidad

Muchos autores citados inciden sobre los roles de la Universidad hasta ahora mencionados del mismo modo indican que es importante redefinir el papel de las universidades que si bien es importante la formación de calidad del recurso humano, la investigación, los vínculos Universidad- Empresa es también menester la educación permanente y la contribución al desarrollo humano

Al respecto la UNESCO en una publicación de la Quinta Conferencia Internacional de Educación de las personas adultas (CONFINTEA V), llevada a cabo en Hamburgo en el año de 1997 expresa: Para poder hacerle frente a los desafíos de la competencia económica mundial y de las nuevas tecnologías, se requiere de una nueva asociación entre las universidades y las diversas agencias económicas. Cada vez con más frecuencia se les está pidiendo a las instituciones de educación superior que transformen su forma y estructura básica para convertirse en instituciones de 'educación permanente', Las instituciones de educación permanente deben ser sensibles a las necesidades de los diferentes sectores económicos y capaces de satisfacer las necesidades de capacitación y educación de la economía y del gobierno de manera flexible y apropiada. (...) En consecuencia, se solicita que las universidades – tanto en sus funciones de capacitación como de investigación – aborden temas sociales urgentes como la salud, el bienestar, las mujeres y la transferencia de tecnología apropiada para las comunidades. Los conocimientos en estos nuevos campos se están generando a través de la acción recíproca con la comunidad; las currículas se están adaptando a la vida de las personas y se están abriendo muchos nuevos senderos de aprendizaje. (Instituto de UNESCO para la Educación, 1997)

Cabe resaltar la importancia de estos enfoques que ven la educación de manera más integral que permita generar conocimientos permanentes para la

vida que generen aprendizajes para la vida, así lo expresa Luis Jaime Cisneros:

Hay que asegurar una capacitación eficaz y suficiente para enriquecer el conocimiento, una cultura que genere en los jóvenes el deseo de perfeccionarse y vivir su cultura a través de una actividad creadora personal. No la actividad como pasatiempo, sino como apasionada tarea de creación personal. Esa tiene que ser la nueva tarea de la enseñanza superior: preparar al hombre, más allá de su profesión, para una vida enriquecida tanto por el trabajo como por el descanso creador. Ciertamente, preparar al hombre para esto es propiciar que ayude a crear y mantener viva una sociedad nueva, en la que el hombre, la justicia y la libertad sean centro de toda preocupación. (Cisneros, Guerra, & Sota, 1993)

La Universidad como se ha visto cumple un papel fundamental en la sociedad, vista en sus funciones de formación de recurso humano calificado que produce nuevo conocimiento y tecnología a través de la investigación que contribuye a la sociedad a través de su inserción en las empresas o demás organismos del sector laboral, además promueve la cooperación a través de acciones de proyección cultural y extensión social, a través de una formación integra que no solo forma capital humano sino personas que integran una sociedad justa y progresista.

Sin embargo muchas de estos roles no son cumplidos a cabalidad en la medida que se evidencian diversas problemáticas en las universidades latinoamericanas, situaciones como la limitada producción científica en docentes y estudiantes, desvinculación de la empresa y la universidad, falta de relación entre los currículos y las necesidades locales, baja calidad de la formación vista en modelos inadecuados que no favorecen la enseñanza aprendizaje del educando. Se aspira a modificar el papel de las universidades, ello presupone una modificación del entero andamiaje de la sociedad.

Flota en el ambiente educativo la urgente necesidad de acciones dirigidas a lograr cambios de fondo en la educación superior el meollo consiste en cómo desplazar a la tendencia pasivo receptiva del lugar preponderante donde se encuentra, Tal desplazamiento implica un fortalecimiento correlativo de la tendencia opuesta que designamos como activo-participativa. Es preciso desprendernos de la orientación pasivo-receptiva de la educación. Lo fundamental son otras capacidades de los alumnos que apunten al desarrollo de actitudes y de acciones anticipatorias que contribuyan a transformar la realidad imperante. Se debe desarrollar en el alumno las capacidades de obtener, seleccionar, aplicar, generar y criticar información, en el profesor las de promover y orientar la participación y la crítica. (Viniestra, s.f)

En los tiempos actuales las políticas de educación superior insisten en redefinir el vínculo de las universidades con la sociedad, abarcando cada una de sus actividades sustantivas y sus formas de financiamiento. De esta manera, en términos de la docencia, se plantea su funcionalidad a los nuevos requerimientos del mercado, en tanto que la vinculación con el sector productivo –en especial el empresarial– y la aplicabilidad del conocimiento

En este contexto, las instituciones universitarias de América Latina iniciaron un conjunto de transformaciones que intentaban dar respuesta a las nuevas demandas sociales y económicas

La nueva configuración del mercado mundial y de libre mercado supone la incorporación de en cambios como la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, la adaptación del modelo de flexibilidad organizacional y laboral, el cual demanda nuevas formaciones a la fuerza de trabajo; la inclusión de nuevos modelos y pedagógicos, sistemas educativos que se adecuen a las coyunturas actuales.

Así si bien es cierto muchas de dichas problemáticas son una constante, se evidencian universidades latinoamericanas que están cambiando sus procesos en pos de la tan ansiada calidad universitaria

Las novedades de los procesos productivos requirieron otros conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores; asimismo, el predominio de las empresas multinacionales y los encadenamientos globales demanda fuerza de trabajo que tenga la formación para funcionar en la escala planetaria. Es en este marco que se da el nuevo proceso de internacionalización de la educación superior, el cual incluye según Beneitone:

- Movilidad de académicos, estudiantes y funcionarios,
- Conformación de redes institucionales y académicas,
- Transformaciones curriculares,
- Criterios y normas de funcionamiento (calidad, pertinencia, vinculación, etc.)
- Instituciones académicas multinacionales (universidades)
- Conformación de un modelo educativo. (Beneitone, 2008)

Según Brunner en casi todas las partes del mundo, con excepción de los países de ingreso más bajo, la educación superior enfrenta problemas similares y experimenta transformaciones que apuntan en una dirección común. Esto en la medida que es vista como un pilar de la competitividad, imponiéndose la homogeneidad de mercado. En todas partes la educación superior debe hacerse cargo de aumentar las oportunidades de formación en favor de los jóvenes graduados de la educación media y de la población en su conjunto, en la perspectiva de la educación a lo largo de la vida.

En todas partes debe diversificar su oferta y plataforma de proveedores con el fin de acomodar a un número creciente de jóvenes y adultos con variadas demandas formativas, junto con responder a las dinámicas de expansión, diferenciación y especialización del conocimiento avanzado, en torno al cual se tejen las redes productivas, tecnológicas, de comercio y políticas de la sociedad global. Generándose así la incursión de nuevos proveedores educativos, ya no sólo los que corresponde a la iniciativa privada nacional, sino más bien, se abre el mercado educativo a los grandes institutos de educación superior, especialmente de los privados, los cuales han propuesto una gran



diversidad de nuevos programas y tipos de enseñanza, ponderando aquellos de tipo internacional; desarrollándose ahora las instituciones educativas multinacionales. (Brunner, 2005)

Como una evolución de estas tendencias, se están construyendo nuevos modelos educativos que rompen con los esquemas tradicionales de enseñanza donde el educando cobra mayor importancia y donde la educación es vista de una manera más integral que busca generar aprendizajes permanentes, para la vida para ello es necesario una “universidad abierta, sin poner filtros rígidos que sólo contribuyen a consolidar estructuras injustas de distribución de recursos y del poder. Para ello debe investigar sobre las opciones pedagógicas y didácticas para lograr el máximo acceso de todos y cada uno al conocimiento” (Coraggio, 2002)

### **2.2.1.3 El constructo «modelo» en educación y las modalidades de educación superior**

En este apartado se revisan las definiciones existentes de lo que es un modelo pedagógico, los diversos tipos y las teorías en que se apoyan haciendo una diferenciación conceptual de los elementos del proceso educativo: aprendizaje, estudiante, profesor, y currículo. El comparar las teorías, permitió identificar sus características, y elaborar una base conceptual que nos permita resaltar la importancia de los nuevos modelos pedagógicos que facilitaran la construcción de la propuesta de enseñanza aprendizaje de los procesos de agencias de viajes en los estudiantes de la Escuela de Administración en Turismo de la Universidad Nacional de San Martín.

Algunos autores definen el constructo modelo como mapa (Alsina, 1995) , que intenta representar un territorio. Desde una perspectiva pedagógica otros afirman: Entendido como un mapa, el modelo pedagógico busca “entender, orientar y dirigir la educación” o bien explicar, diseñar y ajustar (Ortiz, 2005).

Isabel Arreola al explicar su origen y definición nos ayuda a entender el uso adecuado de esta palabra y no otra como mapa, método o representación. En ese sentido cita a Armatte (2006, p. 42) quien afirma que el uso de este concepto se originó en la crisis de 1929 en Estados Unidos; el crash financiero, hizo que durante la primera mitad de los años 30 aparecieran nuevos centros de debates científicos en donde los economistas intentaban trabajar en la integración de los enfoques matemáticos hipotético-deductivo y el enfoque inductivo, para dar nuevas respuestas a la situación que se vivía, la herramienta por excelencia para esto fue precisamente el modelo. (Armatte, 2006)

En una segunda aproximación cita a Cardoso quien explica: Tinbergen, construye los llamados «esquemas», inspirados a la vez en, esquemas conceptuales de la mecánica estadística de Ehrenfest, modelos de osciladores de ingenieros. Sin embargo no es hasta un tercer momento, cuando ya es célebre en los Estados Unidos y se producen los modelos macroeconómicos para las economías nacionales de los países. Tinbergen es el primero que utiliza la palabra «modelo» e inicia un nuevo uso del término, para representar simulación de conflictos y de política económica que interesaba a diferentes actores de la regulación económica como sindicatos, partidos, agencias gubernamentales, entre otros. Así, el modelo es una construcción teórica que emplea la Ciencia para describir una realidad integrada, jerarquizada, funcional y operacional mediante la cual estudiar la realidad. Por ende, el modelo no es un instrumento transitorio de la Ciencia: lo que es evidente es que el modelo se transforma y adquiere nuevas cualidades; pero no deja de ser un instrumento para el estudio de la realidad (Arreola, 2012)

El modelo permite reflexionar anticipadamente, emerge de la capacidad de abstracción de la tarea de enseñanza-aprendizaje, que los docentes han de realizar para justificar y entender la amplitud de la práctica educadora (Medina Rivilla, Mata, & Arroyo González, 2002, p. 55).

Desde esta perspectiva, el uso consciente del constructo, ofrece la posibilidad de proveer a la Ciencia de la Educación de una herramienta conceptual y analítica de enorme poder heurístico, generando tres procesos: contraste, revisión y vinculación entre objetos y líneas de investigación, lo cual facilita la recuperación y la construcción de prácticas educativas acordes al contexto de los involucrados. (Arreola, 2012)

#### **a. Modelo educativo, modelo pedagógico y modelo didáctico**

Para quienes participan en cualquiera de los niveles del sistema educativo, no es extraño escuchar de manera indistinta el uso de los términos modelos de enseñanza-aprendizaje, modelos didácticos, modelo pedagógico o educativo para referirse a la misma situación, de ahí la importancia de diferenciarlos, pues esto ayuda a construir una fundamentación teórica de la acción educativa.

#### **Modelo Educativo**

Carlos Tünnermann Bernheim, citado en el Modelo Educativo de la Universidad de Panamá expresa: “El Modelo Educativo es la concreción, en términos pedagógicos, de los paradigmas educativos que una institución profesa y que sirve de referencia para todas las funciones que cumple (docencia, investigación, extensión, vinculación y servicios), a fin de hacer realidad su Proyecto Educativo.

El modelo educativo debe estar sustentado en la historia, valores profesados, la Visión, la Misión, la filosofía, objetivos y finalidades de la institución”. (Tünnermann, 2009)

El modelo educativo es una guía que da identidad a la Universidad, o cualquier entidad de carácter educativa, por lo cual debe estar sustentado en la historia, valores profesados, la filosofía, objetivos y finalidades de la institución con el objetivo de propiciar en los estudiantes una formación integral.

## **Modelo pedagógico**

Según Zubiría (1994), el modelo pedagógico es un instrumento de las instituciones educativas que debe dejar claro para qué se enseña y para qué se estudia, la intencionalidad pedagógica y el perfil de egresado que se desea lograr; debe ser explícito en los propósitos y en las finalidades a que apuntan y buscan realizar esas instituciones, mediante procesos docentes educativos implementados en cada área, éstos asumidos como su célula fundamental.

Estos modelos se diseñan en función a teorías pedagógicas y prácticas de enseñanza, que sirven de instrumentos de análisis que dan sustento a dichas propuestas. De tal manera que: Los modelos son categorías descriptivo explicativas, auxiliares para la estructuración teórica de la Pedagogía, pero que sólo adquieren sentido contextualizados históricamente. (Flores, 1994)

La formación está articulada en un discurso más amplio y se le reconoce como perteneciente a un amplio conjunto teórico, por ejemplo Positivismo, Funcionalismo, Marxismo, entre otros. (Arreola, 2012)

El modelo pedagógico está formado por un conjunto de dimensiones o parámetros que lo determinan, definen o diferencian de otras opciones educativas. Para Flórez Ochoa las dimensiones a considerar son: la dimensión filosófica, la sociológica, la psicológica, la correspondiente a la administración escolar y la curricular.

Propuesta que ha sido complementada por Rosales Estrada con las dimensiones evaluativa y epistemológica, en ese sentido su integración nos lleva a concebir al modelo pedagógico como una categoría con siete dimensiones.

Un modelo pedagógico expresa, entonces, el ideal de formación que pretende ser logrado por la institución educativa en los estudiantes que acceden a los programas que ofrece.

Éste ideal de formación, en el ámbito universitario, se hace realidad en el transcurso de los semestres académicos, en el sistema de espacios de conceptualización propios que se dan en cada uno de ellos y, más específicamente, en los procesos docentes educativos particulares a los que día a día accede el estudiante bajo la dirección de un agente cultural competente: el docente.

El modelo pedagógico hace posible la comparación entre las instituciones de educación que coexisten en un tiempo o en un espacio, independientemente de su orientación y carácter.

### **Modelo didáctico**

Los modelos didácticos o de enseñanza presentan esquemas de acciones, técnicas y medios guían las prácticas educativas de los educadores y forman parte de su Pedagogía de base.

Los modelos didácticos más significativos han contribuido significativamente a la evolución de la Ciencia, representada por los paradigmas vigentes en cada época.

Un paradigma es entendido como una matriz interdisciplinaria que abarca los conocimientos, creencias y teorías aceptados por una comunidad científica. (Khun, 1975)

Y es a partir de los principales paradigmas: presagio-producto, proceso producto, intercultural, de complejidad emergente, como se han llegado a establecer diferentes modelos didácticos. (Mayorga, 2010)

#### **b. Modelo de enseñanza-aprendizaje**

Otro de los términos que se asocia a lo descrito en el párrafo anterior es modelo de enseñanza, el cual de acuerdo a Joyce se refiere a «un plan

estructurado que puede usarse para configurar un currículum (curso de estudios a largo plazo), para diseñar materiales de enseñanza y para orientar la enseñanza en las aulas». (Joyce & Weil, 1985)

Haciendo una breve exploración de lo que conlleva las definiciones expuestas, vemos que existe una interrelación y similitud importante entre los términos modelo didáctico y de enseñanza/aprendizaje pero no así con la de modelo educativo y pedagógico. En este caso la investigación pretende construir un modelo de enseñanza aprendizaje para los procesos educativos de agencia de viajes en los alumnos de la escuela académico profesional de administración en turismo.

### **c. Los modelos pedagógicos y sus teorías**

La búsqueda de información sobre los modelos pedagógicos resulta como la misma conceptualización del término, una tarea sumamente complicada debido al uso indiferenciado del término para un mismo evento. En algunas fuentes se encuentra como modelos educativos, en otras como modelos pedagógicos, en algunas más se habla de teorías o enfoques educativos o de paradigmas psicoeducativos para referirse a una misma situación. Los modelos pedagógicos son:

- Modelo pedagógico tradicional
- Modelo pedagógico conductista
- Modelo pedagógico cognoscitivista
- Modelos constructivistas
- Modelo pedagógico crítico-radical
- Modelo pedagógico integrado

Pero a efectos de los intereses de la investigación nos centraremos en los siguientes modelos en los que se basa la propuesta:

## **Modelo pedagógico progresista**

El modelo progresista está fundamentado en las ideas filosóficas que plantea el Pragmatismo. Básicamente las ideas pedagógicas progresistas se hacen evidentes en las propuestas educativas de la escuela nueva. En donde el estudiante se convierte en el centro del proceso de aprendizaje. Sus pioneros más famosos fueron en Europa María Montessori (quien en 1912 publicara una obra titulada Pedagogía Científica) y John Dewey en Estados Unidos. (Arreola, 2012)

La Escuela Nueva rompe con los esquemas propuestos por el modelo tradicional, aquí el estudiante desempeña un papel más activo, que aprende de situaciones problemáticas surgidas de su experiencia, de su entorno lo cual dará como resultado aprendizajes más sostenibles en el tiempo que podrán ser aplicados para la vida.

Dewey confiaba en una educación basada en la actividad práctica, que superara los problemas de conducta y disciplina de los estudiantes, en forma tal, que la educación tradicional, pasiva, centrada en el pupitre, no lo podía hacer. En lo referido a los fines de la Educación, criticó a otros pedagogos porque sus metas, decía, "...nacen fuera de las actividades reales de los estudiantes y les son ajenas. Si los fines educativos se originan en las actividades reales de la vida, serán tantos y tan variados como la vida misma". "Al estudiante debe dársele la oportunidad de realizar observaciones e investigaciones directas y debe tener a su disposición materiales de consulta. Se le debe estimular a aprender actuando". Consideraba el aprendizaje como un proceso de acción sobre las cosas, no como un proceso pasivo, de recibir datos a través de los sentidos. (Smith, 2006)

Smith cita a Javier Martínez Aldanondo como un exponente del aprender haciendo de Dewey, quien en un artículo titulado Los 7 pecados capitales del e-learning publicado en el 2005 manifiesta como el

primer y más grande de estos pecados, el creer que las personas aprenden escuchando o leyendo, afirmando que ya desde los griegos se sabía que “Lo que tenemos que aprender, lo aprendemos haciendo” (Aristóteles) y describe cómo las personas aprenden:

- Haciendo (learn by doing).
- Persiguiendo objetivos que les importan a ellos (motivación).
- Equivocándose y reflexionando sobre cómo resolver los problemas, por lo general con la ayuda de alguien más experimentado.
- En un entorno seguro, libre de riesgos y simulando el trabajo real que alienta la experimentación, el razonamiento, la toma de decisiones y vivir las consecuencias de esas decisiones. (Idem,2006)

### **Modelos constructivistas**

Existen una diversidad de posturas que pueden caracterizarse como constructivistas, desde las cuales se indaga e interviene además del ámbito educativo, en la epistemología, la psicología del desarrollo y la clínica, o en diversas disciplinas sociales.

Frente a la concepción tradicional de que el aprendizaje del alumno depende casi exclusivamente del comportamiento del profesor y de la metodología de enseñanza utilizada (paradigma proceso-producto), el modelo constructivista pone en relieve la importancia de lo que aporta el propio alumno al proceso de aprendizaje (conocimientos, capacidades, destrezas, creencias, expectativas, actitudes, etc.).

La actividad constructiva del alumno aparece, de este modo, como un elemento mediador de gran importancia entre la conducta del profesor y los resultados del aprendizaje constituyendo un cambio radical en la forma de entender el proceso de enseñanza/aprendizaje.



Es decir, a partir de los conocimientos previos de los educandos, el docente guía para que los estudiantes logren construir conocimientos nuevos y significativos, siendo ellos los actores principales de su propio aprendizaje.

En sus orígenes, el Constructivismo surge como una corriente epistemológica; tanto en autores como Vico, Kant, Marx o Darwin.

El Constructivismo se alimenta de las aportaciones de diversas corrientes psicológicas: el enfoque psicogenético piagetiano, la teoría de los esquemas cognitivos, la teoría ausubeliana de la asimilación y el aprendizaje significativo, la psicología sociocultural vigotskyana, así como algunas teorías instruccionales. Así lo manifiesta Fernando Doménech: El constructivismo se nutre de tres principales referentes teóricos: (Doménech, 2002)

**Teoría epistemológica de Piaget** con sus dos aportaciones fundamentales:

- El conocimiento como construcción.
- Proceso de equilibración y construcción de esquemas.
- Los niveles de desarrollo cognitivo.

Dentro de este planteamiento el conocimiento lo elabora el sujeto por construcción, al interactuar con el medio. La inteligencia es la capacidad que le permite al ser humano adaptarse al medio. Según las tesis de Piaget, todos los organismos vivos (y el ser humano) tienden a actuar de forma que sus respuestas les permiten seguir viviendo en su propio medio, teniendo en cuenta que en éste se producen cambios continuos, los seres vivos han de adaptarse permanentemente a los cambios que se producen en el ambiente para no perecer. Pero, lo que sucede a nivel biológico sucede también a nivel mental. Así, toda respuesta adaptativa del sujeto funciona a través de dos mecanismos independientes: la

asimilación y la acomodación, procesos que se ponen en marcha en todo aprendizaje (desequilibrio-acomodación-equilibrio).

**Teoría del aprendizaje verbal significativo de Ausubel** y sus aportaciones sobre:

- Aprendizaje significativo.
- Conocimientos previos.

Ausubel señala que el aprendizaje significativo se puede conseguir tanto por descubrimiento como por recepción; pero, subraya que la principal fuente de conocimientos proviene del aprendizaje Receptivo, sobre todo en los niveles educativos superiores como el universitario, mientras que el aprendizaje por Descubrimiento (mucho más lento) alcanza su máximo valor en los niveles educativos inferiores, como en educación preescolar y primer ciclo de Primaria. El aprendizaje contribuye al desarrollo en la medida en que aprender no es copiar o reproducir la realidad sino construir (aprender es construir). Aprendemos cuando somos capaces de elaborar una representación personal sobre un objeto de la realidad o contenido que pretendemos aprender. Dicha elaboración implica aproximarnos a dicho objeto o contenido con la finalidad de comprenderlo y lo hacemos desde nuestras experiencias, intereses y conocimientos previos. Cuando se da este proceso, decimos que estamos aprendiendo “significativamente”.

**Teoría del origen sociocultural de los procesos psicológicos superiores de Vygotski**, con sus aportaciones fundamentales sobre:

- La educación escolar como contexto de desarrollo.
- La zona de desarrollo próximo.
- El profesor como mediador.

Dentro de esta concepción hay que distinguir entre lo que el alumno es capaz de hacer y de aprender por sí solo, que es fruto de su nivel de

desarrollo y de sus esquemas previos, y lo que es capaz de hacer y de aprender con la ayuda y el concurso de otras personas, observándolas, imitándolas, siguiendo sus instrucciones o colaborando con ellas.

Las principales implicaciones educativas que se desprenden del planteamiento vygotskiano son las siguientes:

- La intervención pedagógica del profesor debe ir dirigida a la zona de desarrollo próximo.
- El papel del profesor en la enseñanza es el de mediador (mediador social).
- Favorecer las interacciones dentro del aula, tanto entre profesor-estudiante como entre estudiante-estudiante (mediadores sociales). La distribución del mobiliario puede facilitar o dificultar estas interacciones. La principal forma de crear un clima interactivo es a través del trabajo cooperativo.
- La capacidad de aprender del estudiante aumenta si se utilizan recursos y materiales didácticos de apoyo apropiados (mediadores instrumentales).

Es evidente que existen algunas diferencias entre las posturas teóricas de estos autores, pero existe coincidencia en la importancia de la actividad constructivista del estudiante

Otro de los exponentes del Constructivismo es **Jerome Brunner**, quien en dos momentos de su vida lleva a cabo movimientos fundamentales para la educación.

El primero desde la Universidad de Harvard siendo protagonista de la «revolución cognitiva» y el segundo desde la Universidad de Oxford llamado «revolución cultural»

En la primera fase: revolución cognitiva del pensamiento pedagógico de Jerome Seymour Bruner se destacan tres implicaciones educativas (Bruner, 1997)

a) Aprendizaje por descubrimiento. El instructor debe motivar a los estudiantes para que sean ellos mismos los que descubran relaciones entre conceptos y construyan conocimientos. La influencia de Piaget al respecto es evidente

b) La información o contenidos de aprendizaje se deben presentar de una forma adecuada a la estructura cognitiva (el modo de representación) del aprendiz.

c) El currículo, en consecuencia, debe organizarse de forma espiral, es decir, se deben trabajar los mismos contenidos, ideas o conceptos, cada vez con mayor profundidad. Los niños y niñas irán modificando sus representaciones mentales a medida que se desarrolla su cognición o capacidad de categorizar, conceptualizar y representar el mundo.

En el caso de la «etapa de la revolución cultural» de Bruner, se destacan también tres implicaciones educativas:

- El profesor debe guiar los procesos de enseñanza–aprendizaje de acuerdo al nivel del estudiante, de tal manera que favorezca la apropiación del conocimiento. Esta noción debe mucho al concepto vygotskiano de «zona de desarrollo próximo».
  
- Mediante las narraciones se construyen y se comparten significados para entender el mundo y buscar un sitio en él. Podemos entender la ciencia, por ejemplo, como una historia de seres humanos que superan ideas recibidas para solucionar problemas «nuevos».

- Los procesos de enseñanza y aprendizaje se deben desarrollar en prácticas cooperativas de trabajo en grupo. El trabajo individual, el trabajo cooperativo, la enseñanza a otros compañeros, el uso de apoyos instrumentales como la wikipedia, el YouTube o el Facebook son instrumentos inseparables para garantizar el aprendizaje de contenidos y, lo que es más importante aún, formas de expresión, negociación y utilización de la mente. (Ídem: 1997)

#### **d. Modalidades Educativas**

Se entiende como modalidades educativas a las diferentes formas en que se ofrece la educación, así identifican diferentes modalidades educativas las cuales han sido determinadas en función a las condiciones desarrolladas en el proceso de aprendizaje tales como: ámbitos de aprendizaje, sistema de enseñanza, niveles educativos

Existen diferentes expresiones para referirse a la misma situación como es modalidades alternativas, ámbitos de aprendizaje, condiciones de aprendizaje, sistema de enseñanza, entre otros.

Al respecto María I. Arriola manifiesta: Un asunto central para diferenciar y elegir las estrategias que corresponden a un modelo pedagógico de manera adecuada, constituye las condiciones (entorno, ámbito) en que se desarrollará el proceso de aprendizaje. En algunos países, como es el caso de México, generalmente se hace referencia a esto utilizando el término modalidades educativas, las cuales pueden ser convencionales (tradicionales) y no convencionales (innovadoras). (Arreola, 2012)

En otros sitios, como Argentina, al referirse a modalidades educativas se habla de las opciones organizativas y/o curriculares de la educación común, dentro de uno o más niveles educativos, que procuran dar respuesta a requerimientos específicos de formación, incluyéndose aquí

ocho modalidades (educación artística, educación especial, educación técnica, educación permanente de jóvenes y adultos, educación rural, educación intercultural bilingüe, educación en centros hospitalarios y domiciliaria y educación en contextos de privación de la libertad) (Ministerio de Educación de Argentina, 2014)

En Chile, la Enseñanza Media está dividida en Enseñanza Media Científico-Humanista (EMCH), Artística, y Técnico-Profesional (EMTP), (Cáceres, González, Hoffmann, Müller, & Riquelme, 2008) esta última ofrece dos modalidades: modalidad regular y modalidad dual, ambas diferenciadas en el tiempo de duración y el espacio de enseñanza.

El uso de Tesoros nos ayuda a normalizar el lenguaje respecto al tema y aclararnos el uso del término. La clasificación que hace el Ministerio de Educación de Argentina en el Tesoro Europeo de Educación (Comisión de las Comunidades Europeas, 2007b) está incorporada en el descriptor Sistema Educativo. El mismo Tesoro registra el descriptor condiciones de aprendizaje usado por (UP) ambientes de aprendizaje, ambos términos ligados a las modalidades educativas.

En el tesoro de la UNESCO las modalidades educativas, sin usar dicho término, pero si una clasificación de los tipos de Educación, está relacionada con el sistema de enseñanza, utilizando el descriptor método de aprendizaje (Arreola, 2012)

### **Características de las Modalidades No Convencionales**

- Elección de espacios y recursos requeridos para las prácticas educativas.
- Integrar en cada entorno del ambiente de aprendizaje los contenidos y recursos que posibilitarán su función.

- Proponer y disponer las regulaciones y condiciones que faciliten interacciones con sentido para los participantes en el entorno de aprendizaje
- Cambio del rol de docente: En donde él ya no es el centro del proceso, sino el estudiante, con el que tiene un compromiso de colaboración.
- Enseñanza centrada en el estudiante: orientada a las actividades de aprendizaje a ejecutar por el estudiante.
- La utilización de un nuevo lenguaje
- Aplicación de las Tics
- Innovación en manejo de los tiempos, distribución de horarios

### **2.2.2 EL SISTEMA DUAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL**

La Formación Dual se define como el conjunto de acciones e iniciativas formativas que tienen por objeto la cualificación profesional de los estudiantes, combinando los procesos de enseñanza y aprendizaje en la empresa y en el centro de formación. El modelo dual universitario es un tipo de formación profesional mediante el cual el estudiante alterna sus estudios en dos espacios de aprendizaje, comprendidos entre el aula y la empresa formadora

Al respecto (Araya, 2008) expresa: El propósito principal de la formación dual está orientado a un proceso educativo integral, a través de una alianza estratégica entre la empresa y la academia. En este proceso, el estudiante alcanza un nivel de desarrollo en un puesto de trabajo que le permitirá competir como un profesional altamente calificado por sus cualidades humanas, intelectuales, prácticas y actitudinales.

La empresa cobra un papel importante en formación dual ya que permite al estudiante entrar rápidamente en contacto con el entorno profesional, familiarizarse con el sector y con las diferentes áreas estratégicas de la empresa y, sobre todo, tener más oportunidades profesionales a la hora de buscar empleo, una vez finalizado el ciclo formativo elegido. Al respecto (Araya, 2008) indica que la dualidad, academia y empresa, ubica el principio

fundamental de este hecho educativo admitiendo a la segunda como una nueva escuela, donde el estudiante aprende por medio de la práctica en situaciones o problemas reales de un puesto de trabajo y mediante la aplicación de principios teóricos logra la transformación de la realidad.

Las carreras de formación profesional del sistema dual se organizan en función de las necesidades del mundo laboral y en estrecha coordinación entre el estado y los agentes sociales. Según las profesiones, la capacitación dura entre dos y tres años y medio. Los currículos responden a las exigencias que plantean las actividades profesionales en la práctica. Los aprendices perciben una remuneración. Para financiar el sistema dual las empresas y el Estado aportan ingentes recursos.

El sistema dual se distingue de la típica formación profesional impartida en muchos países en que el aprendizaje no se concentra en la escuela profesional, sino que se desarrolla fundamentalmente en centros de producción o de servicios empresariales, en empresas, fabricas, en despachos de profesionales o en la administración pública.

El estudiante disfruta de permisos para asistir a la escuela profesional, es decir, simultáneamente es alumno de formación profesional. Los jóvenes trabajan tres o cuatro días a la semana en la empresa y asisten una o dos veces por semana a los cursos en los centros de formación profesional.

En las empresas de mayor tamaño los estudiantes se forman en talleres propios y en el puesto de trabajo. En las empresas más pequeñas el estudiante se forma directamente en el puesto de trabajo.

El aspirante a estudiar en la modalidad Dual debe ser una persona con un adecuado nivel de disciplina, responsabilidad y cumplimiento; ser firme y constante en la ejecución de sus propósitos, y con capacidad para adaptarse a diversos contextos y situaciones cambiantes. Debe poseer habilidades y disposición para trabajar en equipo, dinamismo, facilidad para establecer



relaciones interpersonales, habilidades comunicativas e idiomáticas y actitud comprensiva y de servicio.

### **2.2.2.1 Antecedentes**

Los orígenes de la formación dual según (Mittmann, 2001), datan de la Edad Media en Europa, originada en el aprender haciendo bajo la supervisión de un maestro, que luego fue normado por los gremios de artesanos en el que el maestro era responsable de la educación del joven, la formación del carácter y la enseñanza de un oficio. De acuerdo a (Tünnermann, 1997) el aprendiz no era subvencionado, hasta la culminación del aprendizaje; pero se le facilitaba alojamiento, vestimenta y alimentación.

Es a partir de 1140 (Neave, 2001) cuando sistematiza el aprendizaje de oficios y saberes, gracias a la estructura del sistema tradicional como institución por medio del studium generale, en la Universidad de Bolonia, asimismo enfatiza que es a partir de este entonces con la aparición del estado nación donde surgen los primeros principios educativos, entre ellos la relación gobierno educación privada que constituye uno de las bases de la educación dual. Asimismo indica que este modelo educativo se implementa en Francia en 1773 con la creación de la Ecole des Ponts et Chaussées para la enseñanza de ingenieros viales, que más tarde generó el modelo de la Ecole Polytechnique para la instrucción en técnicas militares, cabe destacar que ambas son iniciativas de formación técnica estatal fuera del aula tradicional.

Para (Rolf, 1997) las escuelas dominicales, religiosas y comerciales de los siglos XVII y XVIII, constituyen un antecedente de los actuales centros de educación dual en Alemania en las que los aprendices asistían a clases los domingos o por las noches y a las escuelas de perfeccionamiento profesional en el siglo XIX, y que fueron establecidas formalmente con el Reglamento Comercial e Industrial, decretado en 1869 por la Confederación del Norte de Alemania. Asimismo manifiesta que la formación dual recibió su nombre actual a raíz de la definición aplicada por la Comisión Alemana de Educación y

Cultura en 1964, a partir del Dictamen Pericial sobre la Formación Profesional y la Educación Escolar, y de las escuelas de perfeccionamiento profesional en el transcurso del siglo XIX, que se consideran antecesoras de los actuales centros de enseñanza.

Para (Araya, 2008) este modelo didáctico ha sido fuente de inspiración de Dewey quien establece su necesidad de aplicación para hacer el enlace entre el sujeto-objeto por medio del “conocer –hacer, teoría-práctica”, así como la teoría administrativa contemporánea en la formación del recurso humano de Stoner y Wankel quien enfatiza en la figura del mentor, persona de la empresa en quien recae el papel central de ayudar a otros para el logro de una carrera exitosa.

Según (Caillods, s.f) en Alemania, la *gesamtschule* o escuela polivalente se introdujo en los setentas en forma experimental con fines de desarrollar programas teóricos y prácticos en alternancia por medio del involucramiento de empresas en la formación. Esa cualificación profesional es reconocida en el mercado de trabajo.

El modelo dual alemán está sustentado en los siguientes pilares

- Cultura de formación: En Alemania existe la cultura de que para ejercer una profesión hay que haberse formado previamente y que para acceder a un puesto de trabajo hay que presentar una acreditación formativa.
- Estandarización del ciclo formativo: En Alemania el contenido del aprendizaje de ciclos, es muy parecido en todos los estados federados alemanes. La diferencia entre formarse en uno u otro lugar de Alemania se limita a las características de la empresa donde se realiza la formación (prestigio, cultura corporativa, categoría, etc.).

- Empresa como actor principal: La empresa selecciona a los aprendices e imparte la formación (66% del tiempo) con una complementación teórica por el centro educativo (33%).
- Duración del ciclo formativo: La formación profesional, en su amplia mayoría, tiene una duración de tres años
- Salario del aprendiz: En Alemania desde el primer día de formación el entorno del aprendiz es la práctica real. Se incorpora directamente a la empresa, donde tiene una función y percibe un salario por su trabajo, el cual está escalonado en los tres años de aprendizaje. La progresión salarial se justifica con el aumento de conocimientos a lo largo del tiempo; cuanto más tiempo pase, menos tiempo invertirá la empresa en enseñar y más aportará el trabajador a la empresa con los conocimientos adquiridos.

En Alemania existe un sistema de perfeccionamiento diferenciado, con distintas titularidades y modalidades de financiación, que responde específicamente a los múltiples contenidos, funciones y objetivos del perfeccionamiento profesional.

La formación en las empresas se rige por la legislación federal; el Estado, conforme a su responsabilidad social desde el punto de vista de la política de empleo, promueve el perfeccionamiento de aquellos grupos de personas que no están en condiciones de desenvolverse por sus propios medios en el sistema de la economía de mercado, contexto en el cual asume obligaciones de carácter subsidiario. Especial relevancia reviste el perfeccionamiento profesional dentro de las empresas. Hoy en día más de la mitad de las medidas de perfeccionamiento profesional son organizadas y financiadas por las empresas. Además, existe una amplia oferta de medidas de perfeccionamiento de titularidad supraempresarial y extraempresarial para completar y secundar la labor de las empresas.

La enseñanza en las escuelas de formación profesional tiene por objeto promover y completar la formación práctica empresarial desde el punto de vista técnico-teórico (formación técnica) y ampliar la formación general de los jóvenes. La formación técnica concentra aproximadamente las dos terceras partes de las actividades escolares; el tercio restante corresponde a las clases de formación general. La obligación de los aprendices de asistir a los cursos de las escuelas profesionales se deriva de la legislación escolar de los Estados Federados.

Las empresas demasiado especializadas que no pueden transmitir todos los conocimientos exigidos para un determinado perfil profesional cuentan con la asistencia de centros de formación profesional empresariales. Además, determinadas etapas de los estudios pueden ser asumidas por otras empresas.

Más de 500.000 factorías de todos los ramos económicos y oficinas y despachos de profesionales liberales y de la administración pública forman aprendices. En la actualidad casi 1,6 millones de jóvenes siguen este tipo de formación para titularse en alguna de las cerca de 360 profesiones reconocidas, si bien la demanda dentro del sistema laboral varía notablemente. Casi el 42 por ciento de los aprendices masculinos se concentra en diez profesiones muy solicitadas; entre las aprendizas esta proporción ronda el 55 por ciento. Los muchachos suelen optar por los estudios de mecánica de automóviles, electricidad, albañilería o carpintería, en tanto que las muchachas prefieren los estudios de oficialía administrativa, asistencia en consultorios médicos y clínicas dentales y peritaje mercantil en el comercio minorista

El sistema dual une los sectores educativo y productivo en el proceso de aprendizaje del estudiante ha acreditado su eficacia a efectos de la cualificación de las nuevas generaciones y sigue adecuándose a las necesidades cambiantes, lo cual implica en particular el desarrollo de nuevos perfiles profesionales para nuevos sectores laborales y la modernización de los sistemas de formación para las profesiones existentes.

### **2.2.2.2 Beneficios Sistema Dual de Formación Profesional**

- La formación profesional dentro de las empresas se realiza bajo condiciones y con maquinaria y equipamientos que responden a los últimos avances de la técnica.
- El aprendiz se incorpora a la empresa por un periodo de tres años con una función concreta (y con periodos de formación teórica entre medio). Ya no estamos hablando de unas prácticas de dos o tres meses, sino de un periodo que amortizaría sobradamente para la empresa el tiempo invertido en la enseñanza.
- Requiere una gran implicación de las empresas, las cuales no obtendrán un beneficio de la inversión a corto plazo (periodo inicial de la formación en el que predomina la enseñanza), pero sí en el medio plazo (periodo final de la formación en el que los conocimientos transmitidos retornan a la empresa) especialmente, en el largo plazo (en el caso de que el trabajador después de la formación sea contratado por la empresa, ésta dispondría de un trabajador “formado a medida de la empresa”).

### **2.2.2.3 Desventajas del Sistema Dual de Formación Profesional**

- Se requiere de una regulación estatal que garantice los principios de la Formación Profesional dual
- La aplicación del sistema alemán implica un alto nivel de madurez empresarial, lo cual no siempre está garantizado en todas las realidades
- La Formación Profesional dual no debe ser confundida por algunos empresarios con una opción de emplear mano de obra a bajo costo.
- Finalmente, se incide que si bien es cierto la formación (conocimientos, competencias profesionales, etc.) es una de las principales fundamentos

este debe ser visto como componente de la calidad del servicio. Sin embargo, si limitamos la formación a los aspectos técnicos de la profesión la calidad del servicio quedaría incompleta si el trabajador de servicios, mostrara una visible baja motivación laboral.

- Por ello es importante la disposición al servicio (amabilidad, hospitalidad) y el componente motivacional (actitud, compromiso).

#### **2.2.2.4 Adaptación del Modelo a otras realidades**

Si bien es cierto el sistema de formación dual universitario es una iniciativa que surge en Alemania, ya ha sido aplicada en cuatro continentes, en países como España, Francia, Colombia, Ecuador, México, China, Indonesia, Singapur y Arabia Saudita. Cabe destacar que muchos países latinoamericanos ya han introducido este modelo gracias a los programas de Cooperación del gobierno alemán. En ese sentido (Araya, 2008) explica: Es importante referirse a experiencias en Latinoamérica en la formación dual, la cual es diversa, pues varios países desarrollan propuestas en instituciones de educación técnica a nivel de secundaria, así como a nivel universitario, a partir de adaptaciones del sistema dual alemán.

En Chile por referencia de (Cáceres, 2008) la Enseñanza Media Chilena, está dividida en Enseñanza Media Científico-Humanista (EMCH), Técnico-Profesional (EMTP), y Artística (desde 2006), con una duración de 4 años (...) Los liceos o colegios imparten especialidades técnicas profesionales donde se aplica la formación profesional dual, éstos tienen una duración de dos años lectivos (se inician en 3º medio) más una práctica profesional, la que debe ser realizada en la empresa y que tiene una duración que fluctúa entre 480 a 960 horas.

Al respecto (Aguilar, 2009) expresa: El sistema educativo chileno imparte la enseñanza media en las modalidades de educación humanista científica y técnico profesional. Dentro de la formación técnico profesional se ha constituido

desde 1991 el modelo de enseñanza de formación dual, este modelo de enseñanza se desarrolla entre tercero y cuarto medio en los Establecimientos Educativos con Formación Técnica y Profesional Dual, el cual incorpora a los estudiantes al trabajo práctico en empresas: una semana en la empresa y otra en el liceo, o tres días en la Escuela y dos en la Empresa. De esta forma, se introducen en un ambiente laboral, pues deben regirse por el horario de la empresas, seguir sus reglas, costumbres y asumir las responsabilidades propias de un empleado.

Según (Ascui, 2004) “la formación técnica y profesional dual se implementó mediante un convenio establecido entre los gobiernos de Chile y de la República Federal de Alemania, por un periodo de 10 años, entre los años 1991 y 2000. Se generaron experiencias pilotos de formación dual dentro del sistema escolar y se diseñó el currículo de la Formación Profesional Dual Chilena. Desde el año 2001 el programa de formación técnica y profesional dual que se desarrolla en todas las regiones del país, está bajo la responsabilidad del Ministerio de Educación y las respectivas Secretarías Regionales Ministeriales de Educación. Se han aplicado los lineamientos generales para la formación técnica y profesional, de acuerdo a la política educacional del gobierno y las orientaciones realizadas por el Ministerio de Educación, para el proceso de inducción, multiplicación, capacitación y evaluación de la Formación Técnica y Profesional Dual”. (Cáceres, 2008)

Los modelos que el Ministerio de Educación pone a disposición de los establecimientos educativos son dos: una semana en la empresa y otra semana en el aula durante los dos años. Y un segundo modelo que consiste en la asistencia de los alumnos de tres días en el establecimiento educativo y dos días a la empresa durante el tercero y cuarto año de enseñanza media.

Durante este tiempo el alumno desarrolla su crecimiento personal, habilidades para insertarse en el mundo laboral sin descartar la posibilidad para continuar su proceso en la Educación Superior.

La implementación de formación profesional dual permite preparar trabajadores calificados de acuerdo a las particulares necesidades del sector productivo y servicios. Es decir jóvenes con una sólida formación general, con conocimientos específicos en la producción de bienes y servicios, con capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos y familiarizarse con las reglas de funcionamiento de la empresa (relaciones humanas, estructura jerárquica, cumplimiento de plazos y tareas, disciplina horaria, entre otras). (Ministerio de Educación de Chile, 2012)

En México inicialmente la formación dual estaba relacionada con empresas automotrices, químicas, eléctricas y electrónicas de alto nivel tecnológico tales como Volkswagen y Mercedes Benz, en el 2013 (Gil,C; Frías,R.A; Pérez.T, 2013) en respuesta a algunos problemas que tienen los jóvenes recién egresados de la Educación Media Superior como falta de experiencia, escaso capital social, carreras saturadas en el mercado laboral, altas tasas de desempleo y subempleo, baja productividad e ingresos precarios de los egresados de la educación media superior se implementa el modelo mexicano de formación Dual (MMFD)-proyecto piloto que busca la vinculación de la teoría y la práctica, integrando al estudiante en la empresa para desarrollar sus competencias profesionales, al tiempo que desarrolla competencias genéricas y disciplinares a fin de lograr una educación integral mediante la concertación de convenios de colaboración y coordinación educativa entre empresa y planteles. Así también la Universidad Interamericana para el Desarrollo, UNID adapta este modelo.

En 1975 la formación dual se implementa en Colombia a iniciativa del gobierno alemán, en el que involucra a empresas públicas y privadas, a través de proyectos y alianzas estratégicas entre la empresa y la institución educativa orientado a la formación técnica parauniversitaria y universitaria. Actualmente las universidades Uniempresarial, la Corporación Universitaria Empresarial Alexander Von Humboldt de Armenia y las universidades Autónoma de Occidente (UAO), la Tecnológica de Bolívar (UTB) y la Autónoma de Bucaramanga (Unab) desarrollan programas en esta modalidad de aprendizaje.



En Costa Rica, la Educación dual concebida como un proceso sistemático ha tenido una aplicación reciente, la primera experiencia es del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) en el año 1993, en que se lleva a cabo el primer proyecto de aprendizaje bajo la modalidad dual y que se encuentra vigente en programas de formación como los de Mecánica Automotriz y Diseño Gráfico. (Araya, 2008)

Otra experiencia fue la del Colegio Vocacional Monseñor Sanabria, en el año 1995, donde se desarrolló el Proyecto Dual en la carrera técnica de Mecánica Automotriz. Además en esa misma institución existe una propuesta para la Implementación del Sistema Dual en la Especialidad de Secretariado,

La experiencia del MEP, como lo indica (Mittmann, 2001) se fortaleció con los lazos de cooperación entre el Instituto Nacional de Aprendizaje y el Ministerio de Educación Pública, así como del apoyo que recibió el proyecto piloto en Educación Dual del Colegio Técnico de Osterholz- Scharmbeck en Alemania, a partir de un convenio de amistad y cooperación como parte del programa del Ministerio de Educación del Estado Federado de Baja Sajonia y de la Fundación Alemana para el Desarrollo (DSE), lo que significó tierra fértil para el desarrollo de esta nueva modalidad de aprendizaje, ya que mediante intercambio entre ambos países se logró capacitar a profesores. Así se implementó la formación dual en una institución educativa técnica en Costa Rica, adaptando el sistema de Educación Dual de Alemania, sobre y el sector productivo del país.

Otra de las instituciones educativas costarricenses que implementado la formación dual es la Universidad Nacional, mediante el Proyecto de Extensión 010342 que desarrolla la Escuela de Secretariado Profesional desde el año 2000.

El 12 de abril de 2000, el Presidente de la República y los Ministros de la Presidencia, de Planificación y Política Económica, de Educación Pública y de

Ciencia y Tecnología decretan “La creación e integración de la Comisión Nacional de Fomento de la Educación Dual (CONAFODUAL)” (Decreto No. 29079- MEP), con miras a establecer un órgano de enlace entre los proyectos de desarrollo de esta modalidad y el Sistema Integrado Nacional de Educación Técnica para la Competitividad (SINETEC), creado también por Decreto Ejecutivo No. 27113-MPPLAN en 1998. (Araya, 2008)

En Ecuador, las universidades: Universidad Estatal de Cuenca, Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, Universidad Católica de Guayaquil, también han adaptado el sistema dual como método de enseñanza.

Si bien es cierto el modelo resulta interesante en la medida que permite al estudiante un aprendizaje significativo, a través del manejo de herramientas tecnológicas y empresariales, conocimientos, y competencias adaptados de las necesidades laborales, que lo preparan para desempeñarse en el mundo laboral.

Si bien es cierto el modelo alemán constituyó una novedad pedagógica, y tiene mucho éxito en muchas naciones, muchas han adaptado al modelo a su coyunturas, y necesidades profesionales, debemos tener en cuenta que este tiene un componente legislativo en la interacción con las empresas, también un componente de responsabilidad y motivación del alumno en su desempeño en la empresa, que en Alemania ha tenido éxito por el fuerte componente cultural, ético que ha favorecido al éxito del modelo.

Por ejemplo en España, donde ya se evidencia que una acreditación formativa de una profesión vale mil veces más que varias hojas de currículum las empresas subvencionan los cursos de 20-30 horas de duración cada una.

De otro modo teniendo en cuenta el marco legislativo de regulación, los países que aplican el modelo han adaptado sus propias normas

Asimismo el modelo dual en Alemania es de tres años en comparación a dos años de formación en Canarias, en Turquía, nos encontramos con ciclos de formación de un periodo incluso superior al alemán: cuatro años.

El tiempo de enseñanza y de prácticas ha sido otro factor modificado por ejemplo en Canarias-España es el centro quien imparte la enseñanza en un (66-85% del tiempo) con un añadido de unas prácticas reales para consolidar la aplicación práctica (15-33% del tiempo). Son, por tanto, dos filosofías diferentes: mientras en Alemania el estudiante pasa, al menos, dos tercios de su tiempo de aprendizaje en la empresa, en España pasa, al menos, dos tercios de su tiempo en el instituto.

Su verdadero fin es la mejora de la competitividad (tanto del trabajador como de la empresa) a través de una formación más cercana a la práctica. Por ello, sería necesario regular cuestiones como las siguientes (tal como lo está en Alemania): los cupos anuales de aprendices por empresa (p.ej. un 5% de la plantilla); el aprendiz no puede desempeñar funciones de responsabilidad sobre otros trabajadores (p.ej. la función de jefe de un turno en recepción) o trabajar en solitario (p.ej. hacer el turno de recepcionista de noche en solitario); el aprendiz siempre debe estar identificado como tal (para que el cliente lo perciba como tal y sepa disculpar posibles carencias en el servicio recibido); un seguimiento periódico de la formación del alumno por el centro de formación (p.ej. reuniones mensuales entre tutores y profesores); definición de algún órgano de protección al aprendiz (al que el aprendiz pueda acudir en caso de que no sea respetada por la empresa la filosofía implícita en la formación profesional dual).

En tal caso se precisa de una regulación suplementaria muy clara para garantizar la verdadera Filosofía que lleva implícita la formación profesional dual, que no es más que la aplicación práctica por parte del aprendiz de los conocimientos adquiridos en el ámbito de la empresa y la implicación de ésta en el sistema educativo, es decir, “aprender trabajando”.

## **2.2.3 LA DIDÁCTICA UNIVERSITARIA**

### **2.2.3.1 Proceso de Enseñanza Aprendizaje**

Enseñanza y aprendizaje forman parte de un único proceso que tiene como fin la formación del estudiante. El proceso enseñanza-aprendizaje, estudia, la educación como un proceso consiente, organizado y dialéctico de apropiación de los contenidos y las formas de conocer, hacer, vivir y ser, construidos en la experiencia socio- histórico, como resultado de la actividad del individuo y su interacción con la sociedad en su conjunto, en el cual se producen cambios que le permiten adaptarse a la realidad, transformarla y crecer como Personalidad.

Tomando como referencia a Contreras, entendemos los procesos enseñanza-aprendizaje como “simultáneamente un fenómeno que se vive y se crea desde dentro, ésto es, procesos de interacción e intercambio regidos por determinadas intenciones (...), en principio destinadas a hacer posible el aprendizaje; y a la vez, es un proceso determinado desde fuera, en cuanto que forma parte de la estructura de instituciones sociales entre las cuales desempeña funciones que se explican no desde las intenciones y actuaciones individuales, sino desde el papel que juega en la estructura social, sus necesidades e intereses”. Quedando, así, planteado el proceso enseñanza-aprendizaje como un “sistema de comunicación intencional que se produce en un marco institucional y en el que se generan estrategias encaminadas a provocar el aprendizaje” (Contreras, 1990)

La referencia etimológica del término enseñar puede servir de apoyo inicial para determinar los elementos que forman parte del proceso enseñanza aprendizaje. Enseñar es señalar algo a alguien es mostrar lo que se desconoce. Esto implica que hay un sujeto que conoce (el que puede enseñar), y otro que desconoce (el que puede aprender).

El que puede enseñar, quiere enseñar y sabe enseñar es **el profesor**; el que puede aprender quiere y sabe aprender es **el alumno**. Ha de existir pues una disposición por parte de alumno y profesor.

Además de estos agentes, están los contenidos, esto es, lo que se quiere enseñar o aprender: **elementos curriculares** y los procedimientos o instrumentos para enseñarlos o aprenderlos: **medios**, que se manejan en función a los objetivos de aprendizaje que se buscan lograr. Asimismo este acto de enseñar y aprender acontece en un marco determinado por ciertas condiciones físicas, sociales y culturales al que se le denomina **contexto**.

#### **a. Dimensiones esenciales:**

En este proceso de formación se identifican tres dimensiones esenciales, que en su integración expresan la nueva cualidad a formar: Preparar al profesional para su desempeño exitoso en la Sociedad. Ellas son:

- **La dimensión instructiva.** Es el proceso y el resultado cuya función es la formación del individuo en una rama del saber.
- **La dimensión desarrolladora.** Es el proceso de crecimiento progresivo de las facultades innatas y potencialidades funcionales de cada individuo.
- **La dimensión educativa.** Es la formación del hombre para la vida.

#### **b. Componentes personales**

Está incluido el profesor que actúa como un encargo social y es sujeto del proceso pedagógico que enseña y el alumno que aprende, como objeto de la enseñanza y sujeto de su propio aprendizaje que necesita actuar para poder asimilar.

### c. Componentes no personales

Incluyen: el objetivo, el contenido, el método, los medios, las formas organizativas de la enseñanza y la evaluación, éstos se relacionan entre sí y persiguen un fin común.

- **Objetivo:** Es la categoría rectora que debe expresar las aspiraciones educativas del mismo, en función del desarrollo de la Personalidad de los estudiantes, expresa la transformación que deseamos lograr en el estudiante.
- **Contenido:** Es la parte de la cultura de la humanidad que se expresa en una asignatura.
- **Método:** Los métodos de enseñanza se definen como los modos de organizar la actividad cognoscitiva de los estudiantes que aseguran el dominio de los conocimientos, métodos de conocimiento y actividad práctica, así como el proceso formativo en general.
- **Medio:** Es el soporte material del método. Se señala que los medios de enseñanza, es todo lo que sirve al profesor para objetivizar la enseñanza y evitar el verbalismo, existen una gran variedad de ellos, que van desde el más antiguo hasta los más modernos.
- **Formas organizativa de la enseñanza:** Es la organización externa que adopta el proceso de acuerdo al contenido.
- **Evaluación:** Es la comprobación del grado de cumplimiento de los objetivos y además la comprobación de si fueron utilizados adecuadamente el resto de los objetivos.

En ese sentido el proceso de enseñanza produce un conjunto de transformaciones sistemáticas en los individuos, una serie de cambios graduales cuyas etapas se suceden en orden ascendente. Es, por tanto, un proceso progresivo, dinámico y transformador.

Es el proceso mediante el cual se comunican o transmiten conocimientos especiales o generales sobre una materia. Este concepto es más restringido

que el de educación, ya que ésta tiene por objeto la formación integral de la persona humana, mientras que la enseñanza se limita a transmitir, por medios diversos, determinados conocimientos. (Edel, 2004)

Enseñar no es lo mismo que aprender, es un proceso pragmático, mecanismo por el cual se pretende alcanzar ciertos objetivos, movilizand o medios, con estrategias que incluyen planear, orientar y controlar el aprendizaje del alumno.

Existen diversas teorías y orientaciones pedagógicas que proponen diferentes estrategias, de acuerdo a las características de los alumnos, los objetivos, los recursos etc.

Para el Dr. Rubén Edel Navarro el esquema básico del proceso de la enseñanza - aprendizaje es:

- a. Todo proceso de enseñanza debería comenzar con la comprobación del estado actual del alumno en cuanto a sus conocimientos sobre la materia, (Evaluación de entrada).
- b. El establecimiento de los objetivos educacionales
- c. Actividades. Experiencias de enseñanza-aprendizaje, Uso de medios y materiales.
- d. Evaluación, retroalimentación durante el desarrollo de las actividades (Edel, 2004)

El aprendizaje tiene una importancia fundamental para el hombre, ya que, cuando nace, se halla desprovisto de medios de adaptación intelectuales y motores. En consecuencia, durante los primeros años de vida, el aprendizaje es un proceso automático con poca participación de la voluntad, después el componente voluntario adquiere mayor importancia (aprender a leer, aprender

conceptos, etc.), dándose un reflejo condicionado, es decir, una relación asociativa entre respuesta y estímulo. (Torres, 2010)

Existe un factor determinante a la hora que un individuo aprende y es el hecho de que hay algunos alumnos que aprenden ciertos temas con más facilidad que otros, para entender esto, se debe trasladar el análisis del mecanismo de aprendizaje a los factores que influyen, los cuales se pueden dividir en dos grupos : los que dependen del sujeto que aprende ( la inteligencia, la motivación, la participación activa, la edad y las experiencias previas ) y los inherentes a las modalidades de presentación de los estímulos, es decir, se tienen modalidades favorables para el aprendizaje cuando la respuesta al estímulo va seguida de un premio o castigo, o cuando el individuo tiene conocimiento del resultado de su actividad y se siente guiado y controlado por una mano experta. (Edel, 2004)

Este concepto es parte de la estructura de la educación, por tanto, la educación comprende el sistema de aprendizaje. Es la acción de instruirse y el tiempo que dicha acción demora. También, es el proceso por el cual una persona es entrenada para dar una solución a situaciones; tal mecanismo va desde la adquisición de datos hasta la forma más compleja de recopilar y organizar la información

La palabra aprendizaje no siempre ha contado con una definición clara. Se ha pasado de una concepción conductista del aprendizaje a una visión del aprendizaje donde cada vez se incorporan más componentes cognitivos. Y aunque existen tantos conceptos de aprendizaje como teorías elaboradas para explicarlo, se podría afirmar que el aprendizaje sería "un cambio más o menos permanente de conducta que se produce como resultado de la práctica" (Beltrán, 1993)

Sin embargo el aprendizaje cuenta con variadas teorías que tratan de explicar este proceso. De esta manera mientras Piaget centra la atención en un aprendizaje constructivista y Ausubel lo hace destacando la adquisición de



conocimientos significativos, es Dearden (1976) quien al referirse al “Aprender a aprender” lo describe como “un tipo de aprendizaje de segundo orden, de diferentes tipos de aprender a aprender referidos a distintas clases generales de un aprendizaje más específico”, como “dotar al alumno de herramientas para aprender y de este modo desarrollar su potencial de aprendizaje”.

De otro modo Nisbet y Shucksmith (1987) afirman que serían "las secuencias integradas de procedimientos o actividades que se eligen con el propósito de facilitar la adquisición, el almacenaje y/o la utilización de información o conocimiento", en ese sentido el dominar las estrategias de aprendizaje permite al alumnado planificar u organizar sus propias actividades de aprendizaje.

Así las estrategias de enseñanza son las acciones realizadas por el maestro, con el objetivo consciente de que el alumno aprenda de la manera más eficaz, son acciones secuenciadas que son controladas por el docente. Tienen un alto grado de complejidad. Incluyen medios de enseñanza para su puesta en práctica, el control y evaluación de los propósitos. Las acciones que se planifiquen dependen del objetivo derivado del objetivo general de la enseñanza, las características psicológicas de los alumnos y del contenido a enseñar, entre otras. Son acciones externas, observables.

Las estrategias a partir del modelo constructivista, se plantean teniendo en cuenta un determinado método de enseñanza, el cual consiste en un conjunto de procedimientos dirigidos a alcanzar una determinada meta de aprendizaje mediante técnicas y actividades.

Las técnicas se constituyen en modos específicos para orientar la estrategia y los procedimientos son las formas mediante los cuales se ponen en acción las técnicas con unas determinadas personas, lugar, recursos y objetivos

Como se puede analizar una estrategia ordena y organiza los elementos básicos presentes en la enseñanza, como son:

- La forma de organizar al grupo: Se define el papel que asumirá el docente y qué papeles se le otorgan a los estudiantes.
- Un orden de presentación de los conocimientos utilizando diversos medios para su transmisión.
- Un ambiente y materiales que utilizará el docente y el que proporcionará a los estudiantes.
- Explicación clara de la actividad que se propone desarrollar en clase el docente.
- La actividad de aprendizaje individual que se espera que desarrolle cada estudiante motivado por la estrategia, puede radicar en escuchar, investigar, resolver un problema, dar una opinión entre otras.
- Anticipar las reacciones de los estudiantes durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje.
- Definir las actividades generales que pueden estar determinadas por la explicación de los conocimientos, los materiales que se van a usar y el tiempo que se destinará para cada actividad.

A partir de lo indicado podemos afirmar que las estrategias de enseñanza posibilitan:

- Una situación en la que el aprendizaje del estudiante se convierta en una experiencia vital, que se integra a los aprendizajes anteriores que posee.
- La participación de todos y cada uno de los estudiantes en el trabajo en equipo, interactuando con el docente y con los integrantes del grupo.
- Que el estudiante construya sus propios aprendizajes con la mediación del docente quien le brinda todas las condiciones necesarias para su desarrollo.

Estas estrategias comprenden todos los procedimientos, métodos y técnicas que plantea el docente tomando en cuenta las características psicológicas de los estudiantes y el conocimiento a desarrollar, para que estos construyan sus aprendizajes de una manera autónoma.

Para ello es necesario que el estudiante sea capaz de planificar, regular y evaluar su propio aprendizaje, es decir, posea las estrategias de aprendizaje llamadas metacognitivas que tienen que ver con el conocimiento que una persona tiene de las características y limitaciones de sus propios recursos cognitivos y con el control y la regulación que ella puede ejercer sobre tales recursos.

Las estrategias de aprendizaje son las acciones que realiza el alumno, con el objetivo siempre consciente de apoyar y mejorar su aprendizaje, son acciones secuenciadas que son controladas por el estudiante. Tienen un alto grado de complejidad. Las acciones que ejecuta el estudiante dependen de su elección, de acuerdo a los procedimientos y conocimientos asimilados, a sus motivos y a la orientación que haya recibido, por tanto media la decisión del alumno. Forma parte del aprendizaje estratégico. Se consideran como una guía de las acciones que hay que seguir. Son procedimientos internos fundamentalmente de carácter cognitivo.

**Las estrategias de aprendizaje** tienen en cuenta los aspectos motivacionales; por la importancia que revisten los aspectos afectivos, en la adquisición y uso de una estrategia específica en los educandos. Son las estrategias metacognitivas, estrategias cognitivas y estrategias de apoyo motivacionales.

Es muy estrecha la relación entre estrategia de aprendizaje y estrategia de enseñanza porque el educador debe dirigir los procesos cognitivos, procesos afectivos y procesos volitivos que se deben asimilar conformando las estrategias de aprendizaje. Para que esta dirección sea efectiva la enseñanza debe organizarse según la naturaleza, características y condiciones del aprendizaje, que la condicionan.

## **e. Principios de aprendizaje**

### **Aprender no es necesariamente un resultado de enseñar**

La investigación cognoscitiva revela que, incluso con lo que se considera una buena enseñanza, muchos estudiantes, incluidos aquéllos de talento académico, comprenden menos de lo que se piensa. Con determinación, los alumnos que presentan un examen son comúnmente capaces de identificar lo que se les ha dicho o lo que han leído; sin embargo, un sondeo cuidadoso con frecuencia muestra que su comprensión es limitada o distorsionada, si no del todo errónea. Este hallazgo sugiere que la parsimonia es esencial para establecer metas en educación: se deben recoger los conceptos y las habilidades más importantes que deben destacarse, a fin de que puedan concentrarse en la calidad de la comprensión más que en la cantidad de la información presentada.

### **Lo que los estudiantes aprenden recibe la influencia de sus ideas preexistentes**

Las personas tienen que construir sus propios significados independientemente de la claridad con la que enseñen libros o profesores. Una persona lleva a cabo esta tarea sobre todo al conectar nueva información y conceptos con lo que ya conoce. Los conceptos las unidades esenciales del pensamiento humano que no tienen vínculos múltiples con lo que un estudiante piensa sobre el mundo no es probable que se recuerden o sean de utilidad. O, si permanecen en la memoria, se quedarán en un lugar etiquetado, por ejemplo, curso de Biología, y no serán capaces de influir en los pensamientos acerca de ningún otro aspecto del mundo.

Los conceptos se aprenden mejor cuando se encuentran en una variedad de contextos y se expresan en diversas formas, pues ello asegura que haya más oportunidades para que entren en el sistema de conocimiento del estudiante.

Pero el aprendizaje efectivo con frecuencia requiere más que sólo hacer múltiples conexiones de las ideas nuevas con las antiguas; a veces necesita que las personas reestructuren su pensamiento radicalmente. Esto es, para incorporar alguna idea nueva, los educandos deben cambiar las conexiones entre las cosas que ya saben o incluso descartar algunas creencias arraigadas sobre el mundo.

Las alternativas a la reestructuración necesaria son distorsionar la nueva información para ajustarla con las viejas ideas o para rechazarla por completo. Los estudiantes llegan con sus propias ideas, algunas correctas y otras incorrectas, sobre prácticamente cualquier tema. Si la intuición y las concepciones erróneas de los alumnos se pasan por alto o se descartan sin ninguna explicación, sus creencias originales tienden a prevalecer, aun cuando puedan dar las respuestas de la prueba que quieren sus maestros. La mera contradicción no es suficiente; se debe estimular a los estudiantes para que desarrollen nuevas perspectivas para lograr una mejor visión del mundo.

### **El avance en el aprendizaje va generalmente de lo concreto a lo abstracto**

Las personas jóvenes pueden aprender con más facilidad acerca de cosas tangibles y directamente accesibles a sus sentidos visual, auditivo, táctil y cenestésico. Con la experiencia, incrementan su capacidad para comprender conceptos abstractos, manipular símbolos, razonar lógicamente y generalizar. Sin embargo, estas destrezas se desarrollan con lentitud, y la dependencia de la mayoría de las personas de ejemplos concretos de nuevas ideas persiste por toda la vida. Las experiencias concretas son más efectivas en el aprendizaje cuando ocurren en el contexto de alguna estructura conceptual pertinente. Las dificultades que muchos estudiantes tienen para comprender las abstracciones se enmascaran con frecuencia por su capacidad para recordar y repetir términos técnicos que no entienden.

## **Las personas aprenden a hacer bien solamente aquello que practican**

Si se espera que los estudiantes apliquen ideas en situaciones novedosas, entonces deben practicar aplicándolas en situaciones de este tipo. Si practican solamente calculando respuestas para ejercicios predecibles o "problemas de palabras" no realistas, entonces eso es todo lo que probablemente aprenderán.

De manera similar, los estudiantes no pueden aprender a pensar críticamente, analizar información, comunicar ideas, formular argumentos lógicos, trabajar como parte de un grupo y adquirir otras destrezas deseables a menos que se les permita y anime a realizar dichas tareas una y otra vez en muchos contextos.

## **El aprendizaje efectivo de los alumnos requiere retroalimentación**

La mera repetición de las tareas por parte de los estudiantes ya sean manuales o intelectuales es poco probable que conduzca a la excelencia. El aprendizaje con frecuencia se lleva a cabo mejor cuando los alumnos tienen oportunidades para expresar ideas y obtener retroalimentación de sus compañeros. Pero para que ésta sea más útil, debe consistir de algo más que una provisión de respuestas correctas. La retroalimentación debe ser analítica, sugestiva y llegar en el momento en que los estudiantes están interesados en ella. Y entonces, debe haber tiempo para que los estudiantes se reflejen en la retroalimentación que reciben, para hacer ajustes e intentar de nuevo un requerimiento que se niega, no significa nada en la mayor parte de los exámenes, especialmente en las pruebas finales.

Se puede considerar entonces que el **proceso de enseñar** es el acto mediante el cual el profesor muestra o suscita contenidos educativos (conocimientos, hábitos, habilidades) a un alumno, a través de unos medios, en función de unos objetivos y dentro de un contexto.

El **proceso de aprender** es el proceso complementario de enseñar. Aprender es el acto por el cual un alumno intenta captar y elaborar los contenidos expuestos por el profesor, o por cualquier otra fuente de información. Él lo alcanza a través de unos medios (técnicas de estudio o de trabajo intelectual). Este proceso de aprendizaje es realizado en función de unos objetivos, que pueden o no identificarse con los del profesor y se lleva a cabo dentro de un determinado contexto. En ese sentido es importante la estrategias de enseñanza que el profesor desarrolle para realizar su función de la forma más eficaz posible, el docente no es una mera fuente de información, sino que ha de cumplir la función de *suscitar* el aprendizaje. Ha de ser un catalizador que incremente las posibilidades de éxito del proceso motivando al alumno en el estudio.

### **2.2.3.2 Estrategias de enseñanza en la Educación Superior**

Según Duart y Sangrá citado por José Mayorga (Duart & Sangrá, 2010), existen al menos tres modelos pedagógicos:

- Los modelos centrados en los medios: en el contenido (Modelo didáctico tecnológico y espontaneísta)
- Los modelos centrados en el profesor/a: en la enseñanza (Modelo didáctico tradicional)
- Los modelos centrados en el alumno/a: en el aprendizaje (Modelo didáctico Alternativo)

Para Mayorga las estrategias son aquellos enfoques y modos de actuar que hacen que el profesor/a dirija con pericia el aprendizaje del alumnado. Las estrategias metodológicas se refieren a los actos favorecedores del aprendizaje.

Dichas estrategias se pueden agrupar en tres modalidades: (Mayorga, 2010)

## **a) Metodologías centradas en la transmisión de la información:**

### **Características**

- Se basan en la transmisión de conocimientos del docente al alumno/a.
- Se parte de conocimientos generales que se desarrollan hasta alcanzar lo específico.
- El docente es el agente predominante en el proceso de enseñanza/aprendizaje.

### **Objetivos**

- Transmitir información y procurar la retención y comprensión de la misma por el grupo.
- Promover procesos de integración y globalización de conocimientos.

### **Aplicaciones pedagógicas**

- Es útil para transmitir nuevos conocimientos.
- Los participantes deben estar suficientemente motivados y tener un buen dominio de los conocimientos fundamentales.

### **Tipos**

**Organización Lineal Descendente:** Es el modelo expositivo puro. Planteamiento deductivo de la exposición.

**Organización Motivacional:** Se parte de una situación próxima para luego conectarla con la exposición.

**Organización Asociativa:** El docente va relacionando información nueva con otras diversas.

## **b) Metodologías centradas en los procesos de aplicación:**

### **Características**

- El/a docente presenta un cuerpo teórico, a partir del cual abre interrogaciones o problemas que el alumnado debe resolver haciendo aplicaciones, explicaciones, deducciones.



## Objetivos

- Se debe utilizar cuando se pretende que el alumnado, ante la información recibida, sea capaz de aplicarla o producir una nueva.

## Aplicaciones pedagógicas

- Ayudan a fomentar la creatividad y el sentido crítico.
- Útiles para el aprendizaje de habilidades.

## Tipos

- **Métodos demostrativos:** Descomponer el trabajo que se ha de realizar en sus fases importantes, haciendo resaltar los puntos clave de las mismas.
- **Aprendizajes en el puesto de trabajo:** Pretende que el alumnado vaya más allá del saber-hacer y aplique lo aprendido en el puesto de trabajo.
- **Enseñanzas programadas:** Su objetivo es poner al alcance del alumnado con distintas capacidades la posibilidad de aprender por sí solos mediante materiales convenientemente elaborados.
- **Métodos interrogativos:** El docente formula preguntas sobre lo que se ha expuesto.
- **Métodos de casos:** El alumnado ha de resolver una serie de problemas planteados por profesor/a.

## c) Metodologías centradas en la actividad del alumno/a:

### Características

- Acentúan el papel autónomo y activo del alumnado. Son el principal protagonista del proceso.

- Se parte de una situación-problema que se convierte en el núcleo motivacional y temático sobre la que convergen las distintas aportaciones del alumnado.
- El alumno/a, más que aplicar o transformar las informaciones dadas por el docente, busca su propia información, analiza situaciones, extrae conclusiones o resuelve por sí mismo el problema con mayor o menor apoyo del docente.

### **Objetivos**

- Facilitar la participación de los alumnos/as.
- Fomentar la responsabilidad, capacidad creativa y sentido crítico.
- Desarrollar la reflexión conjunta.

### **Aplicaciones pedagógicas**

- Muy recomendable en la formación de personas adultas.
- Útiles en la modificación de actitudes
- Favorecen el desarrollo de habilidades complejas de tomas de decisiones, trabajo en grupo
- Desarrollan las capacidades cognitivas de análisis y evaluación.

### **Tipos**

- **Descubrimiento, Método Tutorial, Método Por Proyectos, Métodos Individuales.**

Como se puede apreciar, a pesar de que existen diferentes estrategias metodológicas, dichas estrategias se utilizan preferentemente en un modelo didáctico u otro. Lo cual no quiere decir que sean mutuamente excluyentes de los demás modelos.

Además, hay que indicar que cada estrategia lleva consigo una serie de métodos y técnicas de enseñanza que la hacen efectiva. Las técnicas más utilizadas en educación superior se concretan en la siguiente tabla:

**TABLA N° 01: ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

<b>Estrategias Metodológicas</b>	<b>Finalidad</b>
Técnicas expositivas: clases teóricas	Permiten presentar verbalmente una información
Seminarios-talleres	Útiles para construir conocimiento a través de la interacción y la actividad
Clases prácticas	Que muestran cómo deben actuar los estudiantes
Prácticas externas	Permite lograr aprendizajes profesionales en un contexto laboral
Tutorías Lecturas dirigidas	Permiten una atención personalizada a los estudiantes
Estudio y trabajo en grupo: - Discusión - Lluvia de ideas - Debate - Mesa redonda - Philips 6/6 - Role playing	Para hacer que aprendan entre ellos
Estudio y el trabajo autónomo: - Estudios de casos	Que desarrolla la capacidad de autoaprendizaje

*Fuente: (De Miguel, 2006)*

Si bien es cierto la lección magistral, el estudio de casos, la resolución de ejercicios y problemas, el aprendizaje basado en problemas, el aprendizaje orientado a proyectos, el aprendizaje cooperativo, el contrato de aprendizaje, entre otras estrategias, son opciones válidas para potenciar el aprendizaje del alumnado que se practican en los claustros universitarios. La formación universitaria actual propone el planteamiento de una metodología basada en competencias

En la educación superior es sólo un indicador del cambio que está ocurriendo en el modelo educativo universitario global para responder a las necesidades del nuevo siglo. Por ejemplo, aumentar el dialogo entre la universidad y la sociedad, integrarla en la sociedad del conocimiento, contribuir a elevar el nivel de vida mundial aportando soluciones a los problemas sanitarios, sociales, educativos, entre otros que están pendientes, son desafíos que señala insistentemente la UNESCO (UNESCO 1998,1999), incluso señala la necesidad de llevar a cabo esfuerzos para lograr que los educandos obtenga buenos resultados (García, 2010)

Desde esa perspectiva, y según las nuevas demandas del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) se plantea una metodología de enseñanza basada en competencias

El EEES hace que pasemos de un *aprendizaje basado en la enseñanza* a un *modelo basado en el aprendizaje*. Del modelo centrado en el profesor/a que entiende al alumno/a esencialmente como receptor de la enseñanza, fomentando la adquisición de conocimientos sobre todo a partir de la memorización y la comprensión, y planteando metodologías expositivas, se trabaja ahora en un modelo basado en el aprendizaje centrado en el alumno/a, favoreciendo su implicación, actividad y protagonismo. La enseñanza, por tanto, debe convertirse en un proceso que proporcione aprendizaje comprensivo y relevante a los estudiantes. Trabajar por competencias en entornos virtuales, mediante aprendizaje colaborativo, además de trabajar en el aula, en el día a día, potenciando el aprendizaje tanto autónomo como en grupo de nuestro alumnado supone una combinación de modelos y estrategias que hoy en día constituyen un reto para el profesorado universitario. (Mayorga, 2010)

Los paradigmas de enseñanza aprendizaje han sufrido transformaciones significativas en las últimas décadas, lo que ha permitido evolucionar, por una parte, de modelos educativos centrados en la enseñanza a modelos dirigidos al aprendizaje, y por otra, al cambio en los perfiles de maestros y alumnos, en éste sentido, los nuevos modelos educativos demandan que los docentes transformen su rol de expositores del conocimiento al de monitores del aprendizaje, y los estudiantes, de espectadores del proceso de enseñanza, al de integrantes participativos, propositivos y críticos en la construcción de su propio conocimiento.

Asimismo el estudio y generación de innovaciones en el ámbito de las estrategias de enseñanza – aprendizaje, se constituyen como líneas prioritarias de investigación para transformar el acervo de conocimiento de las Ciencias de la Educación. (Edel, 2004)

### **2.2.3.3 La Didáctica en la Educación Superior**

En forma general, se entiende por Didáctica a la organización de los procesos de enseñanza y aprendizaje relevantes para tal materia o asignatura de los diferentes niveles de educación formal o no formal. La didáctica tiene como fin último, el óptimo desarrollo del proceso enseñanza – aprendizaje, luego, esta disciplina es la encargada de la producción y reproducción de conocimientos, en otras palabras, es la encargada del desarrollo de la educación, en su acepción de proceso enseñanza – aprendizaje. (Julca, 2011)

La didáctica tiene como punto de partida el acto didáctico (proceso de enseñanza aprendizaje) en el que entran en juego diferentes elementos (docente, estudiante, contenido, contexto) que facilitan la producción y comunicación del conocimiento que interactúan dentro de un marco institucional y donde se generan estrategias que promueven el aprendizaje y que es aplicada en los diferentes niveles de educación.

La didáctica universitaria moderna, es una técnica utilizada por la tecnología educativa que tiene por objeto específico las técnicas de enseñanza aprendizaje [Micro educación], asumidas por el docente para dirigir y orientar adecuadamente a los alumnos en su formación profesional y que se estructuran funcionalmente para los efectos del trabajo del educador sobre los contenidos, los objetivos, los medios y recursos. (Julca, 2011)

Como se analiza se diferentes autores inciden en la presencia de determinados elementos en el proceso de enseñanza aprendizaje, pero además es importante identificar que la priorización que se le dé a cualquiera de estos elementos dependerá del modelo didáctico que orientará el manejo que se desarrollara en el proceso del acto educativo.

La formación universitaria está regida por distintos modelos didácticos, que se apoyan en diferentes paradigmas educativos, los cuales orientan la actuación de los implicados en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Los modelos didácticos o de enseñanza presentan esquemas de la diversidad de acciones, técnicas y medios utilizados por los educadores, los más significativos son los motores que permiten la evolución de la ciencia, representada por los paradigmas vigentes en cada época. (Mayorga, 2010)

En función al papel que desempeñan los elementos en el acto didáctico Meneses expresa: Dependiendo del papel de cada uno de ellos variará el tipo de enseñanza: enseñanza tradicional, enseñanza nueva. Así como el rol de los implicados. El acto didáctico se presenta, así, como la intersección de dos procesos: el enseñar y el aprender. El primero como causante o desencadenante del segundo. Cualquier actuación del profesor repercute en todos los elementos de la estructura: contenidos, alumno y método. (Meneses, 2007)

Un modelo es una reflexión anticipadora, que emerge de la capacidad de simbolización y representación de la tarea de enseñanza-aprendizaje, que los educadores hemos de realizar para justificar y entender la amplitud de la práctica educadora, el poder del conocimiento formalizado y las decisiones transformadoras que estamos dispuestos a asumir. Su doble vertiente: anticipador y previo a la práctica educativa, le da un carácter de pre acción interpretativa y estimadora de la pertinencia de las acciones formativas; a la vez que su visión de post acción nos facilita, una vez realizada la práctica, adoptar la representación mental más valiosa y apropiada para mejorar tanto el conocimiento práctico como la teorización de la tarea didáctica (Mayorga J. y., 2010)

#### **2.2.3.4 El Proceso Didáctico en la Enseñanza Universitaria.**

El proceso didáctico en la formación universitaria, así como el proceso didáctico para los otros niveles educativos, por lo general está compuesto por los siguientes elementos, los cuales a su vez comprenden las etapas del proceso didáctico:

- La formulación de objetivos, mediante la cual respondemos a la pregunta ¿Para qué enseñar?;
- El establecimiento de un contenido, mediante el cual respondemos a la pregunta ¿Qué enseñar?;
- La aplicación de un método, mediante el cual respondemos a la pregunta ¿Cómo enseñar?;
- El establecimiento de los lineamientos para la evaluación, mediante el cual respondemos a cuestiones tales como, ¿Para qué evaluar? Y ¿Cómo evaluar?

Donde la formulación de objetivos constituye la primera etapa del proceso didáctico, éstos orientan el modelo del profesional, por ello en su formulación se deben tener en cuenta los estándares curriculares y de evaluación. Dentro del proceso didáctico, los objetivos constituyen los fines o resultados previamente concebidos como proyecto abierto o flexible, que guían la actividad de profesores y alumnos, para alcanzar las transformaciones necesarias en los estudiantes.

El contenido está referido al conjunto de conocimientos o informaciones, también, en forma de actividades no cognoscitivas, de transmisión de destreza o capacitación para el trabajo, de consejos u orientaciones, inclusive de ideologías. Los contenidos deberían establecerse en función al proyecto educativo y fines de la educación. Un mismo contenido educativo varía en

amplitud, orientación y calidad de un acto educativo a otro en función del educador, educando y los objetivos educativos.

Los métodos también forman parte del proceso curricular y se definen como las vías, procedimientos y medios sistematizados de organización y desarrollo de la actividad del grupo de estudiantes, sobre la base de concepciones no tradicionales de la enseñanza, con el fin de lograr el aprovechamiento óptimo de sus posibilidades cognoscitivas y afectivas.

En la actualidad, no es posible comprender la esencia de los métodos de enseñanza sin considerar el papel activo del estudiante en el proceso docente y su independencia cognoscitiva. Sólo así se enriquecen las relaciones alumno-profesor, y se contribuye al logro de un mayor protagonismo del estudiante. Es así que hoy se emplean los llamados métodos activos, productivos, problemas y diversas técnicas de trabajo grupal; muchas de estas propuestas son englobadas bajo el nombre de métodos y técnicas participativas, basadas en la concepción del aprendizaje como proceso activo de construcción y reconstrucción del conocimiento por los alumnos, mediante la solución colectiva de tareas docentes, el intercambio y confrontación de ideas, opiniones y experiencias entre estudiantes y profesores.

Una gran parte del éxito del proceso docente depende de la utilización de métodos de enseñanza racionales y productivos que se seleccionan tomando en consideración los objetivos y las peculiaridades del proceso de asimilación de los conocimientos. La asimilación de conocimientos es un tipo de actividad y para que el alumno aprenda requiere que él realice determinadas acciones; que éstas no sean acciones meramente perceptuales (reconocer, representarse) o de memoria (reproducir, etc.).

Según el criterio de algunos autores, en la educación superior, los métodos de enseñanza constituyen no sólo un medio de transmisión y asimilación de conocimientos, sino formas de organización de las actividades docentes.



Por último, es de resaltar que la estrategia didáctica es un concepto más amplio que la estrategia metodológica; pero, el hecho de poder usar en una misma estrategia para el aprendizaje diferentes métodos, nos permite asignar a la estrategia para el aprendizaje un nombre específico. La aplicación de una estrategia para el aprendizaje o estrategia metodológica de para el aprendizaje permite combinar métodos, procedimientos y técnicas para hacer productivo el aprendizaje de los alumnos en términos de adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes previstos por los objetivos.

Las principales estrategias a desarrollar por el profesor son Identificación de los conceptos o contenidos a enseñar, estructuración de la actividad de aprendizaje determinada por el conocimiento que debe ser común; y la implantación y evaluación, estableciendo relaciones entre progreso y la dificultad, la autonomía desarrollada en cambios observables y la transferencia del aprendizaje a situaciones inéditas.

La evaluación forma parte del proceso curricular y constituye la última etapa del proceso curricular, en su práctica educativa el profesor debe delimitar, entre otros, qué aspectos comprende la evaluación del alumno, cuáles instrumentos, procedimientos o técnicas se pueden aplicar, cuál es la frecuencia y condiciones para la implementación de la evaluación el docente debe tener en cuenta los objetivos que declaró en el programa y en función de los cuales desarrolló su asignatura. La evaluación debe realizarse de forma sistemática, teniendo en cuenta las funciones de la misma: de comprobación y acreditación, de retroalimentación, de motivación, educativa y por último, desarrolladora y formativa. Por ello se plantea la existencia de diferentes tipos de control: preliminar, cumple la función de evaluar el nivel de partida del individuo, frecuente, en el que se concentran todas las funciones del control: la función de motivación, de retroalimentación, la de refuerzo etc., y en algunas ocasiones, de ayuda al estudiante, por último el control final que tiene una función de acreditación, puesto que concluye el ciclo de la enseñanza y hay que evaluar la correspondencia entre el nivel alcanzado en la enseñanza y los objetivos planteados.

### **2.2.3.5 Didáctica en la Universidad Peruana**

La Didáctica en la Educación Universitaria, tuvo y tiene serias limitaciones en su realización, debido a la aplicación en forma memorística y a la reproducción de los contenidos que se encuentran en los libros que se hacen no sólo en materias humanísticas, sino también en las asignaturas científicas; continuando aún con la forma de transmisión de la información formulado por el insigne educador Comenius (siglo XV), quien sostenía que la misión del maestro es transmitir al estudiante lo que el maestro sabe.

En la Universidad peruana, no es difícil observar que en la mayoría de los salones de clase los estudiantes tienen que atender permanentemente al profesor, quién poseedor de los conocimientos, los transmite como verdades acabadas, dando poco margen para que el estudiante reflexione y llegue a soluciones, de forma independiente; es por ello que la cuestión principal sigue siendo, probablemente, bajo qué concepción y con qué procedimientos realizar los cambios fundamentales para desarrollar un proceso docente educativo comunicativo, independiente y creador. es necesario caracterizar el objetivo del proceso enseñanza aprendizaje como uno de los componentes de dicho proceso, pero desde una dimensión comunicativa, de manera tal que el tratamiento didáctico del mismo propicie en la práctica, una interrelación entre profesores y alumnos y alumnos entre sí y permita la implicación del alumno en su propio proceso de aprendizaje. (Julca, 2011)

Se evidencia todavía que el método de enseñanza predominante es el expositivo. El profesor expone un tema en forma continua y, en la generalidad de los casos, el alumno escucha o toma apuntes, sobre este antiguo y popular método se han vertido las más agrias críticas porque, favorece la repetición, la falta de sentido crítico, la rutina en la docencia y la pasividad en el aprendizaje.

Ello se deriva de diversas problemáticas que son incidentes en diferentes universidades nacionales, se identifican modelos educativos desfasados, o

estructurados sin consideración a las necesidades coyunturales de las necesidades regionales, desarticulados del sector empresarial, perfiles elaborados sin tener en cuenta las competencias del mercado laboral, de otro modo su aplicación se identifican limitaciones en cuanto a las metodologías, que faciliten la enseñanza y aprendizaje del estudiante, así como la producción de la investigación científica.

El problema radica en parte en la falta de formación docente en didáctica universitaria, en ese sentido es importante la formación del profesorado universitario a través de un proceso continuo, sistemático y organizado de adquisición, estructuración y reestructuración de conocimientos, habilidades y valores para el desempeño de su función docente, que debe ser permanente ya que su actuar incide en la calidad de la formación de los estudiantes y, por tanto, en la calidad de la Educación Superior. Al respecto Aramburuzavala manifiesta:

Hemos vivido -y estamos todavía viviendo- un momento coyuntural de especial importancia que ha requerido de un gran esfuerzo por parte de las universidades para ayudar a los profesores a desarrollar nuevas competencias y a hacer el cambio de un modelo de docencia centrado en el profesor a un modelo centrado en el alumno y su aprendizaje (Aramburuzavala, Reyes, & Uribe, 2013)

De otro modo incide que las políticas de formación docente que se están implementando en las universidades están sustentadas por determinadas teorías, modelos o tendencias (o por originales combinaciones entre ellas) que merecen ser tematizadas, explicitadas, cuestionadas y revisadas críticamente. Sólo así, haciendo explícitos los modelos subyacentes, podremos vislumbrar nuevas posibilidades para desarrollar enfoques formativos ajustados a las necesidades actuales. (Ídem: 2013)

Ante esta problemática, han surgido diferentes espacios de discusión donde se han propuesto orientaciones que mejoren la calidad de la enseñanza universitaria. Criterios como la redefinición de modelos educativos universitarios, adaptación de competencias en el diseño curricular, movilidad estudiantil, enseñanza para la vida, acreditación universitaria, son socializados a nivel internacional y vienen siendo considerados en muchas realidades: Así por ejemplo el espacio europeo de Educación Superior (EEES) permite el reconocimiento de las titulaciones y facilita la movilidad de los estudiantes universitarios, así como la integración de los titulados en un mercado laboral único.

En algunas universidades peruanas se están introduciendo estas tendencias educativas, aunque no todas las veces con éxito debido a que nos manejamos de manera sistematizada integrando a todos los componentes del sistema universitario, más aun si evidenciamos que no existe una política educativa que promueva el cambio.

Conjuntamente con el auge de las tecnologías de la información y comunicación se demanda un cambio estructural en la manera de concebir el proceso de enseñanza-aprendizaje, esta es la razón de que nos planteemos en resolver varias preguntas respecto a la didáctica universitaria: ¿Qué cambios se tienen que producir en los modelos didácticos y estrategias de enseñanza para que las actuales asignaturas, en particular, y las nuevas titulaciones, en general, se adapten a las necesidades y demandas? ¿Qué necesidades formativas va a requerir el profesorado?

Se deben analizar los modelos didácticos y las estrategias de enseñanza del profesorado universitario que permitan describir, comprender e interpretar los procesos de enseñanza aprendizaje y, así, llegar a conclusiones acerca de en qué medida el aprendizaje de los alumnos/as universitarios constituye un aprendizaje relevante. (Mayorga, 2010)

Burbano señala que ante un nuevo contexto internacional en el que deben operar las instituciones de educación superior, denominado “globalización”, el reto del cambio para América; expresa que en los albores del siglo XXI América Latina y el Caribe, como región, se tendrán que elaborar políticas, diseñar estrategias y ejecutar programas que permitan aumentar sustancialmente su capacidad de formación de talento humano, de creación, apropiación y gestión del conocimiento. (Burbano, 1999)

De otro modo se evidencia la tendencia en el diseño de los modelos orientados en las teorías constructivistas de la educación, se plantea que la educación universitaria debe formar al estudiante para la vida, en ese sentido el nuevo sistema educativo, propone capacitar a los estudiantes para que utilicen con mayor amplitud y seguridad los conocimientos que reciban. Un mayor dominio de competencias en conceptos centrales puede llevar consigo una disminución en información no esencial o complementaria. La idea principal es valorar más la formación universitaria y la disponibilidad para el empleo de los conocimientos que el dominio de la información. Se trata, en resumidas cuentas, de "enseñar a aprender" para que el alumno/a tenga como fin primordial en la Universidad "aprender a aprender", concibiendo esta etapa educativa como una más del "Aprendizaje a lo largo de toda la vida"

En ese sentido la enseñanza el docente debe actuar como mediador en el proceso de aprender de los alumnos; debe estimular y motivar, aportar criterios y diagnosticar situaciones de aprendizaje de cada alumno y del conjunto de la clase, clarificar y aportar valores y ayudar a que los alumnos desarrollen los suyos propios, por último, debe promover y facilitar las relaciones humanas en la clase y en la escuela, y, ser su orientador personal y profesional. Ante las exigencias educativas actuales, la labor docente se debe reorientar hacia una actitud tutorial, semejante a la de coordinar, asesorar y facilitar experiencias educativas en las que el alumno logre aprender. Asimismo, en las aulas se debe privilegiar un clima de libre expresión y las experiencias educativas deben ser iniciadas por el uso planeado, intencional y significativo de la pregunta como activadora de procesos integradores. El profesor debe plantear ejercicios

y reactivos orientados a la solución de problemas, así como experiencias de enseñanza que propicien el pensamiento reflexivo y crítico. Por tanto, la tarea educativa consistirá no en transmitir toda la vasta información disponible, sino en enseñar al estudiante estrategias que le permitan adquirirla e interpretarla por sí mismo, esto es, que le permitan "aprender a aprender".

Para tales fines es indispensable el diseño de modelos didácticos adecuados y la aplicación de estrategias de enseñanza efectivas mejoren el proceso enseñanza – aprendizaje. La estrategia didáctica, selecciona y combina métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos que se ajustan a la naturaleza del proceso enseñanza-aprendizaje y a las características de los alumnos; en este sentido, el docente tiene libertad para diseñar la estrategia, la cual incluye tanto métodos como materiales, es decir, en una estrategia de enseñanza-aprendizaje se combinan uno o más métodos con uno o más materiales educativos. Por otro lado, en toda estrategia didáctica, se hacen uso de métodos de enseñanza y métodos para un mejor aprendizaje.

En síntesis, como resultado del desarrollo del método de enseñanza-aprendizaje, el estudiante debe asimilar el conocimiento y desarrollar las habilidades necesarias del contexto, posibilitando el dominio del contenido por el estudiante; es decir, el logro de los objetivos de aprendizaje. La selección de los conocimientos y habilidades necesarias y el adecuado empleo de las estrategias metodológicas son la condición necesaria para alcanzar los objetivos mencionados en un grado de suficiencia; es decir, dichas estrategias se orientan a propiciar el desarrollo de habilidades y recursos personales que permitan a los estudiantes asumir un nuevo rol más activo en el aprendizaje brindado en la universidad, para lo cual se necesita una formación básica sólida y habilidades para la síntesis y la creatividad.

La presente investigación tiene como objeto de estudio la enseñanza de la asignaturas de agencias de viajes que son inherentes al sistema turístico, de allí la importancia de establecer los lineamientos conceptuales de la actividad turística, sus componentes e interrelaciones, así como la definición de las

agencias de viajes y sus procesos dado que este contexto servirá como referencia para el diseño de la estrategia de enseñanza que se pretende plantear

#### **2.2.4 EL SECTOR TURISMO Y LAS AGENCIAS DE VIAJES**

La palabra turismo, etimológicamente considerada se deriva de la palabra latina "tornus" que quiere decir vuelta o movimiento, la cual adoptaron los ingleses, franceses y españoles con ese sentido, aplicándola al " turismo". Por eso hoy cuando se ofrece un viaje turístico o sea, un movimiento de personas que se trasladan o viajan por placer, se les invita a participar de un " tour " a determinado destino.

La Conferencia Internacional de Ottawa de 1991 sobre "Estadísticas de Viajes y Turismo" celebrada bajo los auspicios de la Organización Mundial de Turismo y el gobierno de Canadá, recomienda la definición de turismo como:

"Las actividades de las personas que se desplazan a un lugar distinto al de su entorno habitual, por menos de un determinado tiempo y por un motivo principal distinto al de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado y donde:

- La noción de entorno habitual excluye como turísticos los desplazamientos dentro del lugar de residencia y los que tienen carácter rutinario.
- La noción de duración por menos de un determinado tiempo implica que se excluyen las migraciones a largo plazo.
- La noción motivo principal distinto al de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado implica que se excluyen los movimientos migratorios de carácter laboral".

El turismo está asociado a la tendencia natural del ser humano a cambiar de sitio para beneficiarse de las bondades de otros lugares distintos de aquel donde usualmente vive y descansar en un ambiente agradable, para su esparcimiento o recreación; pero ¿Por qué el hombre quiere cambiar de ambiente? ¿Por fastidio, por necesidad, por conveniencia? La mayor razón para viajar se puede resumir en una palabra: " escapar ", escapar de la aburridora rutina diaria, escapar de lo familiar, de lo común, de lo ordinario. Escapar del trabajo, del jefe, de los clientes, de la casa. ¿Cuáles son las motivaciones que fomentan el desplazamiento de los turistas?

Los flujos turísticos se desplazan motivados por diferentes razones en función a sus intereses, necesidades, gustos, preferencias o influencias, ello conlleva al surgimiento de las diferentes tipologías del turismo, las cuales se orientan en función a las necesidades de la demanda. Así se identifican el turismo cultural, el ecoturismo, el turismo rural, turismo de negocios, entre otros

#### **2.2.4.1 El Sector Turístico**

El sector turístico está conformado por diferentes empresas y diversas organizaciones públicas y privadas que se encargan de la producción de servicios y productos así como de la planificación de la actividad para su adecuado funcionamiento y para otorgar al turista una experiencia adecuada de visita. Así María Borrueco manifiesta:

El fenómeno turístico ya no es una mera actividad fuente de divisas o un simple apoyo de otros ámbitos industriales. Se ha convertido en un sector económico más. Como tal ha desarrollado una especialización que ha generado multitud de actividades relacionadas: desde la planificación turística a nivel político, pasando por la gestión y comercialización del producto turístico a través de diferentes modalidades de empresas hasta el surgimiento de todo tipo de organizaciones nacionales e internacionales. (Borrueco, 2005)



Empresas que brindan una serie de servicios que facilitan los desplazamientos de las corrientes. Los servicios ofrecidos en el marco del sector turístico son:

- Servicio de alojamiento, se trata de facilitar alojamiento o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- Servicio de restauración, cuando se proporciona comida para ser consumida en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.
- Servicio de intermediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos susceptibles de ser demandados por los usuarios de servicios turísticos.
- Servicio de información, a través de la facilitación de información a los usuarios de servicios turísticos sobre los recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- Servicio de acogida de eventos congresuales, convenciones o similares.

Estos servicios son ofrecidos por las empresas turísticas, que están divididas en dos grandes bloques las que producen bienes y servicios (productoras), y las que los distribuyen (distribuidoras). Así tenemos:

#### Hotelería:

Son empresas proveedoras de los servicios de alojamiento. Estas empresas se dedican de manera profesional y habitual, mediante una contraprestación económica, a ofrecer servicio de hospedaje de forma temporal con/sin pensión alimenticia. Los establecimientos hoteleros se dividen en:

- Hoteles: Establecimientos que ofreciendo alojamiento con/sin comedor y otros servicios complementarios, ocupan la totalidad de uno o varios

edificios (o una parte independizada de ellos) constituyendo sus dependencias todo un homogéneo con accesos, escaleras y ascensores de uso exclusivo y que reúna los requisitos técnicos mínimos para cada categoría. Se clasifican en 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas.

- Pensiones: establecimientos que ofreciendo alojamiento con/sin comedor y otros servicios complementarios, tienen una estructura y características que les impida alcanzar los requisitos y condiciones exigidas en los hoteles. Se clasifican en 1,2 y 3 estrellas.

Otros establecimientos destinados al alojamiento turístico son:

- Apartamentos turísticos: son bloques de apartamentos, casas, bungalós y demás edificaciones similares que, disponiendo de las necesarias instalaciones y servicios.
- Campings: el camping es un terreno debidamente delimitado, dotado y acondicionado para la ocupación temporal por personas que pretendan hacer vida al aire libre con fines vacacionales o de ocio y que pasen las noches en carpas (acampada), remolques, caravanas u otros elementos similares fácilmente transportables. Sus instalaciones pueden tener carácter de residencia permanente desde el punto de vista constructivo aunque la administración puede autorizar construcciones fijas si son destinadas a alojamiento temporal, siempre y cuando se encuentren instalaciones independientes y no superen el 25% de las plazas total del camping.
- Establecimientos de turismo rural: edificaciones ubicadas en el medio rural que, reuniendo características rurales de construcción, antigüedad y tipicidad y desarrollando o no actividades agropecuarias, prestan servicios de alojamiento turístico mediante contraprestación económica. Tienen diversas clasificaciones locales.

- Establecimientos Extra hoteleros:  
Son los que por sus características especiales de alojamiento no convencional escapan a la clasificación de hospedaje tradicional. También se les considera como servicios de bajo costo. Están comprendidos los albergues juveniles, camping y similares

## Restauración

Son establecimientos de restauración aquellos cuya actividad principal es la de suministrar habitualmente y mediante precio comidas y bebidas para su consumo dentro o fuera del local. Aunque estos establecimientos son considerados de utilización pública podrán sus propietarios establecer normas o consideraciones sobre el curso de sus servicios e instalaciones.

Los establecimientos de restauración se dividen en:

- Restauración comercial: es aquella cuya clientela no es cautiva encontrándose alternativas a su disposición. Éstas se dividen a su vez en:
  - Tradicional: relacionadas con las tradiciones y costumbres gastronómicas de la zona (marisquerías, pulperías, parrilladas, etc.) Se consideran también tradicionales en cuanto al modo de gestionarlo.
  - Neo-restauración: establecimientos de restauración que responden a innovaciones culinarias (cocina de autor) y medios de gestión novedosos.

Los establecimientos principales de restauración son:

- Restaurante: dispone de cocina y comedor con el fin de ofrecer comidas y/o cenas mediante precio para ser consumidas en el mismo local. Se clasifican tenedores.

- Cafetería: establecimiento que en una misma unidad espacial dispone de barra y servicios de mesa, careciendo de comedor, con el fin de ofrecer al público mediante precio y a cualquier hora del horario de apertura: helados, refrescos, bebidas en general, tapas frías o calientes, bocadillos y platos combinados/simples de elaboración sencilla y rápida en frío o a la plancha.
- Bar: establecimiento que dispone de barra y que, careciendo de comedor, también puede disponer de servicio de mesa en la misma unidad espacial con el fin de proporcionar al público bebidas acompañadas o no de tapas y bocadillos, y como máximo de 1 plato del día. Aquellos que reúnen características especiales (reconocidas por la administración) de edificación, antigüedad y localización geográfica, podrán usar la denominación de “tabernas”.

### **Compañías de transportes**

Son aquellas destinadas a transportar viajeros de un punto a otro. Se clasifican en:

- Transporte aéreo (líneas regulares o chárter)
- Transporte terrestre (autocar, tren, Automóvil, alquileres de automóviles...)
- Transporte marítimo (línea regular y cruceros)

### **Agencias de viajes (AA.VV)**

Las empresas distribuidoras de bienes y servicios turísticos son aquellas que, en posesión de un título o licencia, ejercen actividades de intermediación turística. Las agencias se clasifican en 3 grupos:

- Mayoristas: proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios y paquetes turísticos para venderlos a otras agencias, no pudiendo ofrecer ni vender sus servicios directamente al público.

- Minoristas: comercializan los productos elaborados por las mayoristas o los suyos propios directamente al consumidor, no pudiendo en ningún caso ofrecer sus productos a otras agencias.
- Tour operadoras:  
Dedicas especialmente a organizar. Comercializar u operar el turismo receptor e interno.

Hay otras muchas empresas relacionadas con el turismo directa o indirectamente como las de ocio (cines, discotecas, espectáculos), empresas de equipamiento de hostelería, lavanderías, artículos de viaje, publicaciones especializadas, etc.

#### **2.2.4.2 Las Agencias de Viajes**

Una agencia de viajes es una empresa privada que hace de intermediaria entre sus clientes y determinados proveedores del rubro viajes, tales como aerolíneas, hoteles, cruceros, entre otros, ofreciéndoles las mejores condiciones de contratación en los viajes que desean emprender. Se dedica de manera habitual y profesional a asesorar y/o vender y/o organizar viajes u otros servicios turísticos.

Este tipo de empresa expresa mejor su utilidad a la hora de tener que contratar viajes extensos en el exterior, ya que se ocupan de simplificarle al cliente trámites con las compañías extranjeras que correspondan, además de solucionarles temas como el del alojamiento y de guía turística en las ciudades que visiten. Es decir, la agencia de viajes no solamente venderá el ticket de avión correspondiente sino que ofrecen un servicio mucho más completo e integral que incluye hotelería, tickets de medios de transporte urbano, rentado de automóviles, entre otras alternativas.

#### **2.2.4.2.1 Antecedentes**

Antes de la Revolución Industrial del siglo XIX la gente apenas se trasladaba fuera de su entorno y si lo hacía era por motivos muy concretos: cuestiones de estado, religión, comercio. El turismo por placer era solo privilegiado para la alta sociedad; para el pueblo viajar no era accesible, la economía familiar al igual que las condiciones laborales eran inestables. La aparición del ferrocarril y del barco a vapor cambio el concepto de viajar. Al finalizar la Segunda Guerra Mundial se desató el deseo de viajar, motivado por el abaratamiento de los costos, la aparición de leyes laborales que facilitaron los desplazamientos masivos y el acceso al turismo.

Las Agencias de viajes están muy relacionadas con las compañías de transportes, es decir van surgiendo como una actividad ligada al transporte de mercancías. La idea de abrir una agencia de viajes se convierte en una posibilidad de negocio para mucha gente, profesores, oficinista y amas de casas trabajaron fuera de sus hogares dedicando parte de su tiempo a ser agentes de viaje.

Uno de los antecedentes más claros del surgimiento de las agencias de viajes se le atribuye a Thomas Cook que en 1841 organiza el primer viaje organizado de la historia. Aunque fue un fracaso económico se considera un rotundo éxito como precedente del paquete turístico, pues se percató de las enormes posibilidades económicas que podría llegar a tener esta actividad, creando así en 1851 la primera Agencia de Viajes del mundo “Thomas Cook and son”. En 1867 inventa el bono o voucher, documento que permite la utilización en hoteles de ciertos servicios contratados y prepagados a través de una agencia de viajes.

Al respecto María Borrucco cita a Fernández quien hace referencia a Cook como pionero de las agencias de viajes: La idea más cercana a la actividad que desempeñan estas empresas en la actualidad tiene su origen en la figura de Thomas Cook, que organizó en 1841 un tren especial desde Leicester a

Loughborough para asegurarse el éxito de público asistente a un Congreso Antialcohólico. Este tren salió con 570 viajeros, ida y vuelta, a un Schilling por viajero. Se trataba del primer viaje organizado. Después de esta primera experiencia continuó con esta actividad pionera en el continente. En 1865, por ejemplo, 35 personas hicieron el primer viaje "todo incluido" a los Estados Unidos.

En 1872 organizó la primera vuelta al mundo y ya contaba con una agencia fuera de su país. Cook se manifestó como un pionero genial al imprimir por primera vez en 1845 un itinerario para sus clientes; en 1850 formalizó contratos con una compañía ferroviaria para garantizarse 500 billetes; en 1846 organiza la primera excursión con guía; en 1867 el cupón de hotel a precio fijo o en 1872 el Circular Note, antecedente del actual Travel Check. Cuando Cook muere en 1892 cerca de 500 agencias habían emprendido el camino iniciado por él. (Fernández, 1985)

Henry Wells y William Fargo crearon la agencia de viajes "American Express" que inicialmente se dedicaba al transporte de mercancías y que posteriormente se convierte en una de las agencias más grandes del mundo. Se introdujeron sistemas de financiación y emisión de cheques de viaje, como por ejemplo el travel-check (dinero personalizado canjeable por papel moneda de uso corriente que protege al viajero de posibles robos o pérdidas).

Dentro de Estados Unidos y Canadá unas 37 mil agencia de viaje minorista están en funcionamiento. Cada año se abren alrededor de mil nueve agencias y cada año varios cientos cierran. A mediados de los años ochenta los cinco estados con mayor número de agencia eran California, Nueva York, Florida, Illinois y Texas.

Las grandes corporaciones de agencia de viaje en Estados Unidos tienen una facturación muy importante. Así, por ejemplo, en 1992, la agencia de viaje más importante de este país fueron American Express, con una facturación de

más de 65 mil millones de dólares Carlson Travel Network, con 3200 millones de dólares, y Thomas Cook Travel US, con dos mil millones de dólares.

En la actualidad las tecnologías y la globalización han favorecido la industria de los viajes. Los Sistemas de Distribución Global (GDS's) contribuyen en el manejo de los procesos de las agencias de viajes, resolviendo de manera satisfactoria, los problemas relacionados con la distribución de los principales productos y servicios turísticos: reservas de viajes, de alojamiento, de alquiler de automóviles, de paquetes turísticos, entre otros.

Así Galileo: cotiza en Nueva York el (75% "free float") y su principal accionista en la actualidad es United Airlines. La compañía se creó en las mismas fechas que Amadeus con las aportaciones de sus accionistas (British Airways, Alitalia) y por lo tanto con una presencia significativa en Europa.

Sabre cotiza en Nueva York (17% "free float") y está participada en un 83% por American Airlines. Por ventas y por capitalización, Sabre es la Mayor compañía del sector.

Amadeus fundada en 1988 por Air France, Iberia, Lufthansa y Scandinavian Airlines. SAS salió del capital en 1991 repartiéndose su participación entre el resto de accionistas. En 1995 Continental Airlines entro en la compañía y la sociedad adquirió de Continental el negocio del GDS "System One", lo que aportó a Amadeus una cuota de mercado significativa en Estados Unidos. A través del sistema Amadeus se pueden realizar reservas de hoteles, alquiler de coches y ferrocarril (Renfe, British Rail, Amtrak, Eurostar, SCNF), cruceros y tour operadores.

Estas compañías controlan el 85% del mercado y el resto pertenece a GDS regionales principalmente del área asiática. Este alto grado de Concentración provoca una fuerte intensidad en la competencia.



Los avances tecnológicos de hoy le permiten al área del turismo un mejor manejo de todas sus actividades, tales como: Compra de boletos aéreos y reservaciones por Internet. Acceso al Internet en computadoras que permiten entrar al mismo con solo introducir una tarjeta de crédito, cajeros automáticos, interconectados a una red mundial, puertas con acceso digital (claves o tarjetas), frame relay (Líneas dedicadas y/o fibras ópticas), para conectar dos o más redes, pantallas de tacto (TouchScreen) que a través del tacto presenta mapas, direcciones actividades que permiten tener un contacto más interactivo con el turista, atender sus necesidades eficazmente optimizando el manejo de su tiempo.

#### **2.2.4.2.2 Funciones de las Agencias de Viajes**

##### **a. Función Asesora**

Mediante el asesoramiento se informa al cliente de toda la oferta de la que dispone la agencia de viajes. Hay que ser lo más imparcial posible con el cliente cuando se da esta información, por lo que no hay que vender lo que uno quiere sino lo que el cliente ha venido a buscar. Un buen asesoramiento puede fidelizar a un cliente que es el objetivo de la mayoría de empresas. La función de asesoramiento supone:

- Informar al viajero sobre las características de los destinos, servicios, proveedores y viajes existentes.
- Ayudarle en la selección de lo más adecuado en su caso concreto
- Contar con amplias fuentes de información
- Establecer una adecuada comunicación con el viajero, tratar de captar de la mejor forma posible las necesidades y expectativas que el cliente ha puesto en el viaje; para ello la agencia debe contar con profesionales expertos en destinos y viajes con la adecuada preparación cultural y técnica.
- Contar con una ubicación adecuada y con el equipamiento apropiado que favorezca el contacto personalizado con el mercado.

Exigencias para cumplir esta función asesora:

- Contar con amplias fuentes de información
- Deben disponer de conexiones con sistemas computarizados de reservas (SCR) o sistemas globales de reservas (Ej. Amadeus, Sabre, Kiú, etc).
- Deben disponer de conexiones vía Internet, tanto para estar en contacto con sus clientes, como para sus relaciones con los proveedores de servicios turísticos.
- Otra fuente de información consiste en la recopilación de mapas, manuales técnicos, guías y bibliotecas especializadas de folletos.
- La agencia debe tener su propio banco de datos, lo que le permite facilitar información exclusiva y personalizada. También puede permitirle guardar información sobre los clientes para poder llevar a cabo determinadas campañas de marketing.

#### **b. Función Mediadora**

Consiste en gestionar e intermediar la reserva, distribución y venta de productos turísticos. Aunque no sea imprescindible es importante, ya que permite acercar el producto al cliente y multiplica los puntos de venta.

La agencia funciona como intermediaria cuando organiza o gestiona un servicio turístico en nombre de una tercera persona. Esta función es la que define de por sí una agencia de viajes. Entre los servicios en los que las agencias intermedian destacan:

- Reservar billetes (de cualquier tipo de transporte).
- Reservar habitaciones y otros alojamientos.
- Alquiler de alojamiento (ofertas hoteleras y no hoteleras).
- Alquiler de coches (con o sin choferes).
- Reservar o vender paquetes turísticos o programas turísticos.
- Fletaje de aviones.
- Reservar entradas para museos, teatros y otros espectáculos.

- Contratar servicios de guías.
- Contratar pólizas de seguros.
- Cambiar moneda y emitir cheques de viaje. (También se pueden enviar bonos)
- Comprar o adquirir guías turísticas.

La función mediadora es ejercida por las agencias minoristas, que materializan la reserva, el alquiler o venta. La función mediadora es, en principio, la más vulnerable desde la incorporación de las nuevas tecnologías de la información, que permiten la venta directa al cliente por parte de los proveedores y los productos turísticos. De todas formas, las agencias de viajes también tienen sus ventajas: además de asesorar al cliente pueden abaratar los productos gracias al poder negociador que tienen al comprar a mayor escala, por lo tanto es muy importante a la hora de considerar la función elegir bien a los proveedores

### **c. Función Productora**

Se entiende por organizar al hecho de elaborar los programas o paquetes turísticos. Una agencia está organizando un viaje cuando éste consta de diferentes visitas, diferentes ciudades o lugares a visitar y se le pone un precio a todo el conjunto.

Esta función consiste en diseñar, organizar, comercializar y operar viajes y productos turísticos generados por la combinación de distintos servicios y que se ofertan a un precio global establecido, que es lo que se suele conocer por viajes combinados o paquetes (viajes estándar programados a la oferta) o también podemos encontrarnos con forfaits (viajes programados a la demanda, que están adaptados a cada cliente). Esta labor es desarrollada por tour operadores y agencias mayoristas. Para llevar a cabo esta función productora, se exige:

- La investigación permanente de los mercados para conocer las tendencias y necesidades de los clientes, así como las ofertas de la competencia.
- La creatividad o imaginación para diseñar nuevos productos que permitan a la agencia diferenciarse frente a la competencia.
- La calidad del servicio, que en este caso se suele basar en la adecuada elección de los proveedores y en el trato dado a los clientes.
- Una adecuada gestión de los costos.

Además, para potenciar su función productora, una agencia no puede limitarse a organizar viajes, debe ampliar constantemente sus actividades, para ello puede pasar a organizar congresos, ferias, cruceros, prácticas deportivas.

Para crear los productos, las agencias deben aprovechar las economías de escala y negociar los precios netos con los proveedores, si la agencia no organiza el viaje, sólo lo vende, obtendrá un porcentaje de beneficio y el precio de venta al público se obtendrá sumando el precio negociado con el proveedor más el porcentaje de las agencias.

La función productora culmina con la comercialización y venta del producto turístico, para ello habrá que realizar las acciones oportunas para dar a conocer los productos al consumidor final; lo que podríamos denominar función comercializadora, que consiste en las labores de marketing necesarias que permitan la promoción de la empresa y la fidelización de la demanda.

#### **d. Función Financiera:**

Consiste en la administración de los recursos económicos de la empresa, para esto es necesario:

- Conocer y analizar la estructura económica-financiera de la empresa.
- Realizar los presupuestos
- Establecer un método adecuado de ingreso y gastos y de cobros y pagos.

**e. Función Contable:**

Registra todos los hechos contables que se hacen en las Agencias de viajes, es útil y obligatoria, en el proceso que involucran a los proveedores, los clientes, posibles nuevos inversores, los empleados entre otros.

**f. Función Administrativa:**

Abarca la planificación, organización mando y control de todas las actividades que se realizan en las Agencias de viajes.

**2.2.4.2.3 Clasificación de las Agencias de Viajes**

Las agencias de viajes son diferenciadas por clase de acuerdo a los servicios que prestan, y estas varían en función a las normas que regulan la actividad turística de los estados. En nuestro país las Agencias de Viajes y Turismo en el Perú se clasifican de la siguiente manera:

- a) Agencia de viajes y turismo minorista.
- b) Operador de turismo.
- c) Agencia de viajes y turismo mayorista.

Cada agencia de viajes ejerce sus funciones de acuerdo a su clase en relación a lo estipulado en el Reglamento de Agencias de Viajes que es aplicado y supervisado por las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales, dentro del ámbito de su competencia administrativa. En ese sentido el Órgano Regional Competente se encarga de clasificar a las agencias de viajes y turismo; supervisar el cumplimiento del reglamento de acuerdo al plan anual de inspección y supervisión, promover la capacitación destinada a mejorar la prestación del servicio que realizan las Agencias de Viajes y Turismo, mantener actualizado el Directorio de Agencias de Viajes y Turismo; elaborar y difundir las estadísticas regionales oficiales sobre agencias de viajes y turismo.

El reglamento estipula que son las actividades de las agencias de viajes y Turismo, independientemente de la clase bajo la cual presten sus servicios, las siguientes: (MINCETUR, 2002)

- La promoción del turismo en los ámbitos nacional e internacional;
- La representación de empresas intermediarias u Agencias de Viajes y Turismo no domiciliadas en el país;
- La representación de líneas aéreas;
- La representación de otros prestadores de servicios turísticos;
- El alquiler de vehículos con y sin conductor;
- El fletamento de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte;
- La organización y promoción de congresos, convenciones y otros eventos similares;
- La contratación de guías de turismo;
- Otras vinculadas a los viajes de turismo.

Así mismo se especifican las siguientes funciones en relación a su clase respectiva (Ídem; 2002)

**a. Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas:**

- La proyección, elaboración, organización y comercialización de programas y demás servicios turísticos, a nivel nacional e internacional

**b. Los Operadores de Turismo:**

- La proyección, elaboración, producción, organización, operación, asesoría y comercialización de programas y demás servicios turísticos, a nivel nacional e internacional;
- La intermediación en la reserva y venta de boletos y pasajes en cualquier medio de transporte;
- La intermediación en la reserva y contratación de hospedaje;
- Recepción y traslado de turistas;
- Brindar orientación e información al turista;

- Cambio de divisas, venta y cambio de cheques de viajeros;
- Transporte de equipaje a través de terceros utilizando cualquier medio de transporte;
- Tramitar pólizas de seguros de viaje, de pérdidas o deterioro de equipajes y otras que cubran los riesgos del viaje;
- Alquiler de útiles y equipos para la práctica de diversas modalidades de turismo;
- Representación de los turistas en los procedimientos necesarios para concretar los viajes, cumpliendo con las disposiciones legales vigentes;
- Recuperación de impuestos que el turista paga en el exterior.

**c. Agencias de Viajes y Turismo Minoristas:**

La elaboración, asesoría y comercialización de programas y demás servicios turísticos, a nivel nacional e internacional.

**2.2.4.2.4 Los Procesos de las Agencias de Viajes**

**a. Proceso de Planeación de una Agencia de Viajes**

La planeación incluye la fijación de los objetivos empresariales y fundamentales, así como la determinación de los medios para alcanzarlos

Este proceso implica determinar el curso concreto de una acción que se habrá de seguir fijando los principios que orienten la secuencia de operaciones necesarias manejo de tiempos y recursos necesarios que permitan el logro de los objetivos empresariales

La planeación tiene cuatro finalidades principales:

- Reducir la incertidumbre y el cambio
- Dirigir la atención hacia los objetivos
- Proporcionar una operación económica
- Facilitar el control

En el proceso de planeación se cuenta con varios recursos:

- Humanos:

- Financieros: capital de trabajo
- Materiales: Instalaciones y equipo
- Técnico: Sistema administrativo e información

En esta etapa se desarrollan la fijación de objetivos, establecimiento de políticas diseño de alternativas de acción, elaboración de procedimientos y programas presupuestos de ventas entre otros

#### **b. Proceso de Diseño de Productos**

Implica las siguientes actividades:

- Cotización automática de paquetes diseñados sobre la base de las tarifas contratadas con los prestatarios.
- Conformación de precios de los productos atendiendo a cotizaciones
- Confección de planes de venta en base a informaciones de años anteriores.

Un paquete puede tener numerosas cotizaciones, en dependencia a períodos cotizados, mercados de venta, y ofertas especiales especificadas para los servicios.

#### **c. Proceso de Reservas**

Las reservaciones constituyen la piedra angular del trabajo de una agencia de viajes, es por ello que usualmente se denomina “Operaciones” a un departamento que se dedique a esta labor fundamental. Un departamento de operaciones tendría las siguientes responsabilidades apoyadas por el sistema:

- Reservas de paquetes
- Reservas de opcionales
- Control de vouchers entregados a guías.
- Impresión automática de órdenes de trabajo para guías.
- Emisión de pre facturas y facturas.
- Emisión de comprobantes contables



#### **d. Proceso de Ventas**

El departamento de Gestión de Clientes o Departamento de Ventas de la agencia es el encargado de la negociación contractual con los clientes (turoperadores o particulares). Entre las funciones de este departamento se encuentran:

- Comunicación con clientes por correo electrónico.
- Confección e impresión de contratos. Estos contratos incluyen datos generales sobre el mismo, anexos de forma de pago y anexos de productos que se venden al cliente (paquetes y estancias).
- Rastreo de contratos.
- Mecanismo de negociación de venta de productos a los clientes
- Atención personalizada al cliente
- Elaboración de propuestas de ventas
- Entrega de la propuesta con información complementaria
- Asesoría para la decisión final del cliente
- Registro de información del cliente en un historial o base de datos

#### **e. Procesos de Gestión de Marketing**

Los productos son promocionados en catálogos turísticos, vendidos y reservados por clientes (turoperadores, turistas individuales, etc.) para su disfrute final.

#### **2.2.4.2.5 Oferta de las Agencias de Viajes**

La oferta de viajes organizados suele ser muy variada y se anuncia en folletos publicitarios. En ellos se pueden encontrar desde visitas guiadas a ciudades hasta excursiones a lugares exóticos

##### **a. Viajes organizados:**

Son aquellos que intentan ajustarse a los acondicionamientos de un grupo de viajeros en particular. Algunos viajes se dirigen a grupos con un determinado interés, como los gastrónomos, contables, estudiantes o amantes

del arte. Estos viajes pueden llevar guía o no. Se anuncian en folletos que especifican el precio, las condiciones y las fechas en que se pueden realizar.

**b. Viajes con guía:**

El guía del viaje cuida de todos los detalles básicos (reservas de hoteles, traslados, visitas, maletas, aduanas, traducción de otro idioma cuando sea necesario, etcétera) y es responsable de mantener en conjunto el horario previsto del viaje. Por lo general, los viajes con guías son del tipo de viajes con "todo incluido".

**c. Viajes organizados sin guía:**

Estos viajes más flexibles permiten que el viajero compre un viaje organizado con transporte, traslado, visitas, alojamiento en hotel y normalmente algunas comidas de acuerdo con las costumbres del país, pero el grupo no viaja con un guía fijo. Se puede ir a las visitas programadas o no. El precio fijado de antemano permite al viajero que haga el presupuesto de la mayor parte de los gastos con antelación. La ventaja básica de un viaje organizado es la comodidad. También, debido a que está organizado por un especialista que compra en grandes cantidades, los suministradores (hoteles, empresas de visitas turísticas y otros) están deseosos de agrandar al organizador del viaje sirviendo con el máximo de calidad de los clientes.

**d. Viajes en grupo:**

Se componen en 15 personas o más viajando juntas, que son miembros de un club, organización de negocios u otro tipo de afiliación, y que aun unido su poder adquisitivo para conseguir un ahorro, particularmente en cuanto al transporte se refiere. Se ofrecen viajes en grupo a casi todos los destinos del mundo.

#### **2.2.4.2.6 Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación turística**

La Tecnología en una herramienta que desde sus inicios ha favorecido el desarrollo del turismo, las agencias de viajes es una actividad vinculada a la organización de los viajes, y estos justamente han sido impulsados por el avance de la Tecnología aplicada a los medios de transporte los que han favorecido el abaratamiento de los mismo y el impulso del turismo de masas.

Estos movimientos de los flujos de la demanda han traído consigo la necesidad de atender las necesidades de los turistas, tales como alojamiento, restauración, asesoramiento y organización de los viajes, y es también en estos procesos donde se han adaptado las tecnologías para hacerlos más eficaces buscando la satisfacción de los turistas

El incremento de la competencia, la diversificación de la oferta, la actual exigencia de las demanda en función a las constantes modalidades y tendencias del turismo ha obligado a las empresas dedicadas a los viajes a adaptar las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la distribución del producto/servicio de la Agencia de Viajes, y sus intermediarios, propiciar la comercialización directa y sin intermediarios al usuario final, reducir costos, automatizando las etapas entre que el producto se oferta y es consumido.

Ha permitido acercar directamente al potencial usuario la mayor cantidad de información posible para diferenciar su oferta de la del resto de sus competidores, y modelar sus preferencias e influir en sus decisiones.

Los GDS's han resuelto hasta ahora, de manera satisfactoria, los problemas relacionados con la distribución de los principales productos y servicios turísticos: reservas de viajes, de alojamiento, de alquiler de automóviles, de paquetes turísticos, etc. promoviendo el ahorro en costos operativos, la implementación nuevas técnicas de comercialización como el E-ticketing, la

utilización de la venta directa de pasajes al cliente, la aplicación de técnicas de marketing más personalizado

La implantación de herramientas tecnológicas han permitido la racionalización y facilitación del trabajo diario de las agencias de viajes, estas en la actualidad utilizan software especializados como Front-Office, Retailer, Earthdata, Interface con Galileo y Savia-Amadeus, Inquiry, centrales de reservas (Wholesaler) que permiten manejar eficazmente sus procesos

Los sistemas automatizados de reservas ofrecen ventajas competitivas para las empresas del sector del transporte, así como para las dedicadas a la prestación de servicios turísticos, a través de un sistema automatizado de reservas on line que se traducen, en un aumento de la calidad de los servicios prestados a sus clientes

Algunos de los principales servicios que actualmente se ofrecen a través de estos sistemas consisten en poner a disposición del usuario: información sobre todos los servicios turísticos disponibles; reservas; listas de espera de plazas en vuelos, barcos y hoteles; tarifas confidenciales y tarifas normales; confeccionar agendas, cambios y anulaciones; emisión de billetes y de tarjetas de embarque; billete electrónico (el cliente no lleva ningún documento, aparece su reserva con un número de código y obtiene su tarjeta de embarque en el aeropuerto, lo que conlleva un ahorro operativo y de papel); chip-card (tarjeta electrónica con soporte magnético del estilo de la Visa).

Con anterioridad a la aparición de los sistemas automatizados de reservas, las agencias de viajes tenían que navegar por las listas de rutas y precios que les suministraban las diversas compañías aéreas, hasta encontrar la opción más acorde con las preferencias de los clientes. Una vez escogida ésta, la agencia de viajes se ponía en contacto con la línea aérea (telefónicamente o por télex) para reservar una plaza.

Este sistema basado en el manejo manual de reservas de plazas resultaba ineficaz y costoso, tanto para las agencias de viajes como para las compañías aéreas, y por otro lado, el cliente nunca podía saber si la opción escogida era o no la mejor, ya que era prácticamente imposible disponer de toda la información sobre los horarios de todas las líneas

Ante esta situación American Airlines (AA) decide a principios de los sesenta, desarrollar un sistema para automatizar la gestión de reservas de plazas. Nace así Sabre, el primer CRS (Computerized Reservation Systems). Al principio, la finalidad de Sabre era la de gestionar toda la información que la American Airlines generaba diariamente. Se trataba de desarrollar un sistema informatizado que permitiera gestionar no sólo los datos relativos a la logística de las naves (agendas de catering y reparación, horarios del personal de vuelo, etc.), sino también los datos de reservas de plazas realizadas por los clientes.

A mediados de los setenta American Airlines instaló en algunas agencias de viajes, terminales conectados a su ordenador central para que fueran las propias agencias las que realizaran las reservas desde sus terminales, consiguiendo de esta forma simplificar el proceso y reducir costes. Surge así una nueva industria, la de la distribución electrónica de información sobre vuelos, en la que los CRS o sistemas automatizados de reserva, constituyeron el primer estadio en la realización de actividades de e-bussines en el sector

El siguiente paso consistió en incluir en Sabre información sobre las tarifas y vuelos de otras compañías aéreas competidoras de American Airlines, ya que las agencias de viajes se mostraban reticentes a incorporar otros terminales conectados a los CRS desarrollados por otras compañías, las cuales no tardaron en reaccionar ante la gran amenaza que sabía representaba para su supervivencia. Así United Airlines diseñó Apollo; el consorcio europeo entre: British Airways, Alitalia, KLM y Swissair desarrolló Galileo y, finalmente, el formado por Lufthansa, Air France e Iberia desarrolló el sistema Amadeus.

Los primeros CRS, por lo tanto, consistían en un inventario centralizado de los asientos disponibles en cada vuelo. A través de terminales periféricos situados en los puntos de venta, agencias de viajes y oficinas propias de las compañías aéreas, los usuarios podían acceder directamente a dicho inventario de plazas disponibles, rutas y tarifas de diversas compañías.

En la década de los setenta los CRS dejaron de ser únicamente un canal de distribución para reservar billetes de avión y se incorporaron otros servicios propios de las agencias de viajes, tales como reservas hoteleras, coches de alquiler, paquetes turísticos, cruceros, e incluso información general de los destinos, como horarios comerciales, eventos culturales y espectáculos, meteorología, etc.

Este proceso supuso la incorporación de otros proveedores que veían en estos sistemas un buen canal para que las agencias de viajes pudieran acceder a sus productos con más facilidad y economía. Surgen de esta forma los GDS (Global Distribution Systems), como auténticos sistemas globales de distribución ya que integran las actividades y procesos de las diversas cadenas de valor de los diferentes proveedores de servicios turísticos (compañías aéreas, ferroviarias y marítimas, agencias de viajes, hoteles, etc.).

De esta manera, los CRS / GDS se pueden definir como sistemas informáticos que conectan a los proveedores de productos turísticos con sus distribuidores, que se convierten a su vez en los principales usuarios (agencias de viajes).

Actualmente los GDS engloban consorcios de proveedores de productos y servicios turísticos y suministran información en tiempo real a cientos de compañías de transporte (aéreo, marítimo, ferroviario e incluso de alquiler de coches) y decenas de miles de hoteles. Sus terminales se encuentran distribuidos por las agencias de viajes y configuran una gigantesca red mundial dedicada a la venta de productos turísticos.

Los GDS suministran información capaz de cubrir todas las necesidades de comercialización de la oferta de las compañías aéreas de una manera segura y eficiente. En España los terminales de un GDS pueden proporcionar información en tiempo real de una amplia gama de trenes de Renfe, tales como el AVE, el Talgo, lanzaderas, Internacionales, Euromed, Intercity,

A través de un GDS se puede obtener información de horarios, disponibilidad, tarifas, reserva de plazas y emisión automática de billetes de todos los productos que ofrecen las empresas de transporte marítimo. Un GDS permite acceso en tiempo real al sistema de inventario de un hotel con los últimos precios, ofertas, tipos de habitación y diferentes aspectos de interés para el potencial cliente.

La aparición de los sistemas de reservas (CRS) y de los sistemas de reservas globales (GDS) tradicionales, mejoraron únicamente la transmisión de la información entre los diferentes agentes participantes en los mercados turísticos, es decir, entre las líneas aéreas y los agentes de viajes, pero sin interactuar directamente ni con los consumidores finales ni con otros proveedores de servicios turísticos (hoteles, compañías de transporte marítimo o de ferrocarril, etc.).

Sin embargo a medida que han evolucionado las tecnologías de la información y de las comunicaciones, haciéndose más accesibles al público en general, los usuarios han demandado cada vez con mayor insistencia el acceso a este tipo de sistemas con el fin de obtener información de forma directa y sin necesidad de acudir a una agencia de viajes.

En este sentido se destaca que en un estudio sobre internet y el sector turístico llevado a cabo por AVANTUR (2000), se pronosticaba que internet se convertiría en la plataforma y el instrumento dominante de la promoción y la distribución del turismo en pocos años. Por esta razón las compañías de GDS llevan meses desarrollando sistemas basados en páginas web con el fin de

obtener las ventajas competitivas que el uso de esta herramienta les permite generar.

Estudios realizados sobre internet en España, concluyen que los servicios turísticos ocupan el tercer puesto en el escalafón de los productos más demandados en internet. Como dato destacar que el 16,3% de las compras que los consumidores españoles realizan a través de internet corresponden a reservas de viajes (reservas de hoteles, billetes de avión y paquetes turísticos cerrados). Sin embargo, la venta a través del comercio electrónico constituye todavía en la actualidad un negocio marginal, ya que internet es utilizado por los consumidores finales básicamente para buscar información sobre viajes más que como un medio para efectuar la compra.

Desde el punto de vista de las empresas que actúan como proveedoras e intermediarias en los mercados turísticos, internet representa un medio de información, distribución, comunicación y de interacción con los clientes actuales y potenciales.

La aparición del comercio electrónico permite al cliente realizar las reservas que le interesen desde su casa o lugar de trabajo sin necesidad de desplazarse a la agencia de viajes. Los principales GDS tienen ya su propia página web para poder ofrecer viajes al usuario final desde internet

La combinación de estos sistemas globales de distribución con las redes de información a través de internet y la incorporación de sistemas operativos más sencillos, permiten incrementar su utilización rentabilizando los costos de los equipos.

Las ventajas competitivas que para las empresas del sector turístico aportan los sistemas automatizados de reservas on line, se traducen en un aumento de la calidad de los servicios prestados a sus clientes, así como en una mejora de la eficiencia en el desarrollo de sus procesos de negocio. Dicha mejora queda reflejada en una disminución considerable del tiempo dedicado a buscar



información, así como en un incremento en cuanto al volumen de la misma facturación

Dichos sistemas tienen como finalidad, por un lado, prestar servicios de información, comunicación y distribución de productos turísticos, soportados por las últimas y más avanzadas tecnologías de la información. Y por otro lado, ofrecer un servicio de asistencia técnica personalizada en tecnologías de la información y outsourcing, así como ofrecer valor añadido a los procesos de toma de decisiones de las compañías de transporte, agencias de viajes y demás proveedores de servicios turísticos.

#### **2.2.4.2.7 Importancia de las Agencias de Viajes en el Sector Turismo**

El turismo es un factor realmente importante para el desarrollo socioeconómico y cultural de un país, es un instrumento generador de divisas, promueve el desarrollo de empleos; genera una balanza de pagos favorables y sobre todo desarrolla las actividades económicas locales.

Hoy el turismo es una herramienta poderosa del desarrollo para la gestión gubernamental por sus múltiples ventajas que supera a las demás actividades de la economía nacional y que van muy por encima de muchos productos de exportación tradicional y no tradicional en cuanto a la generación de divisas y de fuentes de trabajo, así como el impresionante efecto multiplicador que beneficia a grandes sectores de la sociedad.

En el turismo recae además una importancia social, debido a las relaciones que se desarrollan en la dación de la actividad, demostrada en el intercambio cultural, la difusión de la cultura de los países comprendido en su, historia, costumbres, tradiciones, folklore y artesanía.

Cada vez más gente de todo el mundo están más que ansiosos, más entusiastas y dispuestos a gastar en viajes. Por lo tanto, ha permitido aportaciones económicas evidentes en muchos países en el mundo es por ello

que el turismo ha sido denominado como la industria del futuro de todos aquellos países en vías de desarrollo que sepan aprovechar al máximo todos sus recursos.

Esta actividad es motivada por los desplazamientos de los turistas quienes orientados por diferentes motivaciones buscan lugares turísticos. Ello ha originado el surgimiento de muchas empresas que faciliten su necesidades de alimentación, alojamiento recreación, que van a formar una cadena de valor para la experiencia del turista.

Las agencias de viajes desempeñan un papel muy importante dentro de la cadena porque favorecen la organización de los viajes, a través del asesoramiento para la elección de lugares

El papel actual de las agencias “supera con creces la función distribuidora que le asignan y convierte a estas empresas en elementos esenciales de la actividad turística”. Son varias las razones que apoyan esta tesis. La principal es que además de informar y asesorar sobre destinos, servicios turísticos y viajes, además de diseñar, organizar, comercializar y distribuir los servicios y productos turísticos, las agencias “estimulan la inquietud viajera”. Para muchos autores constituyen, además, una valiosa fuente de información pues canalizan corrientes turísticas y contribuyen al desarrollo de destinos turísticos. (Albert, 1999)

La importancia de las agencias de viajes radica además en su rol intermediador entre los consumidores del producto y los productores del servicio, promoviendo de este modo la venta de servicios turísticos, el ahorro de tiempo disponible de la demanda

La actividad de intermediación entre el cliente y el prestador del servicio (hotel, restaurante, empresa de transporte, etc.) constituye un ámbito de gestión muy interesante , ya que estos contactos son necesarios para facilitar y promover la realización de viajes, si bien es cierto muchas veces los viajeros

pueden acudir directamente al destino y hacer uso de los servicios de alojamiento, restauración y actividades complementarias que encuentran a su disposición, pero la organización de los mismos requiere actuaciones complicadas para el consumidor, que a través de la gestión de las agencias se ven minimizadas, además de disponer de una información más completa sobre destinos y productos turísticos.

Nuestra biodiversidad es sorprendente así como el potencial competitivo en turismo de aventura, esotérico, termal, gastronómico, religioso, etc. Es impostergable plantear el turismo, no como una actividad frívola, sino como una tarea que demanda un esfuerzo arduo de investigación y estudio. Por lo tanto no solo, nos debe interesar nuestras ventajas competitivas y algo de promoción, sino lograr una alta calidad en el servicio a través de una infraestructura apropiada y recurso humano especializado y eficiente.

El recurso humano que se labora en una agencia de viajes gestiona y desarrollan los diferentes procesos de la agencias de viajes ya sea de manera externa como interna y de su desempeño dependerá la calidad del servicio y por ende la satisfacción del cliente, en ese sentido es importante que este domine las habilidades, técnicas e instrumentos necesarios que le faciliten cumplir con eficacia su quehacer.

El manejo de técnicas de comunicación y el dominio de diferentes idiomas es muy importante en esta carrera. En ellos recae además la faena de resaltar la parte educacional informativa acerca del rescate de valores representativos, para la protección de la naturaleza y realce de los valores culturales de las localidades visitadas

El mercado no funciona espontáneamente cuando se trata de competir en la pequeña aldea global con más de 200 naciones de estado donde nuestro país capta menos del uno por ciento del turismo mundial. Entonces, no se trata solo de dar a conocer o promover nuestros recursos, sino que el asunto es poner a punto nuestro "Producto Turístico Peruano" y esto implica preparar la calidad y

optimizar el ejercicio de los actores involucrados y no dar lugar a la improvisación y espontaneidad.

Las empresas turísticas recientemente están manifestando su interés de contar con Licenciados en Turismo, dada la exigencia de las tendencias del mercado, donde es necesario contar con un profesional idóneo que esté en condiciones de afrontar los requerimientos de este mercado cada vez más competitivo.

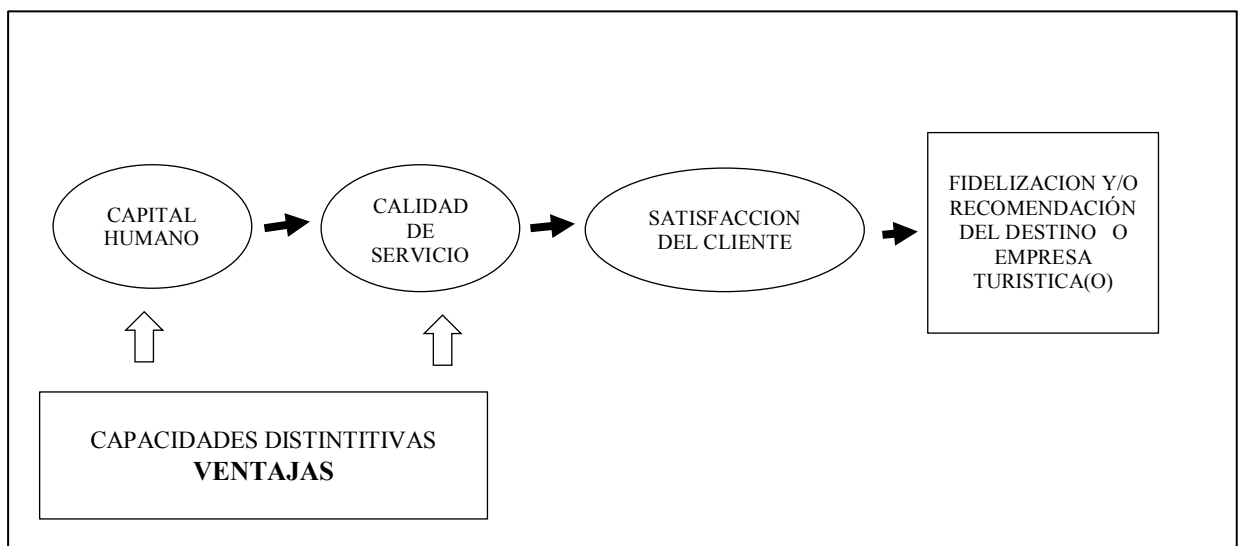
## 2.2.5 LA PROFESIONALIZACION EN TURISMO

El capital humano se constituye como un factor estratégico de competitividad, en ese sentido es necesario proveer al sector turismo de recursos humanos cualificados para conseguir ventajas competitivas sostenibles en un mercado turístico global. (Lillo, 2004)

El desarrollo del sector turismo depende de cada uno de los componentes del sistema turístico: atractivos, planta turística, infraestructura y superestructura. Esta última está compuesta por los actores involucrados en la actividad turística, llámense autoridades, empresarios, pobladores, este elemento es muy importante pues es a partir de aquí que se organizará la actividad turística, en ese sentido es fundamental que dicho componente este estructurado por recursos humanos competentes puesto que la calidad del factor trabajo está directamente relacionada con la calidad del producto turístico y con la satisfacción del turista.

Ello se puede resumir en el siguiente gráfico.

**Figura N° 01: CAPITAL HUMANO Y VENTAJA COMPETITIVA**



FUENTE: (Lillo, 2004)

Se destaca que el turismo es un servicio y que depende fundamentalmente de las personas que lo brindan, en ese sentido la calidad del servicio dependerá además de cómo se dé la prestación del mismo, resulta necesario

que el recurso humano esté debidamente capacitado. La formación en turismo es muy importante, pues de un recurso humano calificado se derivaran productos turísticos adecuados, servicios óptimos y finalmente ello repercutirá en la economía empresarial y crecimiento económico de los estados

Entre los elementos esenciales de competitividad en turismo destacan por su importancia los activos intangibles y en especial el factor capital humano, ya que la calidad del factor trabajo está directamente relacionada con la calidad del producto turístico. Asimismo, parece constatarse que en el mercado laboral en general aquellos que tienen mayor nivel de educación son los que obtienen también mayores ingresos. Ahora bien, este hecho se produce porque la educación incrementa la productividad, teoría de capital humano. (Ídem: 2004)

La formación turística juega un rol fundamental, pues permitirá capacitar a los individuos para que éstos puedan realizar adecuadamente una tarea o trabajo determinado en su quehacer, ahora provisto de continuos cambios tecnológicos, de nuevos métodos de organización o gestión del trabajo, de una demanda más informada que trae consigo experiencias previas que le permitirán comparar y valorar con mayor exigencia.

El desarrollo del turismo ha traído consigo muchos cambios, se ha consolidado desde el punto de vista de la demanda en una necesidad, en su búsqueda de liberación del stress, de conocer lugares nuevos, intercambio de culturas, constituyéndose en una cultura de viaje, que ha permitido a las naciones ver en ésta una herramienta de crecimiento económico debido a su capacidad de generación de empleos dada por la prestación de servicios.

La masificación del turismo y las necesidades que de éste se generan, ha promovido no solo la planificación turística en las naciones, sino además el impulso de la profesionalización del turismo, en vista que las exigencias del mercado son cada vez mayores. Así lo expresa José Bisio: Sucede, de un tiempo a esta parte, que la simpática visita de extranjeros y conciudadanos se ha jerarquizado en las agendas estatales como una línea estratégica de

desarrollo económico y cultural. Esta consideración ha impulsado la profesionalización de la actividad, generando una oferta académica. (Bisio, 2011)

Los antecedentes de la profesionalización en turismo se encuentran en el siglo XIX. Según Mota (2004) la enseñanza del turismo y el inicio de los estudios teóricos fueron establecidos por Ángelo Mariotti en 1925 en la Universidad de Roma pero hay registros que el primer instituto específico para su estudio funcionó en la Alta Escuela de Economía de Berlín en 1929, cuando las universidades alemanas y austríacas ya habían incorporado cátedras de turismo (Jafari, 1994).

Desde 1950 ya existían instituciones para la formación en turismo en varios países europeos y en 1963 en Estados Unidos, donde la Universidad Estatal de Michigan fue pionera en ofrecer la carrera. En América Latina, Argentina inicio esta formación en 1959, Brasil en la década de 1970 al igual que México. En esta región, en la capacitación también fue importante el antecedente que entre 1974 y 1983 llevó adelante el CICATUR (Centro Interamericano de Capacitación Turística), con el apoyo de OEA y con sede principal en México. (Wallingre, 2011)

Córdoba constituyó uno de los puntos de partida del turismo nacional, no sólo como destino vacacional, sino también como referente en la formación de profesionales para el sector. Esta trayectoria encuentra continuidad en la oferta de tecnicaturas, carreras de grado y especializaciones, con las que el ámbito académico local atiende la creciente demanda de gestores turísticos capacitados al nivel de las nuevas exigencias e interpretaciones del viaje. (Bisio, 2011)

A nivel mundial, los avances de esos procesos de enseñanza y aprendizaje se produjeron a partir de la creación de cursos básicos, transitando hacia el surgimiento de carreras técnicas de pre-grado, carreras universitarias de grado hasta llegar lentamente a la formación en posgrados específicos. En algunos

países la oferta tuvo un crecimiento exponencial, en particular desde la década de 1990 considerada por algunos analistas, como desmedida en función de los requerimientos propios de la actividad. En muchas universidades a lo largo del todo el mundo se incrementó fuertemente la oferta de estas carreras, y en otras se procedió a su incorporación. Tal es así que sólo en Estados Unidos existen más de 100 universidades que ofrecen formación en turismo. (Wallingre, 2011)

La oferta actual cubre una gama que va desde elementales cursos de turismo para todas las edades hasta diversas diplomaturas y licenciaturas universitarias. Significativamente, el número de Universidades que ofrecen titulaciones de grado superior sigue aumentando. Desde hace varios años, diversas universidades han ampliado sus programas de doctorado en materias como educación, recreación y planificación regional y urbana para incluir el turismo y unas pocas están ofreciendo doctorados en turismo de un modo independiente. El análisis detallado de los programas de enseñanza y las lecciones escritas sobre turismo revelan que esta verdadera materia multidisciplinar está experimentando una creciente popularidad tanto en número de centros como en áreas de enseñanza e investigación. (Jafari, 2005)

El Perú es pionero en la formación de estos profesionales. El 20 de noviembre de 1940 se oficializa el primer centro de formación profesional para la actividad turística el cual se encargaba de la formación de Guías Oficiales de Turismo conocido como "Escuela de Cicerones", nombre que recuerda a los antiguos y elocuentes oradores romanos. Ese mismo año, un 26 de diciembre, se crearía la Asociación de guías oficiales de turismo - AGOTUR, que reunía a los integrantes de la ya mencionada escuela. En el año de 1945, el Ministerio de Educación por Resolución Suprema Nro. 3868 expide la reglamentación que permite reconocer de manera oficial las asociaciones magisteriales y de ayuda mutua. (AGOTUR: Asociación de Guías Oficiales de Turismo, 2014)

En el caso peruano las universidades ofertan la carrera de turismo, desde diferentes enfoques ello se debe al carácter multidisciplinar del turismo. A nivel internacional existen diferentes posturas en cuánto al estudio del turismo,



algunos de ellos inciden en la actividad desde su importancia económica, otros en cambio destacan su importancia social y se centran en los comportamientos de los actores involucrados en esta, derivándose de ello teorías como la sociología del turismo, es en este contexto que la especialización profesional del turismo es abordada desde diversos enfoques dependiendo de la formación de sus investigadores, se debe tener en cuenta que la profesionalización en turismo es relativamente reciente, en ese sentido el estudio del turismo es orientado a diferentes disciplinas científicas o a la coyuntura histórica

De esta forma, entre las etapas del turismo pionero y de masas se fue incursionando en la investigación del turismo, o aplicada al turismo desde la economía, la geografía, la sociología, la historia, la antropología, las ciencias políticas, la ecología y la psicología. Fueron abordados los enfoques sobre el desplazamiento, las motivaciones y los comportamientos de las personas en viajes de placer, las empresas de turismo, el turismo y el imperialismo, el turismo como forma de desarrollo y reducción de la pobreza, enumeración que podría continuar. (Wallingre, 2011).

Jafari, resume la multidisciplinariedad del turismo en el siguiente gráfico:

**Tabla N°02: OFERTA EDUCATIVA MULTIDISCIPLINAR DEL TURISMO**

<b>CURSO DE TURISMO</b>	<b>DISCIPLINA O DEPARTAMENTO UNIVERSITARIO</b>
- Gestión hotelera	- Hospitalidad
- Leyes turísticas	- Derecho
- Gestión de centros de recreación	- Ocio y recreación
- Marketing del turismo	- Marketing
- Un mundo sin fronteras	- Ciencias políticas
- Motivaciones turísticas	- Psicología
- Peregrinaciones y turismo	- Religión
- Sociología del turismo	- Sociología
- Operación de empresas aéreas	- Transporte
- Desarrollo y planificación del turismo	- Planificación urbana y regional
- Turismo rural	- Agronomía
- Relaciones entre anfitriones y huéspedes	- Antropología
- Gestión de inversiones hoteleras	- Ciencias empresariales
- Diseños en la naturaleza	- Ecología
- Economía del turismo	- Ciencias económicas
- Turismo y educación	- Ciencias de la educación
- Geografía del turismo	- Geografía
- Historia del turismo	- Historia

(Jafari, 2005)

En el Perú la carrera de turismo es ofertada por las facultades de educación, ciencias sociales, economía, ingeniería, en ese sentido los planes curriculares están diseñados en función a sus enfoques. O en algunos casos el abordaje de la carrera tiende a ser generalista en el pregrado, y es específica en el estudio de especializaciones en post grado.

Fayos Solás (2005) considera que existen problemas de calidad y eficiencia en la educación, la formación y, en general en la trasmisión de conocimiento en turismo. Gómez Nieves (2006:3) adopta una postura pesimista cuando expresa que "[...] desafortunadamente no hemos hecho gran cosa para que por las licenciaturas y hasta por los posgrados en este campo egresen intelectuales, esos que muy claramente define el escritor cubano Alfonso Sastre como profesionales de la razón, la imaginación, la opinión, la crítica, y la exploración de la realidad por medio del pensamiento y de la experiencia organizada."

Gómez Nieves (2010:2) cuestiona también sobre: "Cómo se puede lograr que los alumnos en turismo adquieran un pensamiento complejo, multidisciplinario y crítico, a partir de considerar los interrogantes sobre las competencias cognitivas y prácticas del currículum de un profesional en turismo." En su opinión las nuevas representaciones del saber, así como el análisis de riesgos, los sistemas complejos, la valoración tecnológica y el desarrollo sustentable necesitan de profesionales cerebrales, considerando que las habilidades prácticas y los conocimientos empíricos por sí solos son por demás insuficientes.

De otro modo resulta importante dotar al futuro profesional de competencias laborales de acuerdo a las necesidades locales, es importante en ese sentido desarrollar estrategias de aprendizaje que permitan la adquisición de las mismas, asimismo adquieren importancia las TICs y sus posibilidades para desarrollar nuevos modos de aprender. En la medida que las coyunturas actuales así lo requieren, es por ello que muchas universidades están adaptando nuevos modelos que articulen estos elementos en pos de la mejora

de la enseñanza del turismo donde el discente y el docente asuman sus roles de manera participativa y promuevan la producción de investigación que aporte a la sociedad.

Con respecto a ello la catedrática Laura Peñaloza opina : La profesión turística enfatiza la competitividad laboral del capital humano que ejerce prácticas laborales en el desarrollo de los servicios y conforma procesos complejos que no sólo se dan en la escuela, sino también en la sociedad, su ejercicio dimensiona la capacidad de las personas para atender las necesidades de su comunidad o de su país, identificando que sus procesos formativos tienen un sentido de productividad y eficiencia que buscan una educación de calidad, desarrollo de competencias y diversas estrategias de aprendizaje. (Peñaloza, Medina, Herrera, & Vargas, 2011)

En este sentido, es fundamental brindar recurso humano del turismo ciertos conocimientos y habilidades, de manera que estos resulten aptos para realizar apropiadamente las tareas y actividades constitutivas de su trabajo

La formación constituye el conjunto de procedimientos con el que la organización empresarial pretende el incremento, la dotación o el mantenimiento de las competencias profesionales de su personal que posibiliten a los sujetos receptores de dicha formación una eficaz realización de las tareas a su cargo.

Cualquiera que sea la circunstancia donde se produce (Traslados, ascensos, perfeccionamiento de funciones, integración grupal, adaptación al cambio tecnológico, satisfacción personal, etc.) el objetivo final es incidir en la conducta del empleado de manera que éste contribuya más eficazmente a la consecución de los objetivos de la organización.

Las competencias representan la aptitud de una persona para llevar a cabo eficazmente un oficio, función o determinadas actividades que contribuyan eficazmente al logro de los objetivos organizacionales.

Según Rodríguez y Feliú (1996), las competencias son "conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad".

Desde un punto de vista sistémico algunos investigadores, como González y Wagenar (2005) y Villa y Villa (2007), conciben la competencia en términos de input-output: los input se refieren a los conocimientos, las habilidades y las actitudes, entre otros elementos, mientras que el output estaría representado o constituido por el dominio competencial demostrado en un contexto determinado, bien sea en la empresa, en los centros educativos, etc.

Un empresario solo destinará recursos, esfuerzos y tiempo a actividades que contribuyan a lograr los objetivos empresariales, no constituyendo la formación una excepción a dicha regla. Por tanto en el contexto de la empresa el objetivo general de la formación será producir competencias en los empleados que contribuyan a la eficacia y excelencia empresarial.

Asimismo con la formación se incide en la identificación del trabajador con la empresa y por tanto en la integración en la organización. Todo ello hace que la formación se configure como un instrumento necesario para un desarrollo eficaz de la actividad empresarial y para alcanzar los objetivos organizacionales.

Así pues, en la actualidad muchas universidades desarrollan los planes de estudios de las profesiones ofertadas en función a competencias. Así lo plantea por ejemplo el EEES al recomendar los nuevos lineamientos para mejorar la educación superior universitaria: El espacio europeo de Educación Superior (EEES) ha llevado consigo una transformación de la Universidad. Ahora más que nunca los procesos de enseñanza y aprendizaje deben estar centrados en el aprendizaje autónomo de competencias genéricas y específicas, para la profesión y para la vida. (Martinez, 2011)

Del mismo modo Martínez señala que: La competencia, por tanto, constituye una combinación dinámica de conocimiento, comprensión, capacidades y habilidades, esto es, conocimientos conceptuales (conocer y comprender), saber cómo actuar (aplicación del conocimiento a situaciones por medio de destrezas o habilidades) y saber cómo ser (valores y compromiso ético). Asimismo propone que las competencias específicas para la titulación en turismo deben ser las siguientes: (Ídem 2012)

- Comprender los principios del turismo
- Analizar la dimensión económica del turismo
- Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo
- Conocer las principales estructuras político - administrativas turísticas
- Convertir un problema empírico en un objeto de investigación
- Tener una marcada orientación de servicio al cliente
- Reconocer los principales agentes turísticos
- Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación
- Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económica de la empresa
- Gestionar los recursos financieros
- Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales
- Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas
- Manejar técnicas de comunicación
- Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas
- Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera
- Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos
- Gestionar el territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad
- Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento
- Conocer el procedimiento Operativo del ámbito de restauración
- Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos de los intermediarios

- Analizar los impactos generados por el turismo
- Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)
- Comprender un plan turístico público y privado
- Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas
- Comprender el funcionamiento de los destinos y sectores turísticos mundiales
- Conocer los objetivos, la estrategia y los instrumentos públicos de la planificación
- Trabajar en medios socioculturales diferentes
- Conocer las principales iniciativas de puesta en valor del patrimonio cultural
- Creatividad
- Iniciativa
- Motivación por la calidad

La profesión turística, su mercado de trabajo y los procesos de formación reclaman una mejor articulación, a través del desarrollo de diversas competencias profesionales del capital humano, que con su actuación podría conformar nuevas trayectorias profesionales y ocupacionales asociadas a una identidad del espacio socioeducativo, favoreciendo así el desarrollo de acciones profesionales colectivas que fortalezcan la eficiencia del espacio de trabajo, el desarrollo de nuevas actividades productivas y de servicios, y la afiliación a una identidad profesional. (Peñaloza, Medina, Herrera, & Vargas, 2011)

La formación del recurso humano del turismo además debe estar dotado de un nivel de conocimientos cada vez más perfeccionados tanto cualitativa como cualitativamente, debe de estar permanentemente actualizado, más aun si tenemos en cuenta el contexto cambiante de la actualidad, el dinamismo y la competitividad empresarial; este contexto agresivo exige disponer de un capital humano cada vez más cualificado.

Asimismo cuanto mayor sea el nivel de cambio tecnológico en el sector económico empresarial de referencia, más importante cuantitativa y cualitativamente hablando será el rol de la formación, puesto que es la encargada de suministrar los inputs necesarios para la configuración del capital humano y para la acumulación del mismo. (Martinez, 2011)

Los recursos humanos de la empresa turística deben presentar un perfil dual, incorporando por una parte un componente operativo-tecnológico, que les permita afrontar con ciertas garantías los retos derivados de la innovación tecnológica. Por otra deben poseer un alto componente humanístico-relacional, imprescindible en un segmento de actividad del terciario, donde el contacto continuo y la interacción con el cliente conforman la esencia del mismo. Parece claro que este componente debe venir apoyado por una serie de aptitudes y actitudes personales tendentes a la relación.

No es baladí el hecho de dotar a los recursos humanos del sector de las capacidades y recursos que posibiliten una mejor capacidad de respuesta a las expectativas de una muy exigente clientela cada vez más informada y sensibilizada respecto a requerimientos y calidades del servicio.

Por ello la mejora cualitativa y cuantitativa de los productos turísticos y en consecuencia la mejora de su competitividad depende tanto de la idoneidad de los recursos e infraestructuras físicos como de las capacidades profesionales de los trabajadores, puesto que en el sector turístico la principal fuente de negocios es la interacción con el cliente, el contacto permanente, en otras palabras la dimensión relacional del servicio turístico

La forma de organización del trabajo vinculado al campo turístico requiere de un capital humano que desarrolle capacidades, conocimientos, habilidades, destrezas y valores para tener acceso al trabajo calificado y a un mejor nivel de vida para que aporte conocimientos que propicien la producción de bienes y servicios para otros, desarrollen sistemas de normas derivadas de su papel

especial en la sociedad por poseer un cuerpo especializado de conocimientos y habilidades adquiridos durante un periodo prolongado de educación y entrenamiento.

Por tanto, (Peñaloza, Medina, Herrera, & Vargas, 2011) incide que el estudio de la profesión turística debería incidir en:

- Implicar actividades instrumentos, métodos y formas de organización social del trabajo condicionadas por la dinámica económica y por el conjunto de interacciones y relaciones con el público.
- Generar alternativas en el desarrollo empresarial, como detonador de bienes y servicios.
- Delimitar la estructura del mercado de trabajo retomando el comportamiento de las personas en una realidad determinada para incrementar la capacidad de resolución de problemas y facilitar su desempeño en la vida profesional y personal.
- Estudiar a la profesión turística desde la perspectiva del capital humano permitirá acogerla como generadora de conocimiento, pericia y prestigio para plantear ciertas estrategias de acción colectiva en un mundo de trabajo.

Para que los profesionales en turismo se integren al mundo laboral a través de la práctica y del ejercicio profesional, que reditúen un mercado de trabajo profesional innovador, es necesario que incursione en nuevos modelos de formación académico-profesional y de actualización permanente que le lleven a un mayor conocimiento, acercamiento y respeto por su entorno. (Peñaloza, Medina, Herrera, & Vargas, 2011)

Bajo esas perspectivas se identifican ya nuevos modelos y enfoques en la formación en turismo. Algunos autores abordan el concepto de turismo



educacional desde una perspectiva muy amplia y lo incluyen dentro de una nueva metodología de educación que iría más allá de la educación formal convencional para recoger nuevas modalidades denominadas “hands on” (aprender haciendo).

Dentro de esta concepción, el educacional sería un segmento especializado del turismo en el que los viajes tienen un alto componente educativo. Estas generan el aprendizaje de forma vivencial y casual, que los autores indican como complementario a las clases tradicionales. (García, Cabada, & Bonilla, 2005)

De otro modo se identifica también el enfoque de educación para la vida, en ese sentido el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) ha llevado consigo una transformación de la Universidad.

Ahora más que nunca los procesos de enseñanza y aprendizaje deben estar centrados en el aprendizaje autónomo de competencias genéricas y específicas, para la profesión y para la vida. Además, los profesores y los estudiantes deben adoptar nuevos roles, que conllevan nuevas formas de pensar, de sentir y de actuar. (Martinez, 2011)

La adopción de nuevos roles para el aprendizaje de competencia lleva consigo, a su vez, el uso de diferentes métodos educativos y medios pedagógicos

En conclusión, la profesión turística se constituye en el marco económico como un valor ligado a la disponibilidad de mano de obra calificada, innovación y capital humano especializado, los estudios de esta profesión, aunque incipientes, asumen la necesidad de reconocer el crecimiento de una población demandante de servicios, generado por las necesidades de descanso, trabajo, estudio o esparcimiento

La capacidad profesional de sus profesionistas muestra alternativas de desarrollo donde las empresas turísticas tradicionales de hospedaje, alimentos del sector social, instituciones educativas, centros recreativo-culturales, las dedicadas a la organización de eventos y convenciones, la consultoría turística y los organismos del sector público, requieren de nuevas formas de organización del trabajo ya que el mercado exige una cohesión social que permita la solidez de las relaciones sociales y la inclusión de profesionales en turismo con las capacidades, competencias y cualificaciones para un desempeño especializado con el respaldo de una formación académica que le aporta, a su vez, un alto espectro de participación social y productiva.

En ese sentido es fundamental gestión del conocimiento del turismo como fenómeno multi e interdisciplinario, que reclama una labor especializada del capital humano, a través de mecanismos de aprendizaje y competencias que serán útiles no solo en su quehacer sino para fortalecer su vida, acceder al conocimiento de manera permanente para participar de manera más efectiva en desarrollo empresarial y económico de las naciones.

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Agencias de viajes:**

Empresas organizadas que se dedican al negocio de viajes y promoción turística, a su vez sirven de intermediarias entre los usuarios y los prestadores de servicios turísticos.

- **Aprendizaje**

En general hace referencia al proceso o modalidad de adquisición de determinados conocimientos, competencias, habilidades, prácticas o aptitudes por medio del estudio o experiencia. (Ander -Egg, 1999)

Proceso mediante el cual el sujeto adquiere de forma estable y persistente, a través del estudio, la experiencia o la enseñanza, tanto conocimientos y habilidades como estrategias de conocimiento, actitudes y valores. (Diaz, 2006)

- **Atractivo turístico:**

Es todo lugar, objeto o acontecimiento de interés turístico. El turismo sólo tiene lugar si existen ciertas atracciones que motivan al viajero abandonar su domicilio habitual y permanecer cierto tiempo fuera de él. Respecto a la actividad turística, guardan la misma relación que los llamados recursos naturales hacia otras actividades productivas: nada valen sobre el mercado si no son puestos en valor y explotados.

- **Capacidades:**

Son condiciones cognitivas, afectivas y psicomotrices fundamentales para Aprender, y denotan la dedicación a una tarea. Son el desarrollo de las aptitudes (Tobón, 2006)

- **Circuito turístico**

Conjunto de diversos destinos que se unen en forma articulada y programada. Contemplan recursos naturales, culturales y humanos, así como un conjunto de servicios ofrecidos al turista. El punto de inicio y de fin del circuito es el mismo. (MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2013 - 2018)

- **Competencias**

Combinación compleja de conocimientos, técnicas, habilidades y valores que posibilita desarrollar adecuadamente una función, tarea o actividad en el ámbito profesional. Se caracterizan por la capacidad de movilizar recursos (saberes, capacidades, informaciones, etc.) Cabe distinguir entre el conjunto de conocimientos (“saber”), habilidades (“saber hacer”) y actitudes (“saber estar”). Se suele distinguir entre competencias generales (competencias transferibles, genéricas o transversales) y competencias específicas ligadas a las áreas de estudio (conocimiento teórico, práctico y/o experimental y habilidades específicas del área), haciendo referencia a los métodos y técnicas propias y pertinentes de ese campo de estudio.

- **Contenidos actitudinales:**

Refiere al conjunto de actitudes que permiten al estudiante desenvolverse como persona y como profesional en diferentes espacios sociales, el cual se establece del estudio de las tendencias y necesidades socio profesionales.

- **Contenidos conceptuales:**

Refiere al conjunto de conceptos, teorías, hechos que se requieren como base fundamental para el desempeño de un profesional, el cual se establece de acuerdo al estudio de las tendencias y necesidades socio profesionales.

- **Contenidos procedimentales**

Refiere al conjunto de procedimientos que requiere como base fundamental el desarrollo de destrezas, la aplicación de habilidades y estrategias para el aprendizaje que sustentará el desempeño profesional, lo cual se establece de acuerdo al estudio de las tendencias y necesidades socio profesionales.

- **CRS (Sistema Computarizado de Reservas )**

Sistema informatizado que permite gestionar los datos relativos a la logística de las naves (agendas de catering y reparación, horarios del personal de vuelo, etc.), sino también los datos de reservas de plazas realizadas por los clientes.

- **Demanda turística:**

Comprende el total de personas que viaja o desea viajar para usar las instalaciones y servicios turísticos ubicados en lugares distintos al de residencia y trabajo de los usuarios. Por lo tanto, está formada por el conjunto de consumidores o posibles consumidores de servicios turísticos

- **Destino turístico**

Un espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación. Este espacio atrae a turistas con productos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor y ordenamiento de los atractivos disponibles, dotados de una marca que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral. (MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2013 - 2018)

- **Didáctica**

Disciplina pedagógica de carácter práctico y normativo cuya pretensión es fundamentar y regular los procesos de enseñanza y aprendizaje. Tiene como objeto de estudio los sistemas y métodos prácticos de enseñanza destinados a plasmar en la realidad las directrices de las teorías pedagógicas así como la elaboración de teorías normativas sobre la enseñanza a fin de facilitar el aprendizaje de los estudiantes. La didáctica general trata de los procesos de enseñanza y aprendizaje (Díaz, 2006)

- **Didáctica universitaria:**

La didáctica universitaria se reconoce como disciplina específica dentro del campo didáctico; en este sentido es entendida como una didáctica especializada cuyo objeto es el análisis de lo que sucede en el aula universitaria, desde donde se estudia el proceso de enseñanza que un docente o un equipo docente organiza en relación con los aprendizajes de los estudiantes, y en función de un contenido científico, tecnológico o artístico,

altamente especializado y orientado hacia la formación de una profesión.  
(Lucarelli, 2000)

- **Enseñanza**

Proceso destinado a guiar las experiencias de aprendizaje de los estudiantes para que desarrollen las competencias propuestas en un plan de estudios.

- **Enseñanza en función del aprendizaje**

Es aquella que encuentra su fundamento en facilitar el aprendizaje del estudiante y no tanto el desarrollo del temario. Pero no cualquier aprendizaje, sino el aprendizaje “transformacional” (que produce cambio significativo en el nivel de conciencia y de conciencia de aprendizaje en el estudiante), el crítico y autocrítico, el aprendizaje permanente y el que crea y reconstruye estructuras cognitivas y pilares instrumentales para seguir aprendiendo en el futuro. En este sentido, el aprendizaje no se realiza en el vacío ni es fruto de una simple tecnología didáctica, sino que surge de un proceso de interacción didáctica en la que importa, y mucho, la “acción” (actitud, implicación, motivación...) del estudiante.

- **Estrategias de aprendizaje:**

Actividad planificada o sistema de acciones deliberadas que se realizan sistematizadamente en función del cumplimiento de objetivos de orden educativo a fin de mejorar el aprendizaje y facilitar el crecimiento personal del estudiante (Díaz, 2006)

- **Estrategias de enseñanza:**

Basado en la noción de complejidad, es el criterio desde el cual se determina el empleo de procedimientos de enseñanza apropiados a las circunstancias en que se produce el proceso de aprendizaje. (Saavedra, 2001). Éstas con ayuda y/o junto con la didáctica, contestan el cómo se debe enseñar, mediante qué procedimientos debe actuar la enseñanza y escoger el mejor camino para llegar a un buen aprendizaje.

- **Evaluación**

Valoración. Conjunto de pruebas escritas, orales y prácticas, así como proyectos y trabajos, utilizados en la evaluación del progreso del estudiante en la unidad o módulo del curso. Por lo demás, la evaluación en general es un proceso complejo que puede adoptar distintas formas dependiendo de su objeto (resultados, procesos, programas, centros, etc.) O de su finalidad (mejorar, certificar, diagnosticar, etc.), y que puede desarrollarse siguiendo distintas metodológicas (encuesta, observación, etc.). Todas esas diferencias hacen posible que se pueda determinar el “valor” educativo de “algo” ya sea un plan de formación, un programa, o una institución.

- **GDS Sistema Global de Distribución**

Sistema informático que conecta a los proveedores de productos turísticos con sus distribuidores usado para la distribución de los productos y servicios turísticos: reservas de viajes, de alojamiento, de alquiler de automóviles, de paquetes turísticos, utilización de la venta directa de pasajes al cliente, entre otros. GALILEO SABRE, KIÚ, AMADEUS, son algunos de ellos. A través de un GDS se puede obtener información de horarios, disponibilidad, tarifas, reserva de plazas. Un GDS permite acceso en tiempo real al sistema de inventario de un hotel con los últimos precios, ofertas, tipos de habitación y diferentes aspectos de interés para el potencial cliente.

- **Gestión del aula**

Este término hace referencia al modo en que el profesorado ordena las relaciones, los recursos (especialmente el tiempo y el espacio), las informaciones sobre los

alumnos, se fijan las reglas de participación y de convivencia, etc. Todas estas decisiones definen un estilo de gestión que es considerado como un componente esencial en cualquier modelo de enseñanza.

- **Material didáctico / medios didácticos**

Recurso tecnológico o soporte de información que es elaborado intencionalmente con el propósito fundamental de contribuir a facilitar los

procesos de enseñanza-aprendizaje. En definitiva, es el conjunto de medios materiales, impresos, audiovisuales o informáticos de referencia y de apoyo para los docentes y el desempeño de su labor.

- **Método de enseñanza**

El conjunto de tareas y/o actividades que se propone a los alumnos, así como la secuencia en la que éstas se realizan y las técnicas o recursos que emplean en su realización. Conjunto de principios de actuación docente y de planteamientos didácticos para hacer viables determinados modos de aprendizaje y facilitar el correcto proceso de desarrollo curricular. Un método de enseñanza puede formar parte de uno o varios modelos de enseñanza.

- **Modelos de enseñanza**

Las distintas configuraciones que pueden adoptar las condiciones creadas para que una persona pueda aprender. Un modelo de enseñanza es, ante todo, un entorno para el aprendizaje e incluye tanto un enfoque como una estrategia. Un modelo de enseñanza puede incluir uno o más métodos de enseñanza. No todos los modelos de enseñanza disponen de métodos.

- **Modelos de enseñanza activos**

Las formas de enseñanza que se engloban dentro de estos modelos también suelen denominarse “aprender haciendo”. La expresión “aprendizaje activo” (Active Learning) hace referencia a un modo de aprender en el que las personas se comprometen seriamente con su propio aprendizaje. El aprendizaje activo es la otra cara de una enseñanza comprensiva, esto significa que, lejos de lo que suele creerse, el aprendizaje activo no es la forma natural de aprender de cualquier persona, sino que es un modo de aprender que se desarrolla sólo como respuesta a una estrategia de enseñanza comprensiva. El aprendizaje activo requiere que los estudiantes se comprometan en tareas estimulantes y que reflexionen sobre sus resultados y sobre el modo en que están aprendiendo. Los fundamentos de este tipo de aprendizaje pueden encontrarse en la obra de dos grandes pensadores: Jean Piaget y David Ausubel.



- **Oferta turística:**

Conjunto integrado por bienes y prestaciones de diferentes tipos de empresas. En estas combinaciones de prestaciones materiales y de servicios, éstos últimos suelen cumplir la función más importante en la elaboración y distribución del producto turístico.

- **Paquete turístico**

Conjunto de servicios que incluye el alojamiento y una combinación de otros elementos, tales como traslados, comidas, excursiones locales, etc. Puede o no incluir el transporte de aproximación y se vende a un precio global, y son adquiridos en un solo acto de compra.

- **Pedagogía:**

Ciencia o disciplina cuyo objeto de estudio es la educación, manifestaciones, tendencias y teorías que le subyacen para orientar su quehacer. ((PACE), s.f.)

- **Planificación / planificación curricular**

Proceso de identificación de necesidades y competencias profesionales, así como proponer pasos para conseguirlos. La planificación es un proceso unitario y continuo que comienza con el desarrollo de objetivos/competencias, define estrategias para conseguirlos y establece planes coherentes para el trabajo en el aula.

- **Plan de estudios:**

Documento académico en el que se seleccionan, organizan y ordenan, para fines del proceso de enseñanza-aprendizaje, todos los aspectos curriculares de una carrera que se consideran social y culturalmente necesarios. En el plan de estudios, se establece un orden gradual y armónico de asignaturas con sus respectivas características (código, nombre, definición, naturaleza de la asignatura, ciclo, requisitos, correquisitos, horas y créditos) que corresponden a una carrera universitaria conducente a la obtención de un título universitario.

- **Planta turística:**

Conformada por organizaciones encargadas de producir y explotar servicios turísticos básicos y directos demandados por los turistas para satisfacer sus necesidades y deseos. (MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2013 - 2018)

- **Producto turístico**

Conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos, atractivos, infraestructura, actividades recreativas, imágenes y valores simbólicos, que son percibidos como una experiencia turística y permiten satisfacer motivaciones y expectativas. (MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2013 - 2018)

- **Programa:**

Hace referencia a un conjunto organizado, coherente e integrado de actividades, servicios o procesos expresados en un conjunto de proyectos relacionados y coordinados entre sí y que son de similar naturaleza (Ander-Egg & Aguilar, 1996)

En general, operacionaliza un plan mediante la realización de acciones, orientadas a alcanzar metas y objetivos definidos para un período determinado.

- **Programa de enseñanza**

El conjunto de objetivos, contenidos, criterios de evaluación y actividades, debidamente ordenados y secuenciados, que ha establecido el profesor para una determinada asignatura. La planificación de la enseñanza pretende organizar, disponer y desarrollar la acción didáctica situada en un determinado contexto (alumnos, recursos, etc.). Como la planificación, a su propio nivel, suele comprender: fijar los objetivos, seleccionar los contenidos y secuenciarlos, estrategias metodológicas a emplear, los recursos y la evaluación.

- **Recursos didácticos**

Conjunto de medios, recursos tecnológicos y materiales y estrategias docentes que se ponen en juego en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- **Recurso turístico**

Son los recursos naturales, culturales, tradiciones, costumbres y acontecimientos que posee una determinada zona o área, con un potencial que podría captar el interés de los visitantes. (MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2013 - 2018)

- **Sistema Dual de Formación Profesional**

El modelo dual universitario es un tipo de formación profesional alemán mediante el cual el estudiante alterna sus estudios en dos espacios de aprendizaje, comprendidos entre el aula y la empresa formadora. Este modelo es desarrollado por las empresas, las cámaras de comercio y las universidades del sistema, con el fin de crear un vínculo de cooperación permanente entre la educación superior y el sector productivo, y formar de manera integral los profesionales que requiere la región para sus propósitos de productividad y competitividad en relación con el sector turístico.

- **Sistema Turístico**

Compuesto por los atractivos turísticos (materia prima), la planta turística (aparato productivo), la infraestructura (dotación de apoyo al aparato productivo) y la superestructura (subsistema organizacional y recursos humanos disponibles para operar el sistema).

- **Superestructura turística**

Comprende todos los organismos especializados, tanto públicos como de la actividad privada, encargados de optimizar y modificar, cuando fuere necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico.

- **Turismo**

Es el conjunto de actividades realizadas por las personas durante sus viajes y permanencias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, por motivos diferentes al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado. (Organización Mundial del Turismo)

- **Turista**

Visitante que pernocta. Persona que realiza un viaje fuera de su entorno habitual y que pernocta en el lugar visitado. Dicho viaje se realiza por cualquier motivo diferente al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.

- **Visitante**

Persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual por un período inferior a 12 meses por cualquier motivo, excepto ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado, personas refugiadas y migrantes, diplomáticos, trabajadores fronterizos y estacionales, viajeros laborales o aquellos cuyo propósito sea cambiar de residencia o búsqueda de trabajo. Se dividen en turistas y excursionistas. (Naciones Unidas, 1994).

### **CAPÍTULO III:**

## **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

A continuación se presentan los resultados de la aplicación de la encuesta a los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Turismo que cursaron las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes

El estudio implicó la aplicación de 02 formatos de encuestas, uno de ellos dirigido a los estudiantes de cada asignatura, para analizar individualmente las deficiencias de las asignaturas de técnicas de guiar, counter y gestión de agencias de viajes. Así se aplicaron encuestas diferenciadas a los 8 estudiantes de técnicas de guiar (III ciclo), 12 estudiantes de counter (VI ciclo) y 13 estudiantes de gestión de agencias de viajes (IX ciclo), los resultados permitirán identificar las deficiencias de cada asignatura, para identificar los contenidos medios, materiales y estrategias a utilizar en la propuesta del programa que motiva la investigación

Los objetivos del estudio son determinar el nivel el nivel de aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la UNSM-T así como la identificar los factores que limitan la enseñanza aprendizaje.

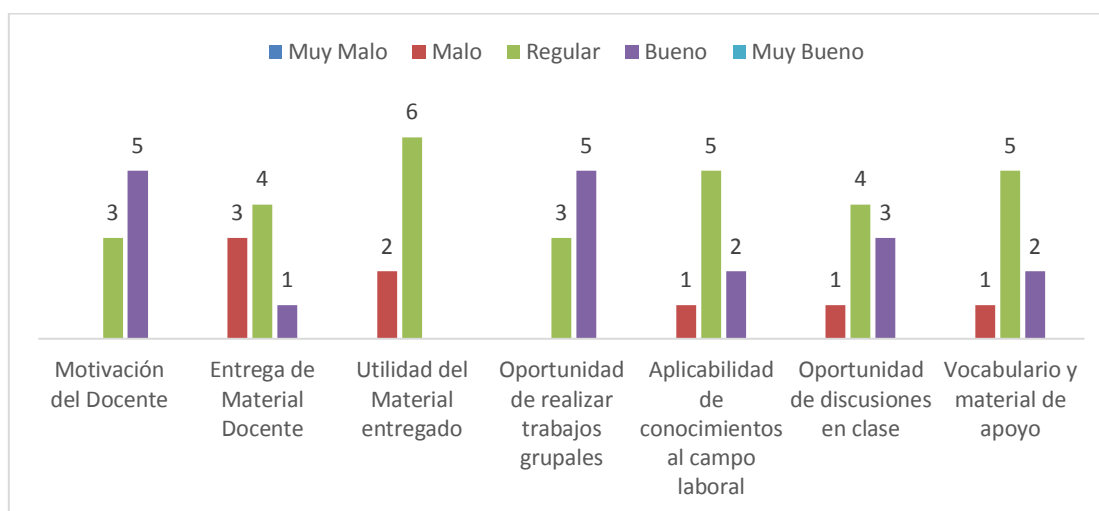
En ese sentido se aplicó un segundo formato de encuesta a los estudiantes que cursaron las asignaturas relacionadas a la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes (23 estudiantes) además de 14 estudiantes del X ciclo de la Escuela Académico Profesional de Turismo quienes por haber completado su plan de estudios se encuentran en la capacidad de evaluar los diferentes los aspectos relacionados al proceso de enseñanza aprendizaje.

### 3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS:

#### 3.1.1. ENSEÑANZA - APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA TÉCNICAS DE GUIAR

La encuesta fue aplicada a 8 estudiantes matriculados que cursaron la asignatura **Técnicas de Guiar**, en el semestre 2014-II. Los resultados y su respectivo análisis se presentan a continuación:

**Figura N°02: Evaluación de las clases teóricas de la asignatura Técnicas de Guiar**



**Fuente:** *Elaboración propia- Marzo 2015*

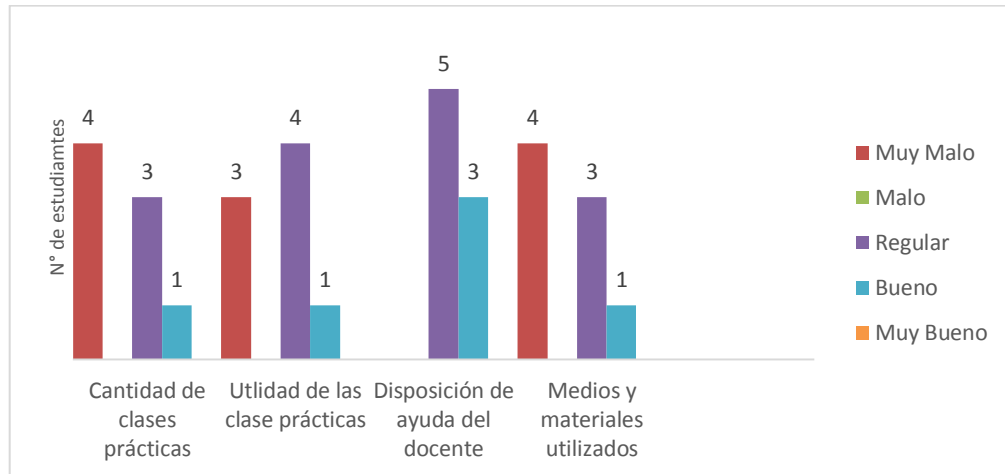
#### **Interpretación:**

Los 8 estudiantes que cursaron la asignatura de técnicas de guiar en el semestre 2014-II manifestaron lo siguiente:

- 5 de ellos considera que la motivación del docente es buena, 3 de ellos expresan que es regular
- 4 estudiantes opinan que el material docente es regular, 3 de ellos considera que es malo, y solo uno manifiesta que es bueno

- La mayoría de estudiantes(6) califica la utilidad del material entregado como regular, 2 creen que este es malo
- La mayor parte de estudiantes encuestados 5 consideran la oportunidad brindada por el docente para realizar trabajos grupales como bueno, 3 calificaron este aspecto como regular
- 5 de los estudiantes encuestados manifestaron que la aplicabilidad de los conocimientos aprendidos en el campo laboral es regular, 2 estudiantes califican a este criterio como bueno, un estudiante otorga la calificación de malo a la aplicabilidad de conocimientos en el campo laboral
- 4 estudiantes consideran como regular la oportunidad dada por el docente para generar discusiones en clase, 3 de ellos califican este ítem como bueno, a diferencia de un estudiante que le otorga la calificación de malo
- En cuanto al vocabulario y material de apoyo la mayoría de estudiantes (5) califican al aspecto como regular, 02 de ellos consideran que es bueno y uno afirma que es malo.

**Figura N°03: Evaluación de las clases prácticas de la asignatura Técnicas de Guiar**



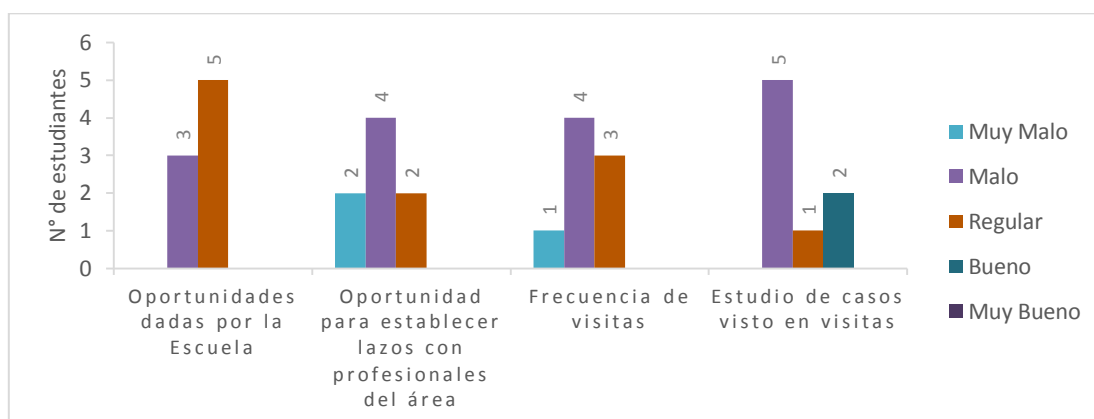
**Fuente:** *Elaboración propia- Marzo 2015*

#### **Interpretación:**

- 4 estudiantes consideran que la cantidad de clases prácticas son muy malas, 3 de ellos considera que es regular, solo un estudiante le otorga un calificativo positivo, especificándolo como bueno
- En cuanto a la utilidad de las clases prácticas, la mayoría(4) consideran que es regular, (3) le otorgan el calificativo de muy malo y un estudiante considera la utilidad como buena
- 5 estudiantes califican como regular la disposición de ayuda del docente durante las clases prácticas, 3 consideran a este aspecto como bueno
- 4 estudiantes consideran que los medios y materiales usados en las clases prácticas son malos, 3 consideran que son regulares y un estudiante otorga una calificación de bueno.



**Figura N°04: Evaluación de las salidas de campo de la asignatura Técnicas de Guiar**

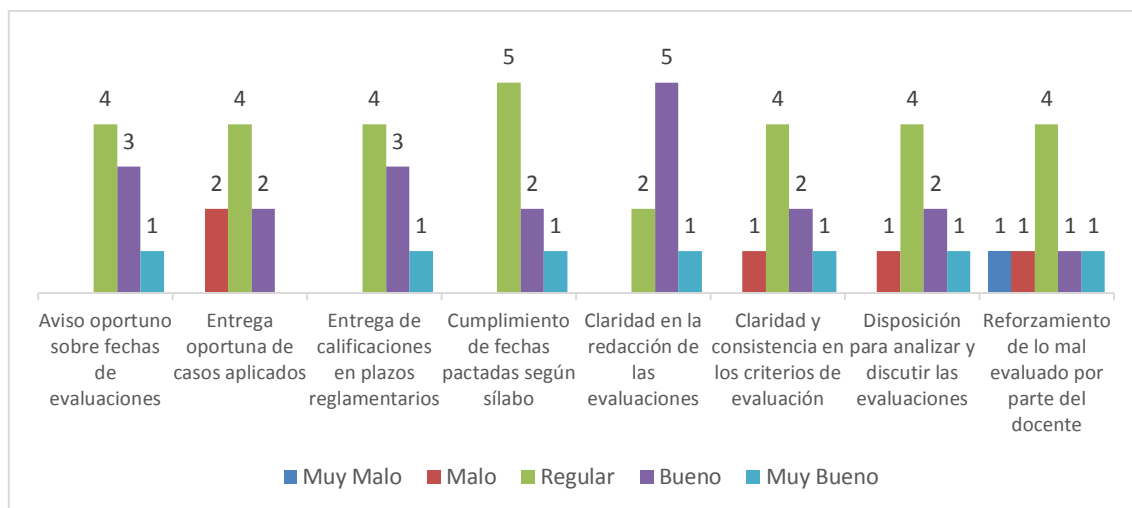


**Fuente:** *Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

- La mayoría de estudiantes (5) evalúa como regular las oportunidades dadas por la Escuela Profesional de Turismo para realizar salidas de campo, 3 de ellos califica el aspecto como malo.
- 4 estudiantes consideran que la oportunidad de establecer lazos con profesionales del área durante las salidas de campo es mala, 2 de ellos califican este aspecto como muy malo, de otro modo 2 estudiantes consideran que es regular
- 4 estudiantes consideran que la frecuencia de visitas es mala, 3 creen que es regular y 1 estudiante otorga la calificación de muy malo, ello demuestra la necesidad de planificar mayor número de salidas de campo atendiendo la necesidad de la asignatura.

**Figura N°05: Calificación de los aspectos de evaluación de la asignatura Técnicas de Guiar**



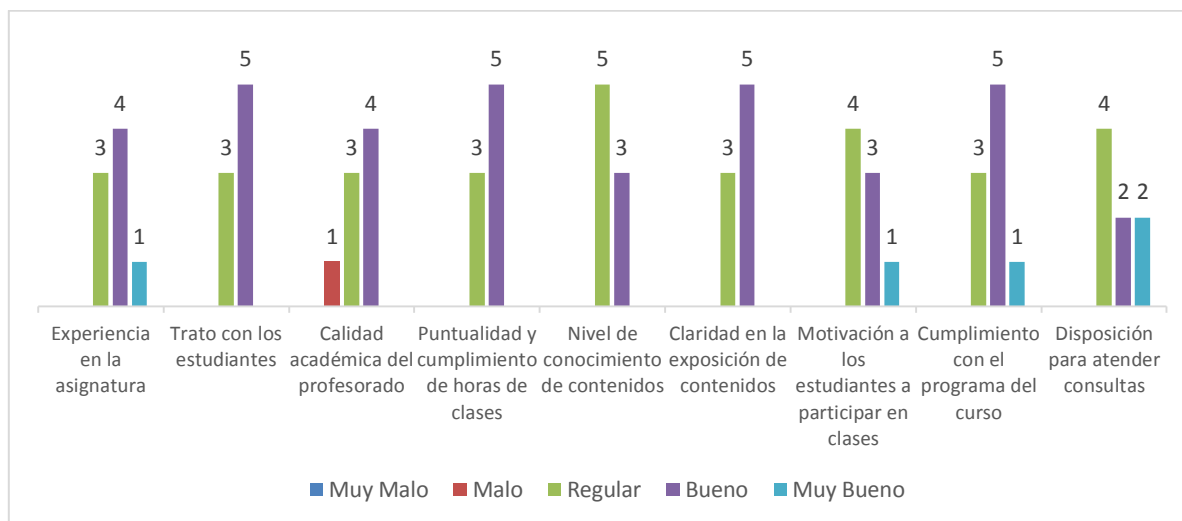
**Fuente:** *Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

- 4 estudiantes que cursaron la asignatura de técnicas de guiar en el semestre 2014-II consideran que el aviso oportuno sobre las fechas de evaluaciones es regular, 3 opinan que es bueno y un estudiante califica este aspecto como muy bueno
- 4 estudiantes consideran que la entrega oportuna de casos aplicados es regular, 2 opinan que es malo y 2 le asignan el calificativo de bueno
- La mayoría de los estudiantes(4) califica a la entrega de calificaciones en plazos reglamentarios es regular, 3 de ellos piensa que es bueno mientras que un estudiante lo considera muy bueno
- En cuanto al cumplimiento de fechas pactadas según el sílabo 5 estudiantes consideran que es regular, 2 consideran que es bueno, solo un estudiante califica al aspecto como muy bueno.

- 5 estudiantes califican a la claridad en la redacción de evaluaciones como bueno, 2 consideran que es regular y uno de ellos piensa que es muy bueno
- En cuanto a la claridad y consistencia en los criterios de evaluación, la mayoría de ellos (4) considera que es regular, 2 opinan que es regular, un estudiante califica el aspecto como malo y un estudiante considera que es muy bueno
- La mayoría de estudiantes (4) considera que la disposición para analizar y discutir las evaluaciones por parte del docente es regular, 2 estudiantes consideran que es bueno, 1 de ellos piensa que es malo y 1 estudiante lo califica como muy bueno
- En cuanto al reforzamiento de lo evaluado por parte del docente 4 estudiantes consideran que es regular, los cuatro restantes lo califican como muy malo, malo, bueno y muy bueno respectivamente.

**Figura N°06: Evaluación del docente de la asignatura Técnicas de Guiar**



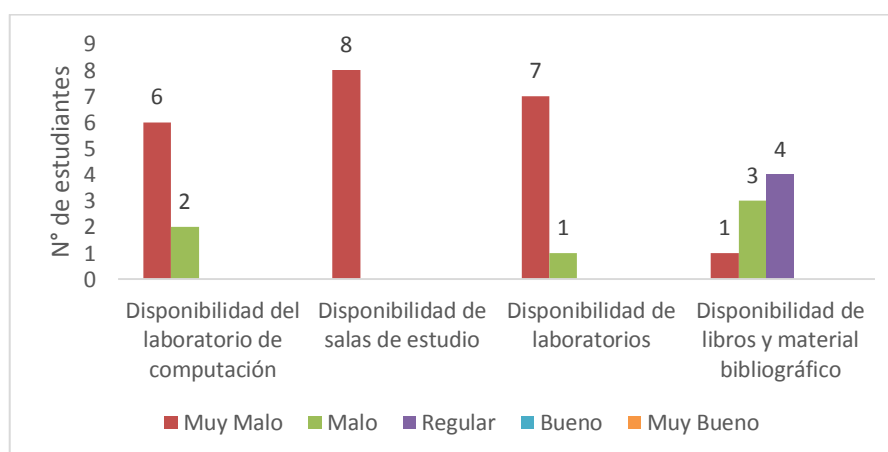
**Fuente:** *Elaboración propia- Marzo 2015*

### **Interpretación:**

- 4 estudiantes que cursaron la asignatura de Técnicas de Guiar el semestre 2014 I califican la experiencia del docente en la asignatura como buena, 3 de ellos consideran que es regular y un estudiante califico como muy buena
- En cuanto al trato del docente con los estudiantes la mayoría de ellos (5) considera que es buena, 3 de ellos lo calificaron como regular
- 4 estudiantes consideran que la calidad académica del docente de la asignatura de técnicas de guiar es bueno, 3 consideran que es regular y un estudiante la califico como malo
- La mayoría de estudiantes califico la puntualidad y cumplimiento del docente con las horas de clase (5) como bueno, 3 consideran que es regular
- En cuanto al nivel de conocimientos del docente 5 estuantes consideran que es regular los tres restantes consideran que es bueno.

- 5 estudiantes consideran a la Claridad en la exposición de contenidos del docente como bueno, 3 consideran que es regular
- 4 estudiantes consideran que la motivación del docente hacia el estudiante para participación en clase es regular, 3 consideran que es bueno y un estudiante muy bueno
- La mayoría de estudiantes (5) consideran que el cumplimiento del docente con el programa del curso es bueno, 3 consideraran que es regular y uno de ellos afirma que es muy bueno
- La mayoría de estudiantes (4) considera que la disposición del docente para atender consultas es regular, 02 de ellos califico el aspecto como bueno, los otros 2 estudiantes asignaron el calificativo de muy bueno

**Figura N°07: Evaluación de la Infraestructura de la asignatura Técnicas de Guiar**



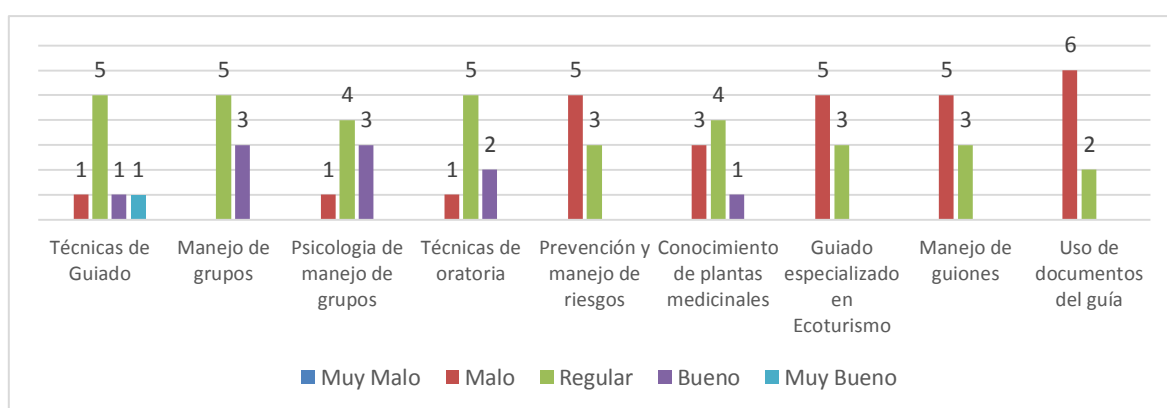
*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

### **Interpretación:**

- Los estudiantes que cursaron la asignatura de técnicas de guiar en el semestre 2014 II califican la disponibilidad del laboratorio de computación como muy mala, 02 de ellos consideran que es mala.

- El total de los estudiantes consideran que la disponibilidad de salas de estudio es mala
- Todos los estudiantes encuestados califican negativamente la disponibilidad de laboratorios de los cuales 7 consideran que es muy malo y uno de ellos lo califica como malo
- En cuanto a la disponibilidad de libros y material bibliográfico 4 estudiantes le asignaron el calificativo de regular, 3 consideran que es malo y un estudiante opina que es muy malo

**Figura N°08: Evaluación del aprendizaje de la asignatura Técnicas de Guiar con respecto a:**



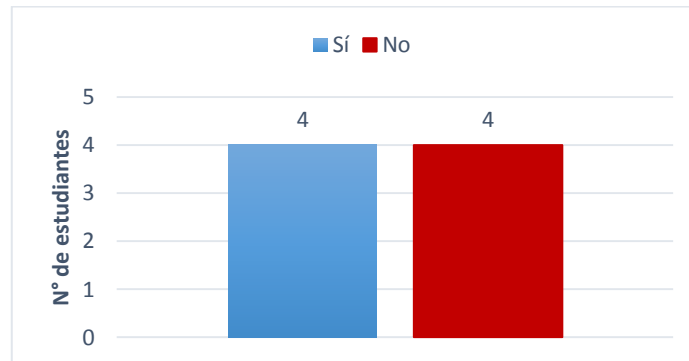
**Fuente:** Elaboración propia- Marzo 2015

### Interpretación:

- La mayoría de estudiantes encuestados (5) consideran que el aprendizaje de las técnicas de guiado es regular, 3 de ellos consideran que el aprendizaje es malo, regular y muy bueno respectivamente.
- 5 estudiantes consideran que el aprendizaje con respecto al manejo de grupos es regular, 3 de ellos consideran que es bueno.
- 4 estudiantes consideran que el aprendizaje con respecto a la psicología de manejo de grupos es regular, 3 consideran que es bueno y uno de ellos considera que es malo.

- La mayoría de estudiantes (5) considera al aprendizaje de técnicas de oratoria es regular, 2 creen que es bueno y un estudiante le asigna el calificativo de malo
- 5 estudiantes consideran que el aprendizaje en relación a la prevención y manejo de riesgos es malo, 3 de ellos opinan que es regular
- 4 estudiantes califican al aprendizaje en relación al conocimiento de plantas medicinales como regular, 3 opinan que es malo, y un estudiante cree que este es bueno
- La mayoría de estudiantes encuestados en la asignatura técnicas de guiar (5) consideran que el aprendizaje de guiado en ecoturismo es malo. 3 opinan que es regular
- 5 estudiantes consideran que el aprendizaje en manejo de guiones es malo, 3 de ellos consideran que es regular
- 6 estudiantes encuestados consideran que su aprendizaje con respecto al manejo de documentos del guía es malo, los 2 restantes manifiestan que es regular.

**Figura N°09: Consideran que después de haber llevado la asignatura posee los conocimientos para la práctica del guiado**

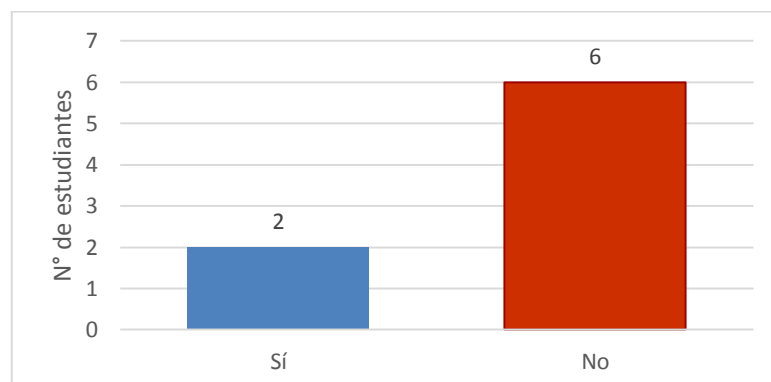


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

Del total de estudiantes que cursaron la asignatura de técnicas de guiar el semestre anterior 2014-I, la mitad de ellos considera que después de haber llevado la asignatura posee los conocimientos necesarios para la práctica del guiado, la otra mitad de estudiantes opina lo contrario

**Figura N°10: Considera que después de haber llevado la asignatura técnicas de guiar domina las habilidades y capacidades necesarias para la práctica del guiado**



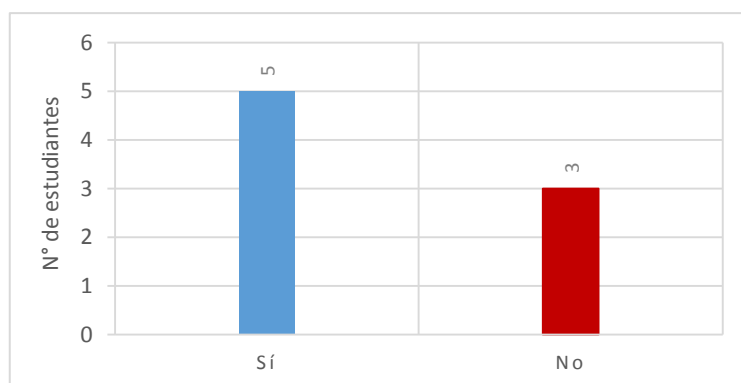
*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

La mayoría de estudiantes (6) consideran que después de haber llevado la asignatura no domina las habilidades y capacidades necesarias para la práctica del guiado, en cambio 2 estudiantes manifiestan que sí.



**Figura N°11: Consideran que lo aprendido en la asignatura Técnicas de Guiar es de utilidad para la práctica profesional**

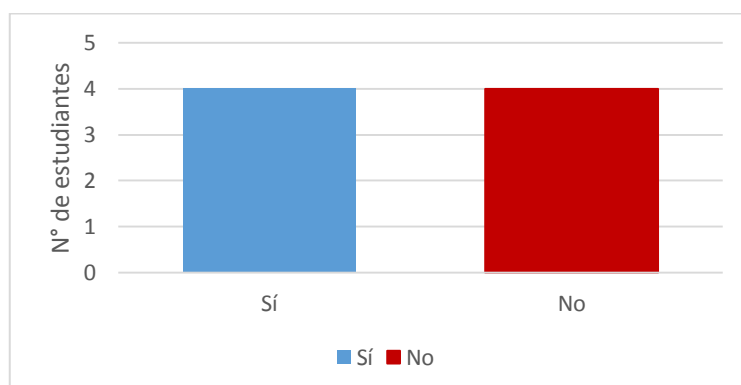


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

La mayoría de estudiantes (5) considera que lo aprendido es de utilidad para la práctica profesional, 3 de ellos opina lo contrario

**Figura N°12: Considera que lo aprendido en la asignatura Técnicas de Guiar se adapta a las necesidades del mercado**

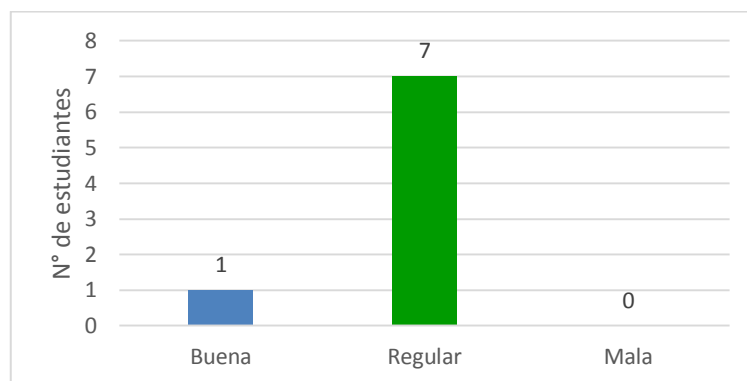


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

Del total de estudiantes encuestados, la mitad considera que lo aprendido en la asignatura de técnicas de guiar se adapta a las necesidades del mercado, la otra mitad considera que no.

**Figura N°13: Valoración de lo aprendido en la asignatura Técnicas de Guiar**



*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

La mayoría de estudiantes que cursaron la asignatura de técnicas de guiar (7) valoran lo aprendido en la asignatura como regular, un estudiante le asigna una valoración de buena

### 3.1.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CON RESPECTO A LA ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA TECNICAS GUIAR

#### Clases teóricas

Los estudiantes evaluaron el desarrollo de las clases teóricas en función a siete aspectos. De los cuales, 02 aspectos obtuvieron el calificativo de bueno. Los estudiantes calificaron positivamente a la **motivación del docente** durante las clases teóricas, y la **oportunidad brindada por el docente para realizar trabajos grupales**. Si bien es cierto son elementos de importancia dentro de la didáctica resulta preocupante identificar que la mayoría de los aspectos evaluados tuvieron el calificativo de regular

Se identifica entonces que los estudiantes no están conformes con el material docente y su utilidad, la aplicabilidad de conocimientos al campo laboral, tampoco con la oportunidad de discusiones en clases y el vocabulario y material de apoyo utilizado. Ellos se debe a que algunos de los contenidos de la asignatura no se adaptan a las necesidades del mercado y a la realidad geográfica de la zona, éste debe hacer incidencia al guiado en zonas de montaña y manejo de recursos ecoturísticos, es importante además que el estudiante conozca sobre la plantas medicinales de la región y manejo de prevención de riesgos y primeros auxilios que permitan atender al turista en situaciones adversas durante su recorrido en los atractivos visitados.

Es importante que en la asignatura técnica de guiar se elabore material docente útil con información adecuada a la realidad regional, con el manejo de vocabulario especializado que forme parte del lenguaje del estudiante.

#### Clases prácticas

La mayoría de estudiantes considera que el número de clases prácticas son insuficientes, de otro modo identifican que pese a tener un número limitado su utilidad es regular al igual que la disposición de ayuda del docente durante las

clases prácticas. Asimismo se identifica que los estudiantes opinan que los medios y materiales usados en las clases prácticas son malos.

En la asignatura técnica de guiar recobra mucha importancia el carácter práctico, pues un estudiante no adquiere las habilidades del guía si no es a través de la práctica, la asignatura debe contemplar el número de salidas suficientes a los principales atractivos turísticos donde se apliquen los conocimientos teóricos adquiridos

**Las salidas de campo** se realizan, pero el estudiante manifiesta la necesidad de realizar un mayor número de ellas, es importante que en éstas se analicen casos y se establezcan oportunidades de establecer relaciones con otros guías u operadores que dominan experiencias y saberes orientados a este quehacer, para ello los docente y la escuela deben promover estos aspectos para facilitar el aprendizaje, la discusión de casos en trabajos grupales , el aprendizaje basado en problemas son estrategias que podrían ser desarrolladas en esta asignatura.

Para medir la **eficacia de la evaluación** se calificaron 8 aspectos de los cuales solo uno obtuvo una ponderación positiva, con el calificativo de bueno, se trata de la **claridad en la redacción de las evaluaciones**. Los 7 aspectos **restantes: aviso oportuno de fechas de evaluaciones entrega oportuna de casos aplicados, entrega de calificaciones a tiempo, cumplimiento de fechas pactadas de evaluaciones de acuerdo a lo programado en el silabo claridad y consistencia en los criterios de evaluación y reforzamiento de lo mal evaluado por parte del docente** como regular, resulta preocupante la percepción del estudiante en cuanto a la evaluación, es importante que se efectúen capacitaciones que permitan el fortalecimiento de capacidades en los docentes para este manejo asimismo es importante que los docentes estemos más dispuestos a discutir y reforzar lo mal evaluado para garantizar el aprendizaje en los estudiantes

## **Evaluación del docente**

Los estudiantes califican la experiencia del docente de la asignatura de técnicas de guiar como buena, al igual que el trato que este brinda a sus estudiantes, la calidad académica, además de la puntualidad y cumplimiento de horas de clase; el docente opinaron es claro en exponer los contenidos sin embargo de otro modo consideran que su nivel de conocimientos es regular, al igual que la motivación a participar en clases y su disposición a atender consultas.

## **Evaluación de la Infraestructura**

Los estudiantes que cursaron la asignatura de técnicas de guiar en el semestre 2014 II califican negativamente la infraestructura disponible para el dictado de la asignatura, opinaron que la disponibilidad del laboratorio de computación es muy mala, al igual que la disponibilidad de salas de estudio. En cuanto a la disponibilidad de libros y material bibliográfico ellos consideran que es regular pues se requiere de mayor cantidad de información para facilitar el aprendizaje. La asignatura de técnicas de guiar también requiere de laboratorios y equipamiento como GPS, bolsas de dormir, material de primeros auxilios, altavoces al igual que acceso al internet e información bibliográfica y otros que complementen el aprendizaje

## **Evaluación del aprendizaje**

Después de preguntar el nivel de aprendizaje alcanzado en función a 9 aspectos, los estudiantes manifestaron haber obtenido un aprendizaje regular en 5 ítems y califican como malo el aprendizaje en función a 4 aspectos, así consideran haber alcanzado un aprendizaje regular en cuanto al manejo de técnicas de guiar, manejo de grupos, Psicología de grupos, técnicas de oratoria, y conocimiento de plantas medicinales, ello refleja la escasez de trabajos grupales y prácticas de campo identificada en párrafos anteriores

De otro modo consideraron que el nivel de aprendizaje en relación a la prevención de riesgos, guiado especializado en ecoturismo, manejo de guiones, manejo de documentos del guía es malo, ello se debe a que algunos de estos contenidos no han sido considerados en el silabo o han sido tocados de manera superficial por el docente de la asignatura, es importante subsanar estas debilidades identificadas en este estudio en el diseño de la propuesta planteada para subsanarlas.

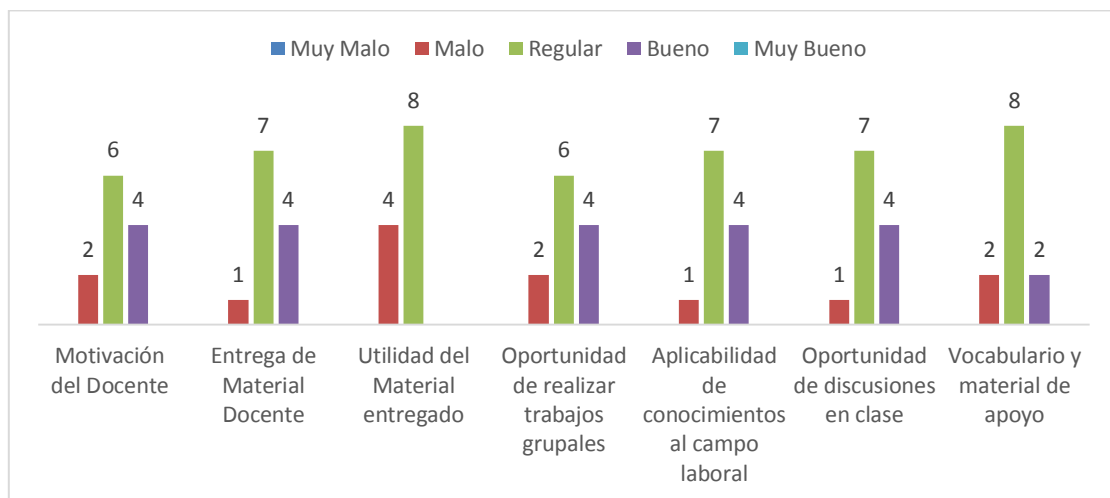
Del total de estudiantes que cursaron la asignatura de técnicas de guiar el semestre anterior 2014-I, la mitad de ellos considera que después de haber llevado la asignatura posee los conocimientos necesarios para la práctica del guiado, la otra mitad de estudiantes opina lo contrario. Asimismo la mayoría de ellos considera reconoce que no domina las habilidades y capacidades necesarias para la práctica del guiado

Si bien es cierto consideran que lo aprendido es de utilidad, son conscientes de las debilidades y vacíos de conocimiento, allí surge un dilema pues la mitad de estudiantes considera que lo aprendido no se adapta a las necesidades del mercado, en razón de lo analizado la mayoría de los estudiantes valora la asignatura como regular.

### 3.1.3. ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA DE COUNTER

La encuesta fue aplicada a 12 estudiantes matriculados que cursaron la asignatura de **Counter** en el semestre 2014-II. Los resultados y su respectivo análisis se presentan a continuación

**Figura N°14: Evaluación de las clases teóricas de la asignatura de counter**



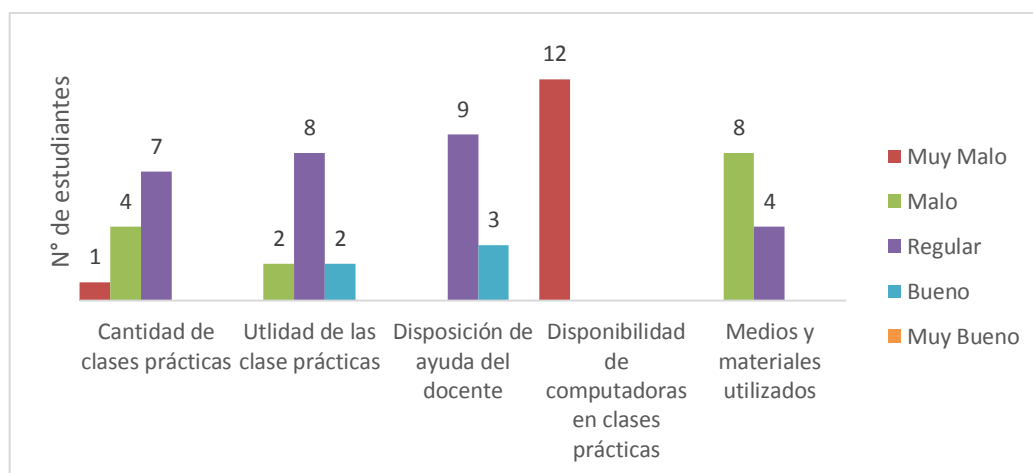
**Fuente:** *Elaboración propia- Marzo 2015*

#### **Interpretación:**

- La mayoría de estudiantes encuestados (6) consideran que la motivación del docente es regular, 4 de ellos consideran que es buena, y 2 le asignan el calificativo de mala
- La mayor parte de estudiantes (7) califica la entrega de material docente como regular, 4 considera que es buena, y un estudiante manifiesta que es malo
- 8 estudiantes opinan que la utilidad del material entregado es regular, 4 estudiantes consideran que este es malo.

- 6 estudiantes califican a las oportunidades de realizar trabajos grupales como regular, 4 de ellos piensan que es bueno, de otro modo dos estudiantes manifiestan que es malo.
- La mayoría de estudiantes (7) considera que la aplicabilidad de conocimientos al campo laboral es regular, 4 manifiestan que es bueno, un estudiante le otorga el calificativo de malo.
- 7 estudiantes califican a las oportunidades de discusiones en clase dadas por el docente de la asignatura como regular, 4 opinan que es buena, un estudiante califica este ítem como malo.
- La mayoría de estudiantes (8) considera que el vocabulario y material de apoyo utilizado en las clases teóricas es regular, 2 estudiantes consideran que es malo y 2 estudiantes creen que es bueno.

**Figura N°15: Evaluación de las clases prácticas de la asignatura de counter**



**Fuente:** Elaboración propia- Marzo 2015

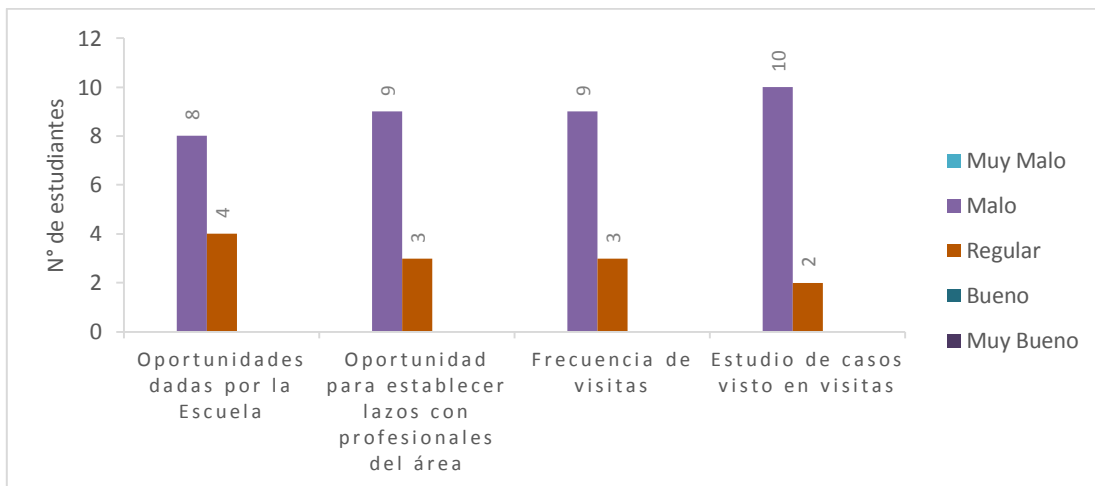
### **Interpretación:**

- La mayoría de estudiantes (7) consideran que la cantidad de clases prácticas efectuadas en la asignatura de counter es regular, 4 de ellos considera que es malo, y uno opina que es muy malo



- La mayor parte de estudiantes encuestados (8) califica a la utilidad de las clases prácticas como regular, u estudiantes consideran que es regular, de otro modo dos estudiantes califican a este ítem como bueno
- La mayoría de estudiantes califican la disposición de ayuda del docente en clases prácticas como regular, 3 de ellos opinan que es buena
- El total de estudiantes de alumnos que cursaron las asignatura de counter(12) coincide en calificar la disponibilidad de computadoras en clases práctica como muy malo.
- Un número significativo de estudiantes (8) considera que los medios y materiales usados en la asignatura de counter son malos, 4 de ellos opinan que son regulares

**Figura N°16: Evaluación de las salidas de campo de la asignatura de counter**



**Fuente:** *Elaboración propia- Marzo 2015*

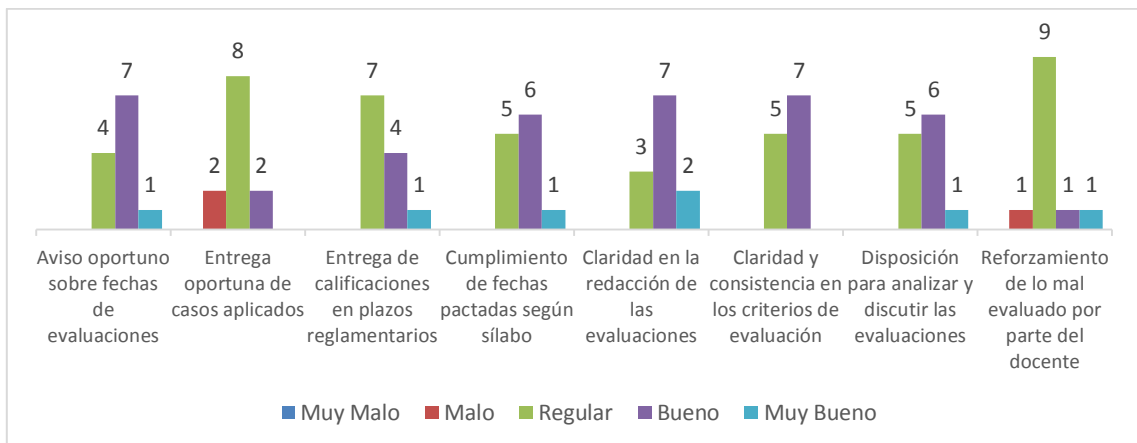
### **Interpretación:**

- La mayoría de estudiantes que cursaron la asignatura de counter (8) consideran que las oportunidades dadas por la escuela para efectuar las

salidas de campo como malas, 4 estudiantes califican este aspecto como regular

- De igual modo la mayor parte de estudiantes encuestados (9) opina que la oportunidad de establecer lazos con profesionales del área durante el desarrollo de la asignatura de counter es mala, asimismo 3 estudiantes consideran que es regular
- 9 estudiantes de la asignatura de counter calificaron la frecuencia de vistas de campo durante la asignatura como muy malo, 3 de ellos como regular
- La mayoría de estudiantes (10) considera que el estudio de casos durante las salidas de campo es malo, 2 estudiantes consideran que es regular

**Figura N°17: Calificación de los aspectos de evaluación de la asignatura de counter**



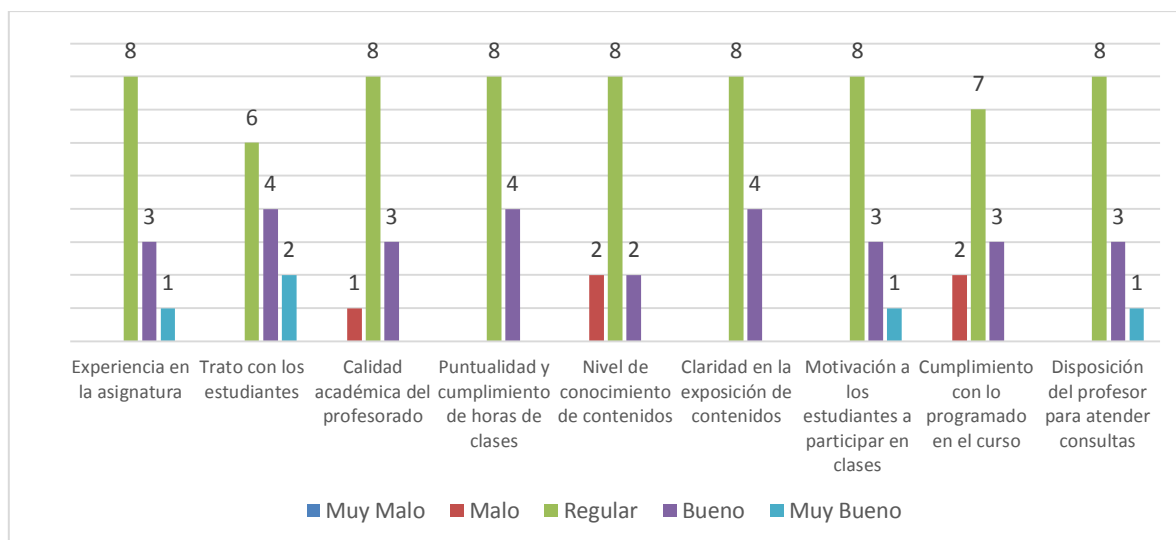
**Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015**

**Interpretación:**

- La mayoría de estudiantes consideran que el aviso oportuno sobre las fechas de evaluaciones es bueno, 4 de ellos piensa que es regular, un estudiante considera que es muy bueno.

- La mayor parte de estudiantes encuestados considera como regular la entrega oportuna de casos aplicados, 2 de ellos opina que es malo y otros 2 estudiantes cree que es bueno
- En cuanto a la entrega de evaluaciones de acuerdo a plazos reglamentarios, 7 estudiantes consideraron que este aspecto es regular, 4 opinaron que es bueno y un estudiante considera que es muy bueno
- 6 estudiantes califican como bueno el cumplimiento de fechas pactadas según el silabo, 5 creen que es regular y un estudiante opina que es muy bueno
- 7 estudiantes consideran a la claridad en la redacción de las evaluaciones como buena, 3 piensan que es regular y 2 consideran que es muy buena
- En cuanto a la claridad y consistencia de la evaluación 7 estudiantes consideran que es buena. y 5 de ellos consideran que ésta es regular
- 6 estudiantes califican como buena la disposición del docente para analizar y discutir las evaluaciones, 5 consideran que es regular y un estudiante afirma que es muy buena
- La mayoría de estudiantes (9) califican el reforzamiento de lo mal evaluado por parte del docente como regular. Los tres estudiantes restantes consideran que este aspecto es malo, bueno y muy bueno respectivamente.

**Figura N°18: Evaluación del docente de la asignatura de counter**

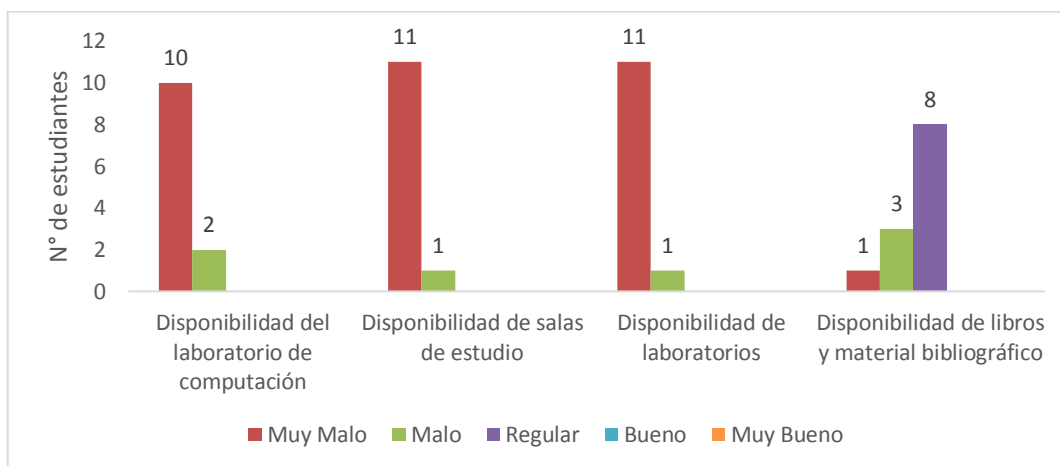


**Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015**

- La mayoría de estudiantes que cursaron la asignatura de counter (8) califican la experiencia del docente en la asignatura como regular. 3 opinan que es buena, y uno de ellos manifiesta que es muy buena
- 6 de los estudiantes encuestados opina que el trato del docente de la asignatura de counter para con los estudiantes es regular, cuatro de ellos otorgo el calificativo de bueno , y 2 de ellos de muy bueno
- La mayor parte de estudiantes (8) considera que la calidad académica del docente de counter es regular, 3 consideran que es buena y un estudiante opina que ésta es mala
- 8 estudiantes calificaron la puntualidad del docente responsable de la asignatura de counter como regular , 4 estudiantes calificaron el aspecto como bueno
- 8 estudiantes consideran que el nivel de conocimientos del docente de la asignatura de counter es regular, 2 de ellos considera que es malo y otros dos estudiantes opinan que es bueno.

- 8 estudiantes consideran la claridad de exposición de contenidos del docente como regular 4 estudiantes piensan que ésta es buena
- La mayoría de estudiantes (8) considera la motivación del docente para la participación en clases como regular, 3 estudiantes consideran que es buena y 1 estudiante opina que es muy buena
- 7 estudiantes califican el cumplimiento de lo programado en la asignatura de counter como regular, 3 estudiantes califican este aspecto como bueno y dos de ellos como malo
- La mayoría de estudiantes (8) considera que la disposición del docente a atender consultas es regular, 3 califican este aspecto como bueno y un estudiante como muy bueno

**Figura N° 19: Evaluación de la Infraestructura para la asignatura de counter**



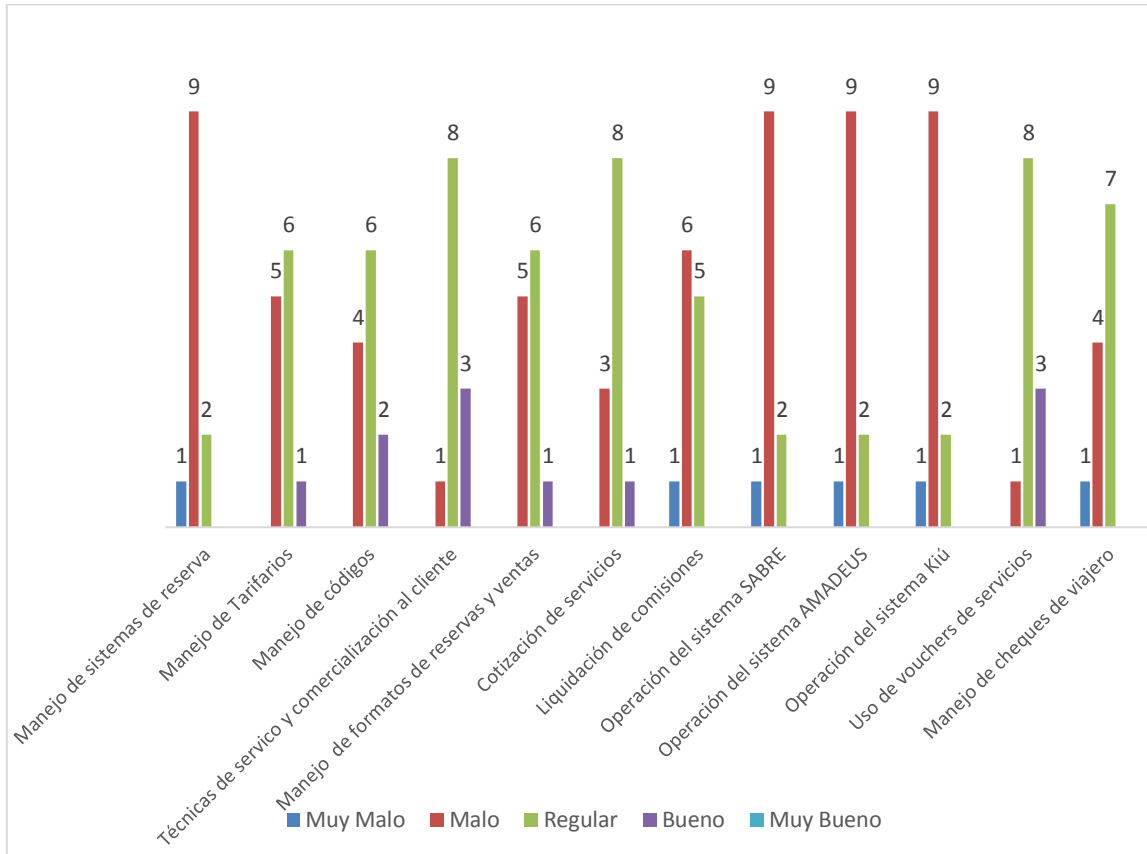
**Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015**

### **Interpretación:**

- La mayoría de estudiantes que cursaron la asignatura de counter (10) el semestre 2014-II evalúan la disponibilidad del laboratorio de computación como muy malo, los dos estudiantes restantes lo calificaron como malo.

- 11 estudiantes consideran la disponibilidad de salas de estudio como muy mala uno de ellos manifiesta que es mala
- De igual manera 11 estudiantes opinaron que la disponibilidad de laboratorios para el aprendizaje de la asignatura de counter es muy mala, uno de ellos afirma que es mala
- 8 estudiantes considera que la disponibilidad de libros y material bibliográfico para la asignatura de counter es regular, 3 consideran que es mala y uno de ellos manifiesta que es muy mala

**Figura N°20: Evaluación del aprendizaje de la asignatura de counter con respecto a:**



**Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015**

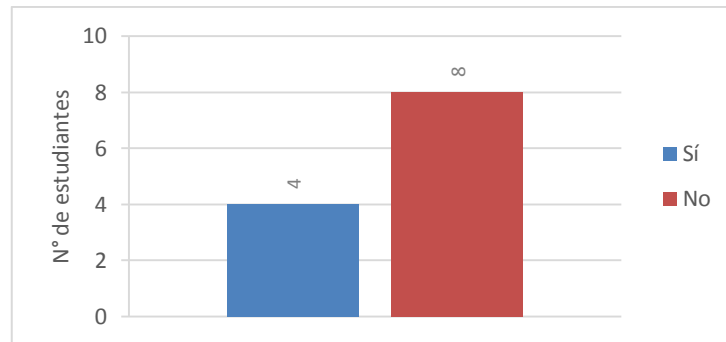
**Interpretación:**

- La mayoría de estudiantes encuestados consideran que el aprendizaje del manejo de sistema de reservas es malo. 2 estudiantes opinan que es regular y uno de ellos manifiesta que es muy malo
- 6 estudiantes califican que el aprendizaje del manejo de tarifarios es regular, 5 estudiantes manifiestan que es muy malo, en cambio un estudiante considera este aprendizaje como regular
- 6 estudiantes consideran que el aprendizaje de **manejo de códigos** obtenido en la asignatura de counter es regular, 4 piensan que este es malo, 2 estudiantes consideran este aprendizaje como bueno

- Un grupo significativo de estudiantes (8) manifestó que su aprendizaje de técnicas de servicio y comercialización al cliente es regular, 3 consideran que este es bueno de otro modo un estudiante considera que es malo
- Con respecto al manejo de formatos de reservas la mayoría de estudiantes (6) consideran este aprendizaje como regular, 5 de ellos lo califican como malo, un estudiante opina que es bueno
- 8 estudiantes opinan que su aprendizaje con respecto a la cotización de servicios es regular, 3 le asignan el calificativo de malo, un estudiante lo califico como bueno
- En cuanto a la liquidación de comisiones, la mayoría de estudiantes califican su aprendizaje como malo, 5 de ellos creen que es regular, un estudiante opina que es muy bueno
- La mayoría de estudiantes encuestados (9) consideran que el aprendizaje del sistema SABRE es malo, 2 de ellos piensan que es regular, solo un estudiante califica este aprendizaje como muy bueno, las mismas ponderaciones fueron dadas para la calificación del aprendizaje del sistema AMADEUS y KIÚ.
- 8 estudiantes calificaron su aprendizaje en relación al uso de vouchers de servicios como regular, 3 consideran que éste es bueno, un estudiante afirma que es malo.
- 7 estudiantes evaluaron su aprendizaje del manejo de cheque de viajero como regular, 4 estudiantes lo califican como malo, y un estudiante considera que es muy bueno.



**Figura N°21: Consideran que después de haber llevado la asignatura posee los conocimientos para la práctica operativa del counter**

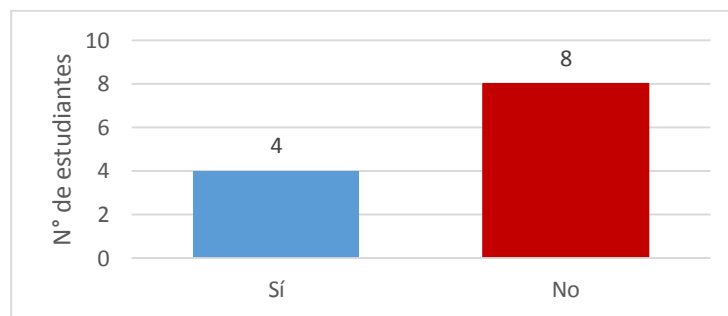


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

Del total de estudiantes encuestados, 8 consideran que después de haber cursado la asignatura de Counter no poseen los conocimientos necesarios para la práctica, 4 estudiantes opinan lo contrario

**Figura N°22: Considera que después de haber llevado la asignatura domina las habilidades y capacidades necesarias para la práctica del counter**

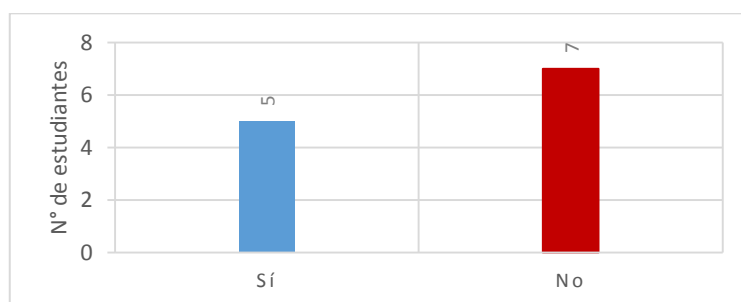


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

La mayoría de estudiantes encuestados (8) consideran que después de haber llevado la asignatura no dominan las habilidades y capacidades necesarias para la práctica del ejercicio del counter en una agencia de viajes, de otro modo 4 estudiantes manifiestan lo contrario.

**Figura N°23: Consideran que lo aprendido en la asignatura de counter es de utilidad para la práctica profesional**

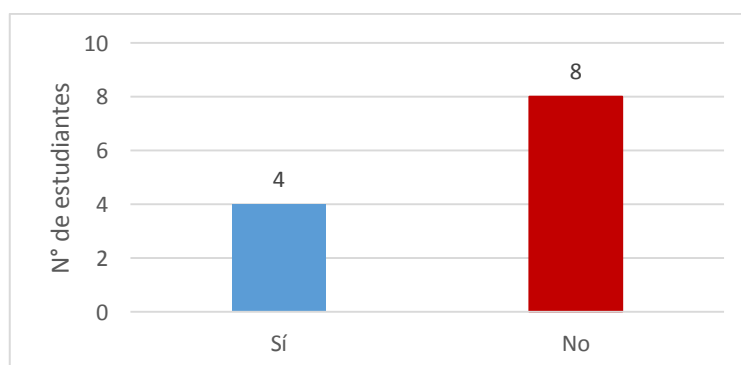


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

Un grupo significativo de estudiantes (7) consideran que lo aprendido en la asignatura de counter no es de utilidad para la práctica profesional, 5 estudiantes manifiestan que lo aprendido si es de utilidad

**Figura N°24: Considera que lo aprendido en la asignatura de counter se adapta a las necesidades del mercado**

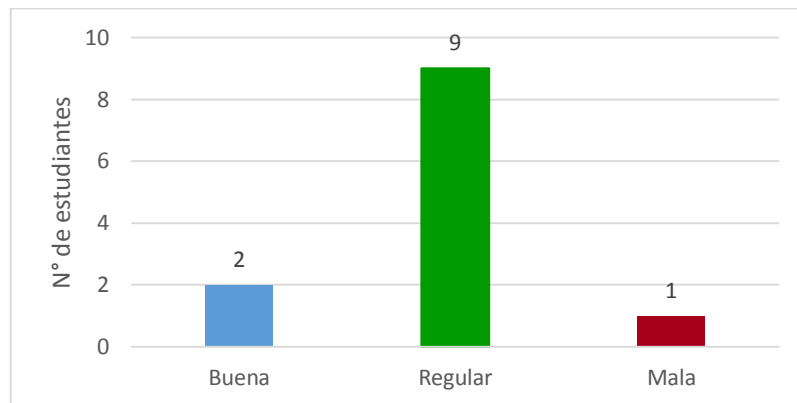


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

8 estudiantes encuestados que cursaron la asignatura de counter el semestre anterior (2014-II) consideran que lo aprendido no se adapta a las necesidades del mercado, 4 de ellos opinan lo contrario.

**Figura N°25: Valoración de lo aprendido en la asignatura de counter**



*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

Del total de estudiantes que cursaron la asignatura de counter, 9 de ellos valora la asignatura como regular, 2 estudiantes consideraron que es buena, y un estudiante asigno la calificación de mala a la asignatura en mención

### **3.1.4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CON RESPECTO A LA ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA DE COUNTER**

#### **Clases teóricas**

Se identifica que todos los aspectos evaluados con respecto a las clases teóricas se les fue asignado el calificativo de regular, se evidencia que los estudiantes no están completamente conformes con la motivación del docente, entrega del material, la utilidad del mismo, oportunidad de realizar trabajo grupales, oportunidad de discusiones en clase y material de apoyo. Se deduce que las clases teóricas en la asignatura de counter no están siendo desarrolladas adecuadamente, es importante el uso de material adecuado y útil que permita la adquisición de conocimientos teóricos, que posteriormente serán afianzados en las clases prácticas, la adquisición de vocabulario especializado es primordial, los procesos operativos de counter exigen el manejo de terminología asociada a los viajes, códigos de vuelos, rutas, itinerarios, asimismo es importante fomentar las discusiones que permitan el intercambio de conocimientos, y desarrollo de actitudes favorables en el desempeño del discente.

#### **Clases prácticas**

Los estudiantes de la asignatura de counter consideran que el número de clases prácticas es regular, al igual que la utilidad de las clases prácticas y la disposición de ayuda del estudiante. De otro modo consideran que los medios y materiales utilizados en las clases prácticas son malas.

Los procesos operativos del desempeño del counter deben ser aprendidos a través de clases prácticas donde los estudiantes adquieran habilidades y destrezas para el manejo de sistemas de ventas, reservas, boletaje, manejo de equipaje del viajero, ello a través de los medios y materiales necesarios que permitan el logro de dichos aprendizajes. En este curso resulta fundamental la disposición de las tecnologías de información, la implementación de sistemas

de distribución global (GDS) que permitan que el estudiante refuerce los conocimientos adquiridos a través de la aplicación de los sistemas mencionados.

Es una problemática que los estudiantes desarrollan sus prácticas pre profesionales en agencias de viajes, sin conocimientos operativos ni las competencias necesarias, ello promueve la desconfianza en el empresario que muchas veces les asigna actividades secundarias, por temor al ineficiente desempeño de los practicantes, ello limita la posibilidad de aprendizaje en el estudiante, asimismo repercute negativamente en la imagen de la Escuela de Turismo ante el sector empresarial.

### **Salidas de campo**

Los aspectos relacionados a las salidas de campo son evaluados con el calificativo de malo, desde esta perspectiva consideran que las oportunidades dadas por la Escuela de Turismo para desarrollar salidas de campo son limitadas, del mismo modo que la oportunidad de establecer lazos con los profesionales del área, así como la posibilidad de realizar estudios de casos en las visitas, en la asignatura de counter es importante que los estudiantes realicen salidas de campo para conocer cómo se aplican los procesos y cuáles son los procedimientos y políticas manejados en los procesos de counter en las agencias de viajes, operadoras, aerolíneas y aeropuertos, es necesario que el discente tenga el roce con profesionales de este sub sector para conocer más de cerca la problemática, ello se puede manejar a través de estudios de casos o debates que promuevan que el alumno tenga un conocimiento no solo de los procesos sino de cómo estos interactúan en la realidad.

### **Evaluación**

Para medir la **eficacia de la evaluación** se calificaron 8 aspectos de los cuales 5 obtuvieron una ponderación positiva, con el calificativo de bueno, se trata de del aviso oportuno sobre las fechas de evaluaciones, cumplimiento de fechas pactadas según el silabo, claridad en la redacción de las evaluaciones,

claridad y consistencia en los criterios de evaluación, disposición de analizar y discutir las evaluaciones, ello denota responsabilidad por parte del docente de la asignatura, apertura para la discusión y análisis de las evaluaciones.

De otro modo se identificó que los estudiantes perciben como regular la entrega oportuna de casos aplicados, entrega de calificaciones en plazos reglamentarios, y el reforzamiento de lo mal evaluado por parte del docente, si bien es cierto los primeros aspectos mencionados ameritan una labor permanente del Departamento Académico que garantice el cumplimiento docente, es necesario incidir en el reforzamiento de lo mal evaluado por parte del docente.

### **Evaluación del docente**

Los estudiantes asignan a todos los aspectos de evaluación del docente la calificación de regular, ellos consideran que si bien es cierto el docente responsable de la asignatura tiene experiencia en la asignatura esta no es suficiente, al igual que el nivel de conocimientos de contenidos, ello indica que la calidad académica del profesor es media, en ese sentido es importante que se promuevan capacitaciones que permitan subsanar estas necesidades del estudiantado, es fundamental además para el dictado de esta asignatura que el docente tenga experiencia laboral específica que le permita desenvolverse con eficiencia durante este proceso didáctico.

### **Evaluación de la Infraestructura**

Los estudiantes que cursaron la asignatura de counter en el semestre 2014 II califican negativamente la infraestructura disponible para el dictado de la asignatura, opinaron que la disponibilidad del laboratorio de computación es muy mala, al igual que la disponibilidad de salas de estudio.

En cuanto a la disponibilidad de libros y material bibliográfico ellos consideran que es regular pues se requiere de mayor cantidad de información

para facilitar el aprendizaje. La asignatura de counter requiere con urgencia el uso de la implementación de los sistemas de distribución global en la sala de cómputo, pues, es imposible el aprendizaje de los mismos de manera teórica. El uso de las tecnologías de información y comunicación resultan indispensables en esta asignatura para el aprendizaje de herramientas promocionales y procesos de comercialización con el cliente.

### **Evaluación del aprendizaje**

Los estudiantes manifiestan que el aprendizaje obtenido en relación al manejo de sistemas de reservas, liquidación de comisiones, operación de sistemas SABRE, KIU, AMADEUS como malo, ello se debió a la falta de experiencia y capacitación en manejo de sistemas de reserva de la docente responsable de la asignatura, además de la falta de equipamiento e infraestructura necesaria para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje.

El aprendizaje relacionado al manejo de tarifarios, manejo de códigos, técnicas de servicio y comercialización al cliente, uso de vouchers de servicios y manejo de cheques de viajero fueron evaluados como regular.

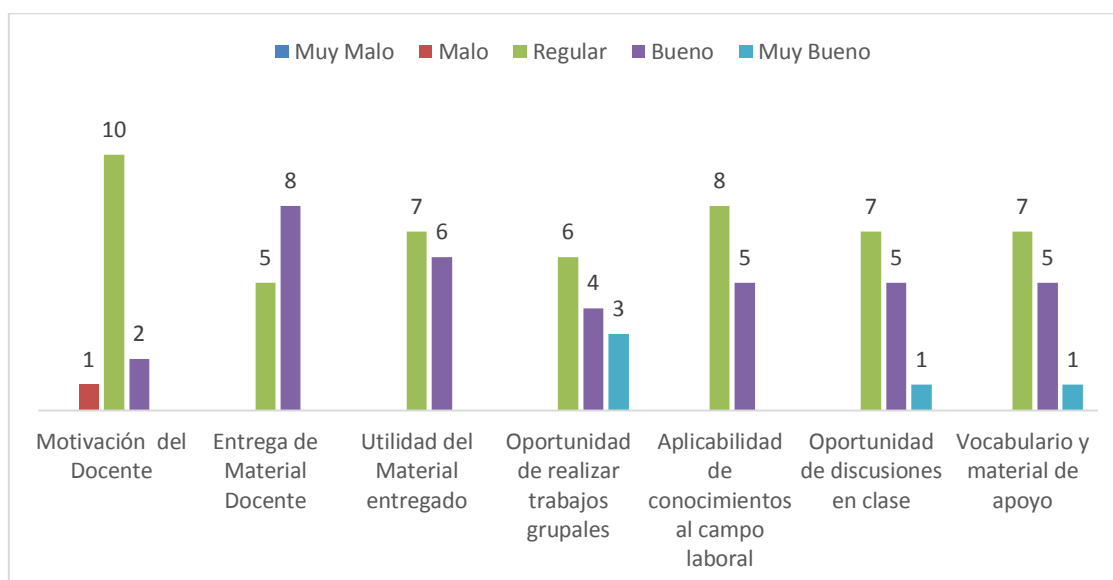
De acuerdo a los resultados de aprendizaje resulta innegable el bajo nivel de enseñanza aprendizaje de esta asignatura, la cual no permite que se formen estudiantes preparados de acuerdo a las exigencias que el mercado laboral requiere

Debido a ello la mayoría de estudiantes manifiesta no poseer los conocimientos, ni dominar las habilidades y capacidades suficientes necesarias para la práctica del counter, en ese sentido opinan que lo aprendido no es de utilidad para la práctica profesional, ni tampoco se adapta a las necesidades del mercado. Aquellas razones influyen en el estudiante quien percibe que su formación en la asignatura es limitada en ese sentido evalúan como regular lo aprendido en la asignatura.

### 3.1.5 ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES

La encuesta fue aplicada a 13 estudiantes matriculados que cursaron la asignatura de **Counter** en el semestre 2014-II. Los resultados y su respectivo análisis se presentan a continuación

**Figura N°26: Evaluación de las clases teóricas de la asignatura gestión de agencias de viajes**



**Fuente:** *Elaboración propia- Marzo 2015*

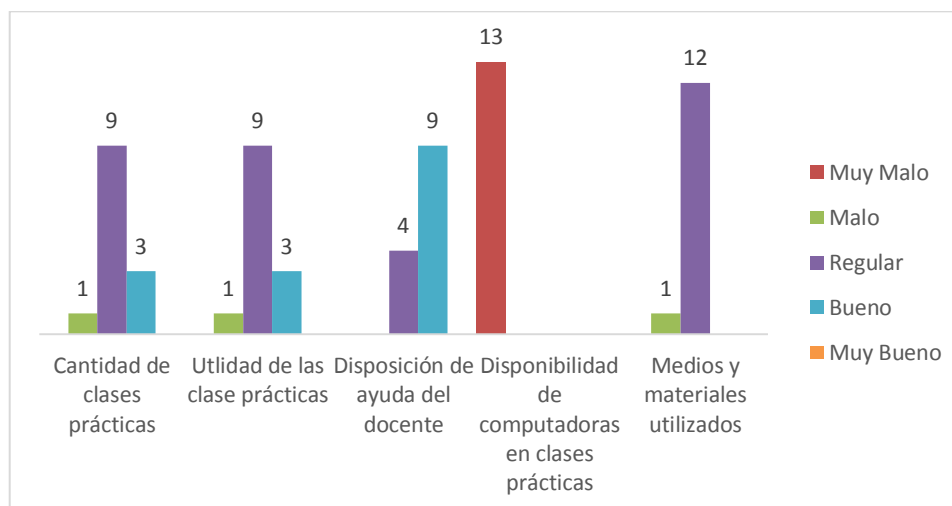
#### **Interpretación:**

- Del total de estudiantes encuestados la mayoría de ellos (10) considera que la motivación del docente en las clases teóricas es regular, 2 de ellos opinan que es buena y un estudiante manifiesta que ésta es mala
- 8 estudiantes califican la entrega de material docente como buena, 5 estudiantes evaluaron este aspecto como regular
- 7 estudiantes otorgan el calificativo de regular a la utilidad del material entregado, 6 estudiantes consideran que este es bueno



- 6 estudiantes califican como regular a la oportunidad dada por el docente para realizar trabajos grupales, 4 estudiantes otorgan a este aspecto el calificativo de bueno, 3 estudiantes lo consideran muy bueno
- 8 estudiantes califican la aplicabilidad de los conocimientos al campo laboral como regular, 5 de ellos consideran que ésta es buena
- 7 estudiantes evalúan la oportunidad de discusiones en clases dadas por el docente como regular, 5 estudiantes califican este ítem como bueno y un estudiante considera que es muy bueno
- 7 estudiantes califican al manejo de vocabulario y materia de apoyo como regular, 5 de ellos consideran que estos son buenos y un estudiante le asigna el calificativo de muy bueno

**Figura N°27: Evaluación de las clases prácticas de la asignatura gestión de agencias de viajes**



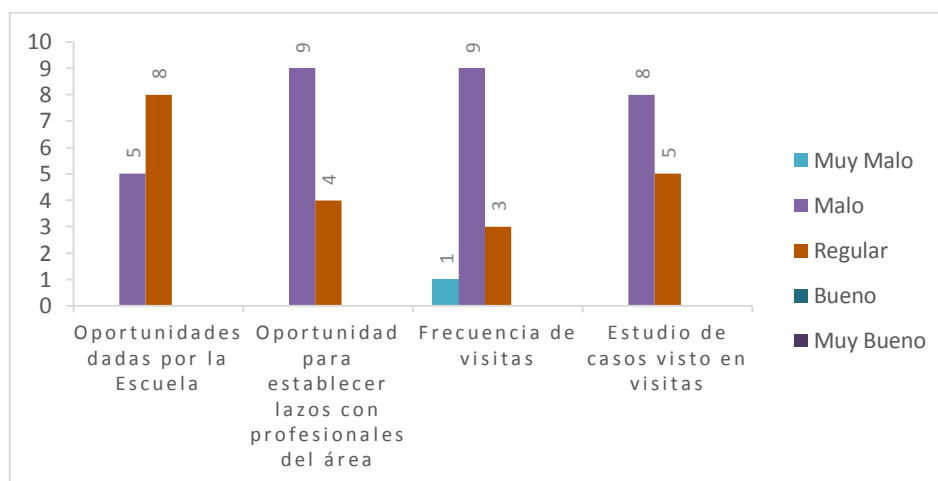
**Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015**

**Interpretación:**

- La mayoría de estudiantes encuestados califican la cantidad de clases prácticas como regular, 3 estudiantes las califican como bueno y un estudiante considera que la cantidad de clases prácticas son malas

- La mayoría de estudiantes (9) considera que la utilidad de las clases prácticas es regular, 3 estudiantes consideran que es buena y una de ellos manifiesta que es muy bueno
- La mayor parte de estudiantes encuestados (9) considera la disposición de ayuda del docente como bueno, los cuatro estudiantes restantes opinan que ésta es regular
- Todos los estudiantes de la asignatura de gestión de agencias de viajes asignan a la disponibilidad de computadoras en clases prácticas el calificativo de muy malo.
- Un número significativo de estudiantes(12) califica a los medios y materiales utilizados en clases prácticas como regular, solo uno de ellos manifiesta que estos son malos

**Figura N°28: Evaluación de las salidas de campo de la asignatura gestión de agencias de viajes**



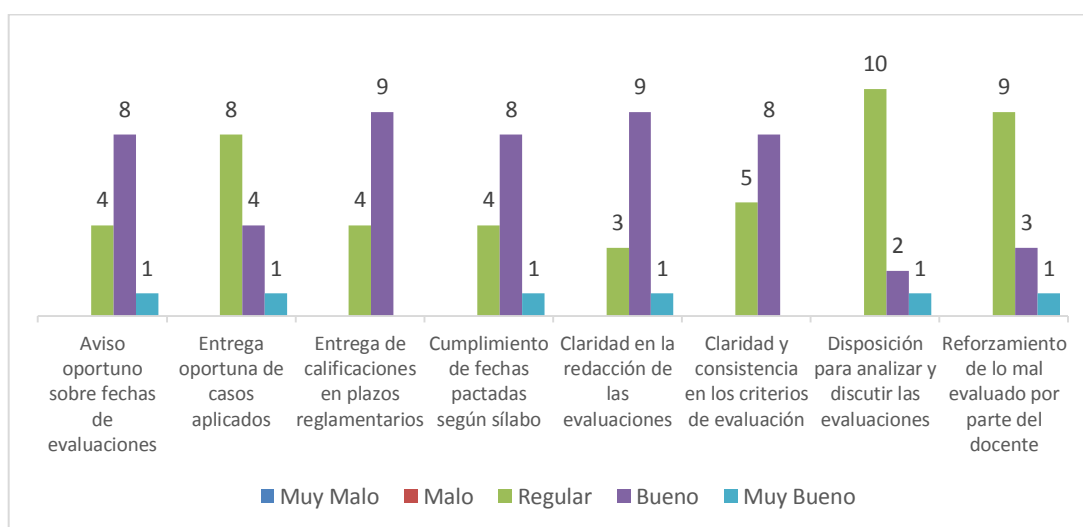
**Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015**

### **Interpretación:**

- 8 estudiantes de la asignatura gestión de agencias de viajes califica a las oportunidades dadas por la escuela para realizar salidas de campo como regular, 5 de ellos opinan que son malas.

- La mayoría de estudiantes (9) califican la oportunidad de establecer relaciones con otros profesionales del área como malo, 4 estudiantes consideran este aspecto como regular
- La mayoría de estudiantes afirman que la frecuencia de visitas de campo es mala, 3 estudiantes consideran que es regular y uno de ellos opina que es muy malo
- Un grupo significativo de estudiantes(8) califica a los estudios de casos desarrollados durante las visitas de campo como malo, los 5 estudiantes restantes evalúan este aspecto como regular

**Figura N°29: Calificación de la evaluación de la asignatura gestión de agencias de viajes**



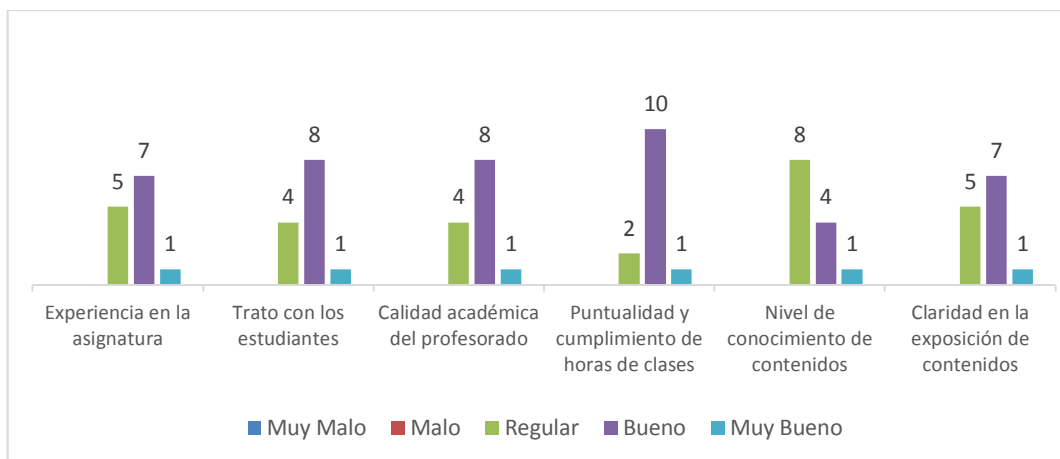
**Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015**

### Interpretación:

- La mayoría de estudiantes encuestados asignaron el calificativo de bueno al aviso oportuno de fechas de evaluaciones, 4 de ellos consideran este aspecto como regular, solo un estudiante lo califica como muy bueno.

- 8 estudiantes consideran que la entrega oportuna de casos aplicados es regular, 4 manifestaron que es bueno, y un estudiante considera que es muy bueno
- 9 estudiantes otorgaron a la entrega de calificaciones en plazos reglamentarios el calificativo de bueno, los alumnos restantes opinan que éste aspecto es regular.
- La mayoría de los estudiantes (9) manifiesta que la claridad en la redacción de las evaluaciones es buena, 3 consideran que es regular , solo un estudiante opina que es muy buena
- Un grupo significativo de estudiantes ( 10) opina que la disposición de docente para discutir y analizar las evaluaciones es regular, 2 de ellos consideran que es bueno, y un estudiante considera que es muy bueno
- La mayoría de los estudiantes encuestados (9) asigna el calificativo de regular al reforzamiento de las evaluaciones, 3 de ellos considera al aspecto como bueno y un estudiante opina que éste es regular.

**Figura N°30: Evaluación del docente de la asignatura gestión de agencias de viajes**



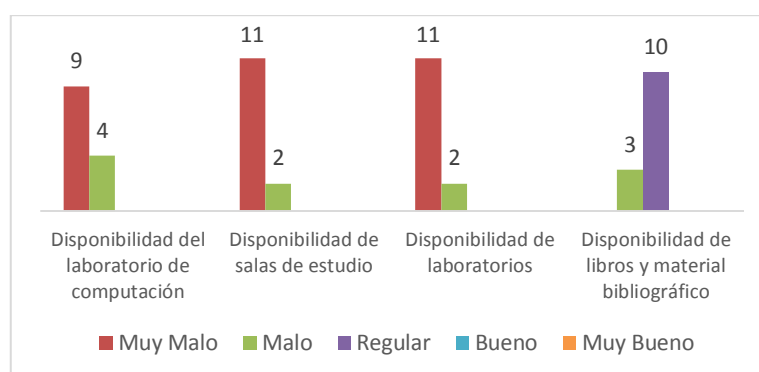
**Fuente:** *Elaboración propia- Marzo 2015*

### **Interpretación:**

- 7 estudiantes consideran que la experiencia del docente es buena, 5 de ellos opinan que es regular, solo un estudiante valora este aspecto como muy bueno
- La mayoría de estudiantes (8) consideran que el trato de los docente es bueno, 4 de ellos piensan que es regular y uno opina que es muy bueno
- 8 estudiantes afirman que la calidad académica del profesorado es buena, 4 estudiantes consideran que es regular, un estudiante manifiesta que es muy buena
- Un grupo significativo de estudiantes (10) califica la puntualidad y cumplimiento del docente con la horas de clases como bueno, 2 estudiantes consideran este ítem como regular, 1 estudiante considera que es muy bueno.

- La mayoría de estudiantes (8) califica el nivel de conocimiento de contenidos del docente como regular, 4 de ellos consideran que es bueno, un estudiante califica este aspecto como muy bueno
- 7 estudiantes asignan el calificativo de bueno a la claridad de exposición de contenidos, 5 manifiestan que es regular, un estudiante afirma que es muy bueno.

**Figura N°31: Evaluación de la Infraestructura para la asignatura Gestión de agencias de viajes**



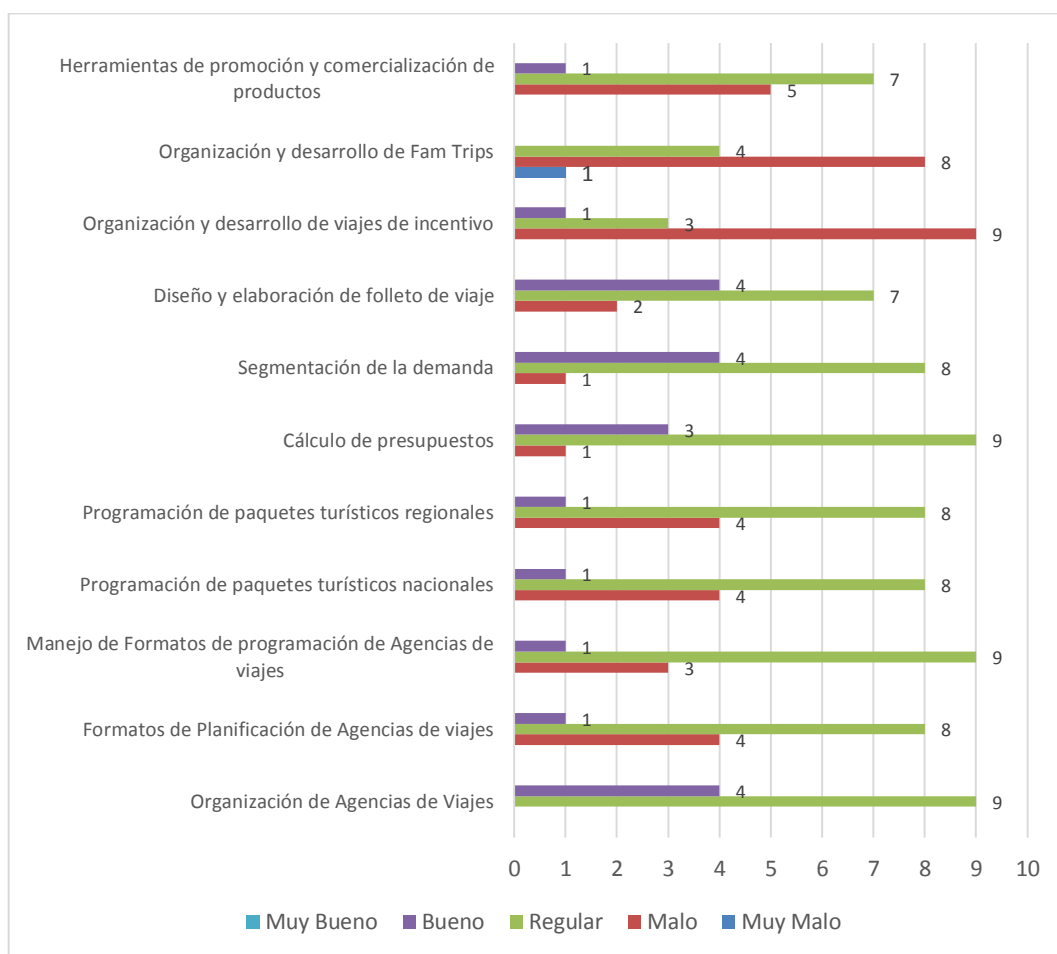
*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

### **Interpretación:**

- La mayoría de estudiantes encuestados que cursaron la asignatura de gestión de agencias de viajes(9) califica la disponibilidad del laboratorio de computación como muy malo, 4 estudiantes consideran este aspecto como malo
- Un grupo significativo de estudiantes (11) evalúa la disponibilidad de salas de estudio con el calificativo de muy malo, 2 de ellos considera este ítem como malo
- De igual forma 11 estudiantes considera la disponibilidad de laboratorios como muy malo. 2 de ellos opina que la disponibilidad de laboratorios es mala.

- En cuanto a la disponibilidad de libros y material bibliográfico, 10 estudiantes calificaron este aspecto como regular los 3 restantes le asignaron el calificativo de malo

**Figura N°32: Evaluación del aprendizaje de la asignatura de gestión de agencias de viajes en relación con respecto a:**



**Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015**

**Interpretación:**

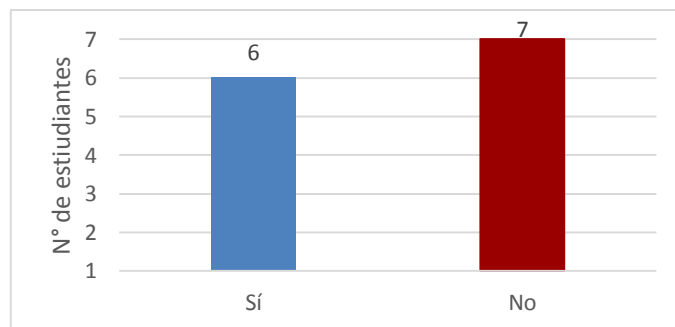
- 7 estudiantes encuestados consideran que su aprendizaje en relación a las **herramientas de promoción y comercialización de productos turísticos** es regular, 5 de ellos consideran que es malo y un estudiante califica este aprendizaje como bueno.

- 8 estudiantes evalúan su aprendizaje respecto a la **organización y desarrollo de fam trips** con el calificativo de malo, 4 estudiantes consideran que es regular y un estudiante opina que es muy bueno
- 9 estudiantes consideran que el aprendizaje obtenido en relación a la **organización y desarrollo de viajes de incentivo** es malo, 3 estudiantes consideran que es regular, un estudiante califica este aprendizaje como bueno
- 7 estudiantes manifiestan que su aprendizaje de **diseño y elaboración de folleto de viaje** es regular, 4 creen que es bueno , y 2 estudiantes afirman que es malo
- 8 estudiantes califican su aprendizaje en cuanto a la **segmentación de la demanda** como regular. 4 de ellos consideran este aprendizaje como bueno , 1 estudiante le asigna el calificativo de malo
- 9 estudiantes manifiestan que su aprendizaje de **cálculo de presupuestos** es regular, 3 estudiantes califican este aprendizaje como bueno y solo un estudiante considera que éste es malo
- 8 estudiantes consideran que su aprendizaje en relación a la **programación de paquetes regionales** es regular, 4 estudiantes califican este aprendizaje como malo, y uno de ellos sostiene que es bueno
- De igual manera, 8 estudiantes calificaron el aprendizaje de **programación de paquetes nacionales** como regular, 4 opinaron que es malo, uno de ellos manifestó que este aprendizaje es bueno
- 9 estudiantes manifestaron que su aprendizaje de **Manejo de formatos de programación de agencias de viajes** es regular, 3 lo calificaron como malo, 1 estudiante opino que es bueno



- 8 estudiantes evalúan su aprendizaje de **Formatos de planificación de agencias de viajes** como regular, 4 estudiantes califican este aprendizaje como malo, un estudiante considera que es bueno
- En cuanto al aprendizaje de **organización de agencias de viajes** 9 estudiantes manifestaron que este aprendizaje es regular, los 4 estudiantes restantes le asignó el calificativo de bueno

**Figura N°33: Consideran que después de haber llevado la asignatura posee los conocimientos para la práctica operativa de la gestión de Agencias de Viajes**

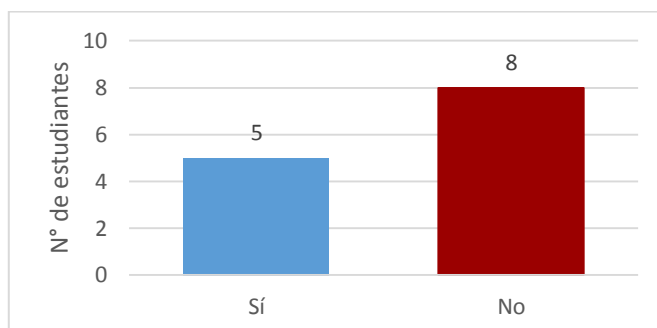


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

7 estudiantes considera que después de haber cursado la asignatura no posee los conocimientos para la práctica operativa de la gestión de agencias de viajes, de otro modo 6 estudiantes manifiestan que si poseen dichos conocimientos.

**Figura N°34: Considera que después de haber llevado la asignatura domina las habilidades y capacidades necesarias para gestionar una Agencia de Viajes**

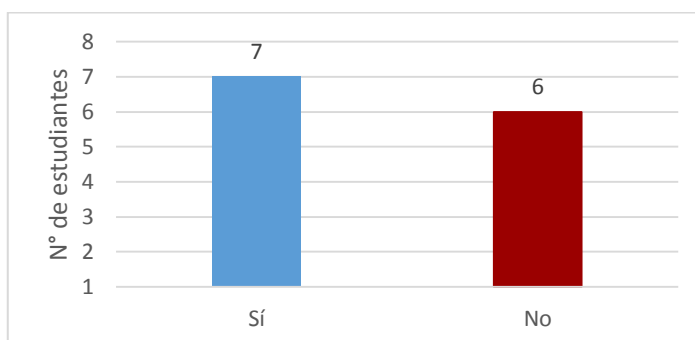


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

La mayoría de estudiantes que cursaron la asignatura de gestión de agencias de viajes (8) consideran que no dominan las habilidades y capacidades necesarias para la práctica en una agencia de viajes, 5 estudiantes opinan lo contrario.

**Figura N°35: Consideran que lo aprendido en la asignatura gestión de agencias de viajes es de utilidad para la práctica profesional**

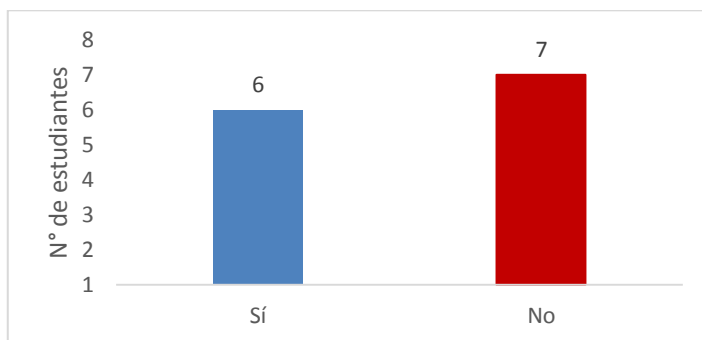


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

7 estudiantes encuestados consideran que lo aprendido si es de utilidad para la práctica profesional, 6 estudiantes consideran que lo aprendido en la asignatura de gestión de agencias de viajes no es de utilidad para la práctica profesional.

**Figura N°36: Consideran que lo aprendido en la asignatura gestión de agencias de viajes se adapta a las necesidades del mercado**

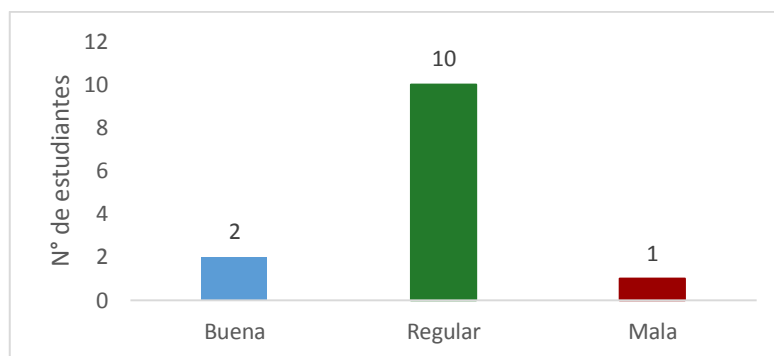


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

7 estudiantes encuestados consideran que lo aprendido no se adapta a las necesidades del mercado. 6 estudiantes manifiestan lo contrario

**Figura N°37: Valoración de lo aprendido en la asignatura de gestión de agencias de viajes**



*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

La mayoría de estudiantes que cursaron la asignatura de gestión de agencias de viajes el semestre anterior (2014-II) valoran lo aprendido en la asignatura como regular, 2 estudiantes le asignan una valoración de buena, de otro modo un estudiante evalúa el aprendizaje obtenido como malo

### **3.1.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CON RESPECTO A LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES**

#### **Clases teóricas**

Los estudiantes evalúan las clases teóricas con el calificativo de regular, de los siete aspectos evaluados, seis obtuvieron dicha ponderación, ellos consideran que la motivación del docente, la utilidad del material entregado, la oportunidad de realizar trabajos grupales, la aplicabilidad de conocimientos al campo laboral, la oportunidad de generar discusiones en clases tanto como el vocabulario y material de apoyo se dan de manera limitada, si bien es cierto califican como bueno la entrega del material docente durante las clases teóricas, este es parcialmente útil, es importante que los docentes que cursen esta asignatura incidan en la funcionalidad de los materiales usados, en su pertinencia con el campo laboral, allí radica su utilidad.

#### **Clases prácticas**

Los estudiantes de la asignatura de gestión de agencias de viajes consideran que el número de clases prácticas es regular, al igual que la utilidad de las mismas y los medios y materiales utilizados, es importante identificar que esta asignatura es de carácter teórico práctico, y que los aprendizajes en los que se interactúa con el medio y materiales conlleva en aprendizajes más duraderos, es difícil imaginar aprender el diseño de un programa turístico si no es llevado a la práctica, es importante reflexionar además sobre el tiempo que se designa para el logro de dichas capacidades, los cuales muchos veces no es suficiente, debido a que en algunos casos los docentes se centran en la teoría. En la actualidad se observa que esta situación es una constante aun, donde el estudiante asume un papel pasivo frente al aprendizaje.

## **Salidas de campo**

Los aspectos relacionados a las salidas de campo, en su mayoría fueron evaluados con el calificativo de malo, los estudiantes opinan que la oportunidad de establecer lazos con los profesionales del área, así como la posibilidad de realizar estudios de casos en las visitas es malo, ello se debe en parte al limitado número de visitas, en la asignatura de gestión de agencias de viajes es muy importante el desarrollo de salidas de campo, donde los estudiantes interactúen con profesionales que se desempeñan en el rubro de agencias de viajes, conocer sus experiencias, desarrollar análisis, y criterios propios en relación a las problemáticas que se presentan en la gestión de estas empresas turísticas y proponer alternativas de solución. De otro modo Los estudiantes consideran que las oportunidades dadas por la escuela de turismo para desarrollar salidas de campo son limitadas, es importante que tanto el docente como las autoridades académicas promuevan esta clase de actividades a través de convenios donde se generen espacios utilizados para tal fin.

## **Evaluación**

Para medir la **eficacia de la evaluación** se calificaron 8 aspectos de los cuales 5 obtuvieron una ponderación positiva, con el calificativo de bueno, se trata de del aviso oportuno sobre las fechas de evaluaciones, entrega de calificaciones en plazos reglamentarios, cumplimiento de fechas pactadas según el silabo, claridad en la redacción de las evaluaciones, claridad y consistencia en los criterios de evaluación, la evaluación de estos criterios indican la responsabilidad del docente responsable de la asignatura.

De otro modo se identificó que los estudiantes perciben como regular la entrega oportuna de casos aplicados, disposición de analizar y discutir las evaluaciones, y el reforzamiento de lo mal evaluado por parte del docente, si bien es cierto la evaluación del estudiante permite conocer el grado de aprendizaje, es importante que el docente planifique y realice un seguimiento

de lo aprendido por el estudiante, en ese sentido es importante asignar un mayor interés a la identificación de los aprendizajes no logrados, analizando las causas y subsanándolos con el reforzamiento, pues ello permitirá una mejor formación en el discente

### **Evaluación del docente**

De los 6 aspectos de evaluación, 5 de ellos obtuvieron un calificativo de bueno, los estudiantes de la asignatura de gestión de agencias de viajes consideran que la experiencia del docente en la asignatura, el trato con los estudiantes, la calidad académica del docente, la puntualidad y cumplimiento de las horas de clases y claridad en la exposición de contenidos es buena, situación que es favorable para la enseñanza aprendizaje de la asignatura, solo identifican que el nivel de conocimiento de contenidos es regular, en ese sentido es importante la capacitación permanente y actualización para mejorar este aspecto.

### **Evaluación de la Infraestructura**

Los estudiantes que cursaron la asignatura de gestión de agencias de viajes en el semestre 2014 II califican negativamente la infraestructura disponible para el dictado de la asignatura, opinaron que la disponibilidad del laboratorio de computación es muy mala, al igual que la disponibilidad de salas de estudio. De otro modo manifestaron que la disponibilidad de libros y material bibliográfico es regular, es necesario implementar la biblioteca con bibliografía actualizada e implementar los laboratorios disponibles con la finalidad de facilitar el aprendizaje.

### **Evaluación del aprendizaje**

Los estudiantes manifiestan haber alcanzado el aprendizaje de manera regular en la mayoría de aspectos evaluados, el aprendizaje de dos de estos aspectos fueron calificados como malos.

En ese sentido los alumnos encuestados manifestaron que su aprendizaje con respecto al manejo de herramientas de promoción y comercialización de productos, diseño y elaboración de folletos de viajes, segmentación de la demanda, cálculo de presupuestos, programación de paquetes turísticos regionales y nacionales, manejo de formatos de programación de agencias de viajes, formatos de planificación de agencias de viajes como regular.

En tanto consideraron que su aprendizaje con respecto a la organización y desarrollo de fam trips y organización de viajes de incentivo es malo.

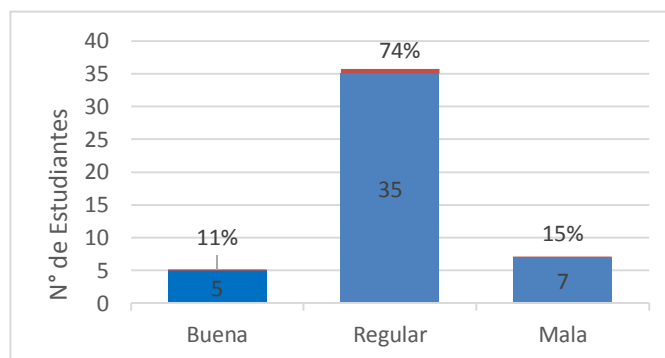
Debido a ello la mayoría de estudiantes consideran que no poseen los conocimientos necesarios, ni dominan las habilidades y capacidades necesarias para la práctica para la gestión de agencias de viajes, asimismo indican que lo aprendido es de utilidad para la práctica profesional, de todos modos consideran que dichos conocimientos no son suficientes ni oportunos en la medida que no se adapta a las necesidades del mercado

En términos generales los estudiantes valoran lo aprendido en la asignatura como regular. se deduce que los alumnos de IX en esta asignatura no están alcanzando de manera óptima los aprendizajes programados en el curso, ello debido a diversos factor analizados en los gráficos anteriores, se evidencia la falta de equipamiento, la aplicación de medios y materiales, el manejo de una metodología del docente que incentive la motivación y participación activa del estudiante en el curso, asimismo es fundamental la incidencia en el desarrollo de actividades y mayor número de clase prácticas que permitan que el estudiante logre las habilidades y competencias acorde a las necesidades del campo laboral.

### 3.1.7 EVALUACION DE LA ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS A LOS PROCESOS OPERATIVOS DE AGENCIAS DE VIAJES

Para realizar esta evaluación se encuestaron a 47 estudiantes que en el último semestre cursaron las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes: Así en la asignatura de Técnicas de Guiar fueron encuestados 8 estudiantes, en la asignatura de counter 12 estudiantes, en la asignatura de gestión de agencias de viajes 13, además se aplicó la encuesta a 14 estudiantes del X ciclo quienes ya cursaron todas las asignaturas mencionadas. A continuación se presentan los resultados

**Figura N°38: Calificación de la Enseñanza de los procesos operativos de las agencias de viajes**



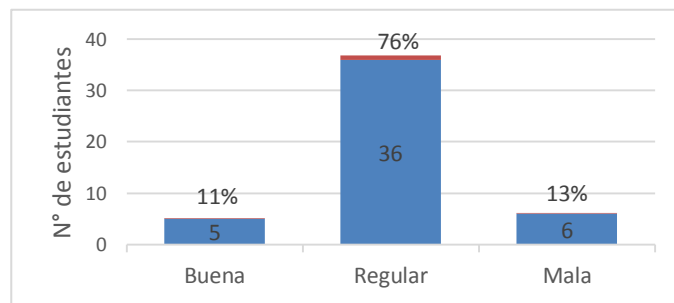
*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

#### **Interpretación:**

La figura N°38 evidencia que el mayor porcentaje de estudiantes califica negativamente la enseñanza de los procesos operativos de las Agencias de viajes, de los cuales el 74% considera que es regular y el 15% opina que es mala. Un porcentaje reducido representado por el 11% de estudiantes considera que ésta es buena.



**Figura N°39: Nivel de Aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes**

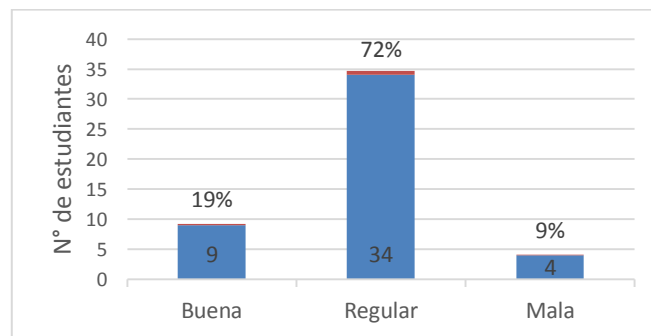


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

La figura N°39 indica que el 76% de estudiantes califica el aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes como regular, el 13% la califica como mala, y el 11% la califica como buena, los resultados evidencian que el aprendizaje no tiene un buen nivel, es importante identificar las causas y proponer alternativas que permitan mejorar el aprendizaje.

**Figura N°40: Nivel de conocimiento de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes**

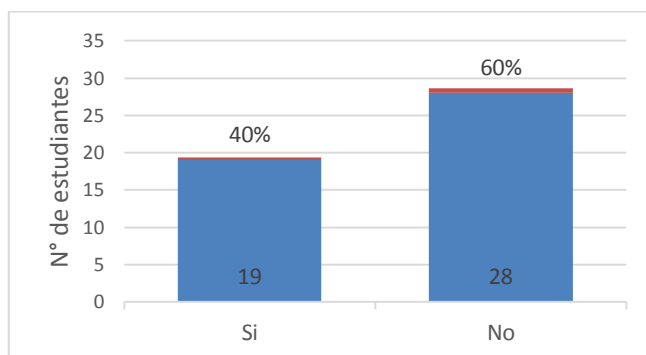


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

El mayor porcentaje de estudiantes (72%) manifiesta que el nivel de conocimiento adquirido en relacion a las asignaturas de los procesos operativas de agencias de viajes es regular, el 19% manifiesta tener un nivel de conocimiento de buen nivel, y el 9% califica el nivel de conocimiento como malo.

**Figura N°41: Pertinencia de los contenidos en relación a las necesidades del sector Turístico Regional**

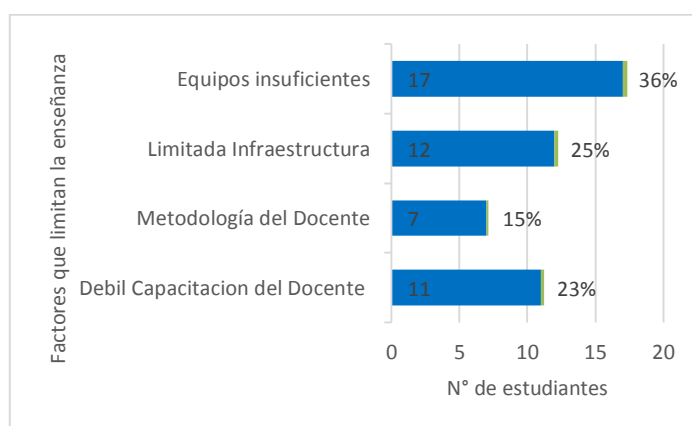


**Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015**

**Interpretación:**

El 60% de los estudiantes afirma que los contenidos de las asignaturas relacionadas al aprendizaje de los procesos operativos de Agencias de Viajes no tienen pertinencia con las necesidades del sector turístico regional, el 40% restante manifiesta lo contrario.

**Figura N°42: Principal factor que limita la enseñanza-aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes**



**Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015**

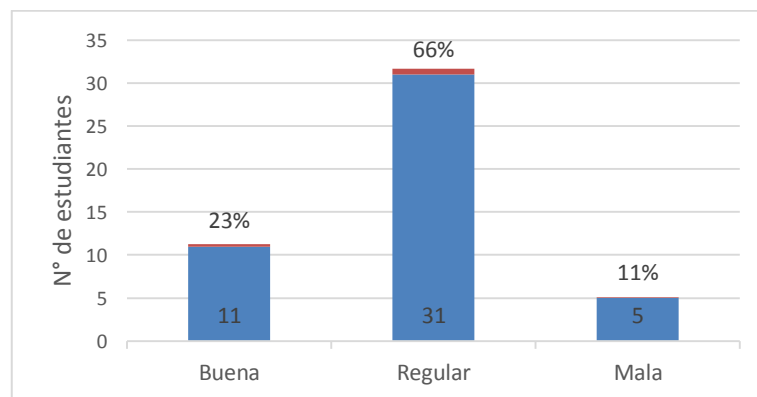
**Interpretación:**

Los estudiantes expresan que el principal factor que limita la enseñanza aprendizaje de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de las agencias de viajes es la falta de equipamiento (36%) que facilite el desarrollo

de conocimientos y habilidades, el 25% indica que el principal factor es la limitada infraestructura, el 23% manifiesta que la debil capacitacion del docente responsable de la asignatura es el motivo más importante, el 15% indica que la metodologia del docente no es adecuada para facilitar la didactica en dichas asignaturas.

### EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS EN RELACIÓN AL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LOS PROCESOS OPERATIVOS AGENCIAS DE VIAJES

**Figura N°43: Calificación de los contenidos de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes**

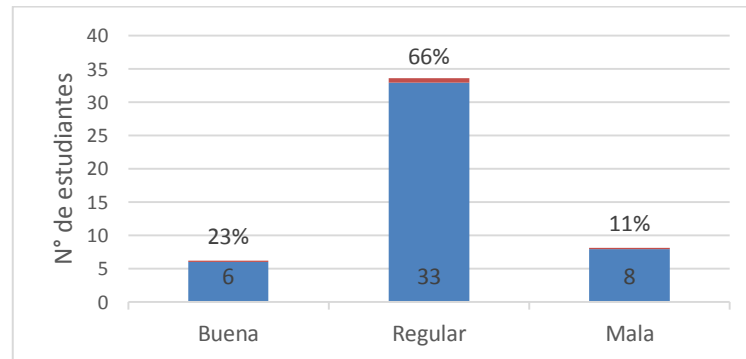


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

#### **Interpretación:**

El 66% de los estudiantes que cursaron las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes en el semestre 2014-II califican a los contenidos de dichas asignaturas como regular, el 23% le asigna el calificativo de buena, y solo un 11% califica a los contenidos como malos.

**Figura N° 44: Calificación de las actividades desarrolladas en las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes**

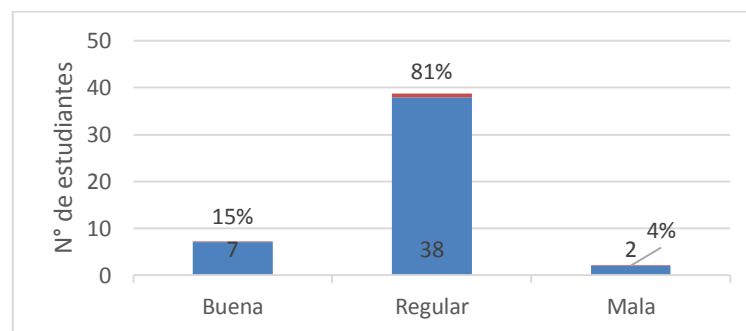


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

De igual forma el 66% de los estudiantes encuestados calificaron a las actividades desarrolladas en las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes como regular. El 23% considera que son buenas, y el 11% restante les da la calificación de malas.

**Figura N°45: Calificación de la metodología aplicada por los docentes de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes**

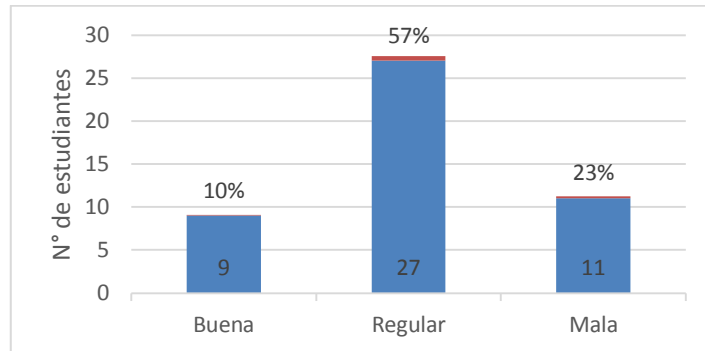


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

Se identifica un porcentaje significativo de estudiantes (81%) que califica la metodología aplicada por el docente en las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes como regular, el 15% de estudiantes considera que la metodología docente es buena, solo el 4% la califica de mala

**Figura N° 46: Calificación del dominio de conocimientos de los docentes de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes**

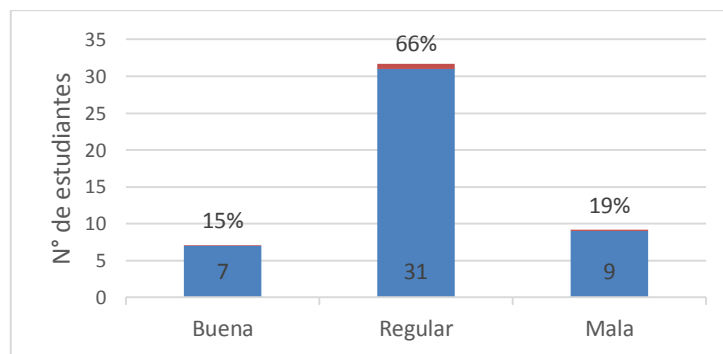


**Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015**

**Interpretación:**

En el grafico N° 00 se observa que dos grupos significativos de estudiantes que suman el 90% califican negativamente al dominio de conocimientos del docente, de los cuales el 57% considera que es regular, y el 23% considera que es mala, la calificación positiva es atribuida a un 10% quienes consideran que el dominio de conocimientos es bueno.

**Figura N° 47: Calificación de la pertinencia de lo aprendido en las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes con la realidad laboral**

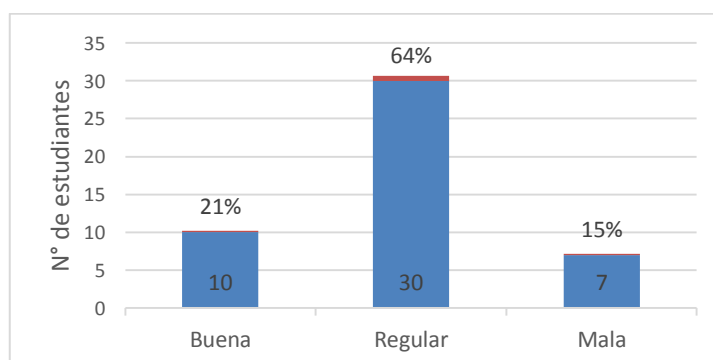


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

El 66% de estudiantes califican la pertinencia de lo aprendido con la realidad laboral como regular, el segundo mayor porcentaje 19% califica este aspecto como malo, de otro modo el 15% le otorgan la calificación de buena.

**Figura N° 48: Calificación de la retroalimentación de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes**

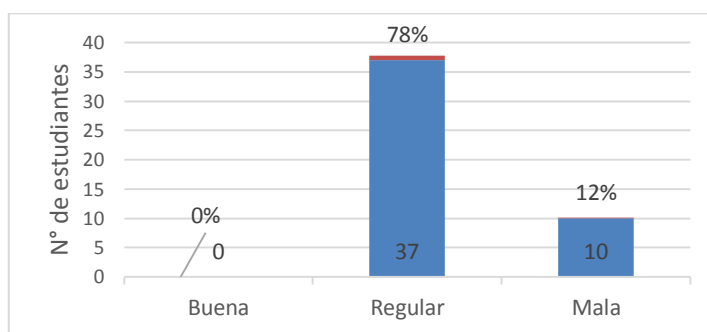


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

El 64% de estudiantes considera que la retroalimentación de los docentes desarrollada en las asignaturas relacionadas a la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes es regular, un 23% afirma que la retroalimentación es buena, el 15% manifiesta que esta es mala.

**Figura N°49: Calificación de la Infraestructura para las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes**

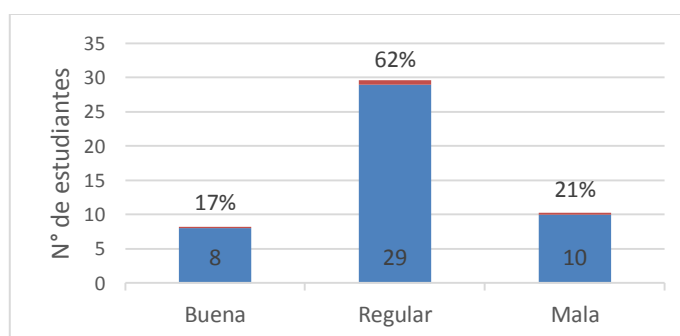


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

Todos los alumnos encuestados concuerdan en calificar negativamente a la infraestructura, de los cuales la mayoría representado en el 78% opina que es regular, el 12% restante considera que la infraestructura disponible para la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de Agencias de viajes es mala.

**Figura N° 50: Calificación de la bibliografía especializada para las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes**

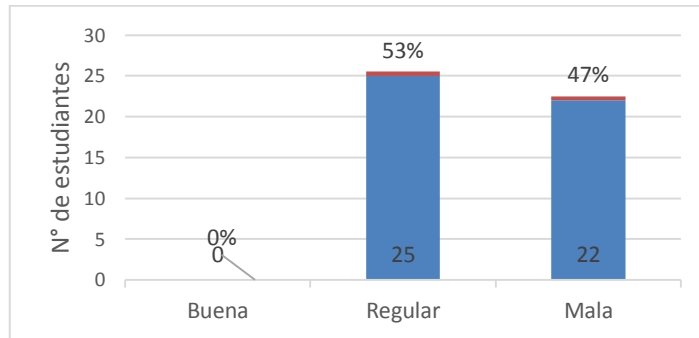


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

La mayoría de estudiantes encuestados (62%) valoran la bibliografía especializada con el calificativo de regular, el 21% considera que ésta es mala, el 17% indicó que es buena. Es importante implementar la biblioteca con material informativo relacionada a los procesos de agencias de viajes para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.

**Figura N°51: Calificación de medios y materiales usados en las clases teóricas de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes**

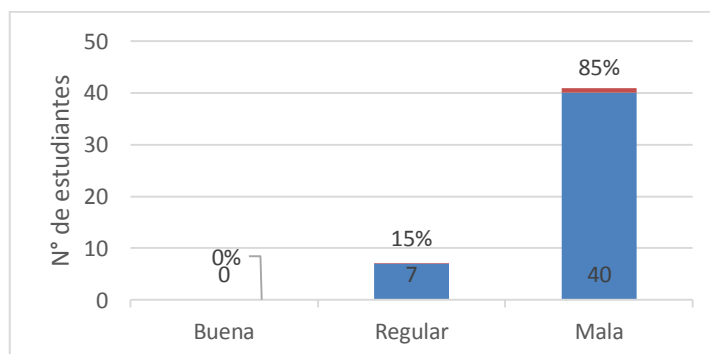


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

**Interpretación:**

No se han identificado calificaciones positivas relacionadas a la valoración de los medios y materiales usados por el docente durante las clases teóricas, en tanto que el 53% de estudiantes manifiestan que estos son regulares y el 47% afirma que son malos

**Figura N°52: Calificación de medios y materiales usados en las clases prácticas de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes**



*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

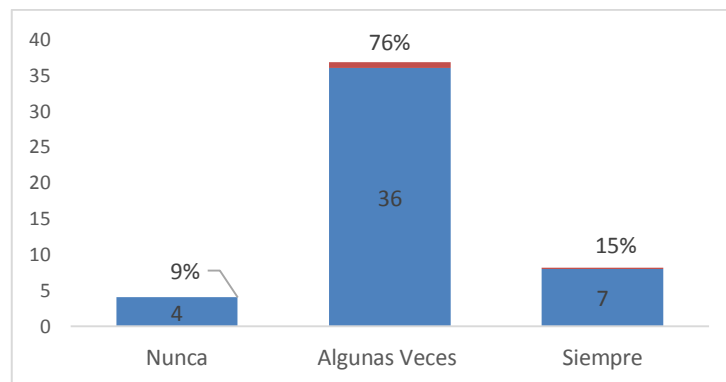
**Interpretación:**

En este gráfico se observa que un 85% de estudiantes califica los medios y materiales usados en las clases prácticas como malos, el 15% restante los



califica como regular, no se identifican estudiantes que otorguen una calificación favorable a este aspecto, resulta preocupante esta situación en la medida que las clases prácticas requieren de medios y materiales suficientes en calidad y cantidad para facilitar la adquisición de habilidades y aptitudes que el estudiante requiere y se cumplan los objetivos de las asignaturas de acuerdo a lo planificado

**Figura N°53: Las estrategias usadas en las clases prácticas de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes mantienen y captan la atención del estudiante**

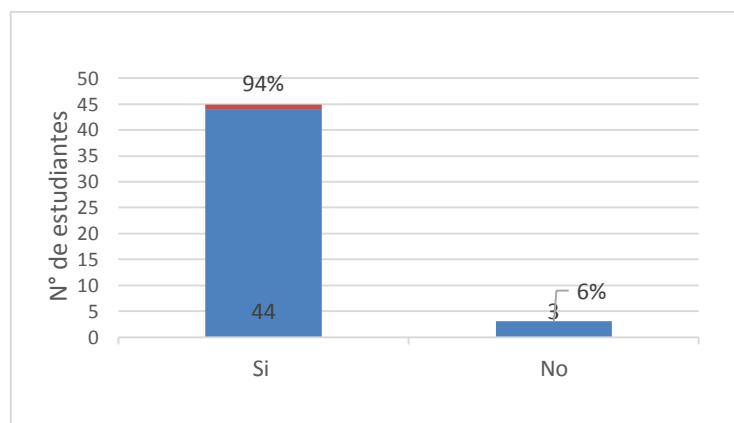


*Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015*

### **Interpretación:**

El 76% de estudiantes encuestados manifiestan que solo algunas veces las estrategias utilizadas por el docente captan su atención, el 15% expreso que estas siempre captan su atención, el 9% consideran que las estrategias usadas por el docente nunca captan su atención, esta situación se debe a la falta de capacitación de los docentes en didáctica universitaria.

**Figura N°54: Consideración de la Importancia de las Tic's para la mejora de la enseñanza-aprendizaje de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de las agencias de viajes**

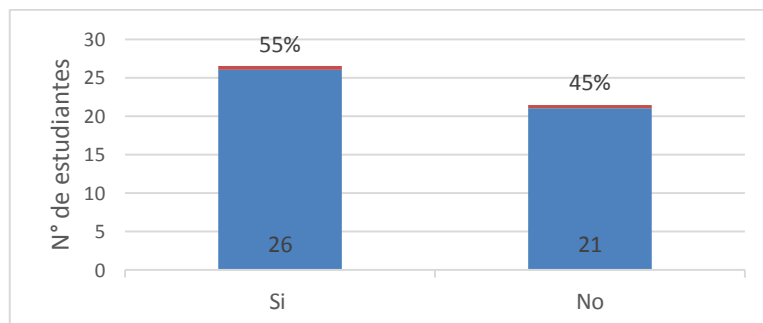


**Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015**

**Interpretación:**

El 94% de estudiantes encuestados considera que las tecnologías de la información y la comunicación serian importantes para la mejora de la enseñanza aprendizaje de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes, el 6% considera que estas no son de relevancia.

**Figura N°55: El docente demuestra con frecuencia que los temas tratados tienen una aplicación práctica en su entorno**



**Fuente: Elaboración propia- Marzo 2015**

**Interpretación:**

La mayoría de estudiantes encuestados representados en el 55% afirma que el docente demuestra con frecuencia que los temas tratados en las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de las agencias de viajes tienen una aplicación práctica en su entorno, el 45% expresa lo contrario.

**Tabla N° 03: RESUMEN DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS DOCENTES QUE DICTAN LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS A LOS PROCESOS OPERATIVOS DE AGENCIAS DE VIAJES**

ENTREVISTADOS	P. N°01	P.N°02	P.N°03	P.N°04	P.N°05	P.N°06
	¿Qué es una sesión de aprendizaje?	¿Qué procedimientos utiliza en la ejecución de la sesión de aprendizaje?	¿Tiene un esquema para desarrollar la sesión de aprendizaje?	¿Qué materiales son los que más utiliza para desarrollar su sesión de aprendizaje?	¿Los procedimientos de la sesión de aprendizaje se relacionan con el enfoque de la necesidad del mercado?	¿Cómo participan los alumnos en las actividades que plantea?
Lic. Adm.Tur. Erika Chang Alva	Es una estructura organizada para el desarrollo de una clase	Practicas calificadas Fichas de aplicación Control de lectura Proyeccion de ideos	No, se trata de desarrollar la clases de acuerdo al procedimiento, pero generalmente no se elabora un esquema para desarrollar la sesión de aprendizaje	Ficha de aplicación Control de lectura Videos	Si	Individual (Intervenciones orales) Grupal (trabajos encargados) Practicas calificadas
Lic.Adm.Tur. Karina Flores Panduro	Temas a usar en un determinado tiempo donde se especifican los objetivos, logros,		No	Power point  Plumón  pizarra	No	Grupal  Individual
Lic. Tur. Jessica Cabel Rabines	Proceso cronológico que comienza con la motivación, socialización del tema, y se trabaja en función a un producto		Si	Videos  Casos prácticos	Si	

Fuente: Elaboración Propia: abril - 2015

ENTREVISTADOS	P.N°07	P.N°08	P. N°09	P.N°10	P.N°11	P.N°12
	¿Cómo evalúa los resultados de las actividades?	¿Considera que está capacitado para la enseñanza de los procesos operativos de las agencias de viajes?	¿Posee Experiencia profesional con respecto a los procesos operativos en las agencias de viajes?	¿Cuántos años de experiencia laboral en relación a los procesos de agencias de viajes?	¿Considera que su experiencia es suficiente para la enseñanza de los procesos operativos de las agencias de viajes?	¿Maneja los sistemas de distribución global?
Lic. Adm.Tur. Erika Chang Alva	Retroalimentación Examen oral Exámenes	Si	Si	7 años	Si	No
Lic. Adm. Tur. Karina Flores Panduro	Participación en clases Examen oral Examen escrito Memorización de códigos	No	Ninguna	Ninguna	No	No
Lic. Tur. Jessica Cabel Rabines	Examen oral Examen escrito	Si	Si	2 años	Si	solo el SABRE

Fuente: Elaboración Propia: Abril - 2015

	<b>P.N°13</b>	<b>P.N°14</b>	<b>P.N°15</b>	<b>P.N°16</b>	<b>P. N°17</b>
<b>ENTREVISTADOS</b>	¿Qué competencias deben ser desarrolladas en los estudiantes de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes?	¿Cuáles son los recursos didácticos que usted tradicionalmente usa para el desarrollo de su curso?	¿Qué recursos didácticos diferentes a los anteriores contribuirían a mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de agencias de viajes?	¿Qué formas de evaluación frecuentemente utiliza en el desarrollo de su asignatura?	¿Considera que el apoyo o relaciones con otras instituciones son necesarias en el desarrollo de su asignatura?
<b>Lic. Adm.Tur. Erika Chang Alva</b>	Capacidades sociales Manejo de técnicas de guiar Manejo de GDS	Papelotes Imágenes Fichas	Movilidad Sistemas GDS	Exámenes orales Exámenes escritos Prácticas	Si
Lic.Adm.Tur. Karina Flores Panduro	Uso de sistemas GDS Manejo de Códigos aéreos	Papelotes Separatas	Sistemas GDS	Exámenes orales Exámenes escritos Prácticas	Si
Lic. Tur. Jessica Cabel Rabines	Windows Excel	Ejercicios Esquemas Separatas		Exámenes orales Exámenes escritos Prácticas	Si

**Fuente: Elaboración Propia: abril - 2015**

ENTREVISTADOS	P.N°18	P.N°19	P.N°20
	¿Cuáles son las deficiencias en el proceso de enseñanza de los procesos operativos de las agencias de viajes?	¿El equipamiento es adecuado para la enseñanza de los procesos operativos de las agencias de viajes?	¿Considera que la modalidad de enseñanza universidad empresa contribuiría a mejorar la calidad de la enseñanza de los procesos operativos de las agencias de viajes en los estudiantes de la EAPT de la UNSM-T?
Lic. Adm.Tur. Erika Chang Alva	Mucha teoría Mala didáctica Falta de Sistemas Limitado equipamiento	No	Si
Lic.Adm.Tur. Karina Flores Panduro	Falta laboratorio Insuficiente Equipamiento Computadoras	No	Si
Lic. Tur. Jessica Cabel Rabines	Falta de sistemas Modulo agencia Carencia de un Pyme Centro de producción	No	Si

Fuente: Elaboración Propia: abril - 2015

### **3.1.8 ANÁLISIS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LAS ASIGNATURAS RELACIONADAS A LOS PROCESOS OPERATIVOS DE AGENCIAS DE VIAJES**

El 74% de estudiantes calificaron la enseñanza de los procesos operativos como regular, un 15% considera que esta es mala, si se consideran ambos resultados se evidencia que el 89% de estudiantes no están satisfechos completamente con la enseñanza de tales asignaturas, De otro modo la mayoría de estudiantes (76%) manifestó que el nivel de aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes es regular, asimismo el 72% opinaron que el nivel de conocimiento adquirido en relación a las asignaturas de los procesos operativos de agencias de viajes es regular

En términos generales los estudiantes manifiestan que el proceso de enseñanza aprendizaje es de nivel regular, aunque en la evaluación independiente por asignatura algunas presentan escalas de ponderación menores, este es el común denominador, ello se debe a que los diferentes elementos del proceso no están siendo atendidos, o manejados adecuadamente, antes de profundizar en el análisis es importante primero identificar cuáles son los factores que limitan el proceso de enseñanza aprendizaje, para luego analizarlos individualmente

La enseñanza aprendizaje según los estudiantes se ve limitada por diferentes factores, la mayoría de ellos considera que el principal factor es la falta de equipamiento (36%) que facilite el desarrollo de conocimientos y habilidades, el 25% indica que el principal factor es la limitada infraestructura, el 23% manifiesta que la débil capacitación del docente responsable de la asignatura es el motivo más importante, el 15% indica que la metodología del docente no es adecuada para facilitar la didáctica en dichas asignaturas.



## Contenidos

El 66% de los estudiantes que cursaron las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de Agencias de viajes en el semestre 2014-II califican a los contenidos de dichas asignaturas como regular, los estudiantes consideran que no poseen los conocimientos necesarios, para la práctica asimismo indican que si bien es cierto lo aprendido es de utilidad para la práctica profesional, de todos modos consideran que dichos conocimientos no son suficientes ni oportunos en la medida que no se adaptan a las necesidades del mercado.

Cabe resaltar que se identifican limitaciones en el manejo de contenidos en los planes de estudios vigentes, primero se debe tener en cuenta que para la elaboración de estos, no se realizó un estudio de la necesidad de la carrera para la región y cuáles son las prioridades de aprendizaje confrontándolas con el sector empresarial y las necesidades de la demanda.

En la actualidad muchas universidades manejan sus currículos orientados al logro de competencias, aunque en los planes de estudios actuales de la EAPT se identifican competencias generales, el diseño de los contenidos en los sílabos propuestos no garantizan el logro de dichas competencias, además la adecuación de esa metodología implica la realización de un estudio con la participación del sector empresarial, evaluación a los egresados, validación con los docentes y grupos de interés.

En suma los contenidos manejados en los sílabos, aun presentan limitaciones, en cuanto a la identificación de omisiones de contenidos adaptables a las necesidades del mercado. Se evidencia además que los docentes planifican los contenidos enfocados específicamente en la teoría, descuidando los contenidos procedimentales y actitudinales

Es importante el uso de contenidos útiles que permita la adquisición de conocimientos teóricos, que posteriormente serán afianzados en las clases

prácticas, la adquisición de vocabulario especializado es primordial, los procesos operativos exigen el manejo de terminología

De otro modo es necesario planificar la presentación de los contenidos , conviene pues, que la información sea presentada de forma estructurada, utilizando una secuencia progresiva en la presentación de la información, se deben utilizar párrafos cortos y claros, evitando frases subordinadas que confundan al alumno, a la vez que se evitará presentar la información con contenidos muy “pesados”, puesto que se trata de ofrecer claridad y dificultad progresiva alcanzable por todos los alumnos a los que se dirige la formación.

Otro aspecto a tener en cuenta es la dinamización de los contenidos, es decir, se ofrecer al alumno información diversa, presentando no sólo contenidos de tipo textual, sino también de tipo icónico: (imágenes, animaciones, tablas, cuadros explicativos, organigramas). También se deberían intercalar contenidos con preguntas de auto refuerzo, que posibiliten al alumno obtener información acerca de su nivel de comprensión y asimilación

### **Calificación de las actividades desarrolladas en las asignaturas**

De igual forma el 66% de los estudiantes encuestados calificaron a las actividades desarrolladas en las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes como regular.

De acuerdo a la entrevista aplicada a los docentes, (Tabla N°03) las actividades aplicadas son limitadas las más frecuentes son controles de lectura, exposición de videos, el análisis de casos es limitado, generalmente se desarrollan trabajos grupales o encargados, visitas de estudios para reconocer atractivos, estas son limitadas, ello se debe a la falta de iniciativa del docente, quien no tiene mayores conocimientos sobre didáctica universitaria, el aprendizaje es mayor cuando se emplean más actividades que fomenten la participación, pero no solo para la adquisición de teorías sino para la evaluación ,el análisis la aplicación de lo aprendido con la teoría.

## **Calificación de la Metodología aplicada por el docente**

Se identifica un porcentaje significativo de estudiantes (81%) que califica la metodología aplicada por el docente en las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes como regular

Un docente universitario, no solo debe ser un buen profesional en su especialidad, sino también debe conocer y aplicar metodologías que faciliten la enseñanza aprendizaje, se identifica como problemática, el limitado conocimiento de los docentes de la Escuela Académica de Turismo en Didáctica universitaria.

De acuerdo a la entrevista aplicada a los docentes responsables de dichas asignaturas (Tabla N° 03), ellos manifiestan conocer que es una sesión de aprendizaje, y cuál es su estructura, ellos reconocen no aplicarla en toda su dimensión, asimismo indican que los medios y materiales utilizados son los el uso del multimedia, proyección de videos, no se identifican otras metodologías alternativa que favorezcan el aprendizaje del discente,

Conviene replantearse los métodos docentes y de evaluación actuales, donde la tradicional “lección magistral” y la pasividad de los estudiantes han sido rasgos sustantivos, para adaptarse a una metodología más activa e interactiva entre profesor-estudiante-recursos.

Las exigencias de la calidad académica implica la adopción de nuevos roles en el papel del profesor y del alumno. Así, el profesor de experto en contenidos, presentador y transmisor de información se convierte, fundamentalmente, en un diseñador de medios, un facilitador del aprendizaje y un orientador del estudiante, de otro lado el estudiante deja su rol pasivo, receptor y repetidor de conocimientos y asume un papel más activo, analítico, productor de nuevos conocimientos.

Este hecho supone que el profesor asuma el aprendizaje desde la situación específica (o perfil básico) del alumno al que va dirigido el módulo, estableciendo los aspectos cualitativos y organizativos en relación con los contenidos y actividades a trabajar, así como también cuantificando el esfuerzo cognitivo, la dedicación personal y los recursos que se utilizarán a tal fin, en ese sentido es primordial el empleo de los objetos de aprendizaje para permitir al estudiante la adquisición de nuevas estrategias de aprendizaje y desarrolle, por tanto, *competencias genéricas*: instrumentales, interpersonales y sistémicas, se deben tener en cuenta las estrategias a utilizar para favorecer la asimilación de contenidos, a la vez que se intenta llegar a la consecución de un aprendizaje de tipo significativo por parte del alumno.

Esto se ve concretado en aspectos como: ofrecer un tipo de refuerzos positivos, enfocando siempre el material hacia el refuerzo y valoración del esfuerzo del alumno, motivación del alumno con retos atractivos: conviene despertar el interés en el alumno presentando casos reales, retos que alcanzar, desafíos al iniciar un tema, de manera que el alumno se implique activamente en el desarrollo de su propio aprendizaje, aplicaciones prácticas: se deberá, siempre que sea posible, realizar una aplicación práctica de lo aprendido, mediante casos prácticos, talleres, debates, realización de prácticas reales.

### **Calificación del dominio de conocimientos del docente**

Este aspecto fue calificado por la mayoría de estudiantes como regular (57%), pero es importante señalar que un grupo significativo que representa al 23% califica el dominio de conocimientos del docente como malo.

Se identifica a través de la entrevista aplicada a docentes la falta de experiencia en el ámbito profesional y limitados conocimientos para el dictado de estas asignaturas. Los estudiantes consideran que si bien es cierto el docente responsable de la asignatura tiene experiencia en la asignatura esta no es suficiente, al igual que el nivel de conocimientos de contenidos, ello

indica que la calidad académica del profesor es media, en ese sentido es importante que se promuevan capacitaciones que permitan subsanar estas necesidades del estudiantado, es fundamental además para el dictado de esta asignatura que el docente tenga experiencia laboral específica que le permita desenvolverse con eficiencia durante este proceso didáctico.

### **Calificación de la pertinencia de lo aprendido con la realidad laboral**

El 66% de estudiantes califican la pertinencia de lo aprendido con la realidad laboral como regular, los estudiantes son conscientes de las limitaciones para la enseñanza aprendizaje de las asignaturas relacionadas a las agencias de viajes, asimismo son conscientes de las nuevas y exigentes necesidades que el mercado actual demanda, en ese sentido identifican que si bien es cierto muchos contenidos y aprendizajes adquiridos son útiles, muchos de ellos no son suficientes y no se adaptan a las demandas del mercado.

### **Calificación de la Retroalimentación de las asignaturas**

El 64% de estudiantes considera que la retroalimentación de los docentes desarrollada en las asignaturas relacionadas a la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes es regular, es primordial que el docente planifique y realice un seguimiento de lo aprendido por el estudiante, en ese sentido es importante asignar un mayor interés a la identificación de los aprendizajes no logrados, analizando las causas y subsanándolos con el reforzamiento, pues ello permitirá una mejor formación en el discente

Es importante ofrecer un feedback al estudiante acerca de su propio aprendizaje, detectar posibles problemas: conocer cuáles son las principales dificultades con las que se va encontrando el alumno.

Para ello, la evaluación puede realizarse a través de las actividades prácticas (anteriormente citadas), pruebas abiertas o tipo test (prueba objetiva).

Por otra parte, la evaluación no siempre será externa (realizada por el profesor), sino que puede incluir la autoevaluación y la heteroevaluación.

La evaluación de los docentes de la asignatura se centra en los contenidos conceptuales, es importante evaluar con la misma incidencia los contenidos procedimentales de otro modo también se debe prestar atención en la evaluación de los contenidos actitudinales a través de la observación directa; registro de observaciones; escalas de actitud en las que el alumno expresa su mayor o menor acuerdo con una afirmación; cuestionarios en los que el alumno expresa su forma de actuar frente a una situación determinada; listas de control, diario, escalas estimativas entre otros

### **Calificación de la Infraestructura**

Todos los alumnos encuestados concuerdan en calificar negativamente a la infraestructura, de los cuales la mayoría representado en el 78% opina que es regular, este resulta ser contradictorio a las evaluaciones de las asignaturas por individual donde los estudiantes califican negativamente la infraestructura disponible para el dictado de la asignatura, Ellos opinaron que la disponibilidad del laboratorio de computación es muy mala, al igual que la disponibilidad de salas de estudio.

Se requiere de laboratorios en las diferentes asignaturas así como equipamiento que complemente el aprendizaje

La asignatura de counter por ejemplo requiere con urgencia el uso de la implementación de los sistemas de distribución global en la sala de cómputo, pues, es imposible el aprendizaje de los mismos de manera teórica. El uso de las tecnologías de información y comunicación resultan indispensables

### **Calificación de la Bibliografía Especializada**

La mayoría de estudiantes encuestados (62%) valoran la bibliografía especializada con el calificativo de regular, el 21% considera que ésta es mala. Es importante implementar la biblioteca con material informativo relacionada a los procesos de agencias de viajes para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje

### **Calificación de Medios y Materiales usados en las clases teóricas**

No se han identificado calificaciones positivas relacionadas a la valoración de los medios y materiales usados por el docente durante las clases teóricas, en tanto que el 53% de estudiantes manifiestan que estos son regulares y el 47% afirma que son malos, ello se debe a la problemática relacionada a la falta de preparación del docente en didáctica universitaria, ya mencionada en líneas anteriores es importante la utilización de recursos didácticos que motiven al estudiante.

### **Calificación de Medios y Materiales usados en las clases prácticas**

Se observa que un 85% de estudiantes califica los medios y materiales usados en las clases prácticas como malos, el 15% restante los califica como regular, no se identifican estudiantes que otorguen una calificación favorable a este aspecto

La mayoría de estudiantes considera que el número de clases prácticas son insuficientes, asimismo se identifica que los estudiantes opinan que los medios y materiales usados en las clases prácticas son malos.

Los procesos operativos deben ser aprendidos a través de clases prácticas donde los estudiantes adquieran habilidades y destrezas para el manejo, ello a través de los medios y materiales necesarios que permitan el logro de dichos

aprendizajes. En este curso resulta fundamental la disposición de las tecnologías de información, la implementación de sistemas de distribución global (GDS) que permitan que el estudiante refuerce los conocimientos adquiridos a través de la aplicación de los sistemas mencionados.

Es una problemática que los estudiantes desarrollan sus prácticas pre profesionales en agencias de viajes, sin conocimientos operativos ni las competencias necesarias, ello promueve la desconfianza en el empresario que muchas veces les asigna actividades secundarias, por temor al ineficiente desempeño de los practicantes, ello limita la posibilidad de aprendizaje en el estudiante, asimismo repercute negativamente en la imagen de la Escuela de Turismo ante el sector empresarial.

Es importante reflexionar además sobre el tiempo que se designa para el logro de dichas capacidades, los cuales muchas veces no es suficiente, debido a que en algunos casos los docentes se centran en la teoría. En la actualidad se observa que esta situación es una constante aun, donde el estudiante asume un papel pasivo frente al aprendizaje

Sí bien es cierto se realizan salidas de campo el estudiante manifiesta la necesidad de realizar un mayor número de ellas, es importante que en estas se analicen casos y se establezcan oportunidades de establecer relaciones con otros guías u operadores que dominan experiencias y saberes orientados a este quehacer, para ello los docente y la escuela deben promover estos aspectos para facilitar el aprendizaje, la discusión de casos en trabajos grupales , el aprendizaje basado en problemas son estrategias que podrían ser desarrolladas en esta asignatura.

Las actividades prácticas son tareas, estructuradas o semiestructuradas, tanto para el trabajo individual o en grupo, en las cuales el estudiante debe generar nuevos productos. Estas actividades no tienen por qué incluirse al final de la programación, sino que pueden estar intercaladas en la introducción, explicación, etc. Las actividades son el eje central de los contenidos y de un



buen entorno de aprendizaje. El desarrollo de las actividades es el mayor compromiso académico del alumno y el punto de partida de su evaluación.

En ese sentido es importante incidir en actividades individuales de trabajo colaborativo y cooperativo. Estas actividades inspiran el sentimiento de grupo, nivelando las posibles diferencias de formación y enriqueciendo el resultado final gracias al intercambio de opiniones y puntos de vista.

Además es importante reflexionar que las actividades prácticas se deben tener en cuenta la utilidad de las mismas y su pertinencia en ese sentido estas deben ser realistas, deben propiciar la emisión de algún tipo de juicio o la introducción de alguna innovación, permitir a los alumnos la construcción de la materia.

Éstas deben responder a hechos reales y prácticos relacionados con el ámbito profesional que permitan evaluar la habilidad del estudiante en el uso eficiente y efectivo de un repertorio de conocimientos y capacidades para realizar una tarea compleja, deben propiciar oportunidades para ensayar, practicar, consultar fuentes que ofrezcan retroalimentación y permitan refinar la ejecución y los productos y sobre todo estén íntimamente ligadas con las competencias propuestas.

### **Las Estrategias mantienen y captan la atención del estudiante**

El 76% de estudiantes encuestados manifiestan que solo algunas veces las estrategias utilizadas por el docente captan su atención esta situación se debe a la falta de capacitación de los docentes en didáctica universitaria.

Se debe favorecer el mantenimiento de la atención: si se tiene tenemos especial cuidado en aspectos ya mencionados como la variedad de la información, refuerzo positivo, retos a alcanzar se estará ayudando en gran medida a que el alumno continúe manteniendo la atención, a la vez que se favorece la finalización exitosa del trabajo, por parte del alumno.

Se debe fomentar el meta aprendizaje, intentando que el alumno se familiarice con el uso de las nuevas tecnologías, para ello es importante la implementación de equipamiento y so de materiales y recursos como pueden ser: páginas Web, bibliotecas digitales. Aspectos como estos otorgan una gran actividad y dinamismo, a la vez se motiva al alumno.

### **Consideración de la Importancia de las TIC's para la mejora de la enseñanza-aprendizaje de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de las agencias de viajes**

El 94% de estudiantes encuestados considera que las tecnologías de la información y la comunicación serian importantes para la mejora de la enseñanza aprendizaje de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes, la Escuela Profesional de Turismo de la UNSM-T no tiene implementado un sistema de internet, ni cuenta con las instalaciones y equipamiento necesario que facilite el uso de las Tics como parte de la enseñanza aprendizaje de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de las agencias de viajes

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han influido y transformado la realidad turística en todos los sectores, permitiendo la creación de nuevos canales de gestión, distribución y promoción más dinámicos y eficaces. Ahora el cliente tiene el poder de acceder a la información, usa estas herramientas, por esta razón el mercado ha tenido que adaptarse a los cambios y a crear productos innovadores que tengan en cuenta el cambio constante de los clientes.

Los sistemas de distribución global (GDS) permiten a los agentes de viajes realizar reservas hoteleras, aéreas, cruceros, rent a car, etc. son canales de ventas que permiten una relación global para realizar reservas on-line con los prestadores de servicios de todo el mundo.

Internet es una herramienta muy importante para las agencias de viajes, ya que permite generar un comercio electrónico, y además es uno de los mejores canales de distribución, ya que por un costo reducido es posible llegar directamente al consumidor. También permite conocer mejor sus necesidades y deseos. Internet también puede fortalecer las funciones de marketing y comunicación. Además ofrece una infinidad de posibilidades para la representación de multimedia, por ejemplo; transformar las pantallas de los GDS en folletos electrónicos interactivos, las presentaciones multimedia y las presentaciones con diferentes recursos, combinados con las posibilidades de reservas de los sistemas de distribución global, constituyen una poderosa herramienta para las agencias de viaje. Por esta razón, es que las agencias pueden aprovechar el uso de las TICS para mejorar su gestión, automatizando los procesos y poder dedicar su conocimiento y el tiempo a la atención al cliente, brindando beneficios a través del uso de internet como: cobertura, agilidad, inmediatez, reducción de costos en los procesos de venta, conocimiento de su cliente, elaboración del productos a la medida, comunicación directa con el cliente, en este sentido es fundamental implementar estas herramientas como parte del proceso de enseñanza aprendizaje para brindar al estudiante habilidades que serán de mucha utilidad en su quehacer profesional.

### **El docente demuestra con frecuencia que los temas tratados tienen una aplicación práctica en su entorno**

La mayoría de estudiantes encuestados representados en el 55% afirma que el docente demuestra con frecuencia que los temas tratados en las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de las agencias de viajes tienen una aplicación práctica en su entorno, el 45% expresa lo contrario. Es importante que los docentes responsables de las asignaturas informen a los estudiantes el objetivo que se alcanzará con el tema o actividad desarrollada, asimismo no menos importante es necesario internalizar en el estudiante la importancia práctica de la enseñanza, pues ello se convertirá en una herramienta de motivación, movilizadora en la actitud y el accionar del discente.

Debido a ello la mayoría de estudiantes manifiesta no poseer los conocimientos, ni dominar las habilidades y capacidades suficientes necesarias para la práctica de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de las agencias de viajes en ese sentido opinan que lo aprendido no es de utilidad para la práctica profesional, ni tampoco se adapta a las necesidades del mercado. Aquellas razones influyen en el estudiante perciban que su formación en la asignatura es limitada.

### **3.1.9 PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL: UNIVERSIDAD - EMPRESA PARA MEJORAR LA ENSEÑANZA- APRENDIZAJE DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN- 2015**

---

Con la globalización y el predominio de las nuevas tecnologías de la información, existe un proceso de transformación en los sectores de bienes y servicios, así como una acelerada generación de conocimientos en todos los ámbitos. Estas características repercuten ante las exigencias del sector productivo para estar a la vanguardia y ser competitivos. Derivado de esto surgen retos para las instituciones de educación superior, tales como, el ofrecer programas de estudios de calidad, flexibles, pertinentes y congruentes con las necesidades empresariales y sociales.

Es (Perry, 1970) quien sostiene que el aprendizaje más anhelado por todas las Facultades universitarias implica cambios cualitativos y significativos en la forma en la que los estudiantes se acercan al aprendizaje y a sus disciplinas. Desde esta perspectiva, el aprendizaje deseado como resultado de toda la enseñanza universitaria, no es de un contenido específico sino del modo o la estrategia empleados para abordarlo y de las competencias adquiridas para el aprendizaje a lo largo de la vida.

Las instituciones educativas y docentes, tienen la función de educar a los alumnos para su formación profesional. El contexto actual obliga a llevar a la práctica planes modernos que vayan acordes a las necesidades reales de formación de los educandos y de la sociedad.

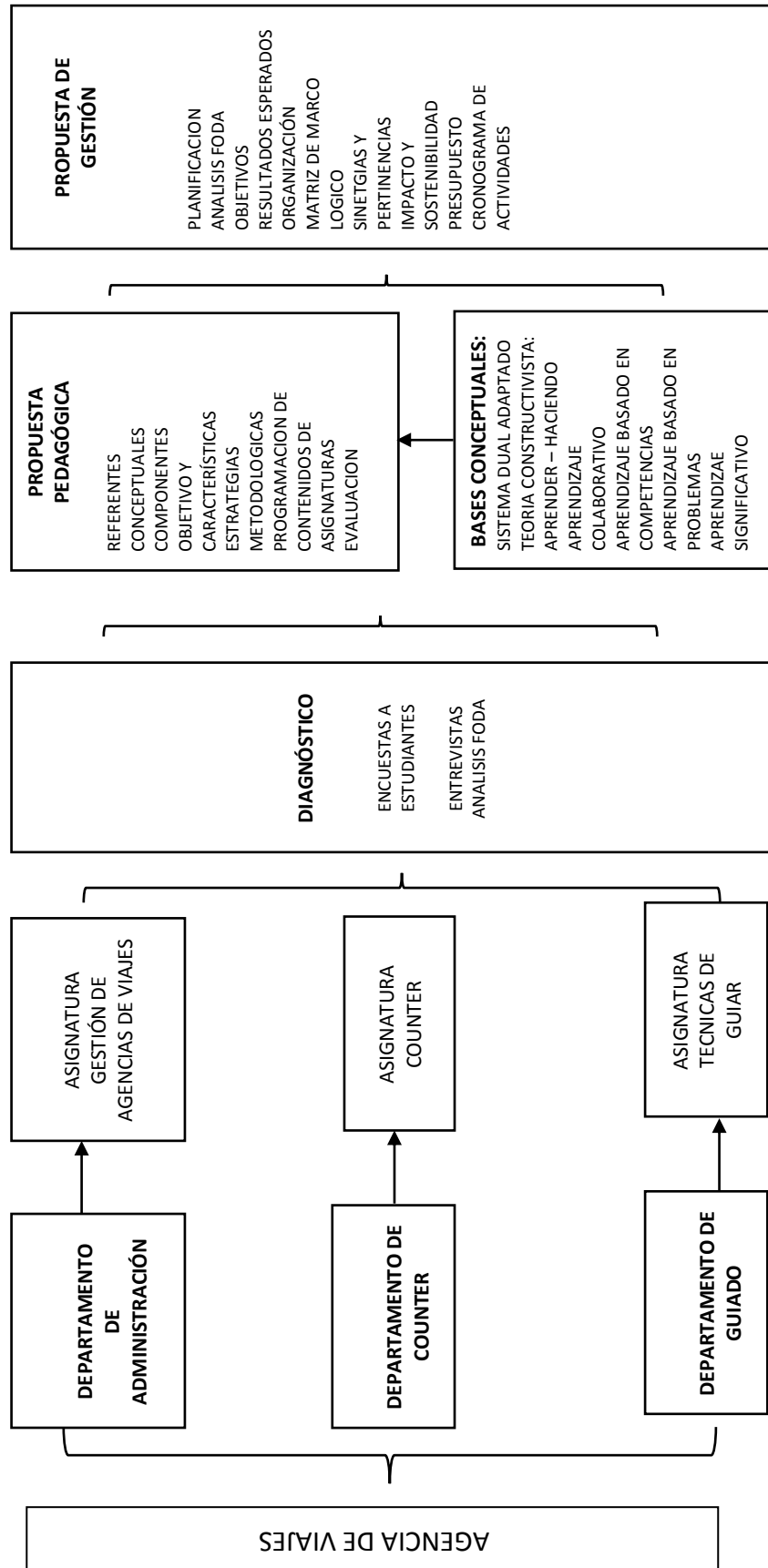
Al vivir en una sociedad sometida a procesos de transformación vertiginosos obliga a las instituciones a diseñar planes hechos a la medida de las necesidades del sector empresarial.

Estas necesidades se pueden cubrir con el diseño e implementación de un modelo educativo para complementar la formación en la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de agencias de viajes para los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo que les permita desarrollar competencias para una mejor adaptación al mercado laboral y como consecuencia su inserción. Para esto es necesario establecer un vínculo universidad-empresa que contribuya activamente a incrementar la presencia del estudiante en el campo laboral. El modelo propuesto permite que los estudiantes tengan oportunidades de aprender haciendo

En ese sentido se ha elaborado una propuesta para la implementación del modelo educativo: “Sistema dual de aprendizaje”, con la finalidad de contextualizar y ajustar las competencias adquiridas en el ámbito educativo a los requerimientos del sector empresarial.

En la Escuela Académico Profesional de Turismo la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de agencias de viajes se imparten en tres asignaturas: Técnicas de Guiar (III ciclo), Counter (VI ciclo) y Gestión de Agencias de viajes (IX ciclo), las cuales serán aprendidas en el quehacer de una empresa (agencia de viajes) manejada por los estudiantes bajo la tutoría de sus docentes a través de la implementación de la propuesta presentada en la siguiente figura:

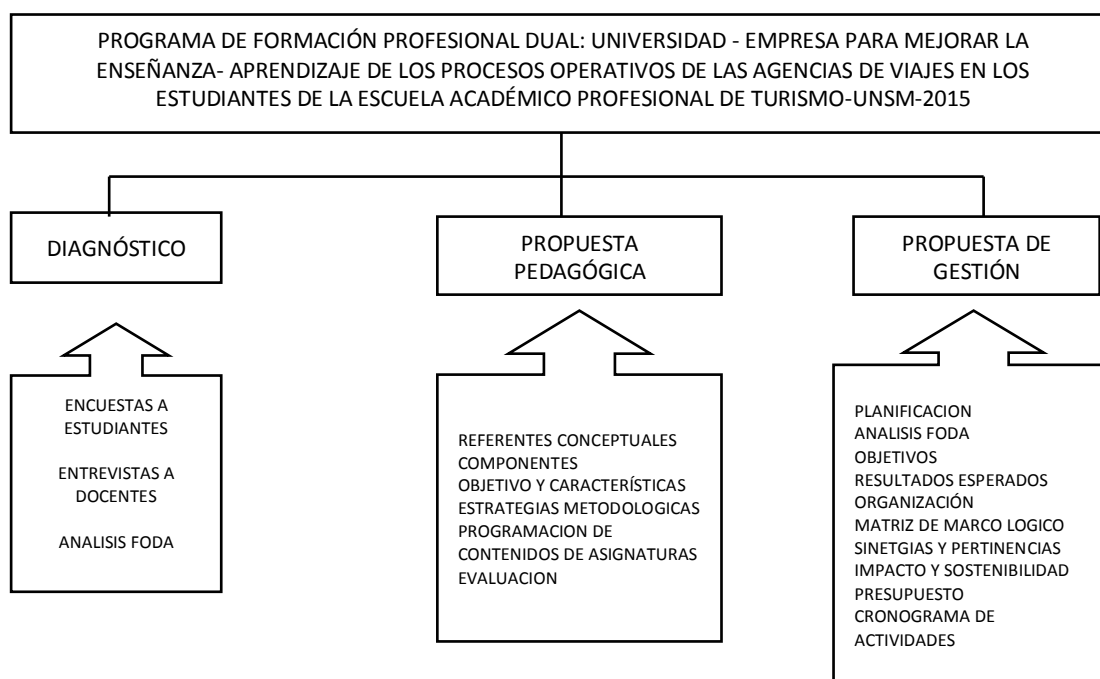
**FIGURA N° 56: PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL: UNIVERSIDAD - EMPRESA PARA MEJORAR LA ENSEÑANZA- APRENDIZAJE DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN 2015**



Fuente: Elaboración propia – Mayo 2015

### **Figura N° 57: FASES DEL PROGRAMA**

El diseño del programa se estructuró en 03 fases según el siguiente gráfico:



Fuente: Elaboración propia: abril 2015

En la fase de diagnóstico se elaboró un estudio para identificar los factores que limitan la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos en los estudiantes de la EAPT, para lo cual se aplicaron encuestas a los estudiantes que cursaron las asignaturas de Técnicas de Guiar (III ciclo), Counter (VI ciclo) y Gestión de Agencias de viajes (IX ciclo), el semestre anterior (2014-II), y a los alumnos de X ciclo, quienes ya anteriormente cursaron éstas asignaturas; asimismo, se efectuaron entrevistas a los docentes responsables del dictado de dichas asignaturas. La importancia del diagnóstico se fundamenta en la necesidad de conocer a profundidad el manejo de los elementos del proceso de enseñanza aprendizaje, e identificar la realidad problemática para establecer alternativas de solución a través del diseño de esta propuesta.



En la segunda fase se diseñó la propuesta pedagógica: inicialmente se identificaron los referentes conceptuales que constituyen la premisa teórica del modelo, luego se identifican los componentes del modelo, sus objetivos y características, posteriormente se identifican las estrategias metodológicas y la programación de contenidos de las asignaturas antes mencionadas, identificando los medios y resultados de aprendizaje a alcanzar para la evaluación de competencias, finalmente se establece el proceso de evaluación a aplicar

En la tercera fase se identifican los procesos de gestión de la empresa agencia de viajes UNSM la que se inicia con el análisis FODA a través del cual se evalúan los aspectos internos y externos involucrados en la implementación de la propuesta, luego se establecen los objetivos de planificación y los resultados esperados que posteriormente son presentados en el esquema de planificación matriz de marco lógico, después se identifican la estructura organizacional, sinergias y pertinencias a tener en cuenta, así como el presupuesto y cronograma de actividades para la implementación del programa.

Finalmente la presente propuesta fue sometida a la validación por tres expertos en Turismo de acuerdo al formato presentado en **el Anexo N° 3.4.4**

## REFERENTES CONCEPTUALES

La perspectiva teórica de esta tesis se inscribe en el marco de asumir el conocimiento como un proceso en permanente construcción, realizado por el sujeto cognoscente en relación de complementariedad e influencia recíproca con el objeto de conocimiento, el sujeto construye su realidad, actúa sobre el objeto de conocimiento para transformarlo favorablemente a sus intereses. De igual manera el objeto de conocimiento actúa sobre los marcos cognitivos del sujeto y transforma su conciencia. En este sentido, lo que puede ser conocido no es independiente del sujeto, sino que, como objeto de conocimiento, está en estrecha dependencia con un proceso de búsqueda y construcción planteado por el sujeto (Tapiero, García, & Rojas).

La propuesta se fundamenta en los siguientes referentes conceptuales:

- **La modalidad de enseñanza sistema dual adaptado.**
- La formación profesional basada en la premisa del **constructivismo aprender haciendo.**
- La formación basada en competencias.
  
- El uso de herramientas tecnológicas y de la información para mejorar la intervención pedagógica de los docentes en este proceso de formación profesional.

## SISTEMA DUAL DE APRENDIZAJE

El propósito principal de la formación dual está orientado a un proceso educativo Integral, a través de una alianza estratégica entre la empresa y la academia. En este proceso, el estudiante alcanza un nivel de desarrollo en un puesto de trabajo que le permitirá competir como un profesional altamente calificado por sus cualidades humanas, intelectuales, prácticas y actitudinales. Por su parte, la empresa recibe un aporte de conocimiento, a partir del aporte

del alumno, así también, la institución educativa actualiza y enriquece su quehacer académico con base en las necesidades reales de formación, que sistematiza a partir de la experiencia del estudiante. La dualidad, academia y empresa, ubica el principio fundamental de este hecho educativo admitiendo a la segunda como una nueva escuela, donde el estudiante aprende por medio de la práctica en situaciones o problemas reales de un puesto de trabajo y mediante la aplicación de principios teóricos logra la transformación de la realidad.

(Aset, 1999) Asimila y aplica en la conceptualización del sistema dual de aprendizaje: como un método de formación profesional para jóvenes de ambos sexos que aprenden la teoría de la ocupación en el centro de formación y la práctica en la empresa.

En este sistema los alumnos son educados en las escuelas y después pasan a ser parte de un empleador quien es el que les proporciona formación específica para el puesto de trabajo según resulte necesaria. En el sistema dual la mayoría de los que dejan la escuela realizan su aprendizaje y las prácticas en una empresa antes de convertirse en trabajadores de tiempo completo.

(Blossfeld, 1994) Describe que en países como Francia, Italia y en muchos países de Europa central y occidental, la formación profesional es en gran medida teórica y tiene lugar en los colegios. Encontrándose más cerca de una educación general que una formación basada en el trabajo. Los alumnos no se enfrentan a situaciones reales y en algunos casos la formación conlleva periodos de experiencia laboral. Solo casos como el Reino Unido y los Estados Unidos, los sistemas de formación por lo general se realizan en el lugar de trabajo, proporcionando experiencia laboral concreta, con escasa flexibilidad individual, cuyas competencias adquiridas son específicas de la empresa.

El sistema dual alemán, por ejemplo, combina el aprendizaje en el lugar de trabajo realizado por las empresas con una educación basada en la escuela.

Éste, también, es el caso de los sistemas iberoamericanos que se han basado en dicho modelo.

El modelo dual de formación profesional está implantado desde los inicios de la existencia de Alemania como nación unificada, y se basa, en la práctica, de un consenso entre el Estado y las empresas para dejar que éstas pudieran formar a sus nuevos trabajadores o aprendices de manera ordenada pero garantizando al mismo tiempo a estos aprendices la adquisición de una formación básica general y polivalente en la escuela.

Otra ventaja adicional de este modelo y documentada en Alemania es que al transferir algunos momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje a las empresas, facilita la rápida inserción en el sector productivo a los estudiantes; esto como consecuencia de las redes sociales y de la experiencia práctica en el contexto real, que modifica el status de egresado sin experiencia.

La denominación “DUAL” proviene de que la actividad de la formación del alumno se realiza una parte en la empresa y otra en el centro educativo. (ADIMAD: Asociación de Directores del Instituto de Educación Secundaria de la Comunidad de Madrid, 2012)

Tradicionalmente, las ramas que más se prestan a esta modalidad dual han sido las propias de industrias pesadas (siderurgia, construcción, etc...) y algunas del sector terciario (administración, comercio...). (ADIMAD: Asociación de Directores del Instituto de Educación Secundaria de la Comunidad de Madrid, 2012)

(Velarde, Amador, & Medina, 2010) describen que con el paso del tiempo, el sistema dual se ha extendido a muchos países del mundo, como es el caso de Colombia, que lo ha adoptado con el apoyo de la Cámara de Comercio y de un gran número de empresas. Caracterizado por obtener una mayor integración entre la teoría y la práctica, la participación de las empresas en las

currículas de la institución educativa, reducir el tiempo de estudio y la formación profesional acorde con las necesidades del sector productivo.

La fuerte presión de los avances de la comunicación y la tecnología, de la expansión de los mercados y de los rápidos y continuos cambios económicos, políticos y sociales hacen que las competencias necesarias para incorporarse al proceso de modernización estén cambiando y al mismo tiempo el elemento humano tome protagonismo; se le exige más formación y se siente más vulnerable a los cambios de las organizaciones y a las necesidades del trabajo, es bajo este contexto que las universidades vienen implantando modelos de formación y nuevas estrategias de enseñanza y aprendizaje que propicien la calidad en la educación superior.

En ese sentido, este modelo ha sido implementado con éxito en muchas realidades, se identifican por ejemplo casos exitosos en España, Colombia, Chile en Latinoamérica, sin embargo ha sido modificado de acuerdo al contexto de las naciones.

Se debe tener en cuenta que se habla del modelo como algo dinámico, que se ajusta a la realidad y no permanece estático, lo cual es ratificado por (Jiménez, Gonzalez, & Ferreres, 1989), quienes consideran que los modelos didácticos deben ser «abiertos, flexibles, dinámicos y probabilísticos», a la vez que opinan que, para su puesta en práctica debe tenerse un conocimiento previo, tanto de la realidad del lugar de aplicación (conocimiento estático) como del propio modelo y sus características (conocimiento dinámico) y de las potencialidades de aplicación del mismo (movimiento cinético).

El presente programa no pretende la implementación del sistema en toda su dimensión, porque si bien es cierto plantea la educación compartida universidad empresa y la aplicación de estrategias del constructivismo aprender haciendo, no adopta el aprendizaje en empresas externas del mercado sanmartinense, sino en un centro de producción universitario

(agencias de viajes) donde puedan adquirir competencias laborales en su actuación con los procesos que el mercado exige.

El sistema dual alemán en toda su dimensión es un sistema de formación ajeno a la cultura educativa y empresarial peruana, en un contexto socio-económico radicalmente diferente al que no, solo puede provocar una desestabilización general del sistema, sin tener la certeza que sirva para algo. No se puede experimentar con este modelo sin la existencia de una base legal que lo norme, más aun si se tiene en cuenta que las empresas turísticas de la región San Martín no cuentan con personal capacitado para complementar el aprendizaje del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo

De otro modo mantiene la interrelación con las empresas turísticas a partir de la realización de convenios para la venta de sus servicios de viajes, alojamiento entre otros, ello permitirá un vínculo más estrecho entre la universidad y la empresa permitiendo afianzar estrechos lazos con los empresarios y un mayor aporte social.

El programa mantiene la modalidad dual universidad empresa, pero la propiedad empresarial está sujeta al manejo institucional universitario, no externo, de otro modo recoge la metodología constructivista del aprender haciendo,

## **EL APRENDER HACIENDO: UN MODELO CONSTRUCTIVISTA**

Las condiciones educativas de nuestra sociedad es el reflejo de las condiciones en las que se encuentra establecida y de la implementación de un modelo económico que no responde a las necesidades de los sectores sociales.

El modelo educativo imperante en el país está asociado al modelo de desarrollo económico y al tipo de profesionistas que se desean formar, por lo tanto al tipo ideal de sociedad que se desea construir. Estos modelos, en su

generalidad tienden al desarrollo de la persona como individuo y no como integrante de una colectividad en la que comparte intereses y aspiraciones comunes que se traducen en proyectos de vida. Lo que trae consigo la necesidad de diseñar nuevas estrategias educativas que re conceptualicen la formación de profesionales de calidad. Por los que se requiere construir propuestas alternativas que posibiliten la solución de las problemáticas educativas consistentes en articular la teoría con la práctica.

Este programa está basado en la metodología de enseñanza del **Constructivismo** que plantea el “aprender –haciendo”

El aprender-haciendo es una metodología fundamentada en el diseño de experiencias, en las que busca que el estudiante dé soluciones concretas a problemas concretos. Estos problemas se diseñan tomando como referencia la vida cotidiana y el mundo profesional y así preparar a los estudiantes para “situaciones estáticas” y no para enfrentar los cambios, la incertidumbre, la velocidad. La solución de problemas plantea la necesidad de aprender a dirigir, lo que implica saber cómo planificar, organizar, controlar y evaluar el trabajo (Herrera, 2008).

El objetivo principal del aprender-haciendo es que los estudiantes vivan el proceso de generar una realidad en vez de que los docentes se la describan a través de una metodología vivencial e interaccional que posibilite que los alumnos sean sujetos activos de su propio aprendizaje

La idea anterior se vincula directamente con la necesidad de aprender a aprender: “Aprender no es agregar cosas, sino destruir viejas pautas, reordenar, reconectar, cambiar”. Es adquirir la flexibilidad como una característica constante, que es lo que permite ir adaptándose a los cambios que ocurren en el mundo...en lo tecnológico, económico y social” (Idem;2008)

En términos generales, la propuesta de enseñanza aprendizaje plantea las siguientes características:

- **Vivencial**, descentrado de la información y de lo cognitivo que incorpora el hacer; que valora resultados, pero también los procesos y el error como parte de ese proceso.
- **Interaccional**, no vertical y unidireccional, por lo que el conocimiento se construye en la relación profesor-alumnos y alumnos-alumnos
- **Personalizado**, que valora la individualidad de cada estudiante
- **Democrático, no-autoritario**, con relaciones horizontales entre quien construye y analiza críticamente.
- **Humanista**, al servicio de la persona en su dimensión social e individual
- **Riguroso**, en el que enfrentarán estándares y exigencias similares a las encontradas en los campos laborales.

La metodología de enseñanza-aprendizaje propuesta enfatizará el aprender a aprender, la apertura, el tratamiento horizontal y democrático entre profesores y alumnos, la flexibilidad, la exploración del mundo interno, la creatividad, la combinación apropiada entre teoría y práctica y entre actividades individuales y colectivas y, finalmente, la apertura a la comunidad y a la demanda social. Todas estas características se configuran en un enfoque: el Constructivista.

Principios constructivistas que guían el aprendizaje y la acción en el desarrollo del programa:

- **Desarrollo de la reflexividad**  
Ello implica reflexionar continuamente sobre viejas comprensiones para revisarlas, ampliarlas o cambiarlas a la luz de nuevas ideas o experiencias, por



lo que se vuelve necesario diseñar un ciclo permanente de acción-reflexión-acción.

- **La creación de situaciones problemáticas para ayudar a comprender una nueva situación.**

A través del diseño de actividades referidas a situaciones problemáticas del campo profesional o de interés que implique el trabajo dentro y fuera del aula.

A esto Piaget, lo acuñó como “conflicto cognitivo”. Él consideraba esto uno de los motores fundamentales del desarrollo cognitivo. El conflicto cognitivo y el desconcierto son los que movilizan lo que se denomina como zona de desarrollo próximo (Vygotsky, 1978).

Ello implicará la motivación a compartir ideas y propuestas individuales para la resolución de problemas

- **Desarrollo de los contenidos planificados (siendo estos interactivos y significativos)**

- **Uso de los saberes previos como punto de inicio**

Esto se logra actuando de distintas maneras sobre problemas reales en los que desde la intuición, los saberes previos, nuevas herramientas conceptuales y prácticas que se investigan, y un permanente proceso de reflexión, el sujeto se va aproximando a comprensiones más profundas.

- **Uso de la vida real como detonante de aprendizaje**

Uso de diversas herramientas pedagógicas y consumos culturales de los alumnos ligados a la profesión o vida real

- **Rol activo del profesor encauzando la discusión de forma no-directiva.**
- **La creación y acción colectiva es mucho más eficaz y enriquecedora.**

Que la creatividad es un valor central en la resolución de problemas, pero más que saber acerca de qué es la creatividad, y de reconocerla, ellos deben ser creativos. Esto implica que constantemente deben resolver problemas a través de caminos inusuales y dejar de pensar – como se piensa- que la creatividad es “innata” y más bien comprenderla como algo que se puede desarrollar en el marco de un clima de libertad y horizontalidad.

- **Investigar para entender los problemas de la vida profesional y cotidiana.** Lo importante es que comprendan el valor de la investigación como fuente de conocimientos y que sepan hacer investigaciones, y decidir cuándo y por qué emprenderlas.

Se reconoce que no existe solamente una corriente o técnica educativa que alimente la propuesta, sino que la producción de un saber implica asumir diferentes corrientes y métodos educativos. Asimismo la presente propuesta se nutre de la aplicación de las siguientes teorías asociadas al constructivismo:

### **Aprendizaje Basado en Problemas (ABP)**

El programa propuesto se fundamenta en otra de las metodologías constructivistas como del **Aprendizaje Basado en Problemas (ABP)**

El programa plantea la enseñanza aprendizaje sobre situaciones basadas en problemas reales en los que desde la intuición, los saberes previos, nuevas herramientas conceptuales y prácticas que se investigan, y un permanente proceso de reflexión, el sujeto se va aproximando a comprensiones más profundas.

La creatividad es un valor central en la resolución de problemas, pero más que saber acerca de qué es la creatividad, y de reconocerla, los estudiantes deben ser creativos a través de soluciones alternativas a problemas reales.

El campo laboral está exigiendo nuevas destrezas como capacidad de adaptarse a cambios, trabajar con otros, tener visiones más globales de los negocios, resolver problemas imprevistos, tener la capacidad de autoevaluar y hacer proyecciones. Esto nos lleva a ligar ese hacer a problemas del mundo profesional. Saber es resolver problemas del mundo profesional. En el mundo profesional se reconoce como experto a alguien que es capaz de decidir qué saberes o herramientas de un conjunto de disciplinas le son útiles para pensar y actuar con flexibilidad, creatividad y eficiencia ante diversos problemas de su profesión. (Brunner, Globalización y el futuro de la educación: tendencias, desafíos y estrategias; Seminario sobre Prospectiva de la Educación en la Región América Latina y UNESCO, 2000)

Consistentemente con lo anterior, es fundamental que los procesos de aprendizaje incluyan situaciones problemáticas del mundo real, que lleven a los estudiantes a descubrir los límites de sus comprensiones previas y los aboque a crear nuevas hipótesis explicativas, a poner a prueba esas hipótesis, a recoger evidencia que los ayude a evaluar la validez de su nueva hipótesis y a partir de eso re-construyan su saber (Savery & Duffy, 1996).

Los desempeños se consideran como auténticos cuando se vinculan, en el caso de la educación superior, a problemas, necesidades y situaciones que los estudiantes enfrentarán en el mundo laboral.

Para lograrlo el currículo y la docencia deberán emprender una búsqueda interdisciplinaria de los mejores desempeños para aprender lo que hacen en la vida diaria quienes entienden una disciplina, lo que hacen expertos que aplican conocimientos disciplinares para solucionar problemas reales y lo que hacen científicos investigadores en diferentes disciplinas

Desde la anterior comprensión sobre el saber experto, es que en el programa se ha considerado el método del ABP para que a través de estas experiencias de aprendizaje supongan resolver problemas del mundo profesional para así desarrollar dominio en el pensar y actuar ante situaciones reales (Chiriboga, 2007)

### **Aprendizaje colaborativo**

Es una teoría basada en el Constructivismo planteada en el carácter social de aprender (El constructivismo sostiene que las personas activamente construyen conocimiento mientras interactúan con su ambiente). Donde presenta el aprendizaje como un proceso social que se construye de la interacción no solo del profesor sino también de con los compañeros, con el contexto y con el significado que se le asigna a lo que se aprende.

Vygotsky, la definía como la distancia entre el nivel real de desarrollo y el nivel de desarrollo potencial. El primero, nivel real de desarrollo, está determinado por la capacidad de la persona de resolver independientemente un problema; mientras que el nivel de desarrollo potencial, está determinado por la capacidad mostrada por la persona cuando resuelve un problema de mayor complejidad, con la orientación de un adulto con mayor preparación o en colaboración con un compañero más capaz. Es decir, la zona de desarrollo próximo se define en esta perspectiva teórica, como aquella en la que el estudiante no es capaz de realizar una actividad por sí mismo, pero puede hacerla con la ayuda de otra persona más competente (Maldonado, 2007).

La enseñanza, y en consecuencia el aprendizaje, sólo ocurre en la zona en que la persona puede desempeñar una actividad con la ayuda de otra (Vygotsky, 1979).

Es decir, se ha mostrado como el estudiante aprende de forma más eficaz, cuando lo hace en un contexto de colaboración e intercambio con sus compañeros.

Igualmente, se han precisado algunos de los mecanismos de carácter social que estimulan y favorecen el aprendizaje, como son las discusiones en grupo y el poder de la argumentación en la discrepancia, entre estudiantes que poseen distintos grados de conocimiento sobre un tema.

El trabajo colaborativo, en un contexto educativo, constituye un modelo de aprendizaje interactivo, que invita a los estudiantes a construir juntos, para lo cual demanda conjugar esfuerzos, talentos y competencias mediante una serie de transacciones que les permitan lograr las metas establecidas concensuadamente.

Para (Barros & Verdejo, 2001) los alumnos aprenden en un proceso en el que se proponen y comparten ideas para resolver una tarea, favoreciéndose con el diálogo, la reflexión sobre las propuestas propias y las de los compañeros.

El trabajo colaborativo en el aula universitaria es considerado una filosofía de interacción y una forma personal de trabajo, que implica el manejo de aspectos tales como el respeto a las contribuciones individuales de los miembros del grupo.

Para que se dé el trabajo colaborativo debe existir reciprocidad entre los miembros del grupo o pares, lo cual le exige a cada uno, hacer sus aportaciones debidamente argumentadas; estas al mismo tiempo deberán ser tratadas en el grupo de forma crítica y constructiva.

Como consecuencia, la información debe estar disponible para todos; pues el proceso de lograr consenso no es sólo de acuerdos o desacuerdos, sino también consenso de argumentaciones. En este sentido, el producto final del grupo, no podrá ser la sumatoria de las aportaciones individuales; sino que, se estará realizando un trabajo colaborativo, cuando tal producto recoja la negociación y la cohesión alcanzada por el grupo.

El trabajo colaborativo empleado en las aulas universitaria resulta relevante y oportuno, por cuanto no sólo se logra que los estudiantes aprendan y generen conocimiento sobre aspectos de la disciplina que estudian, sino que también se da un gran aprendizaje humano. La actividad en grupos colaborativos, desarrolla el pensamiento reflexivo (también denominado multicausal), estimula la formulación de juicios, la identificación de valores, el desarrollo del respeto y la tolerancia por la opinión de los otros, como “un legítimo otro”.

El aprendizaje, cuando se emplea el trabajo colaborativo, no surge espontáneamente; es decir, no se dan mecanismos cognitivos distintos, a los que se dan en la persona cuando el aprendizaje se produce individualmente; solamente asignando a los estudiantes tareas para realizar en grupo. Por lo tanto no debe pensarse que la colaboración es el mecanismo que causa el aprendizaje; porque el aprendizaje, que se espera obtengan los miembros del grupo, sólo se dará cuando se logre que la interacción sea de calidad, que propicie el intercambio de ideas y el encuentro con los otros.

No deja de ser interesante analizar la efectividad de la implementación de esta metodología en un conjunto académico curricular común, formando una línea del proceso de formación coherente y progresiva, tanto en su contenido como en la metodología de enseñanza-aprendizaje utilizada, lo que puede representar un conjunto de asignaturas de similar contenido o toda una carrera profesional. (Lillo, 2013)

### **El Aprendizaje Significativo**

El aprendizaje significativo es reconocido como una estrategia didáctica contemporánea de enfoque psicoepistemológico cuya base teórica es la psicología educativa, la cual le permitió a David P Ausubel, Joseph Novak y Helen Hanesian presentarla como una propuesta metodológica del ámbito educativo

Esta estrategia permite modificar las estructuras cognoscitivas del estudiante con el propósito de ampliarla dentro de un contexto cultural dotado de validez para él, buscando la perdurabilidad de su aprendizaje (Martínez, 2004)

Lo que detonará los procesos de comprensión en cada estudiante es lo significativo que puedan ser para él o ella las experiencias de aprendizaje propuestas. Si el objetivo de aprendizaje propuesto carece de relevancia clara y directa para el desempeño profesional, o como lo denominan varios investigadores, no se relaciona con un desempeño auténtico (Ordoñez, 2007)

Aprender significa cambiar. Sólo de esa forma el aprendizaje puede considerarse como significativo: “el aprendizaje significativo supone la adquisición de nuevos significados. A su vez, los nuevos significados son el producto final del aprendizaje significativo. Es decir, la aparición de nuevos significados en el estudiante refleja la ejecución y la finalización previas de un proceso de aprendizaje significativo (Ausubel, 2002).

Este aprendizaje experiencial para convertirse en significativo, debe ir acompañado de espacios para reflexionar las decisiones tomadas y los resultados de dichas acciones, de tal manera que el estudiante se convierta en un profesional reflexivo. (Schön. A, 1998) Lo define como alguien que en la práctica es capaz de identificar los procedimientos y condiciones bajo las cuales consigue determinados resultados y que puede abstraer principios de acción que se vuelven tácitos en sus futuras acciones y que también se auto explicitan.

(Carrasco, 1997) expresa que para dotar de significatividad en el aprendizaje de los estudiantes son necesarios los siguiente elementos: los contenidos desarrollados por los estudiantes debe estar dotado de significatividad lógica, y psicológica es decir que pueda relacionar el conocimiento nuevo con el previo, el cual depende de las experiencias vividas

por el estudiante y su competencia intelectual, el estudiante cuenta con una actitud favorable para el aprendizaje lo cual dependerá además de las motivaciones y estrategias de aprendizaje, el profesor debe influir en el aprendizaje motivándolos adecuadamente, creando las condiciones necesarias para el aprendizaje, el estudiante debe comprender lo aprendido y no realizar una retención mecánica de los contenidos

Para lograr lo anteriormente expuesto, el programa organiza talleres, mini-casos, simulaciones, casos, paneles y juegos pedagógicos que motivaran en los estudiantes el aprendizaje

El programa se inspira en una visión constructivista del proceso de aprendizaje reforzando la adquisición de competencias claves, de valores y actitudes; que otorgan integridad a la formación del estudiante y de esta manera contribuir al desarrollo de la sociedad.

Se asume la formación del estudiante considerando tres pilares del aprendizaje: Aprender a conocer, aprender a hacer, y aprender a ser, en ese sentido se toma como referencia conceptual al aprendizaje basado en competencias

## **LA FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS**

Considerando que el desarrollo científico, las nuevas tecnologías, los cambios producidos en los procesos económicos y financieros y la aparición de nuevos problemas socioculturales en el ámbito nacional y mundial internacional, obligan a las universidades a repensar sus modelos de formación para hacerlos más pertinentes. ( Universidad de Panamá, 2008)

La formación por competencias en la educación superior es solo un indicador del cambio que está ocurriendo en el modelo educativo global para responder a las necesidades y los desafíos del nuevo siglo



La necesidad de las instituciones universitarias de responder con calidad a las demandas de formación, ha llevado a un incremento de las investigaciones en temas como perfiles de competencias de titulaciones universitarias, políticas que subyacen a la formación por competencias, evaluación de competencias y resultados de aprendizaje.

Al respecto (García M. , Diseño y validación de un modelo de evaluación por competencias en la universidad, 2010) manifiesta: Desde esta perspectiva, la universidad se enfrenta a un proceso de cambio con dos frentes abiertos: por un lado la influencia del contexto mediato a través de las demandas, acreditación, reconocimiento mutuo, transparencia y competitividad. Por otro lado, los procesos de cambio interno generados para responder esas demandas (García M. , Diseño y validación de un modelo de evaluación por competencias en la universidad, 2010)

La educación basada en normas por competencia es una modalidad educativa que promueve el desarrollo integral y armónico del individuo y le capacita en todas y cada una de las competencias que le requiere una actividad productiva específica. Así, por un lado se atienden las necesidades del sujeto y por otro los requerimientos de los sectores productivos. (Campos, 2009).

El término de competencia ha sido tomado desde tres enfoques:

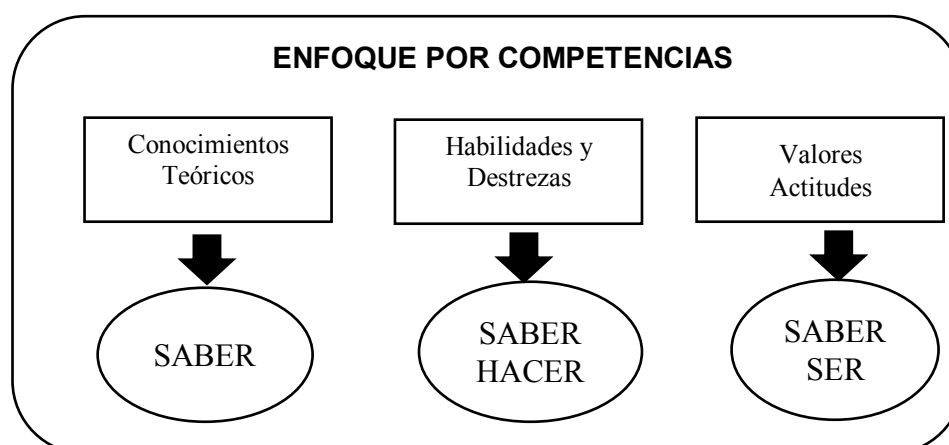
- Conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes y destrezas necesarios para desempeñar un trabajo específico.
- Criterio cuantitativo a partir del cual se precisa la capacidad de un trabajador para el desempeño de una función o tarea dentro de un puesto laboral específico.

- Proceso integral de capacitación orientado al desarrollo de las capacidades o competencias del individuo de acuerdo a normas preestablecidas de una actividad económicamente productiva.

El enfoque de competencias se ha desarrollado en el campo de la gestión del talento humano en las organizaciones donde se asume con la orientación de buscar que los trabajadores desarrollen habilidades y destrezas claves para mejorar la competitividad empresarial, desde mediados de la década de los noventa, esta concepción de competencias ha permeado el sistema de formación en las instituciones educativas de varios países, con el propósito de que las personas las desarrollen y les permita generar un mayor progreso desde el punto de vista laboral (Andrade & y Bravo, 2009).

Una competencia se puede definir como un saber actuar en situación; es la posibilidad de movilizar un conjunto integrado de recursos (saber, saber hacer y saber ser) para resolver una situación, problema en un contexto dado utilizando recursos propios y del entorno. La competencia implica una situación que involucra diferentes dimensiones: cognitiva, procedimental, afectiva, interpersonal y valorativa. Al hacerlo, el sujeto pone en juego sus recursos personales, colectivos (redes) y contextuales en el desempeño de una tarea. ( Universidad de Panamá, 2008)

**Figura N° 58: DIMENSIONES DE LA FORMACIÓN POR COMPETENCIAS**



(Fé y Alegría 57- CEFOP-Institutos de Educación Superior Tecnológico Público, 2012)

La competencia como constructo con antecedentes complejos es una manifestación transversal de los componentes actitudinal, técnico, procedimental y social. Si no se confluyen estos componentes no se puede afirmar el logro de una competencia sino de un componente particular

El alcance o abstracción como criterio de clasificación permite establecer relaciones con los ámbitos en los que inciden las competencias en un contexto formativo. De esta manera, por ejemplo, en una materia universitaria confluirán distintas competencias unas de tipo genérico y otras específicas del área, pero específica o básica para otra

Las competencias genéricas hacen referencia a aspectos genéricos de conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para que el futuro profesional se posea en el contexto laboral y se prepare para la vida como ciudadano responsable. Las competencias específicas son propias de la profesión, las cuales se establecen de acuerdo al perfil de cada carrera, otorgándole un distintivo particular.

Las competencias genéricas se relacionan con capacidades, atributos, actuaciones y actitudes amplias, transversales a distintos ámbitos profesionales podemos citar la capacidad para trabajar en equipo, saber planificar, etc.

Las competencias específicas se relacionan a aspectos técnicos directamente vinculados con la ocupación, estas pertenecen a una determinada área de estudio, que no son tan fácilmente transmisibles a otros contextos laborales o académicos; entre ellas podemos encontrar la operación de maquinarias especializadas, formulación de proyectos de infraestructura, elaboración de mapas cartográficos, etc.

La naturaleza de las competencias permite conocer y comprender los fundamentos en los que se basa el perfil profesional de una ocupación, o el perfil de una titulación universitaria, por ejemplo. La definición de un perfil de

competencias para una titulación se ve obligado a la realidad en la que se encuentra, al contexto socio económico-laboral, al tipo de conocimiento que supone y a los valores que engendra esa relación

Las competencias desarrolladas en el contexto universitario se construyen a partir de la epistemología del área de conocimiento en la que se originan y adquieren, además de interactuar en forma permanente con las demandas del entorno social profesional y laboral.

La integración de competencias en la formación universitaria pretende promover una educación más relevante, más efectiva y de carácter práctico, distinta al modelo de educación tradicional, por ahora vigente en muchos centros universitarios. La formación por competencias surge con un enfoque centrado en el estudiante, se orienta a los resultados, transferencia complejidad, la innovación, y en virtud de esas posibilidades es que puede contribuir a dar respuesta a los desafíos que se le presentan a la educación universitaria.

En el futuro el diseño de los planes de estudio y los programas de asignaturas responderá al enfoque de formación por competencias, considerando que el desarrollo científico y de las nuevas tecnologías, los cambios producidos en los procesos económicos y financieros y la aparición de nuevos problemas sociales y culturales en el ámbito nacional y mundial internacional, obligan a las universidades a repensar sus modelos de formación para hacerlos más pertinentes.

La formación basada en competencias constituye una propuesta que parte del aprendizaje significativo y se orienta a la formación humana integral como condición esencial de todo tipo de proyecto pedagógico, integra la teoría con la práctica en diversas actividades, promueve la continuidad entre todos los niveles educativos y los procesos laborales y de convivencia; fomenta la construcción del aprendizaje autónomo; orienta la formación y el afianzamiento del proyecto de vida, busca el desarrollo del espíritu emprendedor como base

del crecimiento personal y del desarrollo socioeconómico; y fundamenta la organización curricular en proyectos y problemas, trascendiendo de esta manera, al currículo basado en cursos segmentados

El proceso de enseñanza – aprendizaje tiene como fin el proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas, así como lograr cambios en las actitudes y aptitudes del estudiantado. Para alcanzarlo, es importante considerar las siguientes etapas del proceso de enseñanza aprendizaje:

- Detectar y confirmar las necesidades de aprendizaje de los alumnos (evaluación diagnóstica).
- Determinar resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.
- Planear estrategias de enseñanza – aprendizaje con base en el perfil del alumno y los contenidos por desarrollar.
- Diseñar y aplicar los instrumentos de evaluación pertinentes.
- Ejecutar el proceso de mediación pedagógica.
- Evaluar y realimentar el proceso de enseñanza (evaluación formativa y sumativa).

Una estrategia de enseñanza – aprendizaje constituye un recurso, un medio o un instrumento para lograr los resultados de aprendizaje y aplicar la metodología. Como recurso, la estrategia implica una serie de elementos materiales, técnicos y humanos, a partir de los cuales se pueda articular un contenido didáctico.

Por otra parte, la estrategia como medio, representa el vínculo entre lo que se quiere enseñar es decir, el contenido, y el aprendizaje esperado por el alumno.

Además, proporciona a los docentes la posibilidad de medir el logro de los objetivos. La estrategia de enseñanza – aprendizaje es una consecuencia del método, su concreción o aplicación.

Por tanto, es prioritario definir el método antes que las estrategias. A su vez, las estrategias entre sí son complementarias, por lo que es importante que los resultados en cada una sean congruentes y consecuentes con el método.

El modelo de educación basada en competencias redefine algunos de los conceptos básicos relacionados con el campo de la educación, de modo que estos deben ser replanteados a la luz de esta nueva propuesta metodológica:

**La enseñanza debe partir de la creación de un ambiente educativo que:**

- Permita reconocer los conocimientos previos del alumno
- Se base en las estrategias cognoscitivas y meta cognoscitivas
- Promueva la realización de tareas completas y complejas

**El aprendizaje se desarrolla a partir de:**

- La construcción gradual del conocimiento.
- La relación de los conocimientos previos con la nueva información.
- Organización de los conocimientos, de modo que resulten significativos para él o la estudiante.
- Seguidamente, se ofrecen recomendaciones generales que indican el camino para el logro de objetivos y propósitos de la especialidad:

**El espacio** en donde se imparte este programa debe contar con equipo e infraestructura adecuada y materiales necesarios.

**El docente** de esta especialidad debe estar capacitado y con deseos de actualizarse, para que se pueda desempeñar eficientemente.

Para el desarrollo de las unidades de estudio, deben promoverse tanto procesos inductivos como deductivos, con técnicas didácticas o dinámicas atractivas, entre las que se destacan la discusión informal, el trabajo individual

y en equipo, la investigación (muy bien orientada y planificada por el docente), para que el alumno valore su importancia y logre los objetivos propuestos.

En el desarrollo del programa el docente debe brindar las herramientas necesarias para la solución de problemas, con el objetivo de formar jóvenes creativos y críticos; donde los estudiantes sean capaces de brindar diferentes soluciones y alternativas.

Se debe equilibrar el tiempo asignado tanto a la práctica como a la teoría, de acuerdo con los resultados de aprendizaje que se estén desarrollando en la adquisición de destrezas.

Es imprescindible hacer un buen uso de los avances tecnológicos como son los equipos audiovisuales, servicios y materiales disponibles en Internet, software para los procesos y ventas de pasajes y comercialización de los mismos (GDS) actualizados de acuerdo con las necesidades que imperen en el mercado laboral.

## **EL USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y DE LA INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA INTERVENCIÓN PEDAGÓGICA DE LOS DOCENTES EN ESTE PROCESO DE FORMACIÓN PROFESIONAL**

Todos concuerdan, en efecto, que un factor decisivo, quizá el factor decisivo, del nuevo entorno emergente dentro del cual tendrá que desenvolverse la educación son los cambios que están ocurriendo en el manejo de la información y el conocimiento. Transformaciones de estructura socio tecnológica, costos, volumen de información procesada y alcances de la nuevas tecnologías de información y comunicación juegan aquí un rol esencial (Brunner, 2000).

Por su lado, las tecnologías de red – como Internet, por ejemplo- tienden a desenvolverse de manera tal que hacen posibles innumerables convergencias, no sólo entre diversos medios de información y comunicación sino, más allá,

entre múltiples y diferentes actividades que hasta hoy se hallaban separadas por la división y organización del trabajo heredadas desde la sociedad industrial. Desde ya Internet aparece como una malla de redes que combina oportunidades de negocio, servicios de información, correo electrónico, medios de entretenimiento, modos de enseñanza y aprendizaje, nuevas formas de contacto entre las empresas y los consumidores, acceso a banca de datos, funciones de museo, prestaciones bancarias y muchas más (Dyson, 1997)

Estas nuevas modalidades de comunicación y relación comunicacional están generando impactos significativos en el hogar, la educación las empresas y las universidades más aún si se evidencia que son de bajo costo y optimizan el manejo de información.

A su vez, las tecnologías para transmitir información se vuelven cada vez más potentes. Cada dos años se duplica su número sobre un circuito integrado. Esto duplica asimismo su velocidad. Esto ha dado por resultado que las computadoras son actualmente cien millones más poderosas, para la misma unidad de costo, de lo que eran hace cincuenta años (Brunner, 2000).

Las tecnologías tradicionales del proceso educativo están dejando de ser las únicas disponibles para enseñar y a aprender.

La introducción de nuevas tecnologías para mejorar la cobertura y la calidad de la educación está dando sus primeros pasos. Las experiencias en curso muestran que el uso de aquellas se asocia en algunos casos a planes nacionales y, en otros, a procesos experimentales o demostrativos, Además hay experiencias interesantes en el área de educación a distancia y para zonas remotas, así como uso de tecnologías en algunos establecimientos secundarios técnicos profesionales (Brunner, 2000).

En la actualidad muchos centros de formación superior ya están poniendo énfasis al uso de las tecnologías en la metodología de enseñanza, promoviendo modelos pedagógicos que se basen en ellas y actuando como



una institución de innovaciones educativas con el objeto de mejorar la calidad del proceso de enseñanza –aprendizaje, aumentando la productividad de los docentes y el rendimiento académico de los estudiantes.

La tecnología se utiliza como un importante mecanismo para el cambio haciendo posible el aprendizaje distribuido en el tiempo y en el espacio (especialmente importante para la formación continua y para estudiantes a tiempo parcial que combinan estudios y trabajo), aumenta la capacidad de elección por parte del estudiante (permitiendo combinar y complementar las ofertas presenciales con ofertas no presenciales) y en definitiva redefine el proceso de enseñanza/aprendizaje (favoreciendo el papel activo del estudiante y el aprendizaje en equipo). La tecnología se constituye en una herramienta de transformación del papel del docente en la forma que organiza y participa en la enseñanza y en la investigación.

La integración de las TICs se orienta a proporcionar en el proceso de formación profesional un entorno que permita la utilización de métodos docentes centrados en el trabajo del estudiante, que faciliten el aprendizaje significativo, activo, personalizado, colaborativo y autónomo.

Naturalmente, para que se de un aprovechamiento real del potencial que ofrece este tipo de tecnologías es importante que el recurso humano esté capacitado y sea el más idóneo de acuerdo con los requerimientos del mercado laboral y productivo del país.

En este contexto, surge un nuevo requerimiento de personal en el área de la Turismo, relacionado con un técnico capaz y eficiente; esto, por cuanto el aumento en la cobertura y acceso a las tecnologías asociadas a esta área, tanto en el ámbito empresarial como en el doméstico, ha creado una necesidad cada vez mayor de personal especializado y capaz de asumir retos (Campos, 2009)

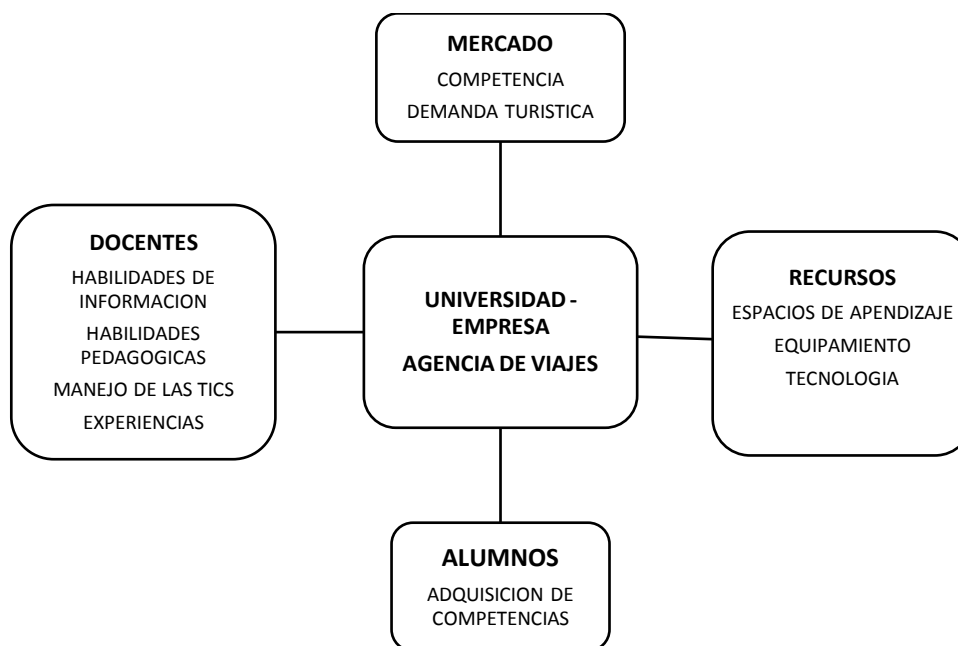
La especialidad de turismo forma parte de la oferta educativa y se encuentra influenciada por un constante y acelerado desarrollo tecnológico, que ha hecho evolucionar de manera increíble los conocimientos por impartir. Esto obliga a un replanteamiento periódico de los contenidos programáticos, en procura de que los egresados de las especialidades fundamentadas en Turismo y sus áreas, afronten el reto de vida laboral con elementos actualizados y acordes a la realidad, tanto tecnológica como política para responder a los nuevos modelos de globalización económica, el desarrollo sostenible, la búsqueda continua de la calidad, las alianzas tecnológicas, el uso de la informática, el manejo de otro idioma y la competitividad, entre otros (Campos, 2009).

### **CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA**

El programa pretende y está diseñado teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:

- Propiciar ambientes de aprendizaje que ofrezcan a los estudiantes la oportunidad de desarrollar competencias
- Considerar la conjugación de instrumentos novedosos que garanticen el aprendizaje.
- La propuesta toma en consideración métodos y técnicas del Constructivismo

**Figura N° 59 COMPONENTES DEL PROGRAMA**



**Elaboración Propia; Abril 2015**

### **1. El mercado**

Está compuesto por la demanda de turistas nacionales y extranjeros que visitan la región San Martín, quienes provienen de las ciudades de Lima, Trujillo, Chiclayo, Huancayo y Arequipa que constituyen las principales ciudades emisoras del turismo interno, los visitantes que vienen a la región lo hacen básicamente por vacaciones, y tienen entre sus motivaciones, conocer nuevos lugares naturales, visitar familiares y amigos, aunque la mayoría de ellos no planifica su viaje a través de una agencia de viajes, usa los servicios de compra de pasajes y programas turísticos durante su estadía en el lugar visitado, de otro modo los visitantes internacionales ocupan un menor porcentaje, provienen de Estados Unidos, Francia, Italia, España y países vecinos como Chile, Colombia, Argentina, ellos están motivados por conocer nuevos lugares y tener experiencias vivenciales, les interesa realizar actividades que complementen su visita. Se debe tener en cuenta que ambos segmentos tiene experiencias previas, y manejan información previa que los hace más exigentes.

Se ha evidenciado, en la región San Martín un incremento del flujo turístico en los últimos años, en esa medida ha incrementado la oferta de las empresas relacionadas a la organización de viajes en un 50%, sin embargo muchas de estas agencias de viajes no ofrecen un servicio de calidad, siendo uno de los factores la falta de recurso humano calificado, tanto en los niveles técnico como gerencial.

## **2. Docentes**

Esta categoría hace referencia al profesor universitario quien se encargará de dirigir el programa desde el plano administrativo y académico

Se pretende que el estudiante logre aprendizaje verdadero en función a las necesidades del mercado a través de una metodología que le permita lograr resultados de aprendizaje que le serán útiles en su desempeño profesional, ello requiere de docentes que reúnan el siguiente perfil:

- Profesionales competentes con experiencia de trabajo en empresas exitosas.
- Profesionales preparados para resolver situaciones actuales y futuras.
- Profesionales con valores humanos

## **3. Recursos**

Está conformado por los espacios de enseñanza aprendizaje que permitirán la adquisición de competencias en el estudiante, el cual estará dotado del equipamiento necesario tales como la implementación de sistemas globales de distribución, internet, equipamiento de cómputo y demás que permita la ejecución de los procesos de una agencia de viajes y la atención al cliente.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC's) han ampliado las posibilidades que anteriormente ofrecían las tecnologías tradicionales y de manera particular, han impactado los procesos de enseñanza y de aprendizaje,

las estrategias de enseñanza, los roles que desempeñan los profesores y los estudiantes, y la aparición de nuevas modalidades de realizar la actividad laboral. Uno de los aspectos que interesa destacar, es que con las aparición de las TICs, se demanda de la educación, como sistema formal, la formación del individuo para compartir e interactuar con otros y con alta calidad, dado que ellas han dado lugar a la creación de entornos de interacción profesor – estudiante y estudiante-estudiante; a la posibilidad de comunicar y recibir información de forma inmediata, pues, ya no existen las barreras espacio temporales en las que tradicionalmente se ha movido la comunicación.

Todo esto está planteando nuevas formas de interacción humana que se traducen en encuentros bien sea virtuales o bien sea presenciales, con mayor frecuencia de lo habitual y de más alta calidad. (Maldonado, 2007)

En esta categoría están incluidos los medios métodos y procedimientos empleados en la enseñanza aprendizaje tales como la programación de contenidos, separatas, sílabos, guías docentes entre otros.

4. **Alumnos** (Aprendizaje de competencias para desarrollar los procesos operativos de las agencias de viajes).

### **Interacción entre los componentes**

La representación gráfica del programa refleja la relación estrecha entre cada uno de los componentes. Se trata de un programa visto como un sistema holístico donde cada componente juega un papel importante, donde los recursos y los docentes representan el soporte de medios y experiencias para promover el aprendizaje en espacios adecuados con herramientas necesarias, una organización que facilite el aprendizaje del estudiante de competencias que son exigidas por el mercado sanmartinense caracterizado por ofrecer una oferta limitada, deficiencias en la atención y manejo de información de los sitios turísticos.

La interdependencia entre componentes puede **ser valorada** a partir de las siguientes premisas:

- La calidad de la enseñanza aprendizaje depende de la preparación de los docentes en manejo de GDS (Sistemas de Distribución Global) y metodología didáctica
- Los estudiantes podrán alcanzar la adquisición de competencias si logran aplicar prácticas cotidianas de una agencia en sus aulas.
- La dotación de infraestructura equipamiento y medios suficientes en las sesiones de aprendizaje y talleres.

En el diseño del programa se identifica que los resultados de aprendizaje permite la enseñanza aprendizaje de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de las agencias de viajes, evidenciada en la concordancia de los contenidos, las estrategias de enseñanza y aprendizaje y los criterios de desempeño.

Se incluyen estrategias de enseñanza (el o la docente), especificando los métodos y técnicas didácticas, así como las prácticas por desarrollar; en las estrategias de aprendizaje, se especifican aquellas tareas que serán desarrolladas por cada estudiante.

Además se incluye el valor y actitud, que al menos debe ser uno por unidad de estudio, tal y como se presenta en el programa, que está asociado con el resultado de aprendizaje.

## **METODOLOGÍA DOCENTE**

A modo de síntesis, el programa plantea la aplicación de los siguientes métodos de enseñanza:

### **La lección magistral.**

Es un método de enseñanza centrado principalmente en la transmisión unidireccional de conocimientos por parte del docente, que actúa de transmisor

activo, hacia el estudiante, que actúa de receptor pasivo. Esta metodología ha sido cuestionada, si bien se considera que tiene un papel motivador, dependiendo de la personalidad del profesor y de su entusiasmo.

### **Las clases prácticas.**

Tienen por objetivo el aplicar los conocimientos teóricos a la resolución de casos y problemas concretos, por lo que se basan en los conocimientos teóricos previos. Permite una participación activa del estudiante, lo que facilita su aprendizaje y su capacidad de resolución de problemas. El profesor realiza una labor de asesoramiento.

### **El trabajo y debate en grupo.**

Su objetivo es ayudar a los estudiantes a discutir y a resolver las dificultades que le surgen en las clases magistrales. Pretende también promover el pensamiento crítico y lógico, ayuda a los estudiantes a resolver problemas y lo prepara para que aplique la teoría en forma práctica.

Implica una participación activa del estudiante y desarrolla su habilidad de trabajar en equipo. Por su parte, al profesorado le proporciona una visión retrospectiva sobre el progreso de los estudiantes, las actitudes de estos y la efectividad de la enseñanza.

Existe una gran variedad de sistemas de trabajo y debate en grupo. Uno sería aquel donde el profesor propone un tema o artículo a un estudiante, quien debe trabajarlo y preparar una exposición que somete a la crítica de sus compañeros, para pasar posteriormente a un debate coordinado por el profesor.

### **Seminario.**

Para poder desarrollar un seminario es necesario que previamente los participantes hagan un trabajo real de investigación, generalmente escrito. Para exponer el trabajo en un seminario el alumno debe realizar previamente una serie de actividades: a) preparación, b) elaboración, c) exposición.

El objetivo del seminario es que el estudiante aprenda a reflexionar, que adopte un comportamiento activo y que aprenda a debatir en grupo y a defender sus posturas. En el seminario lo esencial es la colaboración entre el profesor y los estudiantes, siendo imprescindible una participación muy activa de estos.

### **Las tutorías.**

Son un método complementario de formación personalizada, mediante reuniones periódicas bien individuales o con pocos estudiantes.

### **Método del caso.**

Esta metodología parte de presentar a los estudiantes una situación empresarial extraída generalmente de la realidad, en la que se presentan una serie de problemas con toda su complejidad, se suministra cierta información adicional y se le pide a los estudiantes que tomen y razonen las decisiones oportunas, basándose en los conocimientos adquiridos.

### **El aprendizaje basado en problemas.**

Sus elementos son: 1) el planteamiento de un problema, que permite que el estudiante identifique lo que desconoce, 2) la sesión de tutoría, que permite trabajar en grupo y buscar los datos necesarios, exponer las opiniones, compararlas y finalmente elaborar una hipótesis para responder a las cuestiones planteadas, 3) los estudiantes y 4) el tutor, como moderador del grupo y estimulador de la participación.

### **Los modelos de simulación.**

Como alternativa a la dinámica del aula, las actividades de simulación son siempre un elemento innovador que invita a la participación activa del alumno, de manera que éste se siente más involucrado en su proceso de aprendizaje y lo que es más importante, encuentra la utilidad de su esfuerzo en la vida real. Con este método no sólo se consigue que el alumno utilice la lengua de forma práctica y efectiva para comunicarse adecuadamente en su ámbito profesional,



sino que adquiriera un compromiso real de trabajo consigo mismo y con sus compañeros del aula (Polo, 2002).

Se aplicará el desarrollo de los juegos de empresa, que constituyen una forma de simulación en la que los participantes toman decisiones partiendo de una situación empresarial inicial que se les presenta. Estas decisiones se introducen en el programa, incorporándolas al modelo que simula su interacción con un cierto entorno. De esta interacción se derivan unos resultados que permitirán nuevas decisiones.

### **Destrezas a alcanzar:**

- Integración de todas las destrezas:
- Expresión oral: en las negociaciones y simulaciones.
- Expresión escrita: La carta o correo electrónico que envían.
- Comprensión oral: Escuchan a sus compañeros, profesor y las explicaciones de los guías turísticos.
- Comprensión oral: Lectura de material de publicidad en la agencia de viajes, tarjetas de embarque, reserva de hotel, carta del restaurante y entrada para las visitas.

### **Procedimiento:**

La temática corresponde a lo programado en la sesión de clase, éste será propuesto y dirigido por el profesor. (Atractivos turísticos, la agencia de viajes el aeropuerto)

- Cada grupo decide la situación con la que quiere empezar; se trata de que todos practiquen las mismas situaciones y que vayan cambiando de papel. Cada grupo decide quien toma el papel de cada situación.
- El aula se divide en grupos de trabajo para la simulación: Cada grupo prepara una situación en cada lugar.
- Todos los componentes del grupo rotarán de manera que todos pasen por todas las situaciones y hayan adoptado todos los papeles.

### **Situación 1: En la agencia de viajes**

Los alumnos prepararán su propia situación real de contratar un viaje de acuerdo con las decisiones tomadas anteriormente en su grupo inicial o grupo-clase.

Tienen material auténtico (folletos, guías, catálogos) y un teléfono para el uso del/la agente. Ésta hablará y reservará con la central de reservas. Papeles: Turista/s. Agente de viajes. Mayorista.

### **Situación 2: En el aeropuerto. En el Stand de facturación**

Los alumnos prepararán su propia situación real para facturar su equipaje de acuerdo con la información proporcionada por la agencia. Tienen material auténtico de tarjetas de embarque y maletas para simular la situación.

Papeles: Agente de facturación.

Le añade una dosis de motivación incomparable con otros recursos que había utilizado hasta ahora.

Estas tareas de consolidación sólo serán válidas si previamente se les ha acostumbrado a trabajar bajo este enfoque y se les ha facilitado las herramientas necesarias para llevar a cabo las actividades.

El programa está basado en los métodos de enseñanza colaborativos, los cuales se centran en el estudiante o discente y presentan las siguientes características:

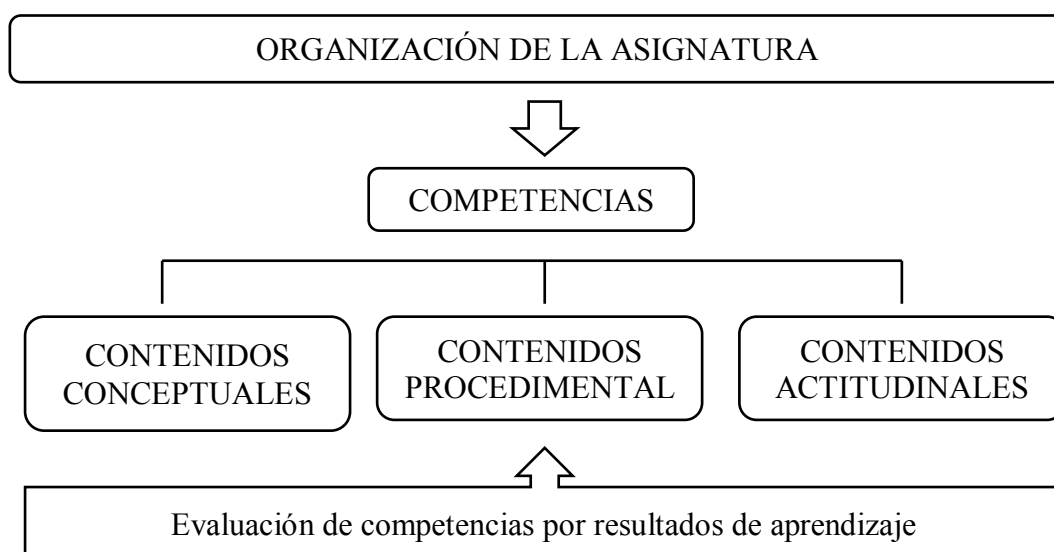
- El proceso didáctico se centra en la actividad del estudiante con el apoyo del profesor.
- Adquiere importancia el término aprendizaje y el proceso de enseñanza se subordina a que este aprendizaje se desarrolle de forma efectiva.
- Se prioriza la labor formativa en detrimento de la labor informativa.
- Exige un trabajo previo del estudiante.

Un proceso de aprendizaje colaborativo consta de las siguientes fases:

- Formación sobre el proceso de aprendizaje y los resultados de aprendizaje perseguidos
- Creación de los equipos dentro del grupo de clase.
- Búsqueda, identificación y selección del texto más adecuado.
- Redacción de las preguntas de análisis.
- Redacción del problema y elaboración del mapa conceptual por parte del profesor.
- Lectura y comprensión del texto. Asignación de roles.
- Presentación de las ideas del equipo y debate intergrupar.
- Planteamiento del problema y elaboración del mapa conceptual intergrupar.
- El reencuentro: presentación en común de los resultados de la búsqueda autónoma.
- Encontramos las soluciones dentro del grupo.
- Presentación de las soluciones y acuerdo intergrupar final.
- La evaluación final.

### Figura N° 60: ORGANIZACIÓN DE LAS ASIGNATURAS

Será desarrollado de acuerdo a la estructura del siguiente gráfico:



Elaboración Propia: abril 2015

## **ASIGNATURA: TÉCNICAS DE GUIAR**

La Asignatura Técnicas de Guiar es ofrecida a los alumnos del tercer ciclo de la Escuela Profesional de Turismo, la asignatura tiene 03 créditos, 02 horas de teoría y 02 horas de prácticas y está dividida en tres (03) Unidades Didácticas.

### **PROPÓSITO:**

Que el alumno, conozca las diferentes técnicas de conducción de grupos, con el fin de prestar servicios de calidad en la comunidad.

### **COMPETENCIAS DEL PERFIL PROFESIONAL:**

- El profesional en Turismo es un administrador o consultor que se ocupa de la gestión turística en distintas empresas productivas de bienes y servicios.
- Es un investigador que optimiza la estructura e infraestructura para atender los negocios en turismo, empresas públicas y privadas, entidades internacionales, regiones y ciudades, ferias y congresos.
- Formular y evaluar proyectos de inversión Turística.
- Planificar, organizar y dirigir planes tendientes a la formación y desarrollo de empresas turísticas.
- Dirigir la empresa en el proceso de comercialización y búsqueda de nuevos mercados.
- Orientar y conducir el proceso administrativo de empresas turísticas en sus diferentes áreas de trabajo.
- Planificar y dirigir el funcionamiento y desarrollo de empresas de servicios turísticos del país, así como las relaciones públicas y humanas en la empresa del sector turístico.
- Administrar los recursos humanos en empresas turísticas.

- Planear estrategias, formular políticas, establecer normas y procedimientos que garanticen la conducción y toma de decisiones eficaces para el adecuado funcionamiento de la empresa.

### **COMPETENCIAS DE LA ASIGNATURA:**

- Cita correctamente los conceptos básicos de turismo
- Describe sin error los elementos básicos de operaciones de guías de turismo
- Interpreta con claridad situaciones reales de las vivencias de la función de guía de turismo
- Aplica eficazmente experiencias, para ejemplificar la labor de los guías de turismo
- Cita acertadamente los conceptos básicos de primeros auxilios básicos
- Extrae correctamente procedimientos en el manejo de la revisión primaria, fracturas, quemaduras y asfixias.
- Aplica sin error situaciones reales, para atender al turista.

**DURACIÓN:** 17 semanas

## I UNIDAD DE ESTUDIO: CONCEPTOS, CONOCIMIENTOS, VALORES, DERECHOS Y DEBERES DE UN G.O.T

SEMANA	SESIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABER CONOCER	SABER HACER	SABER SER	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	MEDIOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
			CONTENIDOS	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTITUDES			
1	1	1. Aplicar conceptos básicos de conducción de turistas, para desarrollarse en el campo como guía de Turismo.	Concepto de Guía Oficial de Turismo (GOT) Tipos de Guías Características de un Guía	Identificación y comprensión de la actividad guidística.	Muestra interés hacia la labor que desempeña un guía.	Exposición dialogada	Proyector multimedia  Material bibliográfico	Describe las fases fundamentales del desarrollo de la actividad de guía, atendiendo al tipo de servicio.
	2		Análisis de la Ley N° 28529 del Guía Oficial de Turismo (G.O.T)  Asociaciones del G.O.T: AGOTUR, FENAGUITURP	Descripción y explicación de la Ley del GOT	Asume una actitud positiva frente a la ley del GOT	Discusión en grupos pequeños	Proyector multimedia  Material bibliográfico	Distingue las distintas modalidades de la actividad y enumera las características de los servicios que se presta de acuerdo a la legislación vigente.  Comprende y reconoce las diferentes asociaciones de guías de turismo que existen en el Perú
2	3		Información que el guía brinda al turista : Tarifas, honorarios, propinas e incentivos.	Identificación de la información usada por el Guía de Turismo: Tarifas, horarios, Guías de turismo	Valora la utilidad de la información turística	Estudio de casos  Taller	Proyector multimedia  Folletos  Guía turística	Conoce y aplica la información turística en el guiado
	4		Grupos turísticos: Tipología y características de grupos turísticos.  Métodos y variables del comportamiento de grupos.	Clasificación de los grupos turísticos  Identificación del turista de acuerdo a sus características y comportamiento	Reconoce, crea soluciones ante los imprevistos con los participantes de un viaje organizado.	Estudio de casos  Taller	Proyector multimedia  Folletos  Perfil de turistas	Explica los métodos utilizados en el estudio del comportamiento de diversos grupos turísticos.  Identifica las actitudes y problemas individuales que se pueden encontrar entre los miembros de un grupo.

## II UNIDAD: TÉCNICAS DE GUIAR Y DOCUMENTACIÓN DEL GUÍA DE TURISMO

SEMANA	SESION	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABER CONOCER	SABER HACER	SABER SER	ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE	MEDIOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	
			CONTENIDOS	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTITUDES				
3	5-6	2. Aplicar los documentos y técnicas de guiar en conducción de turistas, para desarrollarse en el campo como guía de Turismo.	Programa Turístico Componentes	Identificación los componentes de un programa turístico	Reconoce la importancia del programa turístico en el guiado	Exposición dialogada Taller	Proyector multimedia Material bibliográfico	Identifica los componentes de un programa turístico	
4	7-8		Técnicas de Comunicación oral y escrita.	Uso de diversos términos en la ejecución de un servicio turístico en simulaciones de casos	Identifica la importancia de utilizar un léxico adecuado y reglas de cortesía en el guiado.	Exposición Visita guiada Simulación grupal de casos	Proyector multimedia  Folletos  Guía turística	Uso de un lenguaje adecuado en la ejecución del guiado	
5	9-10		Oratoria: Expresión corporal y oral.	Aplicación de simulaciones para ejemplificar la labor de los guías	Participa activamente de las simulación de casos	Exposición Visita guiada Simulación de casos		Aplica oratoria de comunicación durante el proceso de su labor guiística.	
6	11-12		Métodos y técnicas en la actividad guidística	Identificación y ejecución de métodos y técnicas en la actividad guidística	Valora la utilidad de los métodos y técnicas en la actividad guidística	Exposición dialogada Visita Guiada	Proyector multimedia Material bibliográfico	Identifica y utiliza las diferentes técnicas aplicadas a la actividad guidística.	
7	13-14		El guía y el turismo de aventura	Descripción del guiado en un destino de turismo de aventura.		Exposición dialogada Visita Guiada	Proyector multimedia Folletos Guía turística	Identifica y aplica técnicas de guiar para el segmento de turistas de aventura	
8	15-16		Documentos de gestión del guía. Guion turístico	Clasificación de los documentos de viaje.  Elaboración de un Guion Turístico	Demuestra interés por conocer la documentación de guiado.	Exposición dialogada Taller	Proyector multimedia  Material bibliográfico	Identifica describe e interpreta los documentos de viaje más usuales de las agencias de viajes	
9	17-18			Evaluación Parcial					
10-11-12	19-24			Operación de tours Laguna de Sauce, Lamas, cascada de ahuashiyacu	Interpretación de recorridos en los principales atractivos turísticos regionales	Honestidad al Expresarse con la verdad.	Exposición dialogada Visita Guiada	Proyector multimedia Folletos Guía turística	Aplica técnicas y conocimientos en la operación de tour

### III UNIDAD: PRIMEROS AUXILIOS PARA EL DESEMPEÑO DEL GUIDISMO

SEMANA	SESIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABER CONOCER	SABER HACER	SABER SER	ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE	MEDIOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
			CONTENIDOS	PROCEDIMIENTOS	ACTITUDES			
13	25-26	3. Practicar maniobras en el tratamiento y manejo de accidentes, dentro de la actividad turística	Conceptos básicos de Primeros auxilios. · Proteger. · Alertar. · Socorrer.	Identificación de conceptos básicos de primeros auxilios básicos, contemplando los aspectos éticos y morales del socorrismo de personas.	Demuestra interés en los conceptos básicos de primeros auxilios	Exposición	Proyector multimedia  Material bibliográfico	Cita los conceptos básicos de primeros auxilios
14-15	27-30		Procedimientos para la revisión primaria.  Fracturas y quemaduras.  Inmovilización de miembros.  Asfixias	Descripción y ejecución de procedimientos en el manejo de la revisión primaria, fracturas, quemaduras y asfixias.  Desarrollo situaciones reales, para atender al turista.	Participa activamente en las practicas grupales	Exposición Análisis de casos Práctica calificada	Proyector multimedia  Folletos  Guía turística  Material de primeros auxilios	Ejecuta correctamente los procedimientos de la revisión primaria, fracturas, quemaduras y asfixias.
16	21-32		Botiquín de primeros auxilios	Preparación de un botiquín, técnicas de primeros auxilios.	Valora la importancia del botiquín de primeros auxilios en la actividad de guidismo	Taller Practica calificada	Proyector multimedia  Material Bibliográfico  Medicamentos	Prepara un botiquín de primeros auxilios
17	33-34	Examen Final - Examen sustitutorio						



## **METODOLOGÍA**

### **Estrategias centradas en la enseñanza**

- Exposición dialogada
- Dinámica de Grupos
- Trabajo en equipo
- Lluvia de ideas

### **Estrategias centradas en el aprendizaje**

- Demostración
- Clase magistral
- Técnica de guiado
- Interpretación de recorridos

### **Recursos para el aprendizaje**

- Visitas de reconocimiento
- Multimedia
- Separatas
- Fuentes de información

## **EVALUACIÓN**

La evaluación es un componente del proceso formativo que implica el recojo de información sobre los rendimientos y desempeños del estudiante. Permite el análisis para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje. Se evalúa antes, durante y al finalizar el proceso.

Antes: evaluación inicial, para recoger los saberes que posee el estudiante para asumir la asignatura y se aplica con una prueba de entrada cuyo resultado no interviene en el cálculo de la calificación de la asignatura.

Durante: se evalúa el desempeño del estudiante en el cumplimiento de tareas académicas de manera procesal que originan la nota de proceso.

Final: evalúa los productos del aprendizaje, al finalizar una o más unidades de aprendizaje, usándose la prueba escrita como instrumento de medición (examen parcial y examen final).

### EVALUACIÓN EN FUNCIÓN A LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	TIPO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
1. Aplicar conceptos básicos de conducción de turistas, para desarrollarse en el campo como guía de Turismo	Describe las fases fundamentales del desarrollo de la actividad de guía, atendiendo al tipo de servicio.	Conocimiento	Trabajo encargado
	Distingue las distintas modalidades de la actividad y enumera las características de los servicios que se presta de acuerdo a la legislación vigente.	Conocimiento	Intervención oral
	Comprende y reconoce las diferentes asociaciones de guías de turismo que existen en el Perú	Conocimiento	Lista de cotejo
	Conoce y aplica la información turística en el guiado	Desempeño	Práctica calificada
	Explica los métodos utilizados en el estudio del comportamiento de diversos grupos turísticos.	Conocimiento	Práctica calificada
	Identifica las actitudes y problemas individuales que se pueden encontrar entre los miembros de un grupo.	Desempeño	Lista de cotejo
2. Aplicar los documentos y técnicas de guiar en conducción de turistas, para desarrollarse en el campo como guía de Turismo.	Identifica los componentes de un programa turístico	Conocimiento	Lista de cotejo
	Uso de un lenguaje adecuado en la ejecución del guiado	Desempeño	Lista de cotejo
	Aplica oratoria de comunicación durante el proceso de su labor guidística.	Desempeño	Práctica calificada
	Identifica y utiliza las diferentes técnicas aplicadas a la actividad guidística.	Desempeño	Práctica calificada
	Identifica y aplica técnicas de guiar para el segmento de turistas de aventura	Desempeño	Práctica calificada
	Aplica técnicas y conocimientos en la operación de tour	Desempeño	Práctica calificada
	Identifica describe e interpreta los documentos de viaje más usuales de las agencias de	Desempeño	Práctica calificada

	viajes		
3. Practicar maniobras en el tratamiento y manejo de accidentes, dentro de la actividad turística	Cita los conceptos básicos de primeros auxilios	Conocimiento	Intervención oral
	Ejecuta correctamente los procedimientos de la revisión primaria, fracturas, quemaduras y asfixias.	Desempeño	Práctica calificada
	Prepara un botiquín de primeros auxilios	Producto	Práctica calificada

## **ASIGNATURA COUNTER**

La asignatura de Counter es ofrecida a los alumnos del sexto ciclo de la Escuela Profesional de Turismo, la asignatura tiene 03 créditos, 02 horas de teoría y 02 horas de prácticas y está dividida en cuatro (04) Unidades Didácticas.

### **PROPÓSITO:**

Desarrollar en los participantes un manejo técnico y operativo sobre la gestión de las reservas y el boletaje en una agencia de viajes, en sus diversas modalidades y estrategias a nivel nacional e internacional teniendo en cuenta los avances tecnológicos del mundo globalizado actual.

### **COMPETENCIAS DEL PERFIL PROFESIONAL**

- El profesional en turismo es un administrador o consultor que se ocupa de la gestión turística en distintas empresas productivas de bienes y servicios.
- Es un investigador que optimiza la estructura e infraestructura para atender los negocios en turismo, empresas públicas y privadas, entidades internacionales, regiones y ciudades, ferias y congresos.
- Formular y evaluar proyectos de inversión turística.
- Planificar, organizar y dirigir planes tendientes a la formación y desarrollo de empresas turísticas.
- Dirigir la empresa en el proceso de comercialización y búsqueda de nuevos mercados.
- Orientar y conducir el proceso administrativo de empresas turísticas en sus diferentes áreas de trabajo.
- Planificar y dirigir el funcionamiento y desarrollo de empresas de servicios turísticos del país, así como las relaciones públicas y humanas en la empresa del sector turístico.
- Administrar los recursos humanos en empresas turísticas.

- Planear estrategias, formular políticas, establecer normas y procedimientos que garanticen la conducción y toma de decisiones eficaces para el adecuado funcionamiento de la empresa.

## **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA ASIGNATURA**

- Aplica conceptos básicos de agencias de viajes en la gestión de reservas y boletaje
- Domina y aplica información de las principales líneas aéreas nacionales e internacionales, codificación de ciudades, diferencias horarias, alfabeto aeronáutico y otra relacionada al desempeño del counter y la aplica en su quehacer
- Aplica los procedimientos de control de equipaje y check in de pasajeros en el aeropuerto
- Aplica los procesos de reservación y venta de pasajes aéreos utilizando las tecnologías de información

## I UNIDAD DE ESTUDIO: LAS AGENCIAS DE VIAJES Y SU FUNCIÓN INTERMEDIADORA

SEMANA	SESIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABER CONOCER	SABER HACER	SABER SER	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	MEDIOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
			CONTENIDOS	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTITUDES			
1	1	1. Aplicar conceptos básicos de agencias de viajes en la gestión de reservas y boletaje	Las agencias de viajes y su función intermediadora	Debate sobre el rol que desempeñan las agencias de viajes en la actividad turística.	Acepta la importancia del rol de las agencias de viajes en el desarrollo de la actividad turística.	Exposición Dialogada	Proyector multimedia Material bibliográfico	Describe el rol que desempeñan las agencias de viajes en la actividad turística.
	2		Clasificación de las agencias de viajes  Reglamento de Agencias de viajes	Identifica las clases de agencias de viajes de la provincia de San Martín Analiza la normatividad del Reglamento de AAVV.	Cumple responsablemente con las tareas propuestas en clase.	Clase magistral  Trabajo encargado	Proyector multimedia  Reglamento de AAVV.	Conoce la normatividad del Reglamento de AAVV.
2	3-4		Estructura interna de las agencias de viajes	Investiga la estructura organizacional de Agencias de Viajes que operan en la Provincia de San Martín Expone la diferencia que encuentra en ellas.	Manifiesta interés sobre las diversas agencias de viajes que operan en nuestro país	Análisis de casos	Proyector multimedia  Revistas turísticas	Diferencia los diferentes tipos de estructuras organizacionales en la realidad sanmartinense
3	5		Conceptos básicos de la terminología utilizada en las agencias de viajes	Comprensión de la terminología usada en las agencias de viajes	Demuestra interés en el aprendizaje de la terminología usada en las agencias de viajes	Exposición dialogada	Proyector multimedia	Conoce y aplica la terminología usada en las agencias de viajes
	6	Proveedores de servicios turísticos	Elabora una lista de los principales proveedores de servicios turísticos	Valora la importancia de los proveedores de servicios turísticos para las agencias de viajes	Taller Práctica calificada	Formatos Sistema Office	Identifica los principales proveedores de servicios turísticos en la provincia de san Martín	

## II UNIDAD DE ESTUDIO: COUNTER ASPECTOS CONCEPTUALES

SEMANA	SESIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABER CONOCER	SABER HACER	SABER SER	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	MEDIOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
			CONTENIDOS	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTITUDES			
4	7	2.Dominio de información de las principales líneas aéreas nacionales e internacionales, codificación de ciudades, diferencias horarias, alfabeto aeronáutico y otra relacionada al desempeño del counter y la aplica en su quehacer	Counter: funciones Áreas de desempeño	Investiga e identifica las funciones y áreas de desempeño de un counter en trabajo grupal	Trabaja responsablemente en grupos	Practica grupal	Proyector multimedia Material bibliográfico	Identifica las funciones y áreas de desempeño de un counter
	8		Organismos reguladores del tráfico aéreo: IATA, OACI.  Convenios y tratados internacionales. Importancia de IATA para la comercialización de los viajes	Identifica los organismos que intervienen en la regulación del tráfico aéreo. Investiga y analiza las implicancias de las actividades aeronáuticas en el turismo local, nacional e Internacional.	Demuestra interés en los organismos reguladores del tráfico aéreo y los convenios de regulación del tráfico aéreo	Exposición dialogada Taller	Proyector multimedia Material bibliográfico	Reconoce la importancia de los organismos y los convenios para la regulación del tráfico aéreo internacional
5	9		El boleto aéreo. Características del boleto aéreo.	Identificación en grupos de las características del boleto aéreo	Participa activamente en el trabajo grupal	Taller practica calificada	Proyector multimedia Formatos	Identifica las características del boleto aéreo
	10		Codificación de las ciudades del Perú. Principales aeropuertos que operan en el país.	memoriza los códigos de las ciudades del Perú elabora una lista de los principales aeropuertos	Valora la importancia del conocimiento de códigos para realizar las reservas aéreas.	Taller practica calificada	Proyector multimedia Material bibliográfico	Domina los códigos y la información de aeropuertos para su aplicación en las reservas
6	11		Alfabeto aeronáutico	Investiga e identifica la terminología del alfabeto aeronáutico	Muestra interés por el conocimiento de la terminología	Trabajo encargado	Proyector multimedia bibliografía	Describe los conceptos del alfabeto aeronáutico
	12		Diferencias horarias O.A.G	Investiga e identifica las diferencias horarias	Cumple con responsabilidad el trabajo asignado	Trabajo grupal	Proyector multimedia	identifica las diferencias horarias internacionales

### III UNIDAD DE ESTUDIO: OPERACIONES EN EL AEROPUERTO

SEMANA	SESIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABER CONOCER	SABER HACER	SABER SER	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	MEDIOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	
			CONTENIDOS	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTITUDES				
7	13	3. Conoce y aplica los procedimientos de control de equipaje y check in de pasajeros en el aeropuerto	Líneas aéreas: Tipos de vuelos Tipos de pasajeros Las líneas aéreas y su sistema de reservaciones	Investiga en grupos las líneas aéreas que operan en el mercado regional identificando sus tipos de vuelos, tipos de pasajeros y sistemas de reservaciones	Demuestra interés por conocer las características de las líneas aéreas	Trabajo grupal	Internet GDS	Identifica las líneas aéreas que operan en el mercado regional identificando sus tipos de vuelos, tipos de pasajeros y sistemas de reservaciones	
	14		Documentos de viaje	Reconoce e identifica características de los documentos de viaje necesarios para el traslado de pasajeros	Valora la importancia de los documentos de viaje en los traslados	Practica calificada	Proyector multimedia Formatos aéreos	Reconoce los documentos de viaje y su características para su aplicación en el ckeck in de pasajeros	
8	15		Operaciones. Check-in	Realiza prácticas donde aplica los procedimientos para el check in de pasajeros	Trabaja con entusiasmo los procedimientos de check in	Taller	Internet GDS	Aplica los procedimientos para el check in de pasajeros en el aeropuerto	
	16		Frecuencia vuelos	Investiga e identifica las frecuencias de vuelos	Es responsable con lo asignado	Análisis de casos SBP	Internet GDS	Maneja información actualizada sobre la frecuencia de vuelos de las aerolíneas	
9	17		Carga aérea Manipulación de la carga aérea	Identifica y aplica los procedimientos para la manipulación de la carga aérea	Trabaja con entusiasmo los procedimientos de manipulación de carga aérea	Simulación grupal	Equipaje de viajero	Aplica los procedimientos y formatos de control para la manipulación de la carga aérea	
	18		Formatos de control	Aplica los formatos de control de carga aérea		Practica calificada			
10	19		Evaluación parcial						
	20		Servicios especiales	Identifica los servicios especiales brindados en el aeropuerto	Se interesa por conocer los servicios	Análisis de casos	Proyector multimedia	Identifica los servicios especiales brindados en el aeropuerto	
			Compensaciones al pasajero	Investiga e identifica las compensaciones al pasajero	Se interesa por conocer las compensaciones	Solución de problemas		Identifica las compensaciones al pasajero	



#### IV UNIDAD DE ESTUDIO: PROCESOS DE RESERVACIÓN Y VENTA

SEMANA	SESIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABER CONOCER	SABER HACER	SABER SER	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	MEDIOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
			CONTENIDOS	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTITUDES			
11	21	4. Conoce y aplica los procesos de reservación y venta de pasajes aéreos utilizando las tecnologías de información	Las reservas aéreas Y los sistemas de distribución global (SABRE, KIU, AMADEUS)	Identifica los diferentes sistemas de distribución global y sus características  Conoce la utilidad de los sistemas de reservas aéreas	Valora la utilidad de los sistemas de reservas aéreas	Taller análisis de casos Solución de problemas	Internet GDS	Diferencia los diferentes sistemas de distribución global
	22		Codificación de reservas nacionales e internacionales	Identifica y aplica diversos códigos de reservas existentes en el desempeño de una práctica calificada	Conoce la utilidad de los códigos de reservas aéreas.	Taller análisis de casos Solución de problemas	Internet GDS	Conoce y aplica la codificación nacional e internacional de reservas
12	23-24		Reservaciones Estado de reservas Cambio de reservas	Aplica los procedimientos para determinar el estado o cambio de reservas	Valora la importancia de los documentos de tráfico	Taller análisis de casos Solución de problemas	Internet GDS	Aplica los procedimientos y formatos necesarios para determinar el estado o cambio de reservas
			Uso de hojas de reservas	Aplica los formatos de reservas				
13	25	Definición de tarifas. Tarifas domésticas: Tarifas internacionales:	Investiga las diversas tarifas aéreas ofrecidas por las líneas aéreas.	Comprende las diversas tarifas que existen en el transporte aéreo	Taller análisis de casos Solución de problemas	Internet GDS	Comprende las diversas tarifas que existen en el transporte aéreo	
	26	Uso de tarifarios	Aplica los procedimientos para el uso de tarifarios	Valora la importancia de los sistemas tarifarios utilizados	Taller Análisis de casos Solución de problemas	Formatos Aéreos Internet GDS	Aplica los procedimientos para el uso de tarifarios	

14	27		Calcular Precios	Construye tarifas nacionales e internacionales	Trabaja con entusiasmo en las practicas grupales	Taller	Formatos aéreos	Construye tarifas nacionales e internacionales
	28	Conoce y aplica los procesos de reservación y venta de pasajes aéreos utilizando las tecnologías de información	Formatos de control en la administración de las ventas	Elabora ejercicios prácticos.	Trabaja responsablemente en equipo	Taller	Formatos aéreos	Elabora ejercicios prácticos.
15	29		El reporte de ventas y no ventas	Elabora reportes de ventas y no ventas	Demuestra interés en conocer los procedimientos de reporte de ventas	Taller Análisis de casos Solución de problemas	Formatos aéreos Internet GDS	Elabora reportes de ventas y no ventas
	30		Liquidación de comisiones	Elabora liquidación de comisiones	Cumple con responsabilidad el trabajo asignado	Taller análisis de casos Solución de problemas	Internet GDS	Elabora liquidación de comisiones
16	31		Técnicas de servicio y comercialización al cliente	Conoce y aplica los métodos de atención al pasajero	Reconoce la importancia de la Atención al pasajero.	Taller análisis de casos Solución de problemas	Proyector multimedia	Aplica métodos de atención al Pasajero
	32		Otros servicios: Tarjetas de asistencia al viajero. Rent a car Cruceros	Investiga e identifica las características de los servicios de tarjetas de viajero rent a car y cruceros	Valora la importancia de los otros servicios como fuente de ingresos de una agencia de viajes	Taller análisis de casos Solución de problemas	Proyector multimedia	Identifica las características de los servicios de tarjetas de viajero rent a car y cruceros
17	33-34		Examen Final – Examen Sustitutorio					

## EVALUACIÓN EN FUNCIÓN A LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	TIPO	INSTRUMENTOS DE EVALUACION
1. Aplicar conceptos básicos de agencias de viajes en la gestión de reservas y boletaje	Describe el rol que desempeñan las agencias de viajes en la actividad turística.	Conocimiento	Evaluación parcial
	Conoce la normatividad del Reglamento de AAVV.	Conocimiento	Evaluación parcial
	Diferencia los diferentes tipos de estructuras organizacionales en la realidad sanmartinense	Conocimiento	Evaluación parcial
	Conoce y aplica la terminología usada en las agencias de viajes	Desempeño	Intervenciones orales
	Identifica los principales proveedores de servicios turísticos en la provincia de san Martín	Desempeño	Práctica calificada
2. Dominio de información de las principales líneas aéreas nacionales e internacionales, codificación de ciudades, diferencias horarias, alfabeto aeronáutico y otra relacionada al desempeño del counter y la aplica en su quehacer	Identifica las funciones y áreas de desempeño de un counter	Conocimiento	Evaluación parcial
	Reconoce la importancia de los organismos y los convenios para la regulación del tráfico aéreo internacional	Conocimiento	Intervenciones orales
	Identifica las características del boleto aéreo	Conocimiento	Práctica calificada
	Domina los códigos y la información de aeropuertos para su aplicación en las reservas	Desempeño	Intervenciones orales
	Describe los conceptos del alfabeto aeronáutico	Conocimiento	Intervenciones orales
	Identifica las diferencias horarias internacionales	Conocimiento	Evaluación parcial
3. Conoce y aplica los procedimientos de control de equipaje y check in de pasajeros en el aeropuerto	Identifica las líneas aéreas que operan en el mercado regional identificando sus tipos de vuelos, tipos de pasajeros y sistemas de reservaciones	Conocimiento	Evaluación parcial
	Reconoce los documentos de viaje y su características para su aplicación en el check in de pasajeros	Conocimiento	Práctica calificada
	Aplica los procedimientos para el check in de pasajeros en el aeropuerto	Desempeño	Práctica calificada
	Maneja información actualizada sobre la frecuencia de vuelos de las aerolíneas	Desempeño	Práctica calificada
	Aplica los procedimientos y formatos de control para la manipulación de la carga aérea	Desempeño	Práctica calificada
4. Conoce y aplica los procesos de reservación y venta de pasajes aéreos utilizando las tecnologías de información	Diferencia los diferentes sistemas de distribución global	Desempeño	Práctica calificada
	Conoce y aplica la codificación nacional e internacional de reservas	Desempeño	Práctica calificada
	Aplica los procedimientos y formatos necesarios para determinar el estado o cambio de reservaciones	Desempeño	Práctica calificada
	Comprende las diversas tarifas que existen en el transporte aéreo	Desempeño	Práctica calificada
	Aplica los procedimientos para el uso de tarifarios	Desempeño	Práctica calificada
	Construye tarifas nacionales e internacionales	Desempeño	Práctica calificada
	Elabora ejercicios prácticos.	Desempeño	Práctica calificada
	Elabora reportes de ventas y no ventas	Desempeño	Práctica calificada
	Elabora liquidación de comisiones	Desempeño	Práctica calificada
	Aplica métodos de atención al pasajero	Desempeño	Práctica calificada
	Identifica las características de los servicios de tarjetas de viajero rent a car y cruceros	Conocimiento	Evaluación parcial

## **GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES**

La asignatura de Gestión de agencias de viajes es ofrecida a los alumnos del noveno ciclo de la Escuela Académico Profesional de Turismo, la asignatura tiene 03 créditos, 02 horas de teoría y 02 horas de prácticas y está dividida en cuatro (04) unidades didácticas.

### **PROPÓSITO:**

Explora sus talentos, destrezas, hábitos y competencias que le permitirán desarrollarse efectivamente, en la conducción y operatividad de una agencia de viajes y turismo.

### **COMPETENCIAS DEL PERFIL PROFESIONAL**

- El profesional en turismo es un administrador o consultor que se ocupa de la gestión turística en distintas empresas productivas de bienes y servicios.
- Es un investigador que optimiza la estructura e infraestructura para atender los negocios en turismo, empresas públicas y privadas, entidades internacionales, regiones y ciudades, ferias y congresos.
- Formular y evaluar proyectos de inversión turística.
- Planificar, organizar y dirigir planes tendientes a la formación y desarrollo de empresas turísticas.
- Dirigir la empresa en el proceso de comercialización y búsqueda de nuevos mercados.
- Orientar y conducir el proceso administrativo de empresas turísticas en sus diferentes áreas de trabajo.
- Planificar y dirigir el funcionamiento y desarrollo de empresas de servicios turísticos del país, así como las relaciones públicas y humanas en la empresa del sector turístico.
- Administrar los recursos humanos en empresas turísticas.
- Planear estrategias, formular políticas, establecer normas y procedimientos que garanticen la conducción y toma de decisiones eficaces para el adecuado funcionamiento de la empresa.

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA ASIGNATURA

- Describe la estructura funcional de las AA VV e identifica la importancia de la organización para el éxito de la empresa, de acuerdo a la reglamentación vigente.
- Analiza los diversos tipos de AAVV establecida su departamentalización y formula sus responsabilidades y obligaciones, definiendo los perfiles ocupacionales.
- Practicar la secuencia operativa en los departamentos internos. Manejo de manuales y técnicas de aviación comercial. Establecer el rol que le compete dentro de los canales de comercialización del producto turístico.
- Analiza los fundamentos teóricos-conceptuales de la clasificación y terminología empleada en las agencias de viajes a fin de desarrollar debate respecto de las funciones que ejecutan cada una de ellas y conoce las técnicas de atención al cliente, con el fin de lograr la satisfacción de las necesidades de viaje.
- Identifica las principales líneas aéreas nacionales e internacionales así como las diversas tarifas domésticas, intermedias, circulares; distingue y aplica los sistemas de reservas para transporte aéreo.
- Cotiza los diversos paquetes turísticos y servicios de alojamiento, transporte, alimentación, y, para ello selecciona a los tour operadores y otros proveedores de servicios turísticos.
- Identifica y selecciona las diversas empresas que ofrecen servicios complementarios de cruceros, etc.

**I UNIDAD DE ESTUDIO: AGENCIAS DE VIAJES: ASPECTOS CONCEPTUALES**

SEMANA	SESIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABER CONOCER	SABER HACER	SABER SER	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	MEDIOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
			CONTENIDOS	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTITUDES			
1	1		Concepto funciones Antecedentes históricos Importancia	Descripción del concepto y funciones de las agencias de viajes  Explicación de la importancia de las agencias de viajes para el turismo.	Demuestra una actitud proactiva en el desarrollo de la teoría  Reflexiona sobre temas tratados y acepta la importancia del rol de las agencias de viajes en el desarrollo de la actividad turística.	Lluvia de ideas Clase magistral Ejemplos		Sustenta el concepto y la identifica como empresa de importancia en el contexto turístico regional
	2		Labor de consultor y asesor de viajes.	Debate sobre el rol que desempeña el asesor de viajes en la actividad turística.		Clase magistral		Identifica el rol del consultor y el asesor de viajes
2	3		Reglamento de las agencias de viajes	Determinación de la clasificación de las agencias de viajes mediante un caso práctico.  Lectura y análisis del Reglamento de las agencias de viajes	Cumple responsablemente con las tareas propuestas en clase.  Manifiesta interés sobre las diversas agencias de viajes que operan en nuestro país.	Análisis documental de la reglamentación vigente		Conoce y aplica el marco legal para la constitución de una AA.VV y su funcionamiento
	4		Terminología utilizada en las agencias de viajes	Socialización de la terminología de las agencias de viajes		Clase magistral Ejemplos		Aplica la terminología usada en las agencias de viajes en su desempeño
3	5		Servicios brindados por las agencias de viajes:	Identificación los servicios de las agencias de viajes	Escucha con atención la explicación de la terminología utilizada en las agencias de viajes	Lluvia de ideas Trabajo en equipo		Identificación los servicios de las agencias de viajes en el mercado regional
	6		Asociaciones de agencias de viajes	Investigación de las diversas instituciones que agremian a las agencias de viajes.		Trabajo en equipo Exposición problemática		Identifica los gremios nacionales y regionales de agencias de viajes y sus ventajas de afiliación

## II UNIDAD DE ESTUDIO: FORMALIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES

SEMANA	SESIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABER CONOCER	SABER HACER	SABER SER	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	MEDIOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
			CONTENIDOS	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTITUDES			
4	7		Constitución, trámites y requisitos oficiales para su funcionamiento.	Identificación de los pasos de constitución determinando los requisitos y tipo de agencia	Valora la importancia de la oficialidad en la constitución de una agencia de viajes	Exposición dialogada Trabajo en equipo Exposición problemática		Conoce y aplica los trámites para la constitución de una agencia de viajes
	8		Estructura interna de las agencias de viajes mayorista: Departamentalización, funciones	Elaboración de un organigrama de agencia de viajes mayorista  Diseño del perfil de puestos para cada área	Demuestra interés en el rol y funciones del personal.	Exposición dialogada Trabajo en equipo	Identifica los puestos, nivel de jerarquías de las áreas de las agencias de viajes según su clasificación  Analiza las responsabilidades y funciones de los que trabajan en la AAVV.	
5	9		Estructura interna de las agencias de viajes minorista Departamentalización, funciones	Elaboración de un organigrama de agencia de viajes minorista  Diseño del perfil de puestos para cada área	Establece las obligaciones y derechos del empresario agente de viajes y turismo.	Exposición dialogada Trabajo en equipo	Define y analiza los objetivos y funciones de cada tipo de AAVV.	
	10	Estructura interna de una agencia tour operadora Departamentalización, funciones	Elaboración de un organigrama de agencia de viajes minorista  Diseño del perfil de puestos para cada área		Exposición dialogada Trabajo en equipo			

### III UNIDAD DE ESTUDIO: DISEÑO DE PRODUCTOS DE UNA AGENCIA DE VIAJES

SEMANA	SESIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABER CONOCER	SABER HACER	SABER SER	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	MEDIOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
			CONTENIDOS	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTITUDES			
6	11		Oferta de producto agencias de viajes tipo de productos	Identificación de productos turísticos ofertados en el mercado turístico	Investiga en la recolección de información de productos turísticos. oferta y demanda.	Clase magistral Trabajo en grupo		Reconoce la oferta de productos comercializados en las agencias de viajes del mercado turístico regional
	12		Segmentación turística especialización en la organización de Viajes	Identificación de segmentos en el mercado turístico regional	Analiza un manual de cada tipo de operador.	Clase magistral Trabajo en grupo		Identifica y diferencia los segmentos en el mercado turístico regional que adquieren los servicios de una agencia de viajes
7-8	13-16		El paquete turístico: Estructura y diseño Etapas de elaboración y programación de paquetes turísticos Cálculo de presupuesto de viajes	Identificación de atractivos y organización circuitos para elaborar paquetes turísticos  Desarrollo de cotizaciones en ejercicios aplicativos, utilizando tarifarios de operadoras de turismo.	Revisa y compara los precios de proveedores.  Participa de la información de las herramientas necesarias para el buen funcionamiento de la departamentalización.  Asume y toma conciencia de la selección de operadores turísticos adecuados, a fin de brindar calidad en el paquete turístico. Desarrolla su	Exposición dialogada  Taller		Diseña paquetes turísticos y cotiza de acuerdo a los requerimiento de la demanda
9	17-18		Evaluación Parcial					
10-11	19-22		El programa turístico: Estructura y diseño Etapas de elaboración y de	Identificación atractivos y organización de circuitos turísticos  Desarrollo de		Exposición dialogada  Taller		Diseña programas turísticos y cotiza de acuerdo a los requerimiento de la demanda



			<p>circuitos turísticos Cálculo de presupuesto de viajes</p>	<p>cotizaciones en ejercicios aplicativos, utilizando tarifarios de operadoras de Turismo.</p>	<p>creatividad, aprecia los resultados obtenidos; y toma consciencia y responsabilidad del tema a su cargo.</p>			
12	23-24		<p>Venta de pasajes aéreos nacionales Venta de pasajes Aéreos internacionales Proceso de venta de pasajes y sistemas de reservas</p>	<p>Identifica el proceso de venta de pasajes</p> <p>Enumera las líneas aéreas que ofertan este servicio</p>		<p>Exposición dialogada</p> <p>Taller</p>		<p>Identifica las líneas aéreas proveedoras de las agencias de viajes locales y sus sistemas de reservas</p>
13	25		<p>Selección de Intermediarios Pago de comisión y/o servicios Directorio de proveedores Políticas de proveedores</p>	<p>Elaboración de lista de agencias operadores de turismo.</p> <p>Establece tarifas de comisión de acuerdo al mercado regional</p> <p>Diseño de directorio de proveedores</p>		<p>Exposición dialogada</p> <p>Taller</p>		<p>Selecciona eficientemente intermediarios y proveedores, haciendo un uso adecuado de tarifas y políticas de negociación</p>
	26		<p>organización de congresos</p>					

#### IV UNIDAD DE ESTUDIO: COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS EN UNA AGENCIA DE VIAJES

SEMANA	SESIÓN	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABER CONOCER	SABER HACER	SABER SER	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	MEDIOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
			CONTENIDOS	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTITUDES			
14	27		Marketing en agencias de viajes	Identifica los elementos del marketing-mix	Reconoce la importancia del marketing para la comercialización de las agencias de viajes	Exposición dialogada Análisis de casos		Reconoce la importancia del marketing en la comercialización de las agencias de viajes
	28		Estrategias de productos y fijación de precios	Diseño de estrategias de producto y precio	Cumple responsablemente con las tareas propuestas en clase.	Clase magistral Trabajo en grupo		Diseña estrategias de producto precio distribución y promoción, utilizando programas de marketing para la implementación de estrategias
15	29		Diseño de programas de marketing	Elaboración programas de operativización de estrategias	Manifiesta interés sobre las diversas tecnologías de información y estrategias de promoción de las agencias de viajes			
	30		Estrategias Promoción y venta de los servicios turísticos Fam trip Press tour Work shop	Investiga y expone los diversos eventos en los que participan las agencias de viajes.		Clase magistral Trabajo en grupo		Identifica los eventos de promoción turística y su importancia para la difusión y venta de productos
16	31		Tecnologías de la información sistemas especializados en Turismo Receptivo e Interno.	Localiza las herramientas necesarias para la comunicación y comercialización de productos turísticos	Escucha con atención y valora las buenas prácticas para la gestión de calidad en las agencias de viajes	Clase magistral Trabajo en grupo		Identifica las principales tecnologías de información y su utilidad para los procesos de las agencias de viajes
	32		La gestión de la calidad de la agencia de viajes  Manual de buenas prácticas para una agencia de viajes	Analiza las diversas propuestas planteadas por CALTUR sobre herramientas para mejorar la Calidad en los servicios.		Exposición dialogada  Análisis de casos		Valora la importancia de las buenas prácticas para la gestión de calidad en una agencia de viajes
17	33-34		Examen Final – Examen Sustitutorio					

## **MÉTODOS Y TÉCNICAS DIDÁCTICAS**

La metodología estará basada en métodos activos, de investigación, de resolución de problemas, actividades en forma individual y en equipo, propiciando la participación significativa de los estudiantes. Las clases serán teóricas y prácticas. Desarrolladas a través de exposiciones dialogadas, lluvia de ideas, esquemas, diapositivas electrónicas, etc.

## **MEDIOS Y MATERIALES EDUCATIVOS**

El uso de las TICs permitirá el desarrollo eficaz del curso, para lo cual se empleará lo siguiente: Medios: Pizarra, multimedia. Materiales: Texto básico: Gestión y Técnicas de Agencias de Viajes de Albert Piñole, ejercicios de aplicación, separatas.

## **RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE**

- Equipos informáticos
- Manual de asignatura y/o separatas
- Multimedia
- Manuales, CD's, folletería PROMPERU

## EVALUACIÓN EN FUNCIÓN A LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	TIPO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
1. Conoce y aplica el reglamento terminología y otros aspectos conceptuales relacionados al funcionamiento de agencias de viajes	Sustenta el concepto y la identifica como empresa de importancia en el contexto turístico regional	Conocimiento	Evaluación Parcial
	Identifica el rol del consultor y el asesor de viajes	Conocimiento	Evaluación Parcial
	Conoce y aplica el marco legal para la constitución de una AA.VV y su funcionamiento	Desempeño	Lista de cotejo
	Aplica la terminología usada en las agencias de viajes en su desempeño	Desempeño	Intervención oral
	Identificación los servicios de las agencias de viajes en el mercado regional	Conocimiento	Evaluación Parcial
	Identifica los gremios nacionales y regionales de agencias de viajes y sus ventajas de afiliación	Conocimiento	Evaluación Parcial
2. aplicar la documentación y normatividad en la formalización y organización de una agencia de viajes	Conoce y aplica los trámites para la constitución de una agencia de viajes	Desempeño	Práctica calificada
	Identifica los puestos, nivel de jerarquías de las áreas de las agencias de viajes según su clasificación	Conocimiento	Evaluación Parcial
	Analiza las responsabilidades y funciones de los que trabajan en la AAVV.	Conocimiento	Evaluación Parcial
	Define y analiza los objetivos y funciones de cada tipo de AAVV.	Desempeño	Intervención oral
3. Diseñar productos de una agencia de viajes Haciendo uso eficiente de los procesos	Reconoce la oferta de productos comercializados en las agencias de viajes del mercado turístico regional	Desempeño	Trabajo encargado
	Identifica y diferencia los segmentos en el mercado turístico regional que adquieren los servicios de una agencia de viajes	Conocimiento	Evaluación final
	Diseña paquetes turísticos y cotiza de acuerdo a los requerimiento de la demanda	Producto	Práctica calificada
	Diseña programas turísticos y cotiza de acuerdo a los requerimiento de la demanda	Producto	Práctica calificada
	Identifica las líneas aéreas proveedoras de las agencias de viajes locales y sus sistemas de reservas	Desempeño	Práctica calificada
	Selecciona eficientemente intermediarios y proveedores, haciendo un uso adecuado de tarifas y políticas de negociación	Desempeño	Práctica calificada
4. Ejecuta estrategias de comercialización de productos en una agencia de viajes usando tecnologías de la información y aplicando buenas prácticas para mejorar la competitividad de la empresa	Reconoce la importancia del marketing en la comercialización de las agencias de viajes	Conocimiento	Evaluación final
	Diseña estrategias de producto precio distribución y promoción, utilizando programas de marketing para la implementación de estrategias	Producto	Práctica calificada
	Identifica los eventos de promoción turística y su importancia para la difusión y venta de productos	Conocimiento	Evaluación final
	Identifica las principales tecnologías de información y su utilidad para los procesos de las agencias de viajes	Conocimiento	Evaluación final
	Valora la importancia de las buenas prácticas para la gestión de calidad en una agencia de viajes	Conocimiento	Evaluación final

## PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA

### ANÁLISIS SITUACIONAL

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal capacitado (docentes)</li> <li>- Museo de la UNSM</li> <li>- Centro Académico de Investigación y Ecoturismo – Biodiversidad</li> <li>- Asignaturas de Planes de Estudios vigentes de Escuelas Profesionales afines al proyecto.</li> <li>- Estudiantes aptos para realizar prácticas pre profesionales y/o asignaturas.</li> <li>- Interrelaciones con otras carreras profesionales</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidades poco desarrolladas en los estudiantes de turismo.</li> <li>- Carencia de infraestructura.</li> <li>- Convenios interinstitucionales desaprovechados.</li> <li>- Bajo nivel de articulación entre sector empresarial turístico y la UNSM.</li> <li>- Escaso nivel de interés por docentes y alumnos en la generación de su propio campo de acción.</li> <li>- Escasa participación en el desarrollo de proyectos turísticos.</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de Acreditación en marcha en la UNSM.</li> <li>- Actual demanda de turismo de naturaleza, aventura, cultural y rural.</li> <li>- Áreas naturales protegidas a nivel regional.</li> <li>- Comunidades nativas.</li> <li>- Tipologías emergentes de Turismo (TRC, Birdwatching)</li> <li>- Programa Nacional CALTUR (Componente Recursos Humanos)</li> <li>- Incremento sostenido del flujo de turistas nacionales y extranjeros a San Martín.</li> <li>- Interés de participación del sector empresarial.</li> <li>- Vías de comunicación en buen estado (Carretera Transoceánica Norte - Fernando Belaúnde Ferry)</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deforestación que reducen las áreas verdes para la práctica de ecoturismo.</li> <li>- Clima variado.</li> <li>- Incremento de los índices de delincuencia.</li> <li>- Inestabilidad económica a nivel mundial.</li> <li>- Narcotráfico y terrorismo.</li> <li>- Egresados de otras universidades con mayor nivel competitivo.</li> </ul>

### FACTORES Y PUNTOS RELEVANTES:

La Universidad Nacional de San Martín, como ente de educación superior debe proyectarse a la comunidad a través de diferentes actividades. Con el presente proyecto se busca contribuir con el logro este objetivo. Se trata de implantar una empresa: Agencia de viajes, a través del cual se pretende mejorar la enseñanza aprendizaje de las asignaturas operativas de las agencias de viajes para lograr competencias en los estudiantes de la carrera de

Turismo y que les permitirá ampliar sus oportunidades laborales a nivel regional o nacional.

Se fomentará el desarrollo de una formación profesional del tipo dual, es decir universidad – empresa, donde los estudiantes tendrán la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en aulas en una Agencia de Viajes y que a su vez revierte los beneficios económicos, académicos y sociales a favor de la propia institución.

La propuesta técnica planteada está orientada a:

- Brindar información de atractivos turísticos, servicios turísticos y complementarios, accesos entre otros. Para ello, se contará con una base de datos actualizada la misma que será base para la página web de la propuesta, la cual será elaborada por los propios estudiantes.
- Coordinar a nivel empresarial a fin de este tipo de organizaciones busquen ser incluidas en la base de datos de la organización (Agencia de viajes).
- Principalmente se tendrá en cuenta el campo de la investigación, ya que a través de ésta, se mantendrá actualizada la base de datos así como se elaborarán propuestas de desarrollo turístico para la región, a través de la innovación o identificación de problemas sectoriales a solucionar.
- La agencia de viajes constituirá además un espacio donde se desarrollarán las prácticas de los estudiantes de la Escuela Profesional, con proyección a otras carreras de la UNSM. Los estudiantes de turismo podrán participar en las diferentes actividades que se puedan realizar en este proyecto; los estudiantes de idiomas podrán practicar a través del contacto con los turistas extranjeros que hagan uso de los servicios; los

estudiantes de Agronomía apoyarán en el desarrollo de los circuitos turísticos en áreas naturales, etc.

Estas características se consideran necesarias para que un estudiante adquiera el conocimiento básico para aplicar sus conocimientos teóricos en organizaciones reales y dinámicas. Aquí se habla de capacidades, las cuales son necesarias para que los egresados tengan reales oportunidades laborales en un entorno cada vez más competitivo.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y RESULTADOS ESPERADOS DEL PROGRAMA**

### **OBJETIVO GENERAL:**

- Mejorar la enseñanza - aprendizaje de las asignaturas operativas de agencias de viajes en los estudiantes a través de la implementación de una agencia de viajes en la Escuela Académico Profesional de Turismo - UNSM

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Evaluar la realidad actual respecto a las características de las capacidades con las que cuenta el estudiante de la Escuela Profesional de Turismo.
- Implementar el Modelo Dual (universidad – empresa) a través de una agencia de viajes en la UNSM.
- Fortalecer las capacidades de los docentes en el manejo de sistemas globales de reserva y metodologías de enseñanza universitaria

## **RESULTADOS ESPERADOS DEL PROGRAMA:**

### ***INDICADORES:***

Se pretende:

- 01 diagnóstico previo del aprendizaje de los estudiantes de la carrera profesional de turismo, en las asignaturas vinculadas a agencias de viajes (aplicación de conocimientos).
- Concretar 07 convenios con empresas del sector turismo o complementarios para ser promocionadas a través de la agencia de viajes de la UNSM.
- Coordinar con 2 instituciones públicas o privadas, para contribuir proporcionando información en la agencia de viajes.
- 05 personas capacitadas en el manejo de información para la retroalimentación y actualización de la base de datos de la agencia de viajes de la UNSM.
- 01 agencia de viajes equipada con material informativo necesario y otros.
- 01 Página WEB con información actualizada, dinámica que permitirá al usuario o turista tener un acceso eficiente a la agencia de viajes de la UNSM.
- 01 Base de datos organizada y sistematizada de acuerdo al tipo de información requerida: atractivos, planta turística, infraestructura e información complementaria.
- 01 evaluación final comparativa respecto al nivel de aprendizaje de los estudiantes de la carrera profesional de turismo, en asignaturas relacionadas a agencias de viajes (aplicación de conocimientos).



## VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO: MATRIZ DE MARCO LÓGICO

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	INDICADORES	INDICADORES	SUPUESTOS
<b>FIN:</b> Contribuir a mejorar la imagen del producto turístico San Martín a nivel local, regional y nacional y por ende de la Universidad Nacional de San Martín			
<b>PROPOSITO:</b> Fortalecer las capacidades de los estudiantes a través de la implementación de una agencia de viajes en la Escuela Académico Profesional de Turismo - UNSM.	50 Estudiantes capacitados y aplicando conocimientos en las diversas actividades de una agencia de viajes.  01 agencia de viajes funcionando con características empresariales para atención de los turistas nacionales y extranjeros que visitan San Martín.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material impreso de promoción.</li> <li>• Equipamiento de local.</li> <li>• SOFTWARE aerocomercial.</li> <li>• Programa de datos.</li> <li>• Página Web.</li> <li>• Personal capacitado</li> </ul>	Estudiantes interesados en participar en el proyecto.  Sector público y privado interesado en participar como proveedor del proyecto.
<b>RESULTADOS:</b> 1. Estudio de mercado que determine el perfil del usuario (turista) para el diseño adecuado de la agencia de viajes.	1.1. 01 Informe de estudio de mercado: turista que visita el destino turístico San Martín.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 01 informe</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Entrevistas</li> </ul>	Instituciones públicas y privadas brindando información sobre sus servicios.
2. Una base de datos con información adecuada y veraz a fin de poder brindar la información y servicios turísticos que demande el mercado.	2.1. Archivo de datos con información de atractivos, planta turística, infraestructura y servicios complementarios.  2.2. 01 Base de datos organizada y sistematizada de acuerdo al tipo de información requerida: atractivos, Planta,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CD, USB</li> <li>• Catálogo de información.</li> <li>• Archivo</li> <li>• Fichas Técnicas</li> </ul>	Instituciones públicas y privadas brindando información sobre sus servicios.

	Infraestructura e Información Complementaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fotografías</li> </ul>	
3. La Universidad Nacional de San Martín coordinando y con empresas e instituciones turísticas para el buen funcionamiento de la agencia de viajes.	<p>3.1. 07 empresas privadas turísticas a nivel regional participan como proveedores al término del proyecto.</p> <p>3.2. 02 instituciones públicas participan coordinando para el funcionamiento de la agencia de viajes.</p> <p>3.3. 03 empresas nacionales participan en la comercialización de los servicios turísticos de la agencia de viajes UNSM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Convenios con empresas privadas afiliadas a nivel regional y nacional.</li> <li>•Reportes de reuniones de coordinación con sector público.</li> <li>•Fichas técnicas.</li> <li>•Observación directa y/o participante.</li> </ul>	Instituciones públicas y privadas participan en coordinaciones conjuntamente con la UNSM
4. Recurso humano capacitado y aplicando conocimientos en las diferentes actividades propias de una agencia de viajes a través de la agencia de viajes.	<p>4.1. 02 personas capacitadas para desarrollar actividades de gestión y administración en la agencia de viajes de la UNSM.</p> <p>4.2. 05 personas capacitadas en el manejo de información para la retroalimentación y actualización de la base de datos de la agencia de viajes de la UNSM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Observación directa y/o participante.</li> <li>•Módulos o cartillas de capacitación.</li> <li>•Reporte de capacitación.</li> <li>•Documento de compromiso de participación</li> </ul>	<p>Personas interesadas en participar en las actividades de capacitación.</p> <p>Estudiantes y docentes participan activamente en los procesos de fortalecimiento de capacidades</p>
5. Agencia de viajes de la Universidad Nacional de San Martín, implementado en el distrito de Tarapoto.	<p>5.1. 01 Local ambientado para el adecuado funcionamiento de la agencia de viajes</p> <p>5.2. 01 Página WEB funcionando</p> <p>5.3. 01 Agencia de viajes equipada y con material informativo necesario.</p> <p>5.4. Línea de productos diversificada y lista para su comercialización.</p> <p>5.5. 02 Software instalados para la venta de pasajes aéreos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Documentación legal necesaria para el funcionamiento.</li> <li>•Comprobantes de pago de los materiales adquiridos.</li> <li>•Planos de distribución del local.</li> <li>•Observación directa y/o participante.</li> <li>•Software</li> </ul>	<p>Las entidades públicas respectivas facilitan el funcionamiento de la agencia de viajes.</p> <p>Turistas y visitantes adquieren los servicios de la agencia de viajes de la UNSM-T</p>

<b>ACTIVIDADES:</b>  1. Elaboración del diagnóstico previo de la realidad objeto de estudio, respecto a las características de los estudiantes de la carrera de Turismo.	Tiempo : 2 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan operativo</li> <li>•Presupuesto</li> <li>•Seguimiento y monitoreo</li> <li>•Informe mensual.</li> </ul>	Participación activa de los actores de la formación profesional en la carrera de administración en turismo
2. Trabajo de gabinete y de campo para la elaboración del estudio de mercado turístico.	Tiempo: 4 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan operativo</li> <li>•Presupuesto</li> <li>•Seguimiento y monitoreo</li> <li>•Informe mensual.</li> </ul>	
3. Implementación de la base de datos que manejará la agencia de viajes de la UNSM.	Tiempo: 5 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan operativo</li> <li>•Presupuesto</li> <li>•Seguimiento y monitoreo</li> <li>•Informe mensual.</li> </ul>	
4. Reuniones de coordinación con empresas e instituciones del sector turístico a nivel regional y nacional, ya sean públicas o privadas.	Tiempo: 3 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan operativo</li> <li>•Presupuesto</li> <li>•Seguimiento y monitoreo</li> <li>•Informe mensual.</li> </ul>	
5. Capacitación del personal que desarrollará actividades en la agencia de viajes de la UNSM.	Tiempo: 1 mes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan operativo</li> <li>•Presupuesto</li> <li>•Seguimiento y monitoreo</li> <li>•Informe mensual.</li> </ul>	

6. Implementación y equipamiento de la agencia de viajes	Tiempo: 3 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan operativo</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Seguimiento y monitoreo</li> <li>• Informe mensual.</li> </ul>	
7. Evaluación comparativa de las características de las capacidades de los estudiantes luego de aplicar conocimientos en la agencia de viajes de la UNSM	Tiempo : 2 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan operativo</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Seguimiento y monitoreo</li> <li>• Informe mensual.</li> </ul>	

## **SINERGIAS Y PERTINENCIAS:**

### **Apoyo a procesos institucionales y/o locales en marcha**

A través de la implementación del PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL: UNIVERSIDAD - EMPRESA PARA MEJORAR LA ENSEÑANZA- APRENDIZAJE DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO-2015, se pretende aprovechar diversos aspectos poco considerados en el desarrollo institucional o social. En el caso de la UNSM, se debe considerar que ésta cuenta con un museo y el Centro Académico de Investigación y Ecoturismo – Biodiversidad, ambos requieren ser insertados en paquetes turísticos locales a fin de lograr su promoción y sostenibilidad en el tiempo.

Considerando que el desarrollo del sector turístico ha crecido en la región San Martín, es necesario resaltar que la implementación del programa propuesto permite por un lado, que la UNSM a través de su Escuela Profesional de Turismo se inserte en un mercado real competitivo tanto a nivel laboral como a nivel empresarial. Esto debido a la formación profesional que se pretende brindar a los futuros profesionales en turismo a nivel aplicativo, es decir, que los futuros profesionales no sólo conocerán teóricamente lo necesario en función a las actividades que realizan las agencias de viajes, sino que podrá manipular y dominar los procesos que intervienen en la producción de los servicios brindados en este tipo de empresas.

Es fundamental la oportunidad que se brindará a los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo, ya que estos podrán adiestrarse en los aspectos vinculantes al proceso de producción de los servicios turísticos brindados en una agencia de viajes.

El programa permitirá desarrollar sus conocimientos, así como perfeccionar habilidades e incluso desarrollar sus propias técnicas a través de su

participación en las actividades propias de una agencia de viajes. Por ejemplo: Apoyar en la elaboración de circuitos turísticos, implementar programas de marketing para la empresa ,etc.

Finalmente, se contribuye a un fin mayor que es la Acreditación universitaria que actualmente se constituye como un objetivo institucional, ya que se podrá contar con un laboratorio básico para las asignaturas relacionadas a las agencias de viaje y su línea de productos, además de fortalecer las capacidades necesarias en los estudiantes para desenvolverse laboralmente.

### **Impacto Social, económico, técnico y local**

El **MODELO DUAL UNIVERSIDAD – EMPRESA** surge como factor vinculante entre el sector empresarial (servicios turísticos a nivel regional y nacional), los usuarios o turistas y la Universidad Nacional de San Martín, contribuyendo con ello a la formación profesional de los estudiantes en este campo, pues permite el fortalecimiento de capacidades en procesos de producción de servicios turísticos.

El impacto social que se espera producir a través de la implementación del Programa es el de contribuir al desarrollo de la actividad turística en la región San Martín y áreas de influencia de la UNSM. Esto será notorio a través de la promoción de los recursos turísticos que se posee y que sin embargo no han sido desarrollados hasta la fecha.

Dentro de la línea de productos que oferta una agencia de viajes, se considera la comercialización de circuitos turísticos, sin embargo para ello, se debe previamente conocer la zona, los recursos que posee, accesos, facilidades, y otros aspectos como costos y tiempos. Los estudiantes de la carrera de turismo además de formular y elaborar circuitos turísticos, podrán aplicar estrategias de marketing que le permitan comercializar dichos circuitos, realizando los respectivos estudios de mercado para identificar nuevos nichos y poder diversificar la oferta que se brinda.

En lo referente al impacto económico, se puede indicar que el turismo es considerado una actividad multidisciplinaria, cuyos efectos se proyectan a la potencialización de los puestos de trabajo directos o indirectos, los cuales contribuyen a mejorar los ingresos económicos y por ende a mejorar la calidad de vida de la población. La presente propuesta técnica apunta a lograr estos objetivos especialmente en los estudiantes de turismo de la UNSM, ya que al dotarlos de una formación integral y en este caso, desarrollando sus capacidades en el desarrollo de las actividades de una agencia de viajes, tendrán a su vez mejores oportunidades laborales, ya sea de forma dependiente o independiente.

El impacto técnico al cual se apunta con este proyecto, establece la necesidad de la familiarización de los estudiantes con Tecnologías de Información y Comunicación comunes en las agencias de viaje tales como los GDS (Sistema de Distribución Global), los que son usados por las aerolíneas para comercializar sus servicios, por ejemplo: Sabre, Amadeus, Kiu. A la fecha, los estudiantes no cuentan con este software en la universidad, por lo tanto su participación ya sea como practicante o trabajador en una agencia de viajes se ve sesgada.

Finalmente el impacto local será el resultado de la suma de los anteriores, cuyo resultado será la mejor articulación entre la UNSM y la sociedad, entiendo como parte de ella al sector empresarial. Además que los estudiantes de turismo, al tener un contacto real y directo con la realidad turística y su entorno, podrán desarrollar capacidades vinculadas a la investigación, a través de la identificación de problemas y plantear alternativas de solución viables a través de la diversificación de la oferta regional, o vinculándose en productos turísticos nacionales.

## **NIVELES DE REPLICABILIDAD**

La replicabilidad se podrá notar a través de la participación activa y constante de los docentes y estudiantes de las diferentes Escuelas Profesionales de la UNSM (especialmente la carrera de Turismo), que se vinculen directa o indirectamente con el desarrollo de esta propuesta.

La propuesta de modelo dual (empresa - universidad) para fortalecer el proceso de aprendizaje en estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo de la UNSM a través de una agencia de viajes, puede tener repercusión en otras carreras profesionales. Lo que se pretende demostrar es que a través de la implementación de una empresa (agencia de viajes), los estudiantes pueden aplicar teorías y practicar para desarrollar habilidades y capacidades, lo cual es aplicable en otras especialidades.

## **SOSTENIBILIDAD**

La propuesta presentada requiere la implementación de una agencia de viajes, que inicialmente cumplirá funciones de un laboratorio para los estudiantes de turismo, pero que finalmente se constituirá como un Centro de Producción en la UNSM, de tal manera que tenga un funcionamiento empresarial, cuya gestión se debe basar en los niveles de productividad.

Para garantizar lo antes planteado, los estudiantes y docentes que participen en su funcionamiento deberán realizar todas y cada una de las actividades propias de una agencia de viajes, monitoreando los resultados y el logro de objetivos planteados.

Como se ha indicado inicialmente, el turismo es una actividad de continuo crecimiento, se registran más arribos, la inversión privada ha crecido por lo tanto los niveles de competitividad son más exigentes.



Una agencia de Viajes en la UNSM, permitirá además de fortalecer el aprendizaje en los estudiantes de Turismo, proyectarse al mercado con la garantía de satisfacer de manera óptima necesidades y expectativas de los usuarios. Esto, conlleva a un flujo constante y creciente de usuarios de los servicios que brindará esta empresa, por lo tanto los estudiantes podrán seguir desarrollando sus prácticas de forma satisfactoria.

Se debe tener en cuenta también, como universidad recibe la visita permanente de diferentes personalidades que además de desarrollar actividades académicas, requieren de los servicios de alojamiento, alimentación, organización de eventos, guiado y acompañamiento, entre otros. La institución también es sede de eventos académicos regionales y nacionales, lo que atrae a un flujo considerable de visitantes que se constituyen en demanda potencial. El turismo social es un gran segmento de la demanda que se podría atender, tal es el caso de los viajes de promoción de estudiantes y grupos de tercera edad. Este tipo de actividades deberán ser en adelante cubiertas por estudiantes y docentes de la Escuela Profesional de Turismo, quienes estarán en capacidad de ofrecer productos adecuados y de calidad.

Siendo la investigación, uno de los aspectos primordiales del desarrollo de la sociedad y la formación profesional con este proyecto se busca fomentar la participación de estudiantes, lo que redundaría en la calidad de los servicios prestados.

La sostenibilidad económica se garantiza a través de la generación de ingresos por la comercialización de servicios turísticos ofrecidos. En el caso de sostenibilidad social, existe una marcada inclusión de los actores sociales en el desarrollo del proyecto. Para la sostenibilidad ambiental se fomenta el desarrollo a través de actividades armoniosas con el medio ambiente (atractivos fundamentales de la región San Martín).

La viabilidad del presente proyecto se fundamenta en el éxito de la agencia de viajes, con participación de estudiantes y docentes a través del APRENDER HACIENDO.

**RELACIÓN DE IMPACTOS NEGATIVOS Y POSITIVOS, PREVISIÓN DE MEDIDAS DE MITIGACIÓN Y CONTINGENCIA:**

<b>IMPACTOS NEGATIVOS</b>	<b>IMPACTOS POSITIVOS</b>	<b>MEDIDAS DE MITIGACION Y CONTINGENCIA</b>
	Contribuye a la Investigación.	Mejora continua de la línea de productos.  Innovación e identificación de nichos de mercado.
Sobrevaloración de la expectativa del visitante.	Incremento del nivel de satisfacción de usuarios	Actualización constante y oportuna de la base de datos turísticos.
Sector empresarial desconfiado.	Ejecución de nuevo enfoque académico: universidad dual.	Establecimientos de alianzas estratégicas que vinculen sector empresarial y universidad.
Posibilidad de proyección de una imagen distorsionada de la UNSM-T ante la comunidad.	Mejora en imagen institucional de la UNSM ante la comunidad.  Fortalecer la relación UNSM y sociedad.	Coordinar la participación de diferentes actores sociales en el desarrollo del proyecto.  Planteamiento de alternativas de solución viables en problemas sectoriales identificados.
Limitada participación de estudiantes de pre grado.	Centro de prácticas pre profesionales.	Diversificación de la línea de productos y servicios a ofrecer.
	Planes de estudio actualizados.	Desarrollo de prácticas en una agencia de viajes.
Limitación de atención a la demanda turística.	Centro de producción de la UNSM.	Contar con la membrecía de la UNSM.

Nº	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
01	Elaboración de plan operativo	X											
02	Selección y preparación de materiales de trabajo	X	X										
03	Recolección de datos pre y post estudio		X	X	X				X		X		
04	Aplicación de encuestas			X	X								
05	Elaboración de informe de estudio de mercado				X	X							
06	Elaboración de archivo de datos					X	X	X	X	X			
07	Organización y sistematización de los datos					X	X	X		X			
08	Reuniones de coordinación con sector público y privado regional y nacional					X		X		X			
09	Capacitación al recursos humano						X	X	X				
10	Diseño de línea de productos y servicios a ofrecer					X		X		X	X		
11	Elaboración y difusión del material promocional							X	X	X			
12	Elaboración de la página Web							X	X	X			
13	Adecuación e implementación de la agencia de viajes.		X	X	X	X	X	X	X	X			
14	Presentación de informes técnico económico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
16	Redacción de informe final											X	
17	Presentación del Informe Final												X

**PRESUPUESTO DETALLADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA:**

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	MONTO S/.
<b>TOTAL</b>				<b>95000</b>
<b>23. Bienes y Servicios</b>				<b>20396.5</b>
<b>Bienes</b>				
Papel bond A4	Millar	5	21	105
Papel bond A4 membretado	Millar	6	35	210
USB - 8 GB	Unidad	4	80	320
Lapiceros	Docena	4	13	52
Lapicero tinta líquida	docena	3	37	111
Portaminas	Unidad	6	5	30
Minas	Caja	12	2.5	30
Corrector líquido	Docena	2	35	70
Engrapador alicate	Unidad	2	45	90
Perforador metálico	Unidad	2	60	120
Folders manila A4	Ciento	5	40	200
Calculadora	Unidad	1	130	130
Papel lustre de colores	Docena	3	6	18
Toner para impresora konika minolta	unidad	3	400	1200
Vinifan T-oficio	Unidad	6	6	36
Grapas	Caja	3	10	30
Tinta para impresora x juego	Unidad	5	100	500
Chinches	docena	3	5	15
Cartulina diferentes colores	Ciento	1	50	50
Archivadores de palanca	Docena	3	60	180
Franela roja	Metros	15	12	180
Supresores de pico	Unidad	10	35	350
Cuaderno cuadriculado 100 hojas A4	Docena	4	60	240
Tajador metálico con base	Unidad	1	36	36
Sellos	Unidad	3	30	90
Botiquín	Unidad	1	130	130

<b>Servicios</b>				
Capacitación GDS	Global	2	900	1800
Difusión de resultados del proyecto	Global	1	978.5	978.5
Espiralado del proyecto	Unidad	15	10	150
Espiralado del informe final	Unidad	15	15	225
Digitación y procesamiento de datos	Global	1	420	420
Elaboración de Página Web (software)	Global	1	2000	2000
Productos publicitarios (merchandasing)	Global	1	2300	2300
Instalación de WiFi	Global	1	1500	1500
Trípticos	Millar	1	1800	1800
Afiches A3	Millar	0.5	2000	1000
Trámites para funcionamiento de agencia de viajes	Global	1	2700	2700
Impresión de documentos diversos de AA.VV.	Global	1	1000	1000
<b>25. SUBVENCIÓN A INVESTIGADORES</b>				<b>20463</b>
Investigadores	Unidad	4	5115.75	20463
<b>Equipamiento</b>				<b>54140.5</b>
Escritorio de melamine	Unidad	2	380	760
Estante de melamine	Unidad	3	420	1260
LapTop 4GB - 500 HD – HP	Unidad	1	2200	2200
PC	Unidad	10	2000	20000
Proyector multimedia	Unidad	2	540	1080
Impresora Scanner Canon 1900	Unidad	1	295	295
Televisor LCD 42”	Unidad	1	1700	1700
Pizarra acrílica 1.5 x 1.0 mts.	Unidad	1	120	120
Silla giratoria	Unidad	1	400	400
Sillas individuales de metal forrado	Unidad	6	85	510
Ventilador de pie	Unidad	1	90	90
Cámara filmadora	Unidad	1	1400	1400

Cámara fotográfica digital	Unidad	1	1800	1800
Trípode	Unidad	1	175.5	175.5
Elaboración de base de datos turísticos	Unidad	1	9000	9000
Aire acondicionado	Unidad	1	920	920
Dispensador de agua	Unidad	1	380	380
Frigobar	unidad	1	700	700
Panel publicitario	Unidad	1	850	850
Menajería (Varios)	Global	1	500	500
Software para boletaje	Unidad	3	2500	7500
Pizarra electrónica	Unidad	1	2500	2500

### **3.1.10 VALORACIÓN Y CORROBORACIÓN DE LA FACTIBILIDAD Y PERTINENCIA CIENTÍFICO METODOLÓGICA DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION Y EL PROGRAMA DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE PROPUESTO**

Tanto para la validación de los instrumentos de investigación como de la propuesta se procedió a la valoración de la factibilidad y pertinencia científico-metodológica a través la aplicación del método de consulta a expertos

Para ello, se eligió un grupo de especialistas que al estar insertados en la actividad turística podían ofrecer un criterio más generalizador de la factibilidad teórico-práctica y pertinencia de los principales aportes de la investigación. Los especialistas fueron seleccionados a partir de su experiencia profesional y trayectoria científico-metodológica.

Participaron 03 expertos, los cuales poseen el Grado de Máster.

- Mg. Lic.Tur. Loana León Morales.
- Mg. Lic.Tur. Leli Velásquez Viloche
- Mg. Lic. Tur Hot. Clifor Sosa De la Cruz

#### **A.VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

##### **Objetivos:**

##### **Objetivo General:**

- Valorar la efectividad de los instrumentos para su aplicación en la investigación

##### **Objetivo Específico:**

- Recabar recomendaciones a fin de mejorar la efectividad de los instrumentos de investigación

## Etapas

- Entrega de documentación
- Para la validación de los instrumentos de investigación se aplicó una ficha de valoración denominada Juicio de expertos (Anexo N° 3.5.3) que fue proporcionada por la Oficina de Post Grado de la Universidad Alas Peruanas Filial Tarapoto
- Evaluación y valoración
- Levantamiento de observaciones
- Presentación formal de acuerdo al protocolo de investigación establecido

Con la orientación del juicio de tres expertos se elaboraron los instrumentos de investigación; los validadores que actuaron en calidad de expertos, señalaron las correcciones y recomendaciones que se deben considerar, para ello existió la necesidad de entregar los siguientes documentos:

- Instrumentos de investigación: Encuesta y Guía de entrevista
- Formato de juicio de expertos
- Matriz de consistencia

## Criterios de Evaluación

Los expertos luego de evaluar ponderaron los instrumentos de acuerdo a los siguientes indicadores:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.



Los estándares de valoración fueron:

- (01-09) Deficiente
- (10-12) Regular
- (12-15) Bueno
- (15-18) Muy bueno
- (18-20) Excelente

Los criterios de aplicabilidad establecidos fueron:

- De 01 a 09: (No válido, reformular)
- De 10 a 12: (No válido, modificar)
- De 12 a 15: (Válido, mejorar)
- De 15 a 18: (Válido, precisar)
- De 18 a 20: (Válido, aplicar)

### Resultados de la evaluación

La evaluación de los expertos obtuvo las calificaciones de muy bueno y excelente en los indicadores propuestos, obteniendo una puntuación total de 18 a 20, siendo el criterio de aplicabilidad (valido, aplicar)

### Sugerencias

- Se sugirió identificar la escala de medición para las alternativas de respuestas
- Se logró subsanar esa recomendación quedando establecido de la siguiente manera

#### ESCALA DE MEDICIÓN

1 Muy Malo	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Muy Bueno
---------------	-----------	--------------	------------	----------------

## **B. VALIDACION DEL PROGRAMA**

### **Objetivos**

#### **Objetivo general:**

- Valorar la factibilidad y pertinencia de la propuesta de enseñanza-aprendizaje

#### **Objetivos específicos:**

- Identificar las convergencias y divergencias en las principales valoraciones referidas a las configuraciones y relaciones esenciales del modelo propuesto.
- Enriquecer las acciones propuestas en cada uno de los momentos, procedimientos y etapas de la estrategia, a partir de las recomendaciones, interpretaciones y señalamientos aportados por los especialistas.
- Valorar la factibilidad y pertinencia del modelo para la enseñanza aprendizaje de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de las agencias de viaje que se imparte en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo de la UNSM-T

#### **Etapas:**

A fin de cumplir los requisitos técnicos de validez y confiabilidad se realizaron las siguientes tareas:

- Entrega del programa de enseñanza – aprendizaje que se propone;
- Revisión de los elementos esenciales de la propuesta que se presenta
- Aclaración de dudas y recogida de aquellos sugerencias que permitieran perfeccionar la propuesta
- Valoración y validación de la propuesta

La entrega de la documentación se realizó de forma impresa y digital garantizando que todos los expertos la recibieran, para que la propuesta pudiera ser revisada y evaluada

Los expertos evaluaron la propuesta en función a criterios, las cuales fueron calificadas desde su posición epistemológica y experiencia profesional, se expresaron juicios y razonamientos consecuentes, a partir de los cuales se realizaron sugerencias y recomendaciones para el perfeccionamiento de la investigación. Lo anterior, propició el intercambio de criterios valorativos acerca de las principales fortalezas y debilidades de los aportes.

### **Criterios de Evaluación**

Para poder determinar los criterios valorativos de los expertos en torno al grado de pertinencia del modelo y estrategia propuestos, se le entregó a cada uno, un formato de evaluación que especifica los siguientes criterios (Anexo N° 3.5.4. Ficha de validación del programa)

<b>INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO</b>	<b>CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS</b>
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado
2. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica
3. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad
4. CONSISTENCIA	Pertinencia de los fundamentos teóricos del modelo
5. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables
6. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología
7. METODOLOGÍA	Pertinencia de la integración de métodos
8. PERTINENCIA	Basado en las necesidades del mercado y la realidad problemática regional
9. RELEVANCIA	Aporte social del modelo
10. FUNCIONALIDAD	Posibilidades de aplicación y utilidad de la propuesta.

Los estándares de valoración fueron:

- (01-09) Deficiente
- (10-12) Regular
- (12-15) Bueno
- (15-18) Muy bueno
- (18-20) Excelente

Los criterios de aplicabilidad establecidos fueron:

- De 01 a 09: (No válido, reformular)
- De 10 a 12: (No válido, modificar)
- De 12 a 15: (Válido, mejorar)
- De 15 a 18: (Válido, precisar)
- De 18 a 20: (Válido, aplicar)

### **Resultados de la evaluación**

La ponderación consistió en:

- Obtención de la suma total de los valores por fila y columna
- Obtención del promedio de los resultados de la suma por fila y columna

Con este resultado se puede asegurar que, según el análisis de la búsqueda de concordancia entre todos los expertos encuestados, los diez aspectos evaluados alcanzan las calificaciones de muy bueno y excelente, obteniendo una puntuación total de 18 a 20, siendo el criterio de aplicabilidad (válido, aplicar) (Anexo N° 3.5.6: Fichas de validación del programa firmadas por los expertos)

El análisis interpretativo de las valoraciones aportadas por los expertos demuestra la validez de la propuesta, al reconocer de la misma el haber revelado la lógica, pertinencia, y aporte necesarios para la mejora de la enseñanza aprendizaje de las asignaturas de agencia de viajes en los estudiantes de la EAPT-UNSM-T

Los principales planteamientos y sugerencias realizados se recogen en la síntesis que se presenta a continuación:

- La lógica de la investigación presentada, se sustenta en los fundamentos epistemológicos esenciales, lo cual permitió expresar que la tesis se reconoce, desde una posición renovadora, como propuesta que contribuye al proceso de formación de estudiantes de la EAPT

- El modelo propuesto, es coherente con las esencialidades científico-pedagógicas del proceso que se estudia, ya que a partir de las relaciones esenciales entre sus configuraciones y dimensiones, de carácter teórico-práctico se logra resignificar las posiciones epistemológicas de la formación del estudiante en su enseñanza aprendizaje de los procesos de agencias de viajes, por lo que la investigación expresa una perspectiva de análisis novedoso a partir de la necesidad de los cambios vertiginosos de la ciencia y la tecnología y la problemática regional
- Se observó que esta propuesta potencia la sistematización en el proceso de formación integral y en la práctica, al significar que la misma ocurre en diferentes niveles del espacio y contexto.
- Se estima satisfactoriamente que con esta propuesta el contenido de la formación integra conocimientos, habilidades, y valores, con lo que se logra una correcta relación entre lo que el sujeto piensa, siente y hace. Los especialistas valoran de positivo considerar la actuación del sujeto tanto en lo interno como externo
- Los aportes teóricos y prácticos connotan una relevancia pedagógica y social distintiva para el proceso de formación, al favorecer el crecimiento personal y la proyección proactiva del estudiante
- Con la propuesta se perfecciona la actividad del profesor al ser identificado como mediador entre el conocimiento y el aprendizaje, al significar su papel orientador y facilitador del proceso formativo, potenciando el aprendizaje significativo en el estudiante
- La propuesta implica una notable contribución a la mejora de enseñanza aprendizaje de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de las agencias de viajes. De igual modo, se significó la viabilidad y

factibilidad de estos resultados, así como la pertinencia del modelo que permite el perfeccionamiento de la enseñanza aprendizaje

- Se reconoció la pertinencia del programa con la realidad plasmada en el manejo de los contenidos que conducen y a las exigencias del mercado actual
- Valoraron además la pertinencia de las mismas a partir de sus fundamentos teóricos, las relaciones esenciales que expresan, su relevancia social, pedagógica y la pertinencia de su aplicación para dar respuesta a las actuales necesidades de la problemática de los estudiantes y el mercado
- Se reconoce el aporte teórico y práctico de esta investigación.
- Por otra parte, resaltaron, como aspecto significativos, la trascendencia de la propuesta, como clave para contribuir a lograr un mayor impacto en la enseñanza aprendizaje. Se consideró muy positivo el uso de la estrategia, basada en el Constructivismo.
- Los especialistas sugieren que esta información sea cruzada con el resultado obtenido del diagnóstico realizado para identificar las necesidades individuales específicas de cada asignatura para lograr el aprendizaje significativo en cada uno de ellos.
- Se recomendó extender la sistematización de los aportes de esta investigación a la práctica formativa, lo que permitirá demostrar la validez de los mismos en una fase experimental, en tanto constituye una dinámica renovadora de la estrategia que facilita el perfeccionamiento del proceso de formación del estudiante de turismo de la EAPT-UNSM-T
- Se recomendó que se deba concebir una etapa de preparación metodológica previa para los profesores, ante la preocupación de que no todos estén capacitados para enfrentar esta nueva dinámica.

Estas sugerencias se tomaron en cuenta por parte de la investigadora y se incorporaron al aporte práctico de la presente investigación. En ese sentido:

- Los resultados de la consulta y valoración con especialistas fueron positivos, ya que el total de ellos corroboraron la calidad de la propuesta, tanto desde el punto de vista de su concepción, como de su efectividad.

### 3.2. CONCLUSIONES

- El nivel de aprendizaje de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la UNSM-T es regular. Los estudiantes manifiestan, que después de haber cursado las asignaturas no poseen los conocimientos necesarios ni las habilidades, tampoco las capacidades requeridas para su desempeño en el ámbito profesional, en ese sentido valoran la enseñanza aprendizaje de la asignaturas de técnicas de guiar, counter y gestión de agencias de viajes con el calificativo de regular.
- Los factores que limitan la enseñanza de la procesos operativos de agencia de viajes de los alumnos de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la UNSM-T son la falta de equipamiento, la limitada infraestructura, y la débil capacitación del docente en la especialidad del curso. Los alumnos y docentes manifiestan que no se cuenta con los recursos necesarios que faciliten el proceso, asimismo se resaltan las limitaciones en didáctica universitaria en el desarrollo de las clases, se evidencia el manejo excesivo de contenidos conceptuales, limitadas actividades prácticas, que muchas veces no corresponden a las necesidades del mercado, sumándose a ello el inexistente manejo de tecnologías de la comunicación y sistemas que en las agencias de viajes resultan imprescindibles para los procesos de ventas, distribución y promoción, situación que repercute significativamente sobre el aprendizaje del discente.
- Se evidencia la utilización de métodos heteroestructurales usados por docentes que no tiene formación en la didáctica universitaria, la estructura curricular especifica las competencias, sin embargo, los sílabos no están manejados para desarrollarlas, la evaluación del aprendizaje se realiza solo en momentos específicos y su interés está



generalmente basado en el control del abordaje teórico, asimismo, se identificó la carencia de herramientas tecnológicas para la enseñanza. La solución de estos problemas son determinantes para lograr aprendizajes significativos y la formación que se espera llevar a cabo en el estudiante.

- La base del modelo de formación Dual es el aprendizaje sincronizado entre la universidad y una empresa para formar integral y sincronizadamente a un estudiante que desde los inicios de su proceso formativo se convierte en un colaborador de la empresa, no es posible desarrollar conocimientos y capacidades para el trabajo con sólo memorizar información teórica, sino mediante la utilización de esta en la solución de problemas reales dentro de una empresa o en la ejecución de tareas productivas para ampliar su experiencia práctica. Se busca en la empresa oportunidades de aprendizaje práctico para los estudiantes, a través del Programa de Aprendizaje Dual (caracterizado por efectuar la mayor parte del aprendizaje práctico dentro de la empresa, mediante la realización de tareas normales), quienes, al mismo tiempo ganan experiencia laboral, y así prontamente puedan contribuir a la producción de la empresa, mediante este modelo al formar profesionistas mejor capacitados se contribuye eficientemente al desarrollo económico y social de la región.
  
- El programa propuesto está basado en el constructivismo, en la modalidad del sistema dual adaptado a la realidad sanmartinense, en ella se propone la implementación de una agencia de viajes, y la adquisición de conocimientos basado en competencias; en ese sentido la propuesta propone el desarrollo de contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales, y una metodología que incursiona el uso de estrategias didácticas contemporáneas integradas de manera complementaria con herramientas informáticas que permita que el estudiante aprenda haciendo, adquiriendo así las competencias necesarias para su desenvolvimiento profesional.

- La tecnología informática se constituye como una herramienta que se puede implementar como mediación didáctica en ambientes de aprendizajes académicos, su utilización planificada organizada adecuada pertinente y articulada con los enfoques didácticos de la enseñanza aprendizaje, sin embargo para su implementación es necesario contar con el apoyo institucional en aspectos administrativos académicos y que el talento humano cuente con la formación básica en el área para lograr una integración con los modelos de enseñanza.
  
- La enseñanza basada en el Constructivismo permite la adquisición competencias a través del uso adecuado de estrategias didácticas como el aprendizaje significativo en ese sentido se considera que la implementación del programa propuesto permitiría mejorar la enseñanza aprendizaje de los procesos de agencias de viajes de las asignaturas de técnicas de guiar, counter y gestión de agencias de viajes situación que repercutiría significativamente con la calidad de la enseñanza, además con la formación de recurso humano competente capaz de contribuir al desarrollo turístico regional.
  
- Se puede concluir subrayando que el programa propuesto pretende ser una propuesta de mejora de la enseñanza aprendizaje calidad metodológica de la docencia universitaria, una línea de trabajo coherente con las necesidades y desafíos actuales de la formación universitaria, nos ofrece la ocasión para mejorar estas competencias al implantar un sistema estructurado de participación activa y reflexiva del estudiante. Lógicamente, esta propuesta es un proyecto en fase de experimentación sobre la propia práctica docente que –necesariamente– debe ir perfeccionándose sobre la base de las informaciones recogidas a partir de su propio uso, ser un piloto para otras asignaturas.

### **3.3. RECOMENDACIONES**

- Implementar el programa propuesto como proyecto piloto, que sirva de réplica para otras asignaturas como las relacionadas a los procesos de administración de establecimientos hoteleros.
- La revisión del perfil de Licenciados en Turismo de la EAPT, y la incorporación y actualización de asignaturas que se adecuen a las exigencias y necesidades del sector empleador, así como también debe hacerse una evaluación externa por parte del sector empleador, tanto de las empresas privadas como de los organismos públicos.
- Realizar un minucioso análisis y rediseñar los contenidos silábicos del plan de estudios vigente.
- Evaluar en forma integral el currículo vigente con participación de autoridades, docentes, estudiantes y grupos de interés.
- Diseñar el plan de estudios basado en competencias. La educación basada en competencias debe servir como orientador del modelo educativo peruano para la formación de los profesionales en Turismo, pero, dicha formación no debe estar supeditada a los requerimientos laborales, sino a las potencialidades turísticas de la región, es decir, formar no solo para cumplir con una cuota de profesionales requeridos, sino formar profesionales en turismo que partiendo de una realidad dada busque contribuir con el desarrollo local.
- Realizar convenios interinstitucionales y empresariales para establecer lazos que permitan las facilidades en las salidas de campo y prácticas
- Capacitación docente en metodologías didácticas.

- Promover talleres con el sector empresarial para aportar la problemática de las agencias de viajes.
- Ante la problemática de la calidad de la formación universitaria se requiere construir propuestas alternativas que posibiliten la solución de las problemáticas educativas consistentes en articular la teoría con la práctica.

### 3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN:

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Acero, E. (1996). *La evaluación integral: una propuesta de enfoque en aras de la excelencia*. Colombia. Edit. Universidad de Antioquía
- ADIMAD: Asociación de Directores del Instituto de Educación Secundaria de la Comunidad de Madrid. (2012). *Formación Profesional Sistema Dual: análisis, reflexión y propuestas para un debate*. Madrid, España.
- Aguilar, M.; Crisanto, O & Sánchez, G (2013). Educación superior y desarrollo en América Latina un vínculo en debate ¿ La necesaria mediación del mercado? *El papel de la universidad en el desarrollo*, 37.
- Aguilar, V. (2009). *Educación en Turismo*. Chile. SERNATUR: Servicio Nacional de Turismo.
- Alaya, A. (2013). *Tesis : Programa de capacitación dirigido a la Unión de Asociaciones de Prestadores de servicios Turísticos del Cantón Playas-Provincia del Guayas*. Libertad, Ecuador: Escuela de Administración-Universidad Estatal de Santa Elena Extensión Playas.
- Albert, I. (1999). *Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes*. Madrid, España: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.
- Albornoz, L. (1999). *Opinión del sector empleador sobre las fortalezas y debilidades del Pasante Técnico en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta*. Nueva Esparta. Edit Universidad de Oriente
- Alsina, M. (1995). *Los Modelos de la Comunicación*. Madrid, España: Editorial Tecnos.
- Ander -Egg, E. (1999). *Diccionario Pedagógico*. Bs Aires: Editorial Magisterio del Río de Plata.
- Ander-Egg, E. & Aguilar, M (1996). *Cómo elaborar un proyecto. Guía para diseñar proyectos sociales y culturales*. Bs Aires Argentina: Editorial Lumen/HVMANITAS.
- Andrade, M., & Bravo, W. (2009). *Propuesta Didáctica para la enseñanza del emprendimiento en el Programa Administración de Empresas de la Universidad de la Amazonía*. Tesis de maestría, Universidad de la Amazonía, Florencia.
- Aramburuzavala, P; Reyes, A & Uribe, I.C (24 de octubre de 2013). Modelos y Tendencias de la Formación Docente Universitaria. *Profesorado: Revista de currículum y formación del profesorado*, Vol. 17(Nº 03), 13.
- Araya, I. (2008). La Formación dual y su fundamentación curricular. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal. Sistema de Información Científica*, Vol.32(1), pp. 45-61.

- Armatte, M. (2006). La Noción de Modelo en las Ciencias Sociales. En M. I. Arreola, *Evaluación holística del modelo pedagógico del Centro Universitario de los Valles de la Universidad de Guadalajara* (pág. 358). Valladolid, España.
- Arreola, M. (2012). *Tesis Doctoral Evaluación holística del modelo pedagógico del Centro Universitario de los valles de la Universidad de Guadalajara*. Valladolid, España.
- Asamblea Nacional de Rectores. (2002). *Una Nueva Universidad para una nueva sociedad*. Lima, Perú: ANR.
- Ascui, J. (2004). *Vinculación de la formación Técnica y Profesional Dual con el productivo. Formación Dual, logros de la formación Dual (1992-2004)*. Chile.
- Ayarza, H. (2010). Evaluación de la Educación superior como estrategia para el cambio. En R. Torres, *La ejecución real del Plan Curricular y el uso de los medios y materiales en el mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes de la especialidad de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la UNE* (pág. 14). Lima, Perú: Dirección del Instituto de Investigación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle.
- Balán, J. (1993). La universidad privada en América Latina. *Notas para el debate : Educación superior en América Latina: Políticas comparadas*, 131.
- Beltrán, J. (1993). *Procesos, Estrategias y Técnicas de Aprendizaje*. Madrid, España: Editorial Síntesis. S.A.
- Blossfeld, H. (1994). «Different systems of vocational training and transition from school to carer: The German dual system in cross-national comparison», en European Centre for the Development of Vocational Training (CEDEFOP): Determinants of transition in youth. En L. y. Velarde, *Formación y desarrollo profesional a través del modelo ejecutivo "Sistema Dual de Aprendizaje"* (págs. 2-9). Puerto Vallarta.
- Bolaños, G. y. (2006). *Introducción al currículo* ((21ª reimp.) ed.). San José, Costa Rica. Edit. EUNED.
- Borrueco, M. (2005). *La especificidad de la enseñanza del alemán como lengua extranjera aplicada al ámbito del turismo*. Sevilla, España: Edit. Junta de Andalucía. Consejería de Turismo Comercio y Deporte.
- Bouché, H. (2004). *Educación para un nuevo espacio humano, Una perspectiva desde la antropología de la educación*. 2ª Edición. Madrid. Edit. Dykinson.
- Bruner. (1997). La educación, puerta de la cultura. En M. I. Arreola, *Tesis Doctoral: Evaluación holística del modelo pedagógico Evaluación holística del modelo pedagógico Universidad de Guadalajara* (pág. 358). Valladolid, España: Facultad de Educación y Trabajo Social.

- Burbano, G. (1999). La educación superior en la segunda mitad del siglo XX. *Revista Iberoamericana de Educación*, 21.
- Caceres,C; Gonzáles,J; Hoffmann,F, Müller,E & Riquelme,G (2008). *Tesis: Enseñanza Técnico Profesional en Turismo y su vinculación con el sector productivo, caso: Liceo Técnico de Valdivia*. Valdivia, Chile: Escuela de Turismo- Universidad Austral de Chile.
- Campos, M. (07 de Diciembre de 2009). Diseño Curricular bajo el modelo de educación basada en normas por competencia. Costa Rica.
- Carrasco, J. (1997). Hacia una Enseñanza Eficaz. En M. Andrade, & W. Bravo, *Propuesta Didáctica para la enseñanza del emprendimiento en el Programa de Administración de empresas de la Universidad de La Amazonía* (pág. pp 179). Madrid: Ediciones Rialp.
- Cisneros, L, Guerra,R & Sota,J (1993). La Universidad Peruana: Logros, problemas y disyuntivas. *Educación Superior en América Latina : Políticas comparadas*, 14 -28.
- Congreso de la República del Perú. (26 de junio de 2014). Ley Universitaria. Lima, Perú.
- Contreras. (1990). En G. Meneses, *Interacción y Aprendizaje en la Universidad* (pág. 35). Universitat Rovira I Virgili.
- Coraggio, J. L. (2002). Universidad y desarrollo local. Ponencia presentada en el Seminario Internacional .La educación superior y las nuevas tendencias, organizado por el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP), UNESCO y el CIESPAL. En M. Citado por Aguilar (Ed.), (pág. 42). Ecuador.
- De Miguel, M. (2006). *Metodologías de enseñanza y aprendizaje para el desarrollo de competencias.Orientaciones para el profesorado universitario ante el Espacio Europeo de Educación Superior*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Díaz, J. (2006). *Diccionario general de Pedagogía*. Grupo editorial Universitario.
- Díaz-Barriga, F., Lule, M., Pacheco, D., Saad, E., & Rojas, S. (2004). *Metodología de diseño curricular para educación superior* (10a Ed. ed.). México D.F.: Edit. Trillas.
- Doménech, F. (2002). Aprendizaje y desarrollo de la personalidad (SAP001). *Colección de material docente de la Universidad Jaume I. Castellón*. Universidad Jaume I. Castellón.
- Duart, J. & Sangrá,A (2010). Aprender de la virtualidad. En J. y. Mayorga, *Modelos didácticos y Estrategias de enseñanza en el Espacio Europeo de Educación Superior*. (pág. 21). Málaga,España: Universidad de Málaga.
- Dyson, E. (1997). Release 2.0 A Design for living in the digital age. En J. Brunner, *Educación Escenarios de Futuro. Nuevas Tecnologías y sociedad de Información* (págs. 1-51). Chile.
- Eyssautier de la Mora, M. (2002). *Metodología de la investigación : desarrollo de la inteligencia* (Cuarta Edición ed.). México D.F: Ecafsa : Thomson Learning.

- Fé y Alegría 57- CEFOP-Institutos de Educación Superior Tecnológico Público. (2012). *Prospecto de Admisión*. Perú: Ministerio de Educación.
- Fernández, L. (1985). Introducción a la teoría y técnica del turismo. En M. Borrucco, *La Especificidad de la enseñanza del Alemán como lengua extranjera aplicada al ámbito turístico* (pág. 372 p.p). Madrid, España: Alianza Editorial.
- Figueroa, V. (2013). El rol de la universidad en el desarrollo. La perspectiva de los organismos internacionales. *El rol de la universidad en el desarrollo*, 11.
- Flavel, J. (1995). *La psicología evolutiva de Jean Piaget*. México: Editorial Paidós.
- Flores, R. (1994). *Hacia una pedagogía del conocimiento*. Santa fé de Bogotá, Colombia: Mc Graw- Hill.
- Fourez, G., & Englebert-Lecompte, V. y. (1997). *Saber sobre nuestros saberes. Un léxico epistemológico para la enseñanza*. Bs Aires, Argentina: Ediciones Colihue.
- García, M. (2010). *Tesis doctoral : Diseño y Validación de un Modelo de Evaluación por competencias en la Universidad*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- García, M.V; Cabada, J.L & Bonilla, M. (2005). Turismo Educativo Educational Travel :Prometedor segmento para la diversificación de la Oferta Turística de Costa Rica. *Revista Oficial de la Asociación costarricense de Profesionales en Turismo, Vol 109*, pp 6-13.
- Herrera, M. (2008). *Tesis Doctoral "Proposiciones para un nuevo modelo pedagógico de la enseñanza de la comunicación en las universidades: el desafío de enseñar a aprender*. Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla, Facultad de Ciencias de la Educación, Sevilla, España.
- Huanca, R. (2004). *La investigación universitaria de países en desarrollo y la visión de los académicos sobre la relación universidad empresa: Universidades Públicas de la región Occidental de Bolivia*. Valencia: Departamento de Organización de Empresa, Economía Financiera y Contabilidad.
- Instituto de UNESCO para la Educación. (1997). 2a Las universidades y la educación. *Quinta Conferencia Internacional de Educación de las Personas Adultas. CONFINTEA-HAMBURGO 1997* (pág. 19). Hamburgo, Alemania: Impreso por Druckerei Seemann, Hamburg.
- Jiménez, B., Gonzalez, A. & Ferres,V (1989). Modelos Didácticos para la Innovación Educativa. En M. I. Arreola, *Evaluación holística del modelo pedagógico del Centro Universitario de los Valles de la Universidad de Guadalajara* (pág. pp358). México.
- Joyce, B. & Weil, M. (1985). Tesis Doctoral: Modelos de enseñanza del Centro Universitario de los Valles de la Universidad de Guadalajara. En M. I. Arreola, *Evaluación holística del*



- modelo pedagógico* (pág. 358). Valladolid, España: Facultad de Educación y Trabajo Social.
- Julca, E. (2011). *Tesis: Evaluación de Factores Básicos de competencia de emprendimiento empresarial en los estudiantes de turismo: El caso de la Univesidad San Martín de Porres*. Salamanca, España: Departamento de Psicología y Antropología Social. Universidad de Salamanca.
- Khun, T. (1975). *La estructura de las revoluciones científicas*. México: F.C.E.
- Krempien, P. (2000). *Geschichte des Reisens und des Tourismus*. En R. Borrucco, *La especificidad de la enseñanza del alemán como lengua extranjera* (pág. 78). Andalucía, España: Junta de Andalucía. Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.
- Laeng, M. (1982). *Vocabulario de Pedagogía*. (3ª ed. ) Barcelona, España. Herder
- Lillo, A. (2004). *El Capital humano como estrategia competitiva en el sector español*. Barcelona, España.
- Lillo, F. (2013). Aprendizaje Colaborativo en la Formación Universitaria de Pregrado. *Revista de Psicología - Universidad Viña del Mar, Vol.2(Nº 4)*, 109-142. Citado el 16 de Febrero de 2015
- Lucarelli, E. (2000). *El asesor Pedagógico en la universidad. De la teoría pedagógica a la práctica en la formación*. Paidós Educador.
- Martín, J. (2004). Metodología de la enseñanza basada en competencias. *Revista Iberoamericana de Educación. Revista Iberoamericana de Educación.*, 1-10.
- Martínez, H. (2004). *Aprendizaje significativo: La psicología educativa aplicada en el salón de clases*.
- Mayorga, J. y. (2010). Modelos didácticos y Estrategias de enseñanza en el Espacio Europeo de Educación Superior. *Tendencias Pedagógicas, Vol 1(Nº 15)*, 91-111.
- Medina, A. (2003). Enfoques, teorías y modelos de la Didáctica. En J. y. Mayorga, *Modelos didácticos y Estrategias de enseñanza en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Madrid.
- Meneses, G. (2007). *Interacción y Aprendizaje en la universidad*. Universitat Rovira I Virgili.
- MINCETUR. (2002). *Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo*. Lima, Perú.
- MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2013 - 2018). *PENTUR: Plan Estratégico Nacional de Turismo*. Lima -Perú.
- Ministerio de Educación de Chile (2012), *Manual de maestros guías. Formación Dual*. Santiago de Chile. Secretaria Ejecutiva de Educación Técnico Profesional

- Mittmann, F. (2001). *Educación Dual en Costa Rica: Proyecto Piloto mecánica automotriz del Colegio Vocacional Monseñor Sanabria 1996-1999*. San José, Costa Rica: Instituto Nacional de Aprendizaje.
- Molina, S. (1991). *Conceptualización del turismo*. Mexico D.F: Edit Limusa.
- Neave, G. (2001). *Estudios comparativos sobre la universidad contemporánea*. Barcelona, España: Editorial Gedisa.
- OMT: Organización Mundial del Turismo. (1998). *Manual Técnico N° 1 : Conceptos, Definiciones y clasificaciones de las estadísticas de turismo*. Madrid, España.
- Ordoñez, C. (2007). Pensar pedagógicamente desde el constructivismo: De las concepciones a las prácticas pedagógicas. *Revista de Estudios Sociales*, 19, 7-12. Bogotá, Colombia: Universidad de los Andes
- Ortiz, A. (2005). *Modelos pedagógicos: hacia una escuela del desarrollo*. Barranquilla, Colombia: Centro de Estudios Pedagógicos y Didácticos. CEPEDID.
- PACE. (2011). *Guía de trabajo. Matriz de programación de un curso en línea. Material de Trabajo*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica - UNED.
- (PACE), P. d. (s.f.). *Glosario de términos curriculares para la universidad estatal a distancia*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica - UNED.
- Pawłowska, E. (2011). *El Turismo Académico: Un análisis Económico para el caso de Galicia*. Santiago de Compostela, España: Departamento de Economía Aplicada - Universidad de Santiago de Compostela.
- Peñaloza, L; Medina, J.L., Herrera, A. & Vargas, R (Octubre- Diciembre de 2011). La Profesión Turística: Ejes de explicación en su relación con la formación académica. *Revista de la educación superior, Vol XL (4)(N°160)*, 95-118.
- Perry, W. (1970). Forms of intellectual and ethical development in the college years: A Scheme. En M. García San Perdo, *Diseño y Validación de un Modelo de Evaluación por competencias en la universidad*. Barcelona, España.
- Polo, A. (2002). Un modo más de dinamizar el aprendizaje y motivar en el aula de fines específicos. Alcalá, España: Edit. Centro Virtual Cervantes.
- Rolf, A. (1997). *Preguntas y Respuestas relacionadas al Sistema de Formación Profesional Alemán*. Alemania Federal, Joachim Munich: Editado por el Ministerio Federal de Educación, Ciencia, Investigación y Tecnología.
- Ruiz, J. (1997). *Gerencia y la Posmodernidad en la Universidad*. Caracas, Venezuela: Universidad Experimental Libertador.
- Saavedra, M. (2001). *Diccionario de Pedagogía: 500 términos especializados*. México D.F. Pax México

- Salaverria, A. (1995). *Situación ocupacional del Licenciado en Turismo. Tesis de grado no publicada*. Nueva Esparta: Universidad de Oriente.
- Savery, J., & Duffy, T. (1996). Problem based learning: An instructional model and its constructivist framework. En C. Chiriboga, *El Aprendizaje constructivista en el aula universitaria*.
- SERNATUR: Servicio Nacional de Turismo. (2008). *Glosario de Términos Técnicos relacionados a la Actividad Turística habitualmente empleados en Chile*. Santiago de Chile. SERNATUR
- Tapiero, E., García, B. J., & Rojas, G. (s.f.). Referentes para un debate teórico. Florencia: Facultad de Educación - Universidad de la Amazonía.
- Tobón, S. (2006). *Formación basada en competencias*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Torres, R. (2010). *La ejecución real del Plan Curricular y el uso de los medios y materiales en el mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes de la especialidad Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la UNE*. Lima. Perú: Universidad Nacional de Educación - La Cantuta.
- Tünnermann, C. (1997). *La Educación para el siglo XXI*. Caracas, Venezuela: UNESCO.
- Tünnermann, C. (2009). Modelos Educativos. En U. d. Panamá, *Modelo Educativo y Académico de la Universidad de Panamá* (pág. 111). Panamá: Dirección General de Planificación y Evaluación Universitaria.
- UNED: Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. (2009). *Directrices de la UNED*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Universidad de Panamá. (2008). *Modelo Educativo y Académico de la Universidad de Panamá*. Panamá. Universidad de Panamá
- Uribe, M. (2001). *La política en tiempos de incertidumbre. Nación, ciudadano y soberano*. Medellín, Colombia: Corporación Región.
- Villena, C. (2007). *Introducción al Turismo: Teoría y Realidad Peruana*. Lima, Perú: Edit. Art & Grapsa S.A.C.
- Viniegra, L. (s.f). *Hacia una redefinición del papel de la universidad en la sociedad actual*. México: División de Estudios de Posgrado e Investigación. Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de México. UNAM.
- Vygotsky, L. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona, España: Edit. Grijalbo.
- Zubiría, J. (1994). Los modelos pedagógicos. En *Tesis Doctoral: Evaluación holística del modelo pedagógico del Centro Universitario de los Valles de la Universidad de Guadalajara* (pág. 358). Valladolid, España: Facultad de Educación y Trabajo Social.

## LINKOGRAFÍA:

- Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. (s.f). disponible en <http://www.aecid.es/web/es/becas/pci/>. Citado el 02 de setiembre de 2014
- Aset. (20 de s.f de 1999). disponible en <http://www.tecladata.es/aset>. Citado el Febrero de 2015
- Ausubel, D. (2002). Adquisición y retención del cono cimiento, una perspectiva cognitiva. Cognición y desarrollo humano. En U. d. Grande, *Modelo Pedagógico UCG* (pág. pp21). Ecuador. Citado el 12 de Marzo de 2015, disponible en [http://www.casagrande.edu.ec/download/biblioteca/Documentos\\_Institucionales/MODELO%20PEDAGOGICO%20UCG.pdf](http://www.casagrande.edu.ec/download/biblioteca/Documentos_Institucionales/MODELO%20PEDAGOGICO%20UCG.pdf)
- Barros, B. & Verdejo, M. (2001). Entornos para la realización de actividades de aprendizaje. *Revista Iberoamericana de Inteligencia Artificial, Vol 12*(Núm 5), 39-49. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=1254904>
- Beneitone, P. (s.f de 2008). Citado el 02 de setiembre de 2014, disponible en [http://www.clacso-posgrados.net/documentos\\_aportes/39.pdf](http://www.clacso-posgrados.net/documentos_aportes/39.pdf)
- Brunner, J. (23 al 25 de Agosto de 2000). Citado el 15 de Noviembre de 2014, disponible en <http://www.reduc.cl/reduc/jbrunner.pdf>
- Brunner, J. (2000). *Educación: Escenarios de Futuro. Nuevas Tecnologías y Sociedad de la Información*. Edit. en el marco del Convenio de Colaboración PREAL y Fundación Chile para la formación de un grupo de trabajo regional sobre innovaciones educativas. Citado el 24 de enero de 2015 disponible en [baseddp.mec.gub.uy/doc\\_num.php?explnum\\_id=134](http://baseddp.mec.gub.uy/doc_num.php?explnum_id=134)
- Brunner, J. J. (s.f. de 2005). *Tendencias recientes de la educación superior a nivel internacional*. Citado el 02 de setiembre de 2014, disponible en <http://mt.educarchile.cl/mt/jjbrunner/archives/>: <http://mt.educarchile.cl>
- Caillods, F. (s.f). Las reformas de la educación disponible en [http://www.oei.org.ar/edumedia/pdfs/T05\\_Docu6\\_Lasreformasde laeducacion\\_Caillods.df](http://www.oei.org.ar/edumedia/pdfs/T05_Docu6_Lasreformasde laeducacion_Caillods.df). Citado el 14 de Noviembre de 2013
- Cataldi, Z., Méndez, P., & Dominighi, C. y. (s.f. de 2012). Disponible en [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/19437/Documento\\_completo.pdf?](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/19437/Documento_completo.pdf?) Citado el 03 de Noviembre de 2014
- Chiriboga, C. (2007). El Aprendizaje constructivista en el aula universitaria. En U. d. Grande, *Modelo pedagógico UCG*. Guayaquil, Ecuador. Citado el 25 de noviembre de 2014 disponible en [www.casagrande.edu.ec/.../modelo%20pedagogico%20ucg.pdf](http://www.casagrande.edu.ec/.../modelo%20pedagogico%20ucg.pdf)
- Comisión Europea. (s.f). disponible en <http://ec.europa.eu/education/index>. Citado el 02 de setiembre de 2014

- Edel, R. (s.f de 2004). *El concepto de enseñanza aprendizaje*. Citado el 12 de setiembre de 2014, disponible en [www.redcientifica.com/doc/doc200402170600.html](http://www.redcientifica.com/doc/doc200402170600.html)
- Gil,C.; Frías,R.A & Pérez,T (s.f. de Setiembre de 2013). *Modelo Mexicano de Formacion Dual- Prueba Piloto*. (CONALEP-SEP, Ed.) Citado el 19 de agosto de 2014, disponible en <http://www.conalep.edu.mx/academicos/Documents/mmfd/prsntcn-cnfrnc-mmfd.pdf>.
- González, A. P. (2005). Citado el 25 de julio de 2014, Disponible en [http://idiomas.udea.edu.co/portal/pdf/modelo\\_pedagogico.pdf](http://idiomas.udea.edu.co/portal/pdf/modelo_pedagogico.pdf).
- Jafari, J. (s.f de julio de 2005). [www.eumed.net/ce/2005/jafari.htm](http://www.eumed.net/ce/2005/jafari.htm). Citado el 2004 de oct de 30, de [http://www.polyu.edu.hk/hm/istte/p\\_jafar.htm](http://www.polyu.edu.hk/hm/istte/p_jafar.htm)
- Maldonado, M. (2007). El trabajo colaborativo en el aula universitaria. *Laurus: Revista de Educación*, vol. 13(núm. 23), pp. 263-278. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76102314>
- Martinez, J. A. (sf de 2011). Citado el 18 de setiembre de 2014 disponible en [www.researchgate.net](http://www.researchgate.net) en [http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAAahUKEwiMmuedzanHAhWKIAOKHWjQBNk&url=http%3A%2F%2Fwww.researchgate.net%2Fpublication%2F227431230\\_](http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAAahUKEwiMmuedzanHAhWKIAOKHWjQBNk&url=http%3A%2F%2Fwww.researchgate.net%2Fpublication%2F227431230_)
- Ministerio de Educación de Argentina. (s.f. de Setiembre de 2014). disponible en <http://portal.educacion.gov.ar>. Citado el 04 de Setiembre de 2014
- Pasturino, M. (2000). *Las preguntas más frecuentes sobre competencia laboral*. Citado el 03 de noviembre de 2014, disponible en [www.OEI.ES/IBERFOP34.htm](http://www.OEI.ES/IBERFOP34.htm).
- Programa ISEP. (s.f). disponible en <http://www.isep.org>. Citado el 02 de setiembre de 2014
- Schön, A, D. (1998). El profesional Reflexivo. Cómo Piensan los Profesionales cuando Actúan. En U. d. Grande, *Modelo Pedagógico UCG* (pág. pp21). Ecuador. Citado el 12 de Marzo de 2015, disponible en [http://www.casagrande.edu.ec/download/biblioteca/Documentos\\_Institucionales/MODELO%20PEDAGOGICO%20UCG.pdf](http://www.casagrande.edu.ec/download/biblioteca/Documentos_Institucionales/MODELO%20PEDAGOGICO%20UCG.pdf).
- Smith, S. (s.f. de octubre de 2006). [www.inacap.d](http://www.inacap.d). Citado el 27 de Agosto de 2014, de disponible en [http://www.inacap.cl/data/2006/EnewsDocentes/octubre/SabiaUsted01\\_3.htm](http://www.inacap.cl/data/2006/EnewsDocentes/octubre/SabiaUsted01_3.htm)
- Velarde, P., Amador, C., & Medina, A. (2010). Sistema Dual de Aprendizaje:Alternativa para vincular la Teoría con la Práctica en el ITS de Puerto Vallarta. *XI Congreso Internacional da ABECAN:20 anos de interfaces Brasil-Canadá*, (pág. pp12). Salvador-Bahia. Citado el 16 de Abril de 2015, disponible en [www.anaisabecan2011.ufba.br/Arquivos/Pena-Ortiz-Lozano.pdf](http://www.anaisabecan2011.ufba.br/Arquivos/Pena-Ortiz-Lozano.pdf)

### **3.5. ANEXOS**

3.5.1. Matriz de consistencia

3.5.2. Instrumentos

3.5.2.1. Encuesta

3.5.2.2 Guía de Entrevista

3.5.3: Ficha de validación del instrumento de investigación

3.5.4 Ficha de validación del programa

3.5.5 Fichas de validación de de los instrumentos de investigación  
firmadas por los expertos

3.5.6 Fichas de validación del programa firmadas por los expertos

**ANEXO N° 3.5.1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MARCO TEORICO</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>Problema Principal</b> ¿Qué incidencia tendrá el diseño de un programa de Formación profesional dual: universidad empresa en la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la UNSM-T?</p>	<p>Diseñar un Programa de Formación Profesional dual: universidad empresa para la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín</p>	<p>El diseño y aplicación de un programa de Formación profesional dual : universidad empresa permitiría mejorar la enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Turismo de la UNSM-T</p>	<p><b>INDEPENDIENTE</b> <b>E</b> <b>X:</b> <b>PROGRAMA DE FORMACION PROFESIONAL DUAL:</b> <b>UNIVERSIDAD - EMPRESA</b></p>	Planificación	<p>Educación superior universitaria</p> <p>Modelos sistemas y programas de formación profesional</p> <p>Sistema de formación dual</p>	<p>Revisión teórica</p> <p>Análisis resultados</p> <p>Diseño de propuesta</p>
				Organización		
				Modelo didáctico		
				Contenido teórico		
				Perfil docente		
				Evaluación		
Presupuesto						
<p><b>P.E.1.</b> ¿Cuál es el nivel de aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín?</p>	<p>Determinar el nivel de aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín</p>	<p>El nivel de aprendizaje de los procesos operativos de agencia de viajes en los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín en Turismo estaría por debajo del promedio</p>	<p><b>DEPENDIENTE</b> <b>Y:</b> <b>ENSEÑANZA- APRENDIZAJE DE PROCESOS OPERATIVOS DE LAS AGENCIA DE VIAJES</b></p>	Nivel de aprendizaje de los procesos operativos de las agencias de viajes	<p>Proceso de enseñanza aprendizaje</p> <p>Didáctica de la educación superior</p> <p>El turismo y las agencias de viajes</p>	<p>Encuesta</p>
				Infraestructura		
Equipamiento	<p>Formación profesional del turismo</p>	Encuesta- Entrevista				
Medios		Encuesta- Entrevista				
Materiales		Encuesta- Entrevista				
Organización de asignaturas		Encuesta- Entrevista				
Contenidos		Encuesta- Entrevista				
Capacitación Docente		Encuesta- Entrevista				
Métodos		Encuesta- Entrevista				
Evaluación		Encuesta- Entrevista				
<p><b>P.E.2.</b> ¿Cuáles son los factores que limitan la enseñanza - aprendizaje de la procesos operativos de agencia de viajes de los alumnos de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín</p>	<p>Identificar los factores que limitan la enseñanza de la procesos operativos de agencia de viajes de los alumnos de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín</p>	<p>La falta de infraestructura, limitaría la capacitación docente en didáctica universitaria, y tecnologías de la comunicación aplicadas al turismo e inadecuada metodología de enseñanza Los factores que limitarían la enseñanza de los procesos operativos de agencia de viajes de los alumnos de la Escuela Académico Profesional de Turismo de la UNSM- T</p>		Infraestructura	<p>Formación profesional del turismo</p>	Encuesta- Entrevista
				Equipamiento		Encuesta- Entrevista
				Medios		Encuesta- Entrevista
				Materiales		Encuesta- Entrevista
				Organización de asignaturas		Encuesta- Entrevista
				Contenidos		Encuesta- Entrevista
				Capacitación Docente		Encuesta- Entrevista
				Métodos		Encuesta- Entrevista
Evaluación	Encuesta- Entrevista					

**ANEXO N° 3.5.2.1: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE TURISMO DE LA UNSM**

Estimados alumnos, la presente encuesta se aplica con la finalidad de obtener información que conduzca a conocer el diagnóstico de la Enseñanza Aprendizaje de los Procesos operativos de las agencias de viaje en los estudiantes de la Escuela de Turismo de la UNSM-T. Se necesita información veraz que será utilizada con fines de investigación. Las preguntas deben ser respondidas marcando con una "X" según su criterio. Expreso agradecimiento anticipado por su colaboración.

1. **Considera que la enseñanza en relación a las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes es:**
  - a. Buena
  - b. Regular
  - c. Mala
2. **Considera que su nivel de aprendizaje en relación las asignaturas los procesos operativos de agencias de viajes es:**
  - a. Bueno
  - b. Regular
  - c. Malo
3. **Cree usted que su nivel de conocimientos en relación las asignaturas relacionadas al procesos operativos de agencias de viajes es**
  - a. Bueno
  - b. Regular
  - c. Malo
4. **¿Considera usted que los contenidos de las asignaturas relacionadas al procesos operativos de agencias de viajes son pertinentes a las necesidades del sector turístico regional?**
  - a. Si
  - b. No
5. **¿Cuál considera es el principal factor que limita el proceso de enseñanza aprendizaje de los procesos operativos agencias de viajes?**
  - a. Débil capacitación del docente en contenidos de la asignatura
  - b. Metodología del docente
  - c. Limitada infraestructura
  - d. Equipos insuficientes
  - e. Otro (Especifique)\_\_\_\_\_

6. **¿Cómo califica el comportamiento de los siguientes aspectos en relación al proceso de enseñanza aprendizaje de los procesos operativos agencias de viajes?**

Aspecto	B	R	M
Contenidos de la asignatura			
Actividades desarrolladas en la asignatura			
Metodología del docente			
Conocimiento del docente de la asignatura			
Utilidad de lo aprendido			
Pertinencia con la realidad laboral			
Evaluación			
Retroalimentación			
Infraestructura			
Bibliografía especializada			
Medios y materiales utilizados en las clases teóricas			
Medios y materiales utilizados en las clases prácticas			

7. **¿Las estrategias utilizadas por el docente en clases captan y mantienen su atención?**
  - a. Nunca
  - b. Siempre
  - c. Algunas veces
8. **¿Considera que el uso de las Tics en el desarrollo del curso puede generar acciones favorables para su aprendizaje?**
  - a. Si
  - b. No
9. **¿Con frecuencia el docente demuestra que los temas tratados tienen una aplicación práctica en su entorno?**
  - a. Si
  - b. No



## EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA DE TÉCNICAS DE GUIAR

Estimados alumnos, la presente encuesta se aplica con la finalidad de obtener información que conduzca a conocer el diagnóstico de la Enseñanza Aprendizaje de los Procesos Operativos de las agencias de viaje en los estudiantes de la Escuela de Turismo de la UNSM-T. Se necesita información veraz que será utilizada con fines de investigación. Las preguntas deben ser respondidas marcando con una "X" según su criterio, teniendo en cuenta la escala que a continuación se muestra. Expreso agradecimiento anticipado por su colaboración.

### ESCALA DE MEDICIÓN

1 Muy Malo	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Muy Bueno
---------------	-----------	--------------	------------	----------------

### 1. ENSEÑANZA

#### 1.1 Clases Teóricas

Aspecto de evaluación	Aplica		Evaluación				
	Si	no	1	2	3	4	5
Motivación del docente a participar en clase							
Entrega de material docente							
Utilidad del material entregado							
Oportunidades de realizar trabajos grupales							
Aplicabilidad de los conocimientos al campo laboral							
Oportunidades de discusiones durante las clases							
Vocabulario y material de apoyo utilizado							

#### 1.2 Clases Prácticas

Aspecto de evaluación	Aplica		Evaluación				
	si	no	1	2	3	4	5
Cantidad de clases prácticas							
Utilidad de las clases prácticas							
Disposición de ayuda del docente							
Disponibilidad de computadoras en clases prácticas							
Medios y materiales utilizados							

#### 1.3 Salidas de campo

Aspecto de evaluación	Aplica		Evaluación				
	si	no	1	2	3	4	5
Oportunidades dadas por la Escuela							
Oportunidades de establecer lazos con profesionales del área							
Frecuencia de las visitas							
Estudio de los casos visto en las visitas							

#### 1.4 Evaluación de la asignatura

Aspecto de evaluación	Aplica		Evaluación				
	si	no	1	2	3	4	5
Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones							
Entrega oportuna de casos aplicados							
Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios							
Entrega oportuna de pautas de corrección de evaluaciones							
Cumplimiento de fechas pactadas según silabo.							
Coherencia con la materia enseñada en clases							



## EVALUACION DE LA ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA DE COUNTER

Estimados alumnos, la presente encuesta se aplica con la finalidad de obtener información que conduzca a conocer el diagnóstico de la Enseñanza Aprendizaje de los Procesos Operativos de las agencias de viaje en los estudiantes de la Escuela de Turismo de la UNSM-T. Se necesita información veraz que será utilizada con fines de investigación. Las preguntas deben ser respondidas marcando con una "X" según su criterio, teniendo en cuenta la escala que a continuación se muestra. Expreso agradecimiento anticipado por su colaboración.

### ESCALA DE MEDICIÓN

1 Muy Malo	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Muy Bueno
---------------	-----------	--------------	------------	----------------

### 1. ENSEÑANZA

#### 1.1 Clases Teóricas

Aspecto de evaluación	Aplica		Evaluación				
	si	No	1	2	3	4	5
Motivación del docente a participar en clase							
Entrega de material docente							
Utilidad del material entregado							
Oportunidades de realizar trabajos grupales							
Aplicabilidad de los conocimientos al campo laboral							
Oportunidades de discusiones durante las clases							
Vocabulario y material de apoyo utilizado							

#### 1.2 Clases Prácticas

Aspecto de evaluación	Aplica		Evaluación				
	si	no	1	2	3	4	5
Cantidad de clases prácticas							
Utilidad de las clases prácticas							
Disposición de ayuda del docente							
Disponibilidad de computadoras en clases prácticas							
Medios y materiales utilizados							

#### 1.3 Salidas de campo

Aspecto de evaluación	Aplica		Evaluación				
	si	no	1	2	3	4	5
Oportunidades dadas por la Escuela							
Oportunidades de establecer lazos con profesionales del área							
Frecuencia de las visitas							
Estudio de los casos visto en las visitas							

#### 1.4 Evaluación de la asignatura

Aspecto de evaluación	Aplica		Evaluación				
	si	no	1	2	3	4	5
Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones							
Entrega oportuna de casos aplicados							
Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios							
Cumplimiento de fechas pactadas según silabo.							
Coherencia con la materia enseñada en clases							
Claridad en las pautas en relación a la evaluación							
Claridad en la redacción de las evaluaciones							
Claridad y Consistencia en los criterios de evaluación							
Disposición para analizar y discutir las evaluaciones							



## EVALUACION DE LA ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES

Estimados alumnos, la presente encuesta se aplica con la finalidad de obtener información que conduzca a conocer el diagnóstico de la Enseñanza Aprendizaje de los Procesos Operativos de las agencias de viaje en los estudiantes de la Escuela de Turismo de la UNSM-T. Se necesita información veraz que será utilizada con fines de investigación. Las preguntas deben ser respondidas marcando con una "X" según su criterio, teniendo en cuenta la escala que a continuación se muestra. Expreso agradecimiento anticipado por su colaboración.

### ESCALA DE MEDICIÓN

1 Muy Malo	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Muy Bueno
---------------	-----------	--------------	------------	----------------

### 1. ENSEÑANZA

#### 1.1 Clases Teóricas

Aspecto de evaluación	Aplica		Evaluación				
	si	no	1	2	3	4	5
Motivación del docente a participar en clase							
Entrega de material docente							
Utilidad del material entregado							
Oportunidades de realizar trabajos grupales							
Aplicabilidad de los conocimientos al campo laboral							
Oportunidades de discusiones durante las clases							
Vocabulario y material de apoyo utilizado							

#### 1.2 Clases Prácticas

Aspecto de evaluación	Aplica		Evaluación				
	si	no	1	2	3	4	5
Cantidad de clases prácticas							
Utilidad de las clases prácticas							
Disposición de ayuda del docente							
Disponibilidad de computadoras en clases prácticas							
Medios y materiales utilizados							

#### 1.3 Salidas de campo

Aspecto de evaluación	Aplica		Evaluación				
	si	no	1	2	3	4	5
Oportunidades dadas por la Escuela							
Oportunidades de establecer lazos con profesionales del área							
Frecuencia de las visitas							
Estudio de los casos visto en las visitas							

#### 1.4 Evaluación de la asignatura

Aspecto de evaluación	Aplica		Evaluación				
	si	no	1	2	3	4	5
Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones							
Entrega oportuna de casos aplicados							
Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios							
Entrega oportuna de pautas de corrección de evaluaciones							
Cumplimiento de fechas pactadas según silabo.							
Coherencia con la materia enseñada en clases							
Claridad en las pautas en relación a la evaluación							
Claridad en la redacción de las evaluaciones							
Claridad y Consistencia en los criterios de evaluación							
Disposición para analizar y discutir las evaluaciones							



**ANEXO N° 3.5.2.2: GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES DE LA EAPT  
QUE DICTAN LAS ASIGNATURAS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LAS  
AGENCIAS DE VIAJES**

1. ¿Qué es una sesión de aprendizaje?
2. ¿Qué procedimientos que utiliza en la ejecución de la sesión de aprendizaje?
3. ¿Tiene un esquema para desarrollar la sesión de aprendizaje?
4. ¿Qué materiales son los que más utiliza para desarrollar su sesión de aprendizaje?
5. ¿Los procedimientos de la sesión de aprendizaje se relacionan con el enfoque de la necesidad del mercado?
6. ¿Cómo participan los alumnos en las actividades que plantea?
7. ¿Cómo evalúa los resultados de las actividades?
8. ¿Considera que está capacitado para la enseñanza de los procesos operativos de las agencias de viajes?
9. ¿Posee Experiencia profesional con respecto a los procesos operativos en las agencias de viajes?
10. ¿Cuántos años de experiencia laboral en relación a los procesos de agencias de viajes?
11. ¿Considera que su experiencia es suficiente para la enseñanza de los procesos operativos de las agencias de viajes?
12. ¿Maneja los sistemas de distribución global?
13. ¿Qué competencias deben ser desarrolladas en los estudiantes de las asignaturas relacionadas a los procesos operativos de agencias de viajes?
14. ¿Cuáles son los recursos didácticos que usted tradicionalmente usa para el desarrollo de su curso?
15. ¿Qué recursos didácticos diferentes a los anteriores contribuirían a mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje de los procesos operativos de agencias de viajes?
16. ¿Qué formas de evaluación frecuentemente utiliza en el desarrollo de su asignatura?
17. ¿Considera que el apoyo o relaciones con otras instituciones son necesarias en el desarrollo de su asignatura?
18. ¿Cuáles son las deficiencias en el proceso de enseñanza de los procesos operativos de las agencias de viajes?
19. ¿El equipamiento es adecuado para la enseñanza de los procesos operativos de las agencias de viajes?
20. ¿Considera que la modalidad de enseñanza universidad empresa contribuiría a mejorar la calidad de la enseñanza de los procesos operativos de las agencias de viajes en los estudiantes de la EAPT de la UNSM-T?

Anexo N°3.5.3: FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSTGRADO**  
**FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**  
**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : .....
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : .....
- 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : .....
- 1.4 TITULO DE LA INVESTIGACION : .....
- .....
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : .....
- 1.6 MAESTRÍA : .....
- 1.7 MENCIÓN : .....
- 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : .....
- 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD : .....
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
- c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)            d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
- e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					
<b>Sub Total</b>						
<b>Total</b>						

**VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4)** : .....

**VALORACIÓN CUALITATIVA** : .....

**OPINION DE APLICABILIDAD** : .....

**Lugar y Fecha:**.....

.....  
 Firma y Postfirma del experto  
 DNI .....



Anexo N°3.5.4: FICHA DE VALIDACION DEL PROGRAMA



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSTGRADO**  
**FICHA DE VALIDACION DEL PROGRAMA**  
**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : .....
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : .....
- 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : .....
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACION : .....
- .....
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : .....
- 1.6 MAESTRÍA : .....
- 1.7 MENCIÓN : .....
- 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : .....
- 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD : .....
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
- c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)            d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
- e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					
2. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica					
3. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
4. CONSISTENCIA	Pertinencia de los fundamentos teóricos del modelo					
5. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					
6. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
7. METODOLOGÍA	Pertinencia de la integración de métodos					
8. PERTINENCIA	Basado en las necesidades del mercado y la realidad problemática regional					
9. RELEVANCIA	Aporte social del modelo					
10. FUNCIONALIDAD	Posibilidades de aplicación y utilidad de la propuesta.					
<b>Sub Total</b>						
<b>Total</b>						

**VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4)** : .....

**VALORACIÓN CUALITATIVA** : .....

**OPINION DE APLICABILIDAD** : .....

**Lugar y Fecha:**.....

.....  
 Firma y Postfirma del experto  
 DNI .....

**Anexo N° 3.5.5 Fichas de validación de los instrumentos de  
investigación firmadas por los expertos**

**Anexo N° 3.5.6 Fichas de validación del programa firmadas por los  
expertos**