



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**ESCUELA DE POSTGRADOS**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN,  
MENCIÓN: GESTIÓN DEL APRENDIZAJE MEDIADO POR TIC**  
*(Aprobado por: RPC-SO-40-No.524-2015-CES)*

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE  
MAGISTER**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE APRENDIZAJE MEDIADO POR LAS TICS**

<b>Título:</b>
<b>Guía didáctica digital utilizando herramientas de autor para la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento</b>
<b>Autor/a:</b>
Paola Fernanda Reyes Osorio
<b>Tutor/a:</b>
Ph.D Norma Molina Prendes

Quito-Ecuador

**2018**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación lo dedico a Dios a mis padres por los valores inculcados, el apoyo incondicional y palabras de aliento que me supieron dar en esta etapa, y sobre todo a mi hija por ser quien me da la fortaleza para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por las bendiciones que ha derramado en mi vida, a mi hija por ser el pilar fundamental de vida y quien me da la fortaleza para seguir cosechando metas y éxitos en cada paso que doy, a mis padres por ser quienes me han dado la vida y han sabido inculcarme valores de superación y para concluir menciono a mi tutora mi agradecimiento a la Doctora Norma Molina Prendes por haber sido la persona que con abnegación y desinterés alguno tuvo toda la predisposición para guiar el trabajo de investigación hasta alcanzar la meta propuesta

## **PENSAMIENTO**

Los pobres no pueden confiar en que el gobierno vendrá a ayudarles en tiempos de necesidad. Tú tienes que conseguir avanzar en tu educación. Entonces nadie podrá controlar tu destino. Charles Barkley

## **RESUMEN:**

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo principal desarrollar una guía que incorpore una nueva orientación didáctica y las TIC, que bien direccionadas, se constituyen en herramientas facilitadoras del proceso enseñanza- aprendizaje. Para cumplir con este propósito, se seleccionó la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento, que se dicta en el Colegio Municipal Rafael Alvarado, ubicado en la ciudad de Quito. El estudio partió del diagnóstico de los procesos de aprendizaje existentes en el grupo objetivo, desde años anteriores. Se considera que el entorno educativo es perfectible, desde todo punto de vista.

Para efectuar esta investigación se requirió información de la comunidad educativa conformada por autoridades, docentes y estudiantes. Los resultados son el soporte para el posterior desarrollo e implementación de la mencionada guía didáctica para la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento. De esta forma se consideró la realidad en la que se puso en marcha el proyecto. El tipo de investigación que direcciona el estudio es descriptivo y de campo. El instrumento para recolectar los datos es el cuestionario y la técnica, la entrevista. Los informantes son elementos claves para la triangulación metodológica.

El contexto metodológico es de enfoque cualitativo que permitió identificar las falencias educativas y facilitar el direccionamiento de la propuesta tomando como referencia diversos contenidos científicos y validaciones de los especialistas.

Para desarrollar el estudio, se consideró la variante de factibilidad y de utilidad, por ser un material de apoyo educativo, que mediante la didáctica y la tecnología, logra constituirse en un sistema metodológico y pedagógico que contribuya al progreso y enriquecimiento de conocimientos del docente y del estudiante.

Cabe mencionar que la propuesta se enmarca en los lineamientos del Ministerio de Educación (MINEDUC), sin embargo se va más allá en una propuesta que aplica la asistencia digital, mucho más accesible, en el entorno actual.

**Palabras claves:** Guía didáctica, servicios hoteleros de alojamiento, proceso de aprendizaje.

## **SUMMARY:**

The main objective of this research work is to develop a guide that incorporates a new didactic orientation and ICTs, which, when well addressed, become facilitators of the teaching-learning process. To fulfill this purpose, the subject of Hotel Accommodation Services was selected, which is dictated at the Rafael Alvarado Municipal School, located in the city of Quito. The study started from the diagnosis of the learning processes existing in the target group, from previous years. It is considered that the educational environment is perfectible, from any point of view.

To carry out this research, information was requested from the educational community made up of authorities, teachers and students. The results are the support for the later development and implementation of the aforementioned didactic guide for the subject of Hotel Accommodation Services. In this way, the reality in which the project was launched was considered. The type of research that directs the study is descriptive and field. The instrument to collect the data is the questionnaire and the technique, the interview. The informants are key elements for the methodological triangulation.

The methodological context is a qualitative approach that allowed to identify the educational flaws and facilitate the direction of the proposal taking as reference various scientific contents and validations of the specialists.

To develop the study, the variability of feasibility and usefulness was considered, as it is an educational support material, which through didactics and technology, becomes a methodological and pedagogical system that contributes to the progress and enrichment of the teacher's knowledge and knowledge of student.

It is worth mentioning that the proposal is framed in the guidelines of the Ministry of Education (MINEDUC), however it goes further in a proposal that applies digital assistance, much more accessible, in the current environment.

**Keywords:** Didactic guide, hotel accommodation services, learning process.

## INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	7
1. FUNDAMENTACIÓN HISTÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.1. Fundamentación constructivista	8
1.2. RECURSOS EDUCATIVOS	10
1.2.1. El diseño del material educativo	10
1.3. La guía didáctica	11
1.3.1. Funciones básicas de la guía didáctica	13
1.3.2. Fases para la estructuración de una guía didáctica	14
1.4. SERVICIOS HOTELEROS DE ALOJAMIENTO	16
1.5. TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN)	17
1.6. HERRAMIENTAS DIGITALES DE AUTOR	21
1.7. CHAMILO LMS	23
1.8. El modelo e-learning	24
CAPÍTULO II	28
2. MARCO METODOLÓGICO Y DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES	28
2.1. ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.2. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN	29
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	31
2.3.1. Población	31
2.3.2. Muestra	32
2.4. DIMENSIONES E INDICADORES	33
2.5. MÉTODOS Y TÉCNICAS EMPLEADAS	35
2.5.1. Métodos	35
2.5.1.1. Investigación de campo	35
2.5.2. Técnicas	35
2.5.2.1. Análisis de documentos	35
2.5.2.2. Entrevista en profundidad	36
2.5.2.3. La observación	36
2.5.2.4. La encuesta	37
2.5.2.5. Pruebas Pedagógicas	37
2.5.3. La triangulación de la información	38
2.5.3.1. Triangulación metodológica	39
2.6. FORMAS DE PROCEDIMIENTOS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA APLICACIÓN DE LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS	39

2.7. RESULTADOS OBTENIDOS	40
2.7.1. Análisis de Documentos	40
2.7.2. Entrevista en profundidad	41
2.7.3. Observación Participante	42
2.7.4. Pruebas Pedagógicas	43
2.7.5. Encuesta	44
2.7.6. Cuestionario	44
2.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	45
2.8.1. Pruebas Pedagógicas	45
2.8.1.1. Prueba de diagnóstico	45
2.8.1.2. Cuestionario	46
2.8.2. Encuesta aplicada a los estudiantes de segundo año de bachillerato técnico	52
2.8.3. Encuesta aplicada a los docentes técnicos	58
2.8.4. Entrevista dirigida a las autoridades del Colegio Municipal Rafael Alvarado	64
2.9. REGULARIDADES DEL DIÁGNOSTICO	66
2.10. TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE DATOS	67
CAPÍTULO III	68
3. PROPUESTA DE LA GUÍA DIDÁCTICA DIGITAL UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE AUTOR PARA LA ASIGANTURA DE SERVICIOS HOTELEROS DE ALOJAMIENTO	68
3.1.FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA	68
3.2.El principio del carácter científico del proceso docente educativo	69
3.3. El principio de la sistematización del proceso docente educativo	70
3.4. El principio de la vinculación de la teoría con la práctica	70
3.5. El principio de la asequibilidad	71
3.6. El principio de la atención individual del estudiante en interacción con el trabajo	72
3.7. Propuesta aplicada al proceso de enseñanza aprendizaje	72
3.8. Presentación de la propuesta	73
3.9. COMPONENTES DE LA PROPUESTA	73
3.9.1. Diseño instruccional de la guía didáctica digital	73
3.9.1.1. Planificación	74
3.9.1.2. Diseño	74
3.9.1.3. Desarrollo	75
3.9.1.4. Evaluación	76
3.10. Estructura del curso virtual Chamilo	76
3.10.1.Fase de Apertura	77
3.10.2. Fase de Creación de Contenidos	80
3.10.3. Fase de Interacción	82
3.11.Funcionamiento de la guía didáctica con respecto al curso de hotelería en la plataforma Chamilo	84
3.12. ORIENTACIONES METODOLÓGICAS GENERALES	85
3.13. VALORACIÓN DE LA PROPUESTA	86
3.14. CRITERIOS DE LA VALORACIÓN	88
3.15. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA VALORACIÓN DE LA PROPUESTA	93
3.16. IMPLEMENTACIÓN PRÁCTICA DE LA PROPUESTA	94

3.17. Resultados de la implementación de la propuesta	96
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	99
BIBLIOGRAFÍA	100
ANEXOS	104
Anexo 1 Evaluación de diagnóstico	105
Anexo 2 Cuestionario	107
Anexo 3 Encuesta aplicada a los estudiantes	109
Anexo 4 Encuesta aplicada a los docentes técnicos	111
Anexo 5 Entrevista dirigida a las autoridades	114
Anexo 6 Guía didáctica	

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: FASE DE APERTURA	77
FIGURA 2: DESCRIPCIÓN DEL CURSO DE HOTELERÍA	78
FIGURA 3: INTERFACES DE LA PLATAFORMA	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de diagnóstico	45
Tabla 2 Pregunta 1: Cuestionario <b>¿Es factible la implementación de una plataforma virtual hotelera dentro del proceso educativo del bachillerato técnico?</b>	46
Tabla 3 Pregunta 2: cuestionario <b>¿Considera interesante la plataforma educativa Chamilo?</b>	47
Tabla 4: Pregunta 3: cuestionario <b>¿Que actividades considera las más importantes dentro de la plataforma Chamilo?</b>	47
Tabla 5: Pregunta 4: cuestionario: <b>¿usted está dispuesto aprender la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento mediante la plataforma virtual Chamilo?</b>	48
Tabla 6: Pregunta 5: cuestionario <b>¿la aplicación de Chamilo en la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento permitiría el mejoramiento del proceso de aprendizaje?</b>	49
Tabla 7: Pregunta 6: cuestionario <b>¿ Considera usted importante que la plataforma chamilo contenga componentes de interacción social?</b>	49
Tabla 8: Pregunta 7: cuestionario <b>¿Considera que la plataforma Chamilo es una herramienta tecnológica moderna para el proceso educativo?</b>	50
Tabla 9: Pregunta 8: cuestionario <b>¿Considera usted que los recursos tecnológicos que posee la plataforma Chamilo es manejable para los estudiantes?</b>	50
Tabla 10: Pregunta 9: cuestionario: <b>¿Le pareció interesante trabajar con cada uno de los interfaces de la plataforma?</b>	51
Tabla 11: pregunta 10: Cuestionario <b>¿Usted está de acuerdo que la plataforma chamilo contenga</b>	51

**temas netamente hoteleros?**

Tabla 12: Pregunta 1: Encuesta aplicada a los estudiantes: <b>¿Los docentes del colegio municipal Rafael Alvarado utilizan recursos tecnológicos?</b>	52
Tabla 13: Pregunta 2: Encuesta aplicada a los estudiantes <b>¿Utilizan los docentes en sus horas clases recursos tecnológicos?</b>	53
Tabla 14: Pregunta 3: Encuesta aplicada a los estudiantes <b>¿Utilizan los docentes técnicos el internet como material de apoyo en sus horas clases?</b>	53
Tabla 15: Pregunta 4: Encuesta aplicada a los estudiantes <b>¿Qué tipo de recursos tecnológicos utilizan los docentes en sus horas clases?</b>	54
Tabla 16: Pregunta 5: Encuesta aplicada a los estudiantes <b>¿Qué tipo de programas tecnológicos emplean frecuentemente los docentes en el bachillerato técnico de servicios hoteleros?</b>	54
Tabla 17: Pregunta 6: encuesta aplicada a los estudiantes <b>¿Tienen información actualizada los programas de aprendizaje hotelero?</b>	55
Tabla 18: Pregunta 7: Encuesta aplicada a los estudiantes <b>¿Qué tipo de contenidos tienen los programas de aprendizaje hotelero?</b>	56
Tabla 19: Pregunta 8: Encuesta aplicada a los estudiante <b>¿Se utiliza plataformas virtuales para el desarrollo de tareas y deberes dentro de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento?</b>	56
Tabla 20: Pregunta 9: Encuesta aplicada a los estudiantes <b>¿Existe una interacción virtual del docente con los estudiantes en la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento?</b>	57
Tabla 21: Pregunta 10: Encuesta aplicada a los estudiantes <b>¿Utiliza el docente recursos digitales como cursos en línea para reforzar los conocimientos de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento?</b>	57
Tabla 22: Pregunta 1: Encuesta aplicada a los docentes técnicos <b>¿Considera usted necesario implemtar la tecnologia dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de segundo año de bachillerato?</b>	58
Tabla 23: Pregunta 2: Encuesta aplicada a los docentes técnicos <b>De la siguiente lista ¿ En que materias considera usted necesario que se deberia reforzar los conocimientos de los estudiantes en la especialida técnica?</b>	59
Tabla 24: Pregunta 3: Encuesta aplicada a los docentes técnicos <b>¿En que medida ayudaria la incorporación de una guía didáctica dentro del proceso de enseñana aprendizaje virtual de los estudiantes de segundo año de bachillerato?</b>	59
Tabla 25: Pregunta 4: Encuesta aplicada a los docentes técnicos <b>¿Qué recursos digitales considera que el estudiante utiliza más para desarrollar sus actividades educativas?</b>	60
Tabla 26: Pregunta 5: Encuesta aplicada a los docentes técnicos <b>¿Qué material de apoyo utiliza usted para impartir la asignatura?</b>	61
Tabla 27: Pregunta 6: Encuesta aplicada a los docentes técnicos <b>¿Ha trabajo usted con plataformas educativas?</b>	61
Tabla 28: Pregunta 7: Encuesta aplicada a los docentes técnicos <b>¿Usted a realizado el diseño de una guía digital?</b>	62
Tabla 29: Pregunta 8: Encuesta aplicada a los docentes técnicos <b>¿De que forma le gustaria que se estructure una guía didactica?</b>	62

Tabla 30: Pregunta 9: Encuesta aplicada a los docentes técnicos <b>¿Está de acuerdo que la guía didáctica se efectuó para la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento?</b>	63
Tabla 31: Pregunta 10. Encuesta aplicada a los docentes técnicos <b>¿Cree usted que los estudiantes aprendan los conocimientos de la asignatura a través de una plataforma educativa?</b>	63
Tabla 32: Estructura de la guía didáctica	75
Tabla 33: Índice de valoración de los especialistas	89
Tabla 34: Resultados de la valoración emitida por los especialistas	90

## INTRODUCCION

De acuerdo Reimers (2018) “desde hace un siglo y medio la educación es la revolución silenciosa con modelos transformadores significativos para la humanidad” (pág. 1). Reimers (2018) se refiere a un entorno global que interviene en la educación a nivel mundial. En ese sentido, la realidad educativa ecuatoriana no puede escapar a esa lógica. Es así que, a pesar de tener su propia normativa, ha escapado de los lineamientos nacionales y se ha encajado en los internacionales. Como evidencia, está su inserción a organismos internacionales, tales como la Organización de las Naciones Unidas, para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Desde esta perspectiva, se ha modificado la normativa ecuatoriana, permitiendo a las administraciones llevar a cabo proyectos educativos orientados a la formación integral sin descuidar el aspecto ontológico, en aspectos como el rescate de valores, derechos humanos y de desarrollo de competencias propias del individuo. De esta manera, la educación formal se convierte en esencial para el conocimiento, aplicación de capacidades y construcción de nuevos ejes estratégicos para el desarrollo personal y para el apoyo nacional.

Entre los proyectos que impulsa la nueva ley de educación están: Impulsar el Bachillerato General Unificado Técnico dando a elección del estudiante entre 21 carreras técnicas de las cuales puede seleccionar, de acuerdo con sus destrezas e intereses profesionales; otro de los objetivos es promover el emprendimiento. Es necesario precisar que el gobierno ecuatoriano optó por implementar este bachillerato para promover el desarrollo de un conocimiento práctico que, de alguna manera, se articule, con las necesidades del mercado como detalla el Ministerio de Educación de Ecuador, (2017).

El Bachillerato Técnico es una opción válida para aquellos estudiantes que desean o necesitan incorporarse tempranamente al mundo laboral; sin embargo, los egresados de este bachillerato también están preparados para seguir estudios de nivel superior. Actualmente, el BT adquiere relevancia por el requerimiento de perfiles técnicos derivado de la estrategia de cambio de la matriz productiva, los sectores priorizados y las agendas zonales de desarrollo (pág. 1).

Actualmente el Estado contempla a la educación técnica como fortaleza, no solo dentro del aspecto educativo sino dentro de la sociedad debido a que permite vencer inequidades del ingreso de los individuos a la sociedad, fomenta el sistema productivo y está relacionada con el aspecto social como se detalla en el artículo 43 de la Ley Orgánica de

Educación Intercultural (LOEI) (2011). Con el impulso a la educación técnica, se dio la oportunidad que el sistema educativo implemente carreras que más tarde contribuyan al ámbito productivo. Los diversos centros han adaptado sus propuestas, por ejemplo, en el área de servicios hoteleros, actividad que tiene potencial de desarrollo en el país. Es el caso de la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento, que se dicta en el Colegio Municipal Rafael Alvarado. El propósito de esta materia es proporcionar el conocimiento sobre el mundo hotelero, turístico y gastronómico, en tal virtud, se requiere que los estudiantes fortalezcan su orientación al servicio, puedan competir con las exigencias de los sectores estratégicos y sean personas emprendedoras.

El Ministerio de Educación (2017) propone la malla curricular adaptada a la educación técnica para prestación de servicios. Además, este tipo de bachillerato está basado en competencias laborales, su estructura es modular, su formación no está orientada al desarrollo de destrezas; sino, de competencias medidas de acuerdo con los campos laborales existentes en forma independiente, asociativa o en relación de dependencia, con aportes en la cadena de producción de bienes y/o servicios de los diferentes sectores productivos.

El proceso de enseñanza-aprendizaje del bachillerato técnico en servicios hoteleros tiene un orden curricular mediante módulos y no por asignaturas, estos se clasifican de la siguiente manera: Servicios Hoteleros de Alojamiento, Adquisición y Almacenamiento de Materia Prima, Preparaciones Culinarias Básicas, Producción Culinaria, Servicio en Alimentos y Bebidas, Panadería y Pastelería, Limpieza y Sanitación, Inglés Técnico Aplicado, Formación y Orientación Laboral (FOL).

Se debe mencionar que este tipo de oferta educativa, a pesar de ser una propuesta innovadora, carece de estrategias o guías didácticas que permitan a los docentes impartir sus conocimientos de manera idónea y utilizando herramientas tecnológicas de forma reflexiva y pragmática. En consecuencia, se requiere una mayor comprensión de la realidad circundante, resolver problemas, tener acceso a la sociedad de la información y vías para desarrollar la creatividad. Esta carencia se ha convertido en un problema existente, debido a que la educación sigue siendo mayoritariamente teórica y no práctica.

Como efecto de este problema, se ha generalizado desinterés por parte de los estudiantes en aprender y un bajo perfil de salida, lo que complica el panorama en el entorno laboral, y el emprendimiento exitoso, con una adecuada prestación de servicios.

El Colegio Municipal Rafael Alvarado es una entidad educativa que forma bachilleres técnicos desde 1951; año en el cual se forma la primera Escuela de Corte y Confección. En 1998 se transforma en Colegio de Educación Básica Popular con la especialización de Auxiliares de Hotelería, y toma el nombre de Colegio de Educación Popular Municipal “Rafael Alvarado” en Agosto del 2000; en el año 2007 se procede a la elaboración el Proyecto de Bachillerato Técnico en Comercio y Administración especialización Cocina; en el 2008-2009 la Dra. Piedad Cabrera de Rodríguez da inicio al primer curso de Bachillerato este proyecto fue legalizado con la resolución de alcaldía declarando al establecimiento como Colegio de Educación Regular en Comercio y Administración especialización Cocina. En el 2009 el Municipio de Quito emprende el proyecto del Ciclo Básico Acelerado (CBA). Desde el año de 2010 el Municipio de Quito en la Resolución No. A0023 emite el informe Técnico que justifica la Transformación de Colegio de Educación Popular a COLEGIO MUNICIPAL DE BACHILLERATO RAFAEL ALVARADO concluyendo sus cambios en el año 2017 con la nueva malla curricular de especialización de cocina a servicios hoteleros convirtiéndose en el pionero en Bachillerato Técnico Productivo en la opción servicios hoteleros a nivel de Pichincha.

El Colegio Municipal “Rafael Alvarado” en la actualidad tiene como enfoque principal formar jóvenes profesionales altamente capacitados no solo en aspectos teóricos sino prácticos con base a exigencias del mundo laboral, ética profesional y teorías educativas; es decir dispuestos aplicar el conocimiento adquirido en la práctica. A pesar de ser una carrera técnica existen insuficiencias dentro del ámbito del aprendizaje teniendo uno de ellos el uso y manejo de las TIC, lo que ha sido el causante de que los estudiantes no desarrollen sus aprendizajes con nuevas técnicas de aprendizaje permitiéndoles de esta forma mejorar su proceso educativo. Dentro de la Institución existe el material indispensable es decir equipos tecnológicos, un sistema informático que permite desarrollar a los estudiantes sus habilidades y destrezas, pero de una forma tradicionalista, con enfoques básicos en decir no teniendo una visión futurista. De ahí que se plantee el siguiente problema: ¿Cómo contribuir a través de las nuevas tecnologías al proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento, que se dicta

en el Colegio Municipal Rafael Alvarado? dicha pregunta concebida del planteamiento expuesto a permitido el desglosar las interrogantes científicas como son:

1. ¿Qué aspectos teóricos conceptuales se debe investigar para fundamentar la elaboración de la guía didáctica digital utilizando las herramientas tecnológicas de autor?
2. ¿Cuál es el estado actual del proceso educativo actual (PEA), en el segundo año de bachillerato técnico, en la asignatura de Servicios Hoteleros, en el Colegio Municipal Rafael Alvarado?
3. ¿En qué medida el uso de herramientas tecnológicas participa en el proceso de enseñanza- aprendizaje?
4. ¿Qué herramientas tecnológicas serían las más adecuadas para mejorar el aprendizaje de los estudiantes de segundo año de bachillerato técnico FIP Servicios Hoteleros del Colegio Municipal Rafael Alvarado?
5. ¿Cómo los especialistas validan la propuesta de una guía didáctica digital?

Teniendo en cuenta este particular se logra la definición clara del objetivo general: Elaborar una guía didáctica digital que incorpore a las TIC para facilitar el proceso enseñanza- aprendizaje de la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento del colegio municipal Rafael Alvarado.

De este objetivo general se desglosan los objetivos específicos:

1. Identificar los aspectos teóricos conceptuales idóneos para fundamentar la elaboración de la guía didáctica digital utilizando las herramientas tecnológicas de autor.
2. Determinar el estado actual del proceso educativo actual (PEA), en el segundo año de bachillerato técnico, en la asignatura de Servicios Hoteleros, en el Colegio Municipal Rafael Alvarado.
3. Evaluar el uso de herramientas tecnológicas que participan en el proceso de enseñanza- aprendizaje en el segundo año de bachillerato técnico, en la asignatura de Servicios Hoteleros, en el Colegio Municipal Rafael Alvarado.

4. Identificar las herramientas tecnológicas serían las más adecuadas para mejorar el aprendizaje de los estudiantes de segundo año de bachillerato técnico FIP Servicios Hoteleros del Colegio Municipal Rafael Alvarado.

5. Validar la guía didáctica digital por parte de especialistas.

Basándose en las insuficiencias abordadas que posee la Institución en el ámbito de enseñanza aprendizaje, se expone que es importante realizar esta propuesta fundamentando que su aplicación contribuye al mejoramiento de los procesos de enseñanza aprendizaje de la asignatura servicios hoteleros de alojamiento indicando que su aporte se refleja que el estudiante no se centrara en una educación monótona sino que su aprendizaje será intelectual lo que hace que se genere el interés en aprender y a la vez que sus conocimientos no sean ambiguos sino que tengan un nivel calificado; es decir aprender la asignatura y enlazar con las exigencias del aspecto hotelero. Es fundamental mencionar que el aplicar esta propuesta se lograría que los estudiantes tengan una mente visionaria y estén preparados a concebir conocimientos actuales y a ser entes promotores del bachillerato técnico. Exponiendo los aportes de la investigación la autora estipula que esta investigación debe fundamentarse de la siguiente forma:

Capítulo 1: Correspondiente al marco teórico-referencial en el cual se detallarán los aspectos teóricos de la investigación, temas y aspectos relevantes que fundamenten la investigación. El marco conceptual que enumerar el significado de los elementos utilizados durante el estudio. El marco legal que describe los principales instrumentos legales en el que sustenta el estudio. El marco geográfico y demográfico donde se describe el espacio donde se realiza la investigación y detalles cuantitativos del ámbito de estudio.

Capítulo 2: Se basará en la metodología utilizada, el análisis situacional del objeto de la investigación que permitirán definir de forma veraz la investigación en el marco de la concepción, así como la valoración del modelo propuesto el mismo que lo definirá los especialistas escogidos bajo criterios específicos.

Finalmente se concluirá con las conclusiones, recomendaciones para el lector o investigador interesado, referencias y bibliografías utilizadas y anexos útiles que fueron fundamentales como evidencia y material de apoyo para la investigación.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1 FUNDAMENTACIÓN HISTÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

Según la Fundación Educacional Arauco (2001) “las guías en el proceso enseñanza-aprendizaje son una herramienta más para el uso del alumno que como su nombre lo indica apoyan, conducen, muestran un camino, orientan, encauzan, tutelan, entrenan, etc” (pág. 27). Los procesos de apoyo del aprendizaje y las herramientas que se enmarcan en este propósito se vinculan a un proceso histórico. Se estima que, desde la Grecia Antigua, se tendieron las bases para el posterior desarrollo de la enseñanza. Desde esa época empezaron a buscarse recursos necesarios para facilitar el aprendizaje del estudiante y la enseñanza que le corresponden al maestro.

En la actualidad, el proceso educativo se gestiona con varias herramientas que incorporan recursos del mismo entorno, en este caso, el desarrollo tecnológico a través de las TIC marca un nuevo comienzo en los centros educativos y transforma radicalmente, los nuevos entornos de aprendizaje.

Todo el fenómeno tecnológico, dio lugar a que los establecimientos educativos adopten nuevas formas metodológicas de enseñanza, implementando dentro de sus actividades escolares, además de los libros de texto, manuales u otras guías prácticas que complementen los materiales básicos. De esta forma, se combina lo pedagógico con actividades didácticas en el aula. En general, esto deriva en la mejora de los conocimientos, experiencias de comunicación y optimización del aprendizaje, así como actividades cognitivas.

En definitiva, con el análisis establecido sobre los materiales didácticos y su evolución, dentro del desarrollo escolar los materiales didácticos impresos reformulan el modelo educativo. Basados en estos antecedentes sobre los recursos didácticos a continuación se propone desarrollar el enfoque epistemológico, importante para este trabajo de investigación.

## 1.1 FUNDAMENTOS CONSTRUCTIVISTAS

De acuerdo con Jean Piaget (1978), el constructivismo fomenta el aprendizaje, por un medio experimental. En este sentido, los conceptos propuestos por el autor, sin duda alguna, constituyen la estructura teórica más compleja e integrada a la que se ha dado lugar en el marco de la investigación del desarrollo del aprendizaje humano, desde un punto de vista psicológico. En la actualidad, cuando existe un desarrollo acelerado de la investigación en este campo, las propuestas de Piaget (1978) continúan siendo un referente necesario en el que los nuevos investigadores han de posicionarse y referirse.

De forma similar contempla Lev Vygotsky (1962) que el aprendizaje y el desarrollo son una actividad social y colaborativa la misma que no puede ser enseñanza. Depende del individuo el construir su propia comprensión en su propia mente. Haciendo referencia a este contexto la zona de desarrollo próximo puede ser usada por el individuo para lograr el aprendizaje óptimo.

En esta perspectiva para Lev Vygotsky las tecnologías de la comunicación son los útiles con los que el hombre construye realmente la representación externa que más tarde se incorporará mentalmente, se interiorizará. De este modo, el sistema de pensamiento sería fruto de la interiorización de procesos de mediación desarrollados por y en la cultura. De tal forma se alude que las aportaciones de las ideas de Jean Piaget y Lev Vygotsky han sido fundamental para la elaboración de un pensamiento constructivista en el ámbito educativo.

El proyecto de elaboración de una guía didáctica debe ser entendido desde el enfoque constructivista, pues es aplicable en un desarrollo del aprendizaje, donde el principal protagonista es el propio individuo, en relación con su entorno. Hoy en día, en los ámbitos escolares se trabaja con diferentes experiencias, que incluyen la interactividad, hipertextualidad y comunicación multimedia, las mismas que se basan en cambios culturales surgidos por la propagación de las tecnologías digitales. Buckingham (2002) señala que:

En todas las sociedades industrializadas, y también en países en desarrollo, los niños pasan más en la tecnología que en la de sus padres, profesores o amigos. Cada vez parece más que los niños viven una infancia mediática: sus experiencias cotidianas están repletas de historias, imágenes y artículos producidos por unas empresas gigantes y globales. Incluso se podría decir que el propio significado de

infancia en las sociedades actuales se crea y se define a través de las interacciones de los niños con los medios electrónicos (pág. 16).

El avance tecnológico es un hecho, así como las necesidades que se insertan, como producto de las nuevas condiciones. Rodríguez y Alom (2009) proponen una óptica que se ensambla al ámbito educativo actual definido por parámetros derivados de la lógica empresarial, develando de esta forma un asentamiento en el modelo neoliberal e impulsando a construir una pedagogía crítica con mente de reflexión y acciones de logros futuras (pág. 13).

El proceso de aprendizaje ya no se centra en una ideología tradicional, sino que se inserta en un panorama distinto, es decir, combina el desarrollo cognoscitivo con la tecnología y diferentes medios que incluyen los multimedia, con el fin de fomentar el aprendizaje efectivo.

El cambio de contextos da lugar también a nuevos recursos didácticos, dentro del ámbito educativo y a la creación de nuevas formas de organización, procesamiento de conocimientos más flexibles e interactivos, modelos de enseñanza más interesantes e innovadores teniendo como apoyo fundamental a las tecnologías digitales.

Se podría decir que los nuevos recursos didácticos pueden usarse dentro de los procesos de enseñanza- aprendizaje, los motivos y justificaciones son muy extensos y analizados no solo a nivel local sino a nivel internacional entre las más importantes se encuentran las nuevas formas culturales digitales, la mejora de los procesos de enseñanza, innovación de los métodos didácticos.

Indicando que hoy en día que todo docente depende de las herramientas tecnológicas de la Información y Comunicación convirtiéndose este eje en habitual e integrada a la práctica.

Se puede decir que, a nivel ecuatoriano, según El Ministerio de Educación (2017):

La implementación y utilización de los recursos didácticos dentro de la Educación del país ayuda a proporcionar mejores ambientes, experiencias de aprendizaje e interacciones humanas positivas, fortalecen los aspectos importantes del currículo,

constituyéndose como puntos de apoyo claves para el desarrollo de un trabajo de calidad, inculcando de esta manera la creatividad del docente con la concreción del currículo (pág. 1).

Para González (2015) “los recursos didácticos ayudan al proceso de enseñanza aprendizaje determinado, con un enfoque pedagógico a las manifestaciones interactivas y creativas para la solución de problemas de la práctica pedagógica” (pág. 15). Su perspectiva es que los recursos didácticos se conviertan en herramientas de apoyo en estrategias participativas y prácticas que faciliten las condiciones necesarias para el estudio de las actividades programadas con el máximo provecho logrando de esta manera que los objetivos y contenidos propuestos prevalezcan de una manera significativa, dinámica y activa. “Los recursos didácticos se enfocan en el aprendizaje, buscando asentar habilidades cognitivas, procedimentales y/o actitudinales, pues poseen un sentido práctico y una dimensión didáctica pensado para el aprendizaje. Suelen tener una mediación previa en sus orientaciones o instrucciones que apoyan el rol mediador docente” (Universidad de las Américas, 2017, pág. 7)

En este sentido es que las perspectivas de los recursos didácticos se conviertan en herramientas de apoyo en estrategias participativas, prácticas que faciliten las condiciones necesarias para el estudio de las actividades programadas con el máximo provecho logrando de esta manera que los objetivos y contenidos propuestos prevalezcan de una manera significativa, dinámica y activa.

## **1.2 RECURSOS EDUCATIVOS**

### **1.2.1. EL DISEÑO DEL MATERIAL EDUCATIVO**

Los materiales educativos se los debería diseñar de una forma ordenada tomando las siguientes pautas como: Tener conocimiento del mismo, dominio del manejo, descubrir el alcance pedagógico, su forma de planificación, su enfoque en aspecto didáctico y pedagógico, los resultados a obtener mediante su aplicación, la función de ellos dentro del proceso de enseñanza aprendizaje, las correspondientes estrategias a utilizar, la forma de transmitir en el conocimiento del campo disciplinario, y se debe tomar en cuenta los entes integradores que posee dentro de la propuesta de acción que logre trascender con ideología crítica y teórica.

Existen los siguientes recursos educativos:

### **1.3 LA GUÍA DIDÁCTICA**

Para definir a la guía didáctica se cita la definición de varios expertos en el campo del proceso de aprendizaje. Para García y De la Cruz (2014) “la guía didáctica es el documento que orienta el estudio, acercando a los procesos cognitivos del alumno, el material didáctico con el fin de que pueda trabajar de manera autónoma” . Mientras que Mercer (2000), la define como la “herramienta que sirve para edificar una relación entre el profesor y los alumnos” (pág. 36).

Martínez (citado en Aguilar 2004) señala que la guía didáctica se considera un instrumento esencial para la planificación del trabajo del estudiante y su objetivo es presentar todos los lineamientos necesarios que le permitan al estudiante integrar los elementos didácticos su proceso de aprendizaje.

Mientras que García (2002) indica “que la guía didáctica es el documento que orienta el estudio, acercando a los procesos cognitivos del alumno, el material didáctico con el fin de que pueda trabajar de manera autónoma” (pág. 21).

Especificación de las tareas: delimita actividades a realizar, y se especifica en los problemas a resolver. Estos se concretan en las tareas docentes orientadas para realizar el trabajo independiente.

Las funciones de la guía didáctica según Mar y Bron (2017) se definen como

Función de orientación: ofrece al estudiante una Base Orientadora de la Acción (BOA), para realizar las actividades planificadas en la guía. Es importante señalar que la BOA trae como resultado el aprendizaje de conocimientos con alto nivel de generalización, pues implica asimilar contenidos concretos sobre la base de orientaciones y esquemas generales (pág. 141).

Especificación de las tareas: delimita actividades a realizar, y se especifica en los problemas a resolver. Estos se concretan en las tareas docentes orientadas para realizar el trabajo independiente.

**Función motivadora:** despierta el interés por el tema o asignatura para mantener la atención durante el proceso de estudio (Holberg, 1985, pág. 35)

**Función facilitadora:** Propone metas claras que orientan el estudio de los alumnos. Vincula el texto básico con otros materiales educativos seleccionados para el desarrollo de la asignatura, y la teoría con la práctica como una de las categorías didácticas. Sugiere técnicas de estudio que faciliten el cumplimiento de los objetivos (tales como leer, subrayar, elaborar esquemas, desarrollar ejercicios entre otros). Orienta distintas actividades y ejercicios, en correspondencia con los distintos estilos de aprendizaje. Aclara dudas que pudieran dificultar el aprendizaje.

**Función de orientación y diálogo:** Fomenta la capacidad de organización y estudio sistemático, promueve el trabajo en equipo, anima a comunicarse con el profesor-tutor y ofrece sugerencias para el aprendizaje independiente (Ibañez, 1999, pág. 48)

**Función evaluadora:** Retroalimenta al estudiante, a fin de provocar una reflexión sobre su propio aprendizaje (Aguilar, 2004, pág. 184).

El diseño de elaborar una guía didáctica es fundamental dentro del proceso educativo ya que permite que la educación se transforme en un eje más ordenado, coordinado y dinámico.

Con el diseño de la guía se logra que la educación sea:

En el estudiante:

- Independiente es decir que el estudiante sea el protagonista del aprendizaje.
- Los programas de asignaturas se profundizan de una manera más objetiva y dinámica.
- El estudio se orienta a los procesos cognitivos del alumno al material didáctico trabajando de una manera autónoma.
- Facilita el aprendizaje y ayuda a comprender en integrar los conocimientos, medios y recursos de aprendizaje.

En el docente:

- Se plasma toda la planificación del docente referente a la asignatura impartida.
- El docente se transforma en orientador e integrador.

Dentro del contexto de enseñanza aprendizaje es fundamental su incorporación ya que hoy en día se la considera como un instrumento o recurso de aprendizaje autónomo diseñado no solo como material de apoyo sino como una premisa de conducción al proceso activo, enfocado como un elemento motivador de primer orden para despertar el interés en el estudiante o docente por la asignatura o conocimiento en estudio. Además, su vinculación en la educación permite que los procesos educativos se manifiesten de una manera trascendente, competente, con objetivos, métodos y niveles de comprensión constructivista basados en estrategias de aprendizaje, en tendencias pedagógicas contemporáneas, en paradigmas constructivistas.

Su consenso fundamenta el mejoramiento del desarrollo de la zona próxima del individuo, fortalece valores y forma profesionales competentes.

Una guía se puede realizar en forma impresa o electrónica e interactiva.

Su estructura se definirá dependiendo del material que se vaya a integrar haciendo referencia a los textos básicos del estudiante, como el material a utilizar dentro del aprendizaje.

### **1.3.1 FUNCIONES BÁSICAS DE LA GUÍA DIDÁCTICA**

Según Aguilar (2004) “las guías didácticas tienen diferentes funciones que de una u otra forma contribuyen impartir, tanto como adquirir conocimientos” (pág. 184). Asimismo, Mejía (2013) estipula que este documento “contribuye con las estrategias de aprendizaje y mejora el proceso educativo de los estudiantes” (pág. 13).

Entre las funciones de la guía didáctica Aguilar (2004) señala

**a) Función facilitadora de la comprensión y activadora del aprendizaje**

Se refiere a los objetivos claramente especificados del aprendizaje al cual se intenta llegar mediante el material educativo. En segundo lugar, se organizan los contenidos de acuerdo con los objetivos trazados como parte del aprendizaje y finalmente se escogen las técnicas de estudio que facilitarán el cumplimiento de las metas trazadas previamente; a su vez define las metas de estudio para los estudiantes. Todo estará acorde con los requerimientos y las capacidades que pueda desarrollar el estudiante.

**b) Función de orientación y diálogo:**

Esta función coadyuva a que se organice el estudio, por parte de la misma persona que está accediendo a la información, también puede promover el direccionamiento al estudio colectivo.

**c) Función evaluadora**

Promueve la utilización de los conocimientos previamente adquiridos en el proceso de enseñanza- aprendizaje por parte del estudiante, en ese contexto, plantea además los mecanismos de evaluación continua y formativa. Es decir, de la evaluación que determina falencias en un sistema y permite remediarlas para lograr un beneficio a la comunidad educativa. Existe un proceso de retroalimentación de información que impulsa al mejoramiento de los aprendizajes (pág. 184).

En definitiva, el implementar guías didácticas dentro del proceso de enseñanza aprendizaje potencia la metodología de enseñanza aprendizaje de los docentes y estudiantes.

### **1.3.2 FASES PARA LA ESTRUCTURACIÓN DE UNA GUÍA DIDÁCTICA**

La intencionalidad del diseño de la guía se basa en el objeto de estudio, definiéndola en este sentido que el implementar las guías didácticas sirve como un recurso metodológico que mide la interacción pedagógica entre el docente y estudiantes.

Es importante establecer un esquema que contribuya a la estructuración de la guía didáctica que se efectuará como parte de este proceso de investigación. Aguilar (2004) sugiere que se conforme de:

**Aspectos generales:**

1. Datos informativos: Nombre de la Institución, nombre de la asignatura, unidades de competencia, nombre y número de horas de la asignatura
2. Índice
3. Introducción
4. Objetivos generales de la asignatura
5. Objetivos específicos
6. Orientaciones generales
7. Relación de unidades formativas con el componente de la asignatura
8. Orientaciones específicas sobre la unidad
9. Criterios de evaluación
10. Lista de equipos y materiales
11. Bibliografía Anexos

**Aspectos específicos:**

- a. Relación de las unidades
- b. Nombre de las unidades y horas

- c. Objetivos específicos de cada unidad
- d. Contenidos: Teóricos, prácticos
- e. Actividades
- f. Metodología
- g. Recursos pedagógicos
- h. Observaciones
- i. Breve introducción
- j. Estrategias de aprendizaje para orientar a la comprensión de los contenidos
- k. Autoevaluación
- l. Glosario
- m. Anexos
- n. Evaluación (pág. 185)

#### **1.4 SERVICIOS HOTELEROS DE ALOJAMIENTO**

La asignatura de servicios hoteleros de alojamiento constituye una de las bases del bachillerato técnico de Hotelería, incluidos en los nuevos lineamientos del Ministerio de Educación (Mineduc) en el marco del bachillerato técnico productivo (Ministerio de Educación, 2017). En el contexto educativo, los servicios hoteleros están ligados con todos los procesos considerados dentro del servicio de alojamiento, que a su vez se relaciona con el sector turístico del país. De acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Educación (2017): “El bachillerato técnico en servicios es una nueva opción educativa técnica que

permite al individuo producir y conducir al liderazgo profesional que requiere en la sociedad y sobre todo en el ámbito hotelero” (pág. 1).

En el marco de la educación, es indispensable adaptar los conocimientos a las necesidades y a las nuevas demandas de los mercados cada vez más exigentes. Es por eso, que el bachillerato técnico de servicios enfocado al hotelería adquiere importancia para la reactivación económica del país, debido a que, en la actualidad, uno de los sectores que más futuro tiene es el sector hotelero y turístico, no solo a nivel nacional sino a nivel mundial.

Los estudiantes que opten por esta rama del saber deben tener al alcance todas las herramientas que les permitan mejorar los procesos de aprendizaje y posteriormente la puesta en práctica de los conocimientos que les permitirán responder de forma adecuada, en el contexto productivo. Desde la educación, se propone el desarrollo adecuado de las habilidades y a partir de allí un beneficio a la sociedad y al Estado.

En sentido general es fundamental tener un conocimiento claro a que se refiere la palabra servicios hoteleros de alojamiento.

## **1.5 TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN)**

A pesar de existir una amplia gama de herramientas tecnológicas diseñadas para el mejoramiento de procesos sociales, es muy penoso mencionar que a nivel del ámbito educativo hay muchas de ellas; sin embargo, el uso que las dan no es el adecuado o a su vez no utilizan por desconocimiento lo cual es muy preocupante debido a que hoy en día el aspecto educativo y el uso tecnológico son temas de interés social que deberían ser valorados. De acuerdo a las investigaciones.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se consideran como un conjunto de elementos tecnológicos, cuyo propósito es procesar datos y que tienen como objetivo principal recibir y entregar información. Su origen se da en un nuevo contexto como indica Blázquez (2001)

La digitalización y la automatización han provocado una profunda revolución, caracterizada especialmente por la aparición de dispositivos multimedia y por una

expansión espectacular de las redes telemáticas. Los sistemas expertos y la inteligencia artificial aumentan vertiginosamente la interactividad... La velocidad de procesamiento de la información crece constantemente, así como la capacidad casi ilimitada de almacenamiento (pág. 7).

Esas condiciones marcan el inicio de la nueva era en información y educación con profundos y vertiginosos cambios que, además de transformar la vida de los individuos, marcan una nueva tendencia en la forma como adquieren el aprendizaje. Asimismo, han emergido nuevas y atractivas disciplinas, que ya incorporan los novedosos instrumentos. Así también en las disciplinas tradicionales no pueden quedar por fuera y es por eso que se usan como un recurso en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Blázquez (2001) menciona acertadamente que:

Las nuevas generaciones de alumnos nacen y crecen en un entorno “telematizado”, lo que ha dado lugar a que sus hábitos perceptivos y sus procesos mentales se hayan transformado, al igual que sus gustos, actitudes y emociones. Estas modificaciones no pueden pasar desapercibidas por los que nos dedicamos a las tareas escolares. A pesar de existir una amplia gama de herramientas tecnológicas diseñadas para el mejoramiento de procesos sociales (pág. 8).

Tal como lo ha referido Blázquez (2001) si la reflexión se enfoca más en el aspecto educativo, no por ser un tema que copa el interés contemporáneo, sino por ser un aspecto muy relevante dentro de la formación del individuo y de la sociedad en general, se tiene que es necesario aprovechar los nuevos instrumentos insertos en la lógica de desarrollo e innovación.

Las TIC se han materializado en dispositivos, aplicaciones, diversidad de software entre otras herramientas, teniendo su evolución constante con el apareamiento de Facebook, twitter, youtube, que fueron herramientas creadas no solo con fines sociales sino como herramientas de apoyo para el aula con la ayuda de pantallas digitales, e-Reader, IPod, Smartphone, entre otros.

En la actualidad la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación juega un papel fundamental dentro del proceso de enseñanza aprendizaje, ya no se la considera a estas herramientas como recursos didácticos de lujo al cual solo podían acceder

ciertas entidades educativas, ahora son recursos apoyo tanto para el maestro como para el alumno. Su utilización es indispensable para mejorar la calidad educativa, y el accionar de la formación de competencias técnicas e intelectuales, tomando en consideración los aspectos éticos y sociales.

Su utilización es indispensable para mejorar la calidad educativa, mejorar el accionas de la formación de competencias técnicas e intelectuales, tomando en consideración los niveles éticos sociales.

Cortés (2017) afirma que “las TIC son herramientas positivas para que los estudiantes aprendan” (pág. 11). De tal forma que en la actualidad la implementación de dichas herramientas es cada vez más más común en los diferentes campus virtuales o grupos específicos de Internet que cada institución educativa pose, en los cuales utilizan aplicaciones y plataformas como Moodle o Webquest.

La implementación de las TIC en el sistema educativo permite mantener los siguientes aspectos:

- La comunicación entre docentes y estudiantes es personalizada.
- Mejora el intercambio de comunicaciones
- Multiplica el factor de la creatividad de los individuos
- Crea interés en el estudiante y alumno en desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje, es decir está predispuesto aprender y enseñar, creando de esta forma ámbitos de vinculación participativa.
- Se produce la retroalimentación de conocimientos.
- Se logra un alto grado de interdisciplinariedad con gran capacidad de almacenamiento beneficiando el desarrollo de actividades educativas
- Permite el desarrollo de habilidades en la búsqueda de información con la ayuda de las herramientas tecnológicas.
- Permite adquirir nuevas competencias TIC validadas para un futuro. (Cortés, 2017, pág. 11).

Los recursos tecnológicos se las deben utilizar de una manera correcta y con autorización del docente o tutor a cargo. A continuación, se señala diferentes alternativas de manejo de las TIC dentro del aula como.

- Tuenti Se lo podría aplicar como un medio de comunicación entre profesores, alumnos y padres de familia en el cual se puede anunciar fechas para exámenes, realizar enlaces útiles.
- Twitter: En este medio se podría compartir información actual teniendo en cuenta enlaces o contenidos de interés como artículos, entrevistas o informes.

A su vez serviría como un canal de comunicación más directa y rápida entre docentes, estudiantes, centros o instituciones educativas, ayuda como herramienta para subir archivos, trabajos, deberes, presentaciones, monografías, síntesis o información de interés con la ayuda de aplicaciones como Scribb, Slideshare, Twitdoc, hashtag.

- Pinterest: Servirá como una ayuda de tablón de anuncios en línea y colaborativo que además de ser atractivo por permitir crear y organizar todo lo que obtenemos en la red, tiene una principal utilidad dentro del aula que es que permite que los alumnos puedan establecer contenidos e información de interés, combinando la creatividad como conocimientos, también permite establecer críticas compartir información, debatir sobre temas.
- YouTube: En el caso de esta herramienta el manejo se lo debe efectuar mediante la aplicación de YouTube for Schools ya que es la herramienta destinada para los centros educativos, en donde se puede acceder a materiales didácticos como es videos, contenidos para cada signatura, blog de asignaturas, crear videos, facilita la investigación sobre diferentes problemáticas,.
- Los Smartphone e iPhone: Permiten el acceso a plataformas formativas y contenidos.

Es elemental integrar dentro de los aspectos educativos sobre todo en la malla curricular el uso de las herramientas TIC como un componente visionario que permita el mejoramiento de la formación tanto de los docentes como de los estudiantes marcando de esta forma el avance de la formación profesional especialmente en el desarrollo de las habilidades de los individuos conduciéndolos a un alto grado de comprensión.

De acuerdo como lo Blázquez (2001):

En las sociedad complejas y diferenciadas, internacionales y globales, reales y virtuales. En la llamada Sociedad del Conocimiento de elevados niveles de desigualdades y fragmentaciones de la ciudadanía es entendida como el derecho que tienen las personas a la participación de bienes y servicios culturales, educativos, científico-tecnológicos.

Esto implica, convivir dentro de culturas y subculturas muy dispares y la necesidad de fortificar la formación del juicio moral autónomo de la persona (pág. 132).

Partiendo de este punto teórico se menciona que es fundamental el asentamiento e implementación de las tecnologías de la información y comunicación dentro del marco educativo, porque significa abrir nuevas puertas a los estudiantes a un entorno globalizado, “aula sin maestros”. Su introducción es indispensable dentro de los contextos educativos y del aula por la estimulación de los procesos de enseñanza y estrategias didácticas.

En cambio, desde el punto crítico es conveniente y primordial incorporar en los aspectos educativos.

## **1.6 LAS HERRAMIENTAS DIGITALES DE AUTOR**

Las herramientas de autor son aquellos recursos que permiten el trabajo multimedia bajo un enfoque constructivista, con la finalidad de proveer materiales didácticos digitales dentro de un entorno de aprendizaje dinámico y de gran versatilidad, ofreciendo indicios, guías, elementos predefinidos, ayudas y una interfaz amigable para satisfacer una necesidad particular (Ponz, 2016).

Existe en el mundo de la tecnología diferentes herramientas digitales de acuerdo al contexto de los interesados las mismas que se las puede encontrar en diferentes idiomas, en online, offline, códigos abiertos, cerrado. Sin embargo, para el ámbito educativo existe una gama de alternativas las mismas que dependen de las funcionalidades que el docente o tutor establezca para sus contenidos o para el trabajo en clase con los estudiantes. Entre las más importantes y utilizadas se encuentran:

1. **Chamilo LMS:** Se lo podría aplicar como un software de educación online en la cual puede existir una comunicación entre docente y estudiante de una manera más eficaz y versátil. En este aspecto se podría realizar diferentes actividades de una forma dinámica, publicar contenidos interesantes relacionados a la asignatura, plantear, preguntar, enviar tareas, compartir videos, informativos, documentos de utilidad, publicar temas para debates entre otros aspectos educativos.
2. **Hot Potatoes:** Es un sistema para crear ejercicios educativos que se pueden realizar posteriormente a través de la web. Los ejercicios que crea son del tipo respuesta corta, selección múltiple, rellenar los espacios, crucigramas, emparejamiento.
3. **Constructor:** Es una herramienta para crear contenidos educativos digitales, de una manera sencilla e intuitiva, que cuenta con un montón de actividades configurables
4. **Exelearning:** Es un programa de creación de actividades educativas de código abierto de sencillo manejo y que incorpora una gran cantidad de herramientas educativas.
5. **LIM:** El sistema Lim es un entorno para la creación de materiales educativos, formado por un editor de actividades (EdiLim), un visualizador (LIM) y un archivo en formato XML (libro) que definen las propiedades del libro y las páginas que lo componen.

Actualmente dentro del Sistema educativo se están desarrollado diversidad de cambios no solo en el aspecto de infraestructura sino en el ámbito pedagógico, didáctico de acuerdo a los diferentes niveles educativos.

Pero a pesar de los cambios efectuados por el gobierno ecuatoriano no se ha desarrollado en la totalidad de asignaturas propuestas con enfoque didáctico y sobre todo digital que permitan fortalecer los procesos de enseñanza aprendizaje, evidencia esta problemática sobre todo en los módulos de las asignaturas del Bachillerato Técnico de Servicios Hoteleros, haciendo hincapié en el de servicios hoteleros de alojamiento.

Enunciando de esta manera que dentro de este contexto educativo se conformará una guía didáctica digital tomando en consideración para el desarrollo la Plataforma Chamilo la misma que está compuesta de diversos contenidos orientados a la asignatura, tomando en cuenta siempre los enfoques pedagógicos, didácticos e interdisciplinarios educativos, como los paradigmas constructivistas.

Por consiguiente y por el grado de importancia educativa actual las asignaturas técnicas no deben estar aisladas de las herramientas tecnológicas por el hecho de ser carreras técnicas productivas que están basadas en enfoques visionarios a un futuro.

Por tal razón este proyecto investigativo se basará en el enfoque del constructivismo y su contexto en lo que corresponde a la elaboración de la guía didáctica digital tendrá su punto de partida en el uso de las herramientas de autor seleccionando las diferentes alternativas de acuerdo a los temas propuestos en el desarrollo de la asignatura

## **1.7 CHAMILO LMS**

Según Pineda y Castañeda (2013) mencionan que Chamilo es un plataforma de software libre basada en gestión del e-learning que organiza los procesos de enseñanza aprendizaje a través de contenidos instruccionales e interacciones colaborativas.

Dentro de sus características principales que posee se estipula lo siguiente:

- Software libre para gestionar cursos e-learning
- Simplifica la información del conocimiento de una forma más versátil
- Facilita el proceso de enseñanza aprendizaje entre docentes y estudiantes
- Permite realizar actividades de interacción personal (foros, chats, compartir archivos, anuncios, grupos, tareas, wiki, usuarios, encuestas, notas personales, redes sociales, glosarios)
- Posee contenidos educativos y actividades de interrelación educativa (lecciones, gestionar un curso, evaluaciones, asistencia, enlaces, glosario, administración de documentos, avances temáticos, ejercicios (en forma de preguntas y exámenes con control de tiempo
- Administra (gestión de blogs, configuración y mantenimiento de cursos, informes, documentos).

Es fundamental tener una visión clara sobre el manejo de la plataforma Chamilo tanto en sus ventajas y desventajas con el propósito de saber su enfoque general, y las

posibles consecuencias al manejar este tipo de aprendizaje; aludiendo de esta forma las siguientes ventajas y desventajas.

### **Ventajas**

- Posee una comunicación síncrona y asíncrona
- Permite crear herramientas de autor
- Gran capacidad para gestionar documentación
- Organización de interfaces

### **Desventajas**

- Incremento en el esfuerzo y dedicación por parte del docente con respecto a la asignatura en estudio.
- El docente constantemente debe buscar las estrategias necesarias para motivar a los estudiantes en la participación de las herramientas tecnológicas.
- El acceso a las nuevas plataformas virtuales hace que el docente exija al estudiante en tener un permanente acceso a los medios informáticos.

Si bien es cierto que el trabajar con la Plataforma Chamilo mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje, es necesario tener un conocimiento sobre la palabra e-learning por cultura tecnológica general, y por ser el punto de partida hacia la plataforma Chamilo.

## **1.8 El Modelo E-learning**

Se la constituye como una plataforma educativa web o de entorno de enseñanza y aprendizaje que integra diversos aspectos educativos en línea, permitiendo de esta forma que la enseñanza no sea tradicionalista en aulas sino no presencial. Su objetivo principal radica en la construcción que el docente efectúa en los diversos procesos de enseñanza y aprendizaje de acuerdo a las competencias (Fernández, 2009).

En este sentido permite a los dos entes educativos docente y estudiantes interactuar y participar conjuntamente en este proceso; así como construye los escenarios de aprendizajes mientras que los estudiantes ejecutan los procesos de aprendizajes. A pesar de ser considerada una de las plataformas educativas actuales con enfoques académicos innovadores que ha dado lugar a procesos de innovación tecnológica y metodológica ha demandado que las funciones, flexibilidad y los procesos de aprendizaje tengan una orientación más amplia lo que ha dado lugar a que se creen nuevas plataformas educativas con códigos abiertos como es el LMS mencionando a Chamilo entre las plataformas educativas que permiten gestionar múltiples espacios virtuales de aprendizaje.

El gestionamiento de esta plataforma se desarrolla a través del LMS (Learning Management System) que es un sistema de gestión de aprendizaje online, en la cual el docente puede organizar, administrar, distribuir, controlar y evaluar las actividades previamente diseñadas y programas para sus estudiantes dentro del proceso educativo virtual. A su vez brinda la facilidad a los estudiantes desarrollar su propio ritmo de aprendizaje.

Como aporte a la presente investigación, se tomaron en consideración referentes de investigaciones realizadas en los últimos años; de las cuales se ha demostrado que es importante la creación de las guías didácticas, el uso de las herramientas tecnológicas dentro del proceso de enseñanza aprendizaje por ser aspectos que permiten el mejoramiento de los procesos educativos no solo en el docente sino en los estudiantes.

Uno de los estudios relacionados fue de Manuel Rodenes Adam y Ramón Salvador en su artículo E-learning: Característica y evaluación; en el que define la utilización de las TIC como un sistema de enseñanza y aprendizaje, que permite seguir las clases sin la restricción asociada al espacio, sus definiciones son muy variada y orientan hacia la persona que aprende, destacando las ventajas que ofrece como mayor autonomía por parte del estudiante, a su vez muestra la facilidad de acceder a los recursos que se necesitan, a la satisfacción elevada de los objetivos de los individuos y de la organización, a la mejora del rendimiento del proceso. En este contexto la plataforma E-learning Chamilo está relacionado con el proyecto de investigación por ser un método de enseñanza y aprendizaje avalado por las TIC, logrando un eficaz desarrollo en el aprendizaje significativo de los estudiantes obteniendo resultados positivos y acordes a las competencias y destrezas que exigen las nuevas reformas educativas.

Otro aporte fue de Manuel Esteban-Albert (2016) en España sobre las estrategias de aprendizaje E-learning : su fundamentación se basó en el diseño educativo con los entornos virtuales de aprendizaje, bajo un estudio de campo y con enfoque cuantitativo. En ella se describen las realidades de vigencia sobre las estrategias y estilos de aprendizaje así como en la actividades de E-learning , de los aspectos autodidácticos, autónomos de los estudiantes y de sus situaciones de aprendizaje. Como conclusiones se obtuvo que la investigación efectuada por dicho autor así como sustentos investigativos de la autora de este trabajo coinciden en la pertinencia que el trabajar con herramientas digitales dentro del proceso educativo son cognitivas y que permiten el mejoramiento de los procesos desde una perspectiva de colaboración entre el docente y el alumnado.

A su vez se observa que la investigación realizada por Velarde Dávila, Leonardo (2016) evidencia que el desarrollo de las capacidades de la asignatura de turismo depende mucho de los avances tecnológicos. Aunque el objeto de estudio presente de investigación es otra rama del sector hotelero, es fundamental mencionar que el turismo tiene relación directa con la hotelería debido a que los criterios conocimientos tienen e mismo contexto que es el de brindar un servicio de calidad al sector turístico hotelero . Es por ello que el sector hotelero se enlaza con el turismo de tal forma que es primordial el trabajar en conjunto con las herramientas tecnológicas para mejorar el perfil académico.

Por otro particular Según la tesis de María Gorocica Buenfil (México 2012), en su proyecto titulado “Implementación de una plataforma educativa como apoyo al aprendizaje en historia universal contemporánea” dedujo que al utilizar plataformas educativas con la finalidad apoyar una clase presencial mejora el rendimiento del alumno. En este contexto se alude que este tipo de tecnologías no solo ayuda a mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje de una asignatura de historia sino que se la puede aplicar en cualquier asignatura debido a que las herramientas tecnológicas no se centran en una sola asignatura sino que depende de la utilidad que le dé el docente.

De igual manera, según la tesis de Shirley María Teresa Quishpe (Lima, 2015), en su proyecto “ Plataforma virtual Chamilo y su influencia en el aprendizaje de la asignatura de estadística aplicada a la Investigación científica en los estudiantes de maestría de la escuela de posgrado de la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle “ lo que sirve como fundamento para la presente investigación, ya que busca diseñar una guía basada en un modelo instruccional para ser implementado en una plataforma virtual, que ofrezca un

diseño muy interactivo, dinámico, colectivo y sobre todo innovador y temático como mecanismos para el logro de oportunidades profesionales y fortalecimiento de saberes aprendidos.

Por lo tanto, al implementar Chamilo lograremos dentro del Colegio Municipal Rafael Alvarado que las clases pierdan esas restricciones asociados al espacio y al tiempo y experimentaremos una nueva metodología de impartir una clase óptima a los objetivos y organización pedagógica planteada.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO Y DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES

#### 2.1. ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

Rodríguez, Gil y García (1999) mencionan que la investigación social revela la realidad de un grupo determinado en su contexto natural, para analizar la situación del grupo objetivo, es necesario estudiar los fenómenos implicados; lo cual indica que toda investigación se efectúa partiendo del diagnóstico de la situación actual.

El marco metodológico abarca los aspectos que orientan al proceso de investigación, donde intervienen los diferentes métodos y técnicas aplicadas para la resolución de un problema inmediato con la finalidad de mejorar la calidad educativa (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2010).

Tomando como referencia la conceptualización expuesta, problemática identificada y deficiencias educativas encontradas en el proceso de aprendizaje de la asignatura Servicios Hoteleros de Alojamiento en el aspecto teórico y práctico dentro del Colegio Municipal Rafael Alvarado; es fundamental definir el tipo de metodología a utilizarse en el presente estudio investigativo y los procedimientos a efectuarse para la validación de todos los escenarios que infieran dentro de la investigación. En este sentido la investigadora sustenta la presente investigación Guía didáctica digital utilizando herramientas de autor para la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento en el enfoque metodológico mixto por las características que posee este tipo de enfoque que permite que este proceso logre la resolución de la problemática existente.

Para ello se considera la aplicación de la metodología mixta, que como precisa Sandoval (2012) el diseño de la investigación es coherente con los sustentos de la metodología cualitativa. Se asume una vía inductiva, lo cual se demuestra en el diseño teórico a partir de las interrogantes científicas expuestas; si bien es cierto que se aplicó una técnica cuantitativa, es importante mencionar que los métodos no son los que determinan el enfoque, sino los supuestos ontológicos, epistemológicos y la perspectiva metodológica tal como lo refiere el Dr. Alfredo González Morales en su libro Metodología de la Investigación.

La vía asumida para arribar al conocimiento fue inductivo, la investigadora es parte del contexto investigado, en este caso es docente de la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento del Colegio Municipal Rafael Alvarado. La investigación pretendió comprender, no explicar, determinar tanto las insuficiencias como potencialidades particulares del proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura servicios hoteleros de alojamiento. Esto permitió elaborar la propuesta que se basa en su contexto y no en lo estadístico.

Los métodos en su mayoría cualitativos como: la observación participante, entrevistas en profundidad a informantes claves; sin embargo, éstas se combinan con las técnicas cuantitativas como son las pruebas pedagógicas y la encuesta lo cual permitió a través de la triangulación de los resultados llegar a las conclusiones y ofrecer una visión holística de la realidad factoperceptible.

Esta concepción mixta del enfoque metodológico permitió a la autora, ofrecer una propuesta para contribuir al mejoramiento del proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura servicios hoteleros de alojamiento impartido en el Colegio Municipal Rafael Alvarado.

## **2.2. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN**

El Colegio Municipal Rafael Alvarado es una institución municipal, que se encuentra ubicada en la Parroquia de Tumbaco. Este establecimiento educativo está conformado por un rector, dos inspectores, veinte docentes, cuatro empleados de limpieza y cuatro personas de guardianía, posee seiscientos estudiantes.

Ofrece a la comunidad la educación presencial en dos horarios en sección matutina y vespertina; en la sección matutina está conformada desde octavo año de educación general básica hasta tercer año de bachillerato con dos tipos de bachillerato: Bachillerato General Unificado y Bachillerato General Unificado opción Servicios Hoteleros de Alojamiento; mientras que en la sección vespertina se encuentra el proyecto de CBA.

Su fortaleza se centra en la educación del bachillerato técnico opción servicios hoteleros de alojamiento, no solo por contemplar un sistema de educación técnica basada en el aspecto hotelero del país sino por ser los pioneros de este tipo de educación; a su vez es importante mencionar que existe otros factores que contribuyen al fortalecimiento del

mismo; uno de ello es por la gran demanda de personal inexistente dentro del aspecto hotelero de la zona y del aeropuerto Internacional Mariscal Sucre lo que ha que los estudiantes de este centro educativo sean muy cotizados para el ámbito laboral; por tal razón brinda la oportunidad a los estudiantes de la parroquia de Tumbaco y de parroquias aledañas de inculcarse en la carrera de formación técnica profesional, transformando de esta forma el estereotipo educativo de los jóvenes de aprender y aprobar asignaturas con el tipo de bachillerato los individuos aprenden, enriquecen conocimientos y cambian su forma de pensar a personas emprendedoras, con pensamientos de superación, prácticos, con mentes abiertas a cambios y llenos de destrezas que les permita desenvolverse en el ámbito laboral. Todo esto lo cual lo adquieren mediante la práctica en los talleres y en las clases magistrales.

Este tipo de educación el Ministerio de Educación ha venido fomentado desde el año lectivo 2015-2016, teniendo desde esa fecha hasta la actualidad una buena acogida por los jóvenes y por ende un crecimiento del alumnado dentro de la especialidad, mencionando de esta forma que a nivel social existe una perspectiva positiva con respecto a la especialidad técnica hotelera.

Sin embargo, a pesar de ser el pionero en la especialidad, ser reconocido no solo a nivel de la educación municipal, particular o fiscal; posee de falencias en el proceso de enseñanza aprendizaje debido a la falta de una metodología adecuada, estrategias didácticas actualizadas, uso apropiado de recursos físicos y tecnológicos o manejo de nuevas tecnologías; por tales razones el proyecto de investigación de la conformación de una guía didáctica digital utilizando herramientas de autor para la Asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento se desarrolló con el objetivo de sustentar la teoría y metodológicamente los fundamentos del proceso de enseñanza aprendizaje apoyándose con los diferentes recursos físicos como son los laboratorios de computación y sobre todo el uso frecuente de las herramientas tecnológicas como es el CHAMILO.

Tomando en consideración que el área técnica de servicios hoteleros tiene buena gran acogida se determinó la investigación a la asignatura de más interés como es de servicios hoteleros de alojamiento ya que esta vincula y enlazada con todo el contexto hotelero.

Se consideró el desarrollo del producto contemplando a las necesidades emergentes del área técnica y una de ellas es la actualización nuevos procesos didácticos educativos; considerando que es fundamental dentro de este proceso el contemplar a CHAMILO.

## **2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.3.1. POBLACIÓN**

Según Arias (2006) “la población se refiere a un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (pág. 81).

En todos los estudios investigativos es fundamental realizar la recolección de datos, análisis e interpretación de resultados para lo cual resulta necesario delimitar la población y la muestra del objeto en estudio, con el fin de vigorizar la información existente no solo en forma teórica sino en forma científica.

La población considerada para este proyecto investigativo se asocia al número actual de estudiantes matriculados en el bachillerato técnico opción Servicios Hoteleros de Alojamiento.

Teniendo una población finita donde el grupo está determinado.

La muestra se caracteriza por ser un subconjunto representativo que se extrae de la población estudiada (Arias, 2006).

La cantidad de estudiantes es de:

#### **PRIMERO DE BACHILLERATO TÉCNICO:**

HOMBRES: 23

MUJERES: 35

TOTAL: 58

#### **SEGUNDO DE BACHILLERATO TÉCNICO:**

HOMBRES: 20

MUJERES: 20

TOTAL: 40

### **TERCERO DE BACHILLERATO TÉCNICO:**

HOMBRES: 10

MUJERES: 18

TOTAL: 28

### **TOTAL GENERAL DE ESTUDIANTES TÉCNICOS**

**TOTAL** **126 ESTUDIANTES TÉCNICOS**

HOMBRES : 53 ESTUDIANTES

MUJERES : 73 ESTUDIANTES

La investigadora determinó este dato tomando como referencia los documentos de las matrículas del año lectivo 2017-2018 que reposan en la secretaria de la Institución.

#### **2.3.2. MUESTRA**

Es primordial mencionar que el dato muestral no sistematiza la forma global de la información, más bien es este dato es estipulado por la investigadora de acuerdo a la problemática establecida. Considerando de esta forma que la muestra será de carácter intencional, tomando en cuenta que el número de estudiantes es de 40 estudiantes del segundo de bachillerato técnico; de lo cual para el estudio de la investigación se centrará en la muestra no probabilística seleccionando al paralelo “A” y paralelo “B” por ser los cursos y paralelos en los cuales la autora de la investigación imparte la asignatura y además por evidenciar que en estos paralelos los estudiantes tienen más interés en aprender.

Con ellos se pretende diagnosticar las necesidades educativas existentes dentro de la asignatura y a la vez buscar procesos o estrategias que mejoren la problemática existente.

La investigadora a pesar de haber definido el punto muestral considera necesario el determinar a entes secundarios e informantes teniendo como referencia a los dos docentes técnicos y al rector del establecimiento por ser dos componentes claves para el sustento de la investigación, exponiendo que estos dos entes aportan con información relevante para el objeto de estudio, diagnóstico de las necesidades y aportar con soluciones a la problemática existente.

Entablado de esta forma que la investigación se centra en tres puntos muestras y que cada uno tiene un grado de importancia dentro del estudio de la investigación. Considerando de la siguiente forma el criterio muestral:

- Estudiantes de segundo año de bachillerato técnico de servicios hoteleros (Entes principales en el involucramiento de los procesos de enseñanza aprendizaje).
- Rector de la Institución (Docente principal encargado del funcionamiento de los procesos de enseñanza aprendizaje que imparten los docentes técnicos, quien facilita la indagación y análisis de la información de datos de la especialidad, y encargado de sugerir posibles soluciones a la problemática existente).
- Docentes técnicos: Especialistas en la asignatura y en aspectos educativos técnicos, que ayudarán a la construcción y mejoramientos de los procesos de enseñanza aprendizaje de los docentes.

## **2.4. DIMENSIONES E INDICADORES**

Como lo menciona Arias, (2012) “el indicador es un factor que indica o identifica un objeto de estudio para cuantificar una variable o sus dimensiones.” (pág. 61).

De acuerdo al grado de pertinencia, objetivos planteados y diagnóstico de necesidades establecidas se pudo identificar dos tipos de dimensiones que engloban toda la información referente al estudio de la investigación y al producto final al cual la autora pretende alcanzar dentro del proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento

### **DIMENSIÓN**

**PEDAGÓGICA:** Malla curricular para bachilleratos técnicos de servicios FIP servicios hoteleros

### **INDICADORES:**

- Contenidos de la malla curricular de la asignatura basado en competencias

- Objetivos y unidades de trabajo de acuerdo a la competencia
- Estructura modular del currículo
- Elementos de la competencia y criterios de realización

## **DIMENSIÓN**

### **NIVEL DE APRENDIZAJE**

#### **INDICADORES:**

- Reconocimiento del propósito de la asignatura
- Emisión de juicios de valor del conocimiento aprendido por parte de los estudiantes
- Valoración de las opiniones vertidas del proceso de enseñanza aprendizaje impartida por el docente en el contexto de la asignatura
- Mejoramiento del proceso de enseñanza aprendizaje con aplicación de las TIC.

## **DIMENSIÓN**

### **PRÁCTICOS**

#### **INDICADORES**

- Desarrollo de destrezas empleadas dentro de la asignatura
- Identificación del perfil profesional del estudiante
- Reconocimiento del campo ocupacional del estudiante
- Aplicación de la tecnología dentro del proceso de enseñanza aprendizaje enfoca a la asignatura en estudio.

## **DIMENSIÓN:**

### **ADMISIÓN DE LA IMPLEMENTACION DE LAS TICS EN LA ASIGNATURA POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES**

- Accesibilidad a la tecnología
- Motivación en el uso de las TIC dentro de la asignatura

- Utilización correcta de la tecnología dentro de la asignatura
- Percepción de los estudiantes en ampliar sus conocimientos hoteleros

## **2.5. MÉTODOS Y TÉCNICAS EMPLEADAS**

### **2.5.1. Métodos**

La investigadora consideró necesario para este tipo de estudio diferentes métodos de investigación de acuerdo a las necesidades mencionando como método principal la observación directa, donde la investigadora intercede directamente en el objeto de estudio, formando parte del grupo de los entes principales; para analizar de manera profunda y detallada los lineamientos que posee la asignatura en estudio de acuerdo como lo estipula el Ministerio de Educación en su malla curricular (Díaz, 2011).

### **2.5.1 Investigación de campo**

Este tipo de investigación de campo realce en el momento de la recolección de dato cuando la investigadora va directamente en el objeto de investigación buscando la realidad de los hechos existentes que son los factores que hacen que se suscite la problemática, apoyándose esta indagación en fuentes bibliográficas que permitan la construcción de marco teórico, logro de objetivos y soluciones al hecho.

De acuerdo Arias (2006) esta investigación se efectuó para la recolección de información directa, de esta forma este factor se lo plasma con la entrevista al rector de la Institución, para extraer las perspectivas visionarias sobre la carrera técnica y a su vez a los docentes técnicos para evaluar y comprender los valores académicos, niveles de conocimientos multidisciplinarios, aportaciones de interés profesional y habilidades obtenidas.

### **2.5.2. Técnicas**

#### **2.5.2.1. Análisis de documentos**

En la presente investigación se aplica este tipo de técnica en el momento de efectuar el estudio de cada uno de los documentos extraídos de años anteriores referentes a la malla curricular estipulada por el Ministerio de Educación del Ecuador, los lineamientos de la

asignatura de servicios hoteleros de alojamiento. El propósito de este análisis se para recopilar toda la información necesaria que permita a la investigadora construir posibles soluciones a la problemática existente, reflexionar ante posibles cambios que se puedan generar en el contexto educativo, contemplar sobre el desarrollo de nuevas destrezas mediadas por TIC dentro del proceso de aprendizaje de los estudiantes.

También aquellos documentos concernientes a planificaciones de los docentes técnicos elaborados desde el año 2015 año en el cual se generó la carrera técnica de hotelería hasta el año lectivo 2017-2018; así como informes estadísticos que permitan conocer la realidad de los conocimientos de los estudiantes y fortalezcan la toma de decisiones de la investigadora ante la problemática existente relacionando con la realidad de la Institución.

#### **2.5.2.2. Entrevista en profundidad**

La entrevista se basa en el dialogo que realizan dos personas “cara a cara” sobre un tema. La entrevista se caracteriza por su profundidad, ya que investiga de forma amplia cada detalle abordando de manera precisa cada aspecto (Arias, 2006).

Contrastando esta definición se contempla que es de gran importancia efectuar esta técnica dentro del marco investigativo tomando en cuenta como material de apoyo su instrumento el cuestionario el mismo que se lo aplica a los entes principales como es el Rector de la Institución y docentes técnicos; la misma se aplicará en un tiempo determinado teniendo como contexto preguntas profundas y de índole académico referente al objeto en estudio con el fin de obtener información relevante, las dificultades que presentan los estudiantes en el proceso de aprendizaje en cuanto a los contenidos de que se imparten dentro de la especialidad técnica de servicios hoteleros; así como de la asignatura y otros factores que ameriten indagar sobre el tema en estudio.

#### **2.5.2.3. La observación**

La observación es una técnica que visualiza de manera sistemática un hecho o situación que se efectúe en la naturaleza (Arias, 2006). De tal forma esta técnica tiene vinculación de la información existente con la realidad del proceso de aprendizaje, lo que permite que la subjetividad de la información sea más concreta, limitada veraz.

La investigadora dentro de este contexto considera necesario la técnica de la observación participante por ser la docente principal que está en contacto directo con el objeto en estudio es decir por quien imparte la asignatura y quien observa las clases del resto de docentes técnicos en el momento que crea pertinente durante el año lectivo 2017-2018.

#### **2.5.2.4. La encuesta**

La encuesta es una técnica que permite obtener información de un determinado grupo (Arias, 2006). Esta técnica se caracteriza en abordar una gran cantidad de personas con poca profundidad, pero con gran alcance.

En esta investigación se ejecuta virtualmente a los estudiantes de segundo año de bachillerato técnico en servicios hoteleros para conocer las opiniones, valoraciones académicas o a su vez para tener un conocimiento claro sobre las falencias existentes que sean factores que dificulten del desarrollo de aprendizaje.

El fin de la aplicación es indagar de una manera profunda sobre diferentes aspectos que permitan sustentar el objeto de estudio como es referente a la asignatura, la aceptación del cambio en el proceso de aprendizaje y el alcance que los estudiantes posee ante las herramientas tecnológicas y su perspectiva que tienen en implementar las TIC dentro de su contexto escolar.

#### **2.5.2.5. Pruebas pedagógicas**

Las pruebas pedagógicas están orientadas a determinar el actual proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento que se imparte en el Colegio Municipal Rafael Alvarado. Estas pruebas se aplicaron a los estudiantes de segundo año de bachillerato técnico con figura profesional Servicios Hoteleros.

La investigadora aplica este tipo de pruebas para diagnosticar la situación actual de las necesidades de los estudiantes con respecto a la asignatura en estudio y poder tener una idea clara sobre las posibles soluciones ante la problemática existente. Teniendo en consideración este tipo de aspectos se aplica para esta investigación dos tipos de pruebas pedagógicas; contemplando para la una prueba indicadores que permitan identificar las necesidades de la investigación como son formas de aprendizaje, tipo de metodología aplicada por parte de los docentes, lineamientos estipulados por el Ministerio de Educación

del Ecuador con respecto a la asignatura. Mientras que la segunda prueba es con respecto a las herramientas tecnológicas que ayudan a mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.. La primera prueba se aplicó a diez estudiantes de cada paralelo en total 20 alumnos por ser a quienes se va a indicar sobre el nuevo proceso de enseñanza aprendizaje mediante la aplicación de las herramientas tecnológicas y la segunda prueba que corresponde a un encuesta se hizo en su totalidad a los estudiantes de segundo año de bachillerato técnico paralelo A y B del Colegio Municipal Rafael Alvarado; por ser quienes están directamente relacionados con el objeto en estudio. El horario que contempló la investigadora para la ejecución de este tipo de instrumentos fue: la primera prueba la ejecutó previo al trabajo en la plataforma Chamilo; mientras que la segunda al comienzo de una hora clase de la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento impartida en cada uno de los cursos mencionados.

### **2.5.3. La triangulación de la información**

La triangulación dentro del ámbito investigativo es considerada por Martínez (2011) como el contraste de información dentro del enfoque cualitativo, en el que prima el debate, la discusión y verificación intersubjetiva y objetiva de la información hacia un mismo grupo en común. Interpretado de esta manera dentro de esta investigación se efectúa una triangulación de la información y de datos recopilados basándose en la triangulación metodológica.

Esta técnica se empleó en la investigación de datos que fueron extraídos de diferentes autores para la validación de la información; utilizando como material de apoyo la versión expuesta por cada uno de los autores y contrastando con la de otros informantes. El objetivo es analizar determinado fenómeno a través de diversos acercamientos en un mismo grupo social. La triangulación de la información según Okuda y Gómez-Restrepo (2005) se aplica

A través de distintas técnicas cualitativas, se pueden utilizar tanto cuantitativos como cualitativas en conjunto. (...) Es entendible que la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos ofrece la visión de los diferentes aspectos de la totalidad del fenómeno, más que la repetitividad de los hallazgos de la observación (pág. 182).

### **2.5.3.1 Triangulación metodológica**

Definida para la adquisición de información que permita analizar las diversas situaciones de la problemática existente; para incorporar las correctas técnicas de mejoramiento en el nuevo diseño de aprendizaje.

En toda investigación es fundamental aplicar este tipo de técnicas metodológicas cualitativas ya que permite hacer un contraste sobre todos los resultados obtenidos dentro del contexto de la investigación y tener una visión más amplia sobre los procesos a efectuar. Es imprescindible tomar en consideración los resultados obtenidos de cada uno de los componentes de la investigación, así como de sus herramientas e instrumentos.

## **2.6. FORMAS DE PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA APLICACIÓN DE LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS**

La investigación empírica se orienta por los hechos de observación. En relación a la investigación empírica sistemática emplea metodologías que buscan el estudio progresivo de un fenómeno en sus diferentes aspectos observables (Bernardi, 2002).

La forma correcta de aplicar los métodos y técnicas para establecer el procedimiento de la información es mediante la utilización del método empírico-analítico; el cual es un considerado un método principal dentro de todos los estudios de índole investigativa, enfocándose siempre en el objeto de estudio, con visión en la construcción de nuevas estrategias didácticas; en este caso se contempla dentro del área técnica del Colegio municipal Rafael Alvarado y mediante la aceptación por parte de los estudiantes hacia el nuevo tipo de educación virtual diseñada para esta asignatura.

Dentro del método empírico se usó la observación directa empleando en el mismo establecimiento, para identificar los diferentes aspectos que son relevantes en el objeto en estudio, evidenciando el trabajo a través de fotografías o mediante los informes analíticos efectuados a los diferentes tipos de documentos. Los resultados se triangularon, en primer lugar, de forma metodológica, la cual “consiste en dilucidar las diferentes partes complementarias de la totalidad del fenómeno y analizar por qué los distintos métodos arrojan diferentes resultados” (Okuda & Gómez, 2005, pág. 3). Para ello, según lo señalado por Okuda y Gómez (2005) se requiere “que los métodos utilizados durante la observación o interpretación del fenómeno sean de corte cualitativo para que éstos sean

equiparables. Esta triangulación consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos” (pág. 3)

## **2.7. RESULTADOS OBTENIDOS**

Toda investigación cualitativa que tenga como ente principal el de diseñar un nuevo producto se debe basar en las técnicas de investigación como es de efectuar pruebas pedagógicas al objeto en estudio, con el propósito de medir el grado de comprensión, las percepciones sobre la propuesta, el nivel de aceptación o el rechazo del mismo.

Con los métodos y técnicas empleadas durante la investigación se obtuvo los siguientes resultados

### **2.7.1. Análisis de documentos**

De acuerdo al análisis de los documentos institucionales desde el año 2015 hasta la actualidad con respecto a la Malla Curricular del Bachillerato Técnico en Servicios Hoteleros, planificaciones realizadas por los docentes, planes de clase, reuniones de áreas se identificó las siguientes inquietudes:

- El enfoque de la especialidad es que los estudiantes tengan un perfil de salida hotelero
- Las planificaciones de los docentes solo se basan en una educación tradicionalista rigiéndose en las unidades de trabajo de la competencia.
- Los procesos de enseñanza aprendizaje no contiene enfoques visionarios; es decir no se aplica estrategias que incluyan nuevas formas de aprendizaje.
- No se evidencia un trabajo autónomo en el cual el docente utilice las TIC en el desarrollo de la asignatura

Teniendo en constancia estos resultados se emite el juicio de valor que dentro de la institución educativa no se fomenta una educación motivadora innovadora, lo que hace que los aprendizajes adquiridos por los estudiantes sean considerados de niveles bajos, en cambio en lo que corresponde a los docentes no poseen material de apoyo virtual educativo que les permita mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.

### **2.7.2. ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

Se efectuaron dos entrevistas en profundidad a los entes secundarios o informantes claves como es el Rector del colegio Municipal Rafael Alvarado teniendo un total de 3 participantes.

En referencia a las respuestas emitidas por el rector del colegio, menciona que el Colegio ha sido uno de los pioneros de la educación técnica, teniendo trascendencia no solo en la parroquia sino a nivel de los colegios técnicos tanto fiscales como municipales, sin embargo menciona que a pesar de ser uno de los pioneros el tema del proceso de enseñanza aprendizaje ha ido teniendo un decaimiento, lo cual es preocupante puesto que la especialidad técnica es el factor primordial dentro del colegio.

Además, menciono que es urgente que la carrera técnica tenga un cambio rotundo en lo que conlleva al proceso de enseñanza aprendizaje, mediante la aplicación de nuevas estrategias, metodologías, que permitan el mejoramiento de la asignatura, a su vez mencionó que los docentes deberían poner énfasis en cada una de las actividades apoyándose en cada una de las actividades que realice con recursos tecnológicos para crear el interés en los estudiantes en aprender la asignatura.

Para concluir el rector de la Institución asevero su disposición y apoyo para que se elaboren herramientas que ayuden al mejoramiento del proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura con el uso de las TIC, pues tiene la intención de fomentar no solo una educación vanguardista sino virtual la cual considera que sería muy acogida por parte de los estudiante y docentes.

Se asume de esta forma que existe interés por parte de las autoridades en apoyar al área técnica, implementar nuevos recursos tecnológicos, brinda la apertura a los docentes para la incorporación nuevas estrategias de aprendizaje dentro de su proceso educativo, ya que su fin es que la carrera técnica se potencialice dentro de los colegios de bachillerato técnico y a su vez que la imagen de la carrera técnica mejore ante el resto de establecimientos.

Por su parte los docentes técnicos hicieron referencia que por muchos años la educación técnica se ha centrado en una metodología tradicionalista, basándose solo en lo estipulado por el Ministerio de Educación, ocupando en sus actividades materiales y recursos básicos, dejando a un lado la tecnología. Admitieron que esto se debe al poco apoyo que existe por parte de las autoridades con respecto a recursos virtuales, el no existir capacitaciones sobre

herramienta tecnológicas y su vinculación con las asignaturas lo que ha dificultado que en los últimos años la educación técnica mejore o sea de calidad; mencionando de esta forma que los procesos que se efectúan son básicos. Aseveraron que si existe apoyo por parte de las autoridades en el aspecto tecnológico la educación técnica mejoraría, no solo en el ámbito de los estudiantes sino en el aspecto de los docentes, debido a que enriquecerían los conocimientos; profundizando que es fundamental incorporar el uso de herramientas tecnológicas en el ambiente de clases, tratando de esta forma que la educación sea constructivista.

En conclusión los docentes técnicos están dispuestos a mejorar sus procesos, diseñar, aplicar e implementar en cada una de las asignaturas que imparten dentro de la especialidad técnica nuevos estilos de enseñanza, recursos tecnológicos sobre todo mecanismo que les permite mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje, lo que si profundizan que el éxito de estos procesos se llegarían a contemplan con el apoyo de las autoridades de la Institución.

### **2.7.3 Observación participante**

La observación participante la desarrollo la misma autora de la investigación, durante sus horas clases, en las cuales recopilo información muy relevante para la investigación. En cada hora clase tomaba nota de todas las intervenciones de los estudiantes en cada tema de estudio impartido, las inquietudes y sugerencias por parte de ellos, a su vez analizaba cada actividad efectuada durante las horas clases o actividades enviadas a casa. Es importante recalcar que gestora en cada hora clase realizaba preguntas sobre sobre el proceso de enseñanza aprendizaje actual y la disposición de los estudiantes en aprender la asignatura basada en una nueva perspectiva de aprendizaje.

Es importante mencionar que cada paralelo tiene conceptualizaciones distintas sobre el proceso de enseñanza aprendizaje, pero a pesar de ello tienen una misma perspectiva de generar cambio en aprender la asignatura, aludiendo que una forma de mejorar este aprendizaje es mediante el uso de las TIC en esta asignatura, es decir que los docentes no solo realicen sus clases utilizando recursos básicos, sino que deben estar actualizados mediante la tecnología

En conclusión la observación participante ayudo a determinar que es necesario realizar nuevas estrategias de aprendizaje mediadas por las TIC, teniendo la disposición de los

estudiantes frente a este contexto debido a que son recursos manejables para ellos y a la vez familiares para los docentes. Sugiriendo que previo a la implementación de las TIC dentro de sus procesos de aprendizaje exista una inducción sobre las herramientas tecnológicas a utilizar y la utilidad que se le dará dentro de este contexto; además que exista apoyo continuo por parte de los docentes en cada una de las actividades como una alternativa de motivación y de crear interés en los estudiantes en aprender la asignatura. Tomando como referencia estos datos se insinúa que los estudiantes tienen problemas de aprendizaje en la asignatura por no existir actitudes críticas, motivadoras o visionarias por parte de los docentes, lo que ha ocasionado que la calidad educativa de la especialidad tenga decaimiento en los últimos años perjudicando la imagen de la especialidad técnica.

#### **2.7.4. Pruebas pedagógicas**

La prueba pedagógica que contempló la autora para esta investigación se basó a base de una pequeña prueba de respuesta breve diseñada con temas referentes a la situación actual del proceso de enseñanza aprendizaje y sobre el contexto de las herramientas tecnológicas. El número determinado para esta actividad es del 50% de estudiantes de cada paralelo implicados en la investigación (segundos años de bachillerato técnico A y B), teniendo un total de 20 estudiantes; los mismos que fueron seleccionados para trabajar con la plataforma Chamilo.

Esta prueba pedagógica se aplicó en forma individual antes del trabajo en la plataforma Chamilo; la autora ejecutó este tipo de prueba para tener una visión clara sobre los conocimientos virtuales que los estudiantes poseen y de temas relacionados con la asignatura.

De acuerdo al análisis estadístico se determinó que los estudiantes tienen muchas falencias en su actual proceso de enseñanza aprendizaje dentro de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento, se evidenció que los docentes no desarrollan sus horas de forma motivadora e innovadora lo que hace que no exista interés en el estudiante en aprender.

Además, se evidenció que la mayoría de estudiantes desconocen las herramientas educativas virtuales que les permiten aprender y mejorar sus procesos de aprendizaje. Es importante indicar para medir cada una de las tendencias centrales se tomó en consideración el número de aciertos y errores de cada una de las preguntas.

### **2.7.5. Encuesta**

La encuesta se realizó a la totalidad de los estudiantes implicados en la investigación, en este caso los estudiantes de los dos paralelos con un total de 40 estudiantes. La autora determinó efectuar a los estudiantes de los dos `paralelos por ser quienes están directamente relacionados con el objeto de estudio.

La encuesta se aplicó para determinar el diagnóstico actual del proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento.

. El contenido de cada pregunta estuvo estandarizado de acuerdo a la búsqueda de respuestas que permitan el desarrollo de la propuesta y basándose en las dimensiones e indicaciones de la investigación.

### **2.7.6. Cuestionario**

Este instrumento se aplicó a los 20 estudiantes seleccionados para trabajar en la plataforma de Chamilo; para lo cual se determinó a los estudiantes de cada paralelo que tienen los diez mejores rendimientos, para lo cual tomó como referencia los resúmenes de calificaciones del primer quimestre de la asignatura y que constantemente participan en las horas clase.

La investigadora luego de la selección de los estudiantes y después de haber trabajado con los estudiantes en una hora clase sobre la plataforma Chamilo aplicó el cuestionario a cada uno de los participantes para medir las dimensiones de la aceptación o rechazo de la propuesta establecida.

El enfoque que tuvo este cuestionario se basó en preguntas sobre la perspectiva de la propuesta. En este sentido se especifica que los estudiantes tanto del paralelo A como del B desconocen sobre la herramienta tecnológica Chamilo y muestra interés en aprender esta plataforma educativa; a su vez indicar que el trabajar con herramientas tecnológicas permite que los procesos de enseñanza aprendizaje mejoren.

De acuerdo a sus opiniones, respuestas se alude que es fundamental la aplicación de la propuesta en el Colegio Municipal Rafael Alvarado y sobre todo en la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento.

## 2.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 2.8.1 Pruebas Pedagógicas

#### 2.8.1.1. Prueba de diagnóstico

### CUADRO DE RESULTADOS

Tabla 1: Prueba de diagnóstico

ASIGNATURA:	SERVICIOS HOTELEROS DE ALOJAMIENTO			
CURSO Y PARALELO:	SEGUNDO DE BACHILLERATO TÉCNICO A Y B			
NÚMERO DE ESTUDIANTES:	20			
NÚMERO TOTAL DE ITEMS:	30			
NÚMERO DE ITEMS	TABULACIÓN DE LAS RESPUESTAS CORRECTAS	NUMERO	PORCENTAJE	GRADO DE DIFICULTAD DEL SUPUESTO
1		9	30	MEDIO
2		4	13	DIFICIL
3		6	20	DIFICIL
4		8	27	MEDIO
5		7	23	MEDIO
6		9	30	MEDIO
7		4	13	DIFICIL
8		4	13	DIFICIL
9		7	23	MEDIO
10		8	27	MEDIO
11		10	33	MEDIO
12		20	100	FÁCIL
13		15	50	FÁCIL
14		9	30	MEDIO
15		7	23	MEDIO
16		15	50	FÁCIL
17		19	63	FÁCIL
18		13	43	FÁCIL
19		19	63	FÁCIL
20		18	60	FÁCIL
21		17	57	FÁCIL
22		10	33	MEDIO
23		18	60	FÁCIL
24		9	30	DIFICIL
25		19	63	FÁCIL
26		18	60	FÁCIL
27		12	40	MEDIO
28		17	57	FÁCIL
29		15	50	MEDIO
30		20	100	DIFICIL

Fuente: Prueba diagnóstica  
Elaborado por: Paola Reyes

### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre la evaluación diagnóstica efectuada a los estudiantes de segundo año de bachillerato técnico de los 20 estudiantes seleccionados más del 50% indican que los docentes técnicos tienen recursos tecnológicos dentro del establecimiento pero a pesar de tener no utilizan en sus horas clase mucho menos aplican

procesos educativos dinámicos, mucho menos proporcionan material de apoyo para el fortalecimiento de los conocimientos de la asignatura, a su vez mencionan que no implementan herramientas tecnológicas dentro de sus planificaciones de clase lo cual hace que no exista motivación hacia los estudiantes; para concluir asumen que utilizar una plataforma virtual como Chamilo dentro de su proceso de enseñanza aprendizaje mejoraría sus conocimientos.

### 2.8.1.2. CUESTIONARIO

#### **PREGUNTA 1: ¿ES FACTIBLE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA VIRTUAL HOTELERA DENTRO DEL PROCESO EDUCATIVO DEL BACHILLERATO TÉCNICO?**

*Tabla 2. Pregunta 1: Cuestionario*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

*Fuente: Cuestionario  
Elaborado por: Paola Reyes*

#### **INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a los resultados de esta pregunta se considera aceptable y factible la implementación de la plataforma virtual para el mejoramiento del proceso educativo del bachillerato técnico.

**PREGUNTA 2: ¿CONSIDERA INTERESANTE LA PLATAFORMA EDUCATIVA CHAMILO?**

*Tabla 3. Pregunta 2: Cuestionario*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	20	100%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaborado por: Paola Reyes*

**INTERPETACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos los estudiantes mencionan que el trabajar con la plataforma educativa Chamilo mejoraría los procesos de enseñanza aprendizaje de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento, lo cual es considerado un factor muy positivo para la propuesta planteada dentro de esta investigación.

**PREGUNTA 3: ¿QUE ACTIVIDADES CONSIDERA LAS MÁS IMPORTANTES DENTRO DE LA PLATAFORMA CHAMILO?**

*Tabla 4.Pregunta 3. Cuestionario*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
REALIZARTAREAS E INVESTIGACIONES	19	90%
FOROS Y CHAT	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaborado por: Paola Reyes*

## INTERPRETACIÓN:

Los resultados que se obtuvieron de la pregunta 3 es que el 90% de estudiantes están interesados en aprender Chamilo para enviar tareas e investigar mientras que el 10% tiene la perspectiva de trabajar con esta plataforma para efectuar foros y chat, esto indica que existe mucha acogida por parte de los alumnos en aprender esta plataforma y utilizarla para fines educativos.

## PREGUNTA 4: ¿USTED ESTÁ DISPUESTO APRENDER LA ASIGNATURA DE SERVICIOS HOTELEROS DE ALOJAMIENTO MEDIANTE LA PLATAFORMA VIRTUAL CHAMILO?

Tabla 5: Pregunta 4: Cuestionario

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	80%
NO	2	20%
<b>TOTAL</b>	20	100%

*Fuente: Cuestionario  
Elaborado por: Paola Reyes*

## INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al análisis general se evidencia que existe mucho interés en aprender y trabajar con la plataforma Chamilo y como constancia se especifica que el 80% de estudiantes tiene apreciación de esta plataforma y solo el 20% de estudiantes no desean trabajar en esta plataforma expresando que no dominan la parte tecnológica al 100% y es escasa la tecnología por el lugar donde residen.

**PREGUNTA 5: ¿LA APLICACIÓN DE CHAMILO EN LA ASIGNATURA DE SERVICIOS HOTELEROS DE ALOJAMIENTO PERMITIRÍA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE APRENDIZAJE?**

*Tabla 6 : Pregunta 5: Cuestionario*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	90%
NO	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaborado por: Paola Reyes*

**INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que el 90% de los estudiantes están seguros que trabajando con nuevas estrategias de aprendizaje mejoraría sus conocimientos, solo el 10% de los estudiantes están en desacuerdo porque indican que es complicado trabajar todas las actividades en una sola plataforma.

**PREGUNTA 6: ¿ CONSIDERA USTED IMPORTANTE QUE LA PLATAFORMA CHAMILO CONTENGA COMPONENTES DE INTERACCIÓN SOCIAL?**

*Tabla 7: Pregunta 6: Cuestionario*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	70%
NO	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaborado por: Paola Reyes*

**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la pregunta 6 determinan que el 70% de los estudiantes están de acuerdo que esta plataforma contenga bloques de interacción social, mientras que el 30%

de los estudiantes no están de acuerdo ya que mencionan que debe ser educativa más no de interés social.

**PREGUNTA 7: ¿CONSIDERA QUE LA PLATAFORMA CHAMILO ES UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA MODERNA PARA EL PROCESO EDUCATIVO?**

*Tabla 8: Pregunta 7: Cuestionario*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	90%
NO	1	10%
<b>TOTAL</b>	20	100%

*Fuente: Cuestionario  
Elaborado por: Paola Reyes*

**INTERPRETACIÓN:**

Triangulando los resultados de esta pregunta se determina que solo el 10% de estudiantes alude que esta plataforma no es innovadora para el proceso educativo mientras que el 90% de estudiantes indican que es moderna y que sus contenidos tienen orientaciones educativas.

**PREGUNTA 8: ¿CONSIDERA USTED QUE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS QUE POSEE LA PLATAFORMA CHAMILO ES MANEJABLE PARA LOS ESTUDIANTES?**

*Tabla 9 Pregunta 8: Cuestionario*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	90%
NO	1	10%
<b>TOTAL</b>	20	100%

*Fuente: Cuestionario  
Elaborado por: Paola Reyes*

### INTERPRETACIÓN:

El 90% de los estudiantes indican que esta plataforma es fácil, sencilla y manejable, mientras que el 10% están en desacuerdo debido a que estipulan que esta plataforma posee muchos iconos virtuales lo que dificulta un poco el manejo, mencionando que se debe dar una constante capacitación para tener éxito en el trabajo de la misma.

### PREGUNTA 9: ¿LE PARECIO INTERESANTE TRABAJAR CON CADA UNO DE LOS INTERFACES DE LA PLATAFORMA?

*Tabla 10 Pregunta 9: Cuestionario*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

*Fuente: Cuestionario  
Elaborado por: Paola Reyes*

### INTERPRETACIÓN:

El 100% de los estudiantes les gusto trabajar con cada uno de los interfaces mencionando que es interesante cada uno de ellos.

### PREGUNTA 10: ¿USTED ESTA DE ACUERDO QUE LA PLATAFORMA CHAMILO CONTENGA TEMAS NETAMENTE HOTELEROS?

*Tabla 11 Pregunta 10: Cuestionario*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

*Fuente: Cuestionario  
Elaborado por: Paola Reyes*

## INTERPRETACIÓN:

El 100% de los estudiantes están de acuerdo que esta plataforma se centre en los contenidos hoteleros

### 2.8.2. ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE SEGUNDO AÑO DE BACHILLERATO

**PREGUNTA 1: ¿Los docentes del Colegio Municipal Rafael Alvarado utilizan recursos tecnológicos?**

*Tabla 12: Pregunta 1: Encuesta*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	75%
NO	10	25%
TOTAL	40	100%

*Fuente: Encuesta a los estudiantes  
Elaborado por: Paola Reyes*

## INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta 1 se determina que el 75% de los estudiantes mencionan que los docentes del Colegio Municipal Rafael Alvarado utilizan recursos tecnológicos dentro de la Institución; mientras que el 25% indica que no utilizan estas herramientas; determinando de esta forma que dentro del establecimiento educativo si utilizan recursos tecnológicos.

## **PREGUNTA 2: ¿Utilizan los docentes en sus horas clases recursos tecnológicos?**

*Tabla 13 Pregunta 2: Encuesta*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	45%
NO	22	55%
TOTAL	40	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes  
Elaborado por: Paola Reyes*

### **INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta 2; el 45% por ciento de los estudiantes indican que los docentes si utilizan recursos tecnológicos en sus horas clases mientras que el 55% menciona que no se evidencia el uso de estos materiales, en cambio en lo que corresponde tomando como referencia estos datos se observa que los docentes dentro de su metodología no aplican recursos innovadores.

## **PREGUNTA 3: ¿Utilizan los docentes técnicos el internet como material de apoyo en sus horas clases?**

*Tabla 14 Pregunta 3: Encuesta*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	40%
NO	24	60%
TOTAL	40	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes  
Elaborado por: Paola Reyes*

### **INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta 3; el 40% por ciento de los estudiantes indican que los docentes si utilizan este material digital en sus horas clases mientras que el 60% menciona que no utilizan, tomando como referencia estos datos se observa que los docentes no utilizan este recurso digital de forma equitativa ni constante

**PREGUNTA 4: ¿Qué tipo de recursos tecnológicos utilizan los docentes en sus horas clases?**

*Tabla 15 Pregunta 4: Encuesta*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
YouTube	28	70%
REDES SOCIALES	12	30%
TOTAL	40	100%

*Fuente: Encuesta a los estudiantes  
Elaborado por: Paola Reyes*

**INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta 4; el 70% por ciento de los estudiantes indican que los docentes usan el YouTube como un recurso de apoyo digital para sus horas clases mientras que el 30% menciona que no utilizan, haciendo el análisis se asume que la mayoría de los docentes utilizan el YouTube utilizan este tipo de recurso tecnológico dentro de su proceso de enseñanza aprendizaje.

**PREGUNTA 5. ¿Qué tipo de programas tecnológicos emplean frecuentemente los docentes en el bachillerato técnico de servicios hoteleros?**

*Tabla 16 Pregunta 5: Encuesta*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PLATAFORMAS EDUCATIVAS BASICAS	20	50%
PROGRAMAS VIRTUALES CON CONTENIDOS HOTELEROS	20	50%

*Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes  
Elaborado por: Paola Reyes*

## INTERPRETACIÓN:

En el análisis de esta pregunta del 100% de estudiantes mencionan el 50% que en el bachillerato técnico de servicios hoteleros los docentes ocupan solo las plataformas educativas básicas lo cual es un factor negativo para el aspecto de la especialidad debido a que es muy baja la utilidad que le dan a este tipo programas no rigiéndose en si en la competencia hotelera.

## PREGUNTA 6: ¿Tienen información actualizada los programas de aprendizaje hotelero?

Tabla 17 Pregunta 6: Encuesta

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	25%
NO	30	75%
TOTAL	40	100%

*Fuente: Encuesta a los estudiantes  
Elaborado por: Paola Reyes*

## INTERPRETACIÓN:

En el análisis de esta pregunta el 75% de los estudiantes de bachillerato mencionan que los contenidos de la asignatura presenten poca actualización mientras que el 25% indica que existe información actualizada concluyendo que no hay una actualización completa de información dentro del proceso de enseñanza aprendizaje hotelero.

**PREGUNTA 7: ¿Qué tipo de contenidos tienen los programas de aprendizaje hotelero?**

*Tabla 18 Pregunta 7: Encuesta*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
GASTRONOMÍA	12	30%
HOTELERÍA	30	70%
TOTAL	40	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes  
Elaborado por: Paola Reyes*

**INTERPRETACIÓN:**

En lo que compete a los resultados de la pregunta 7. El 30% de los estudiantes mencionan que existe más temas de gastronomía mientras que el 70% de los estudiantes indica que si hay programas de hotelería, haciendo alusión a este contexto se determina que estos programas hoteleros no tienen orientaciones hoteleras sino gastronómicas lo cual no se lo considera como fuentes de apoyo de aprendizaje para esta asignatura.

**PREGUNTA 8: ¿Se utiliza plataformas virtuales para el desarrollo de tareas y deberes dentro de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento?**

*Tabla 19 Pregunta 8: Encuesta*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	18%
NO	33	82%
TOTAL	40	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes  
Elaborado por: Paola Reyes*

## INTERPRETACIÓN:

Con respecto a la pregunta 8 el 18% de los estudiantes mencionan que los docentes técnicos si utilizan plataformas virtuales para el envío de tareas mientras que el 82% informa que no hay envío de tareas por estos medios, concluyendo que los docentes no aplican nuevas estrategias de aprendizaje ni buscan nuevas metodologías de enseñanza, son muy tradicionalistas.

## PREGUNTA 9: ¿Existe una interacción virtual del docente con los estudiantes en la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento?

Tabla 20 Pregunta 9: Encuesta

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	15%
NO	34	85%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes  
Elaborado por: Paola Reyes

## INTERPRETACIÓN:

Con respecto a la pregunta 9 el 15% de los estudiantes mencionan que los docentes si interactúan con los alumnos mientras que el 85% indica que no existe comunicación entre docentes y estudiantes virtualmente, de esta forma se evidencia que no se aplica herramientas tecnológicas en el proceso educativo por parte de los docentes

## PREGUNTA 10: ¿Utiliza el docente recursos digitales como cursos en línea para reforzar los conocimientos de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento?

Tabla 21 Pregunta 10: Encuesta

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	40	100%
TOTAL	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes  
Elaborado por: Paola Reyes

## INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados extraídos de esta respuesta se menciona que se evidencia la inexistencia de cursos en línea creados y direccionados por el docente lo cual indica que no se utiliza el E-learning como nuevas estrategias de enseñanza aprendizaje.

### 2.8.3. ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES TÉCNICOS

1.¿Considera usted necesario implemtar la tecnologia dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de segundo año de bachillerato?

Tabla 22 Pregunta 1: Encuesta

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes técnicos  
Elaborado por: Paola Reyes

## INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados extraídos de esta respuesta se menciona que los docentes técnicos están interesados en implementar nuevas estrategias de enseñanza aprendizaje dentro de su proceso educativo.

**2.- De la siguiente lista ¿ En que materias considera usted necesario que se debería reforzar los conocimientos de los estudiantes en la especialidad técnica?**

*Tabla 23 Pregunta 2: Encuesta*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Servicio de Alimentos y Bebidas	2	100%
Servicios hoteleros de alojamiento	2	100%
Panadería y Pastelería		
Producción Culinaria		
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los docentes técnicos  
Elaborado por: Paola Reyes*

### **INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos los dos docentes técnicos asumen que es fundamental reforzar los conocimientos en estas dos asignaturas debido a que estas son consideradas dentro de la asignatura componentes claves dentro de la especialidad.

**3.- ¿En que medida ayudaría la incorporación de una guía didáctica dentro del proceso de enseñanza aprendizaje virtual de los estudiantes de segundo año de bachillerato?**

*Tabla 24 Pregunta 3: Encuesta*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco		
Mucho	2	100%
Nada		
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los docentes técnicos  
Elaborado por: Paola Reyes*

## INTERPRETACIÓN:

Los dos docentes técnicos mencionan que el diseñar e incorporar una guía didáctica referente al proceso de aprendizaje virtual es fundamental ya que sirve como material de apoyo no solo para los docentes sino también para los estudiantes dentro del proceso educativo.

### 4. ¿Qué recursos digitales considera que el estudiante utiliza más para desarrollar sus actividades educativas?

Tabla 25 Pregunta 4: Encuesta

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Página Web	2	100%
Plataformas Educativas		
Redes Sociales	2	100%
<b>TOTAL</b>	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes técnicos  
Elaborado por: Paola Reyes

## INTERPRETACIÓN:

Los dos docentes técnicos coinciden que los estudiantes utilizan la página Web y las Redes Sociales como fuente de información para el desarrollo de sus actividades; mencionando de esta forma que los estudiantes no utilizan las plataformas educativas por desconocimiento del funcionamiento de las mismas debido a la falta de capacitación en aprender o por desinterés de ellos mismos en buscar nuevas alternativas de aprendizaje.

## 5.- ¿Qué material de apoyo utiliza usted para impartir la asignatura?

Tabla 26 Pregunta 5: Encuesta

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Libros	1	50%
Revistas	2	100%
Internet	2	100%
Documentos de propia autoría		
<b>TOTAL</b>	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes técnicos  
Elaborado por: Paola Reyes

### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos obtenidos un docente técnico menciona que los libros son su material de apoyo para impartir la asignatura; a su vez coinciden los dos docentes que se apoyan en revistas y en paginas de internet, concluyendo de esta forma que no buscan nuevos recursos son muy tradicionalistas.

## 6.¿Ha trabajado usted con plataformas educativas?

Tabla 27 Pregunta 6: Encuesta

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	50%
No	1	50%
<b>TOTAL</b>	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes técnicos  
Elaborado por: Paola Reyes

### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al análisis se evidencia que el 1% de los docentes técnicos a manejado plataformas educativas mientras que el otro docente no; mencionando que no ha trabajado con plataformas educativas por falta de desconocimiento y capacitación, indicando que esta interado en aprender nuevos mecanismo de aprendizaje.

### 7.¿Usted a realizado el diseño de una guia digital?

Tabla 28 Pregunta 7: Encuesta

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes técnicos  
Elaborado por: Paola Reyes

### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al análisis ninguno de los dos docentes ha desarrollado una guía didáctica dirigida al aprendizaje digital, lo cual es considerado un factor positivo para el desarrollo de la investigación

### 8.¿De que forma le gustaria que se estructure una guia didactica?

Tabla 29 Pregunta 8: Encuesta

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Teórica	0	0%
Práctica	0	0%
Mixta	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes técnicos  
Elaborado por: Paola Reyes

### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al análisis los docentes técnicos sugieren que el desarrollo de la guía didáctica se realice de manera mixta para tener las clases de una forma equitativa e interesante no solo para el estudiante sino también para el docente.

**9.- ¿Está de acuerdo que la guía didáctica se efectuó para la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento?**

*Tabla 30 Pregunta 9: Encuesta*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los docentes técnicos  
Elaborado por: Paola Reyes*

**INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos los dos docentes técnicos sugieren que se desarrolle la guía didáctica para la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento por ser la asignatura principal dentro de la especialidad, a su vez por ser aquella que posee contenidos y temas de gran importancia dentro del campo hotelero.

**10.- ¿Cree usted que los estudiantes aprendan los conocimientos de la asignatura a través de una plataforma educativa?**

*Tabla 31 Pregunta 10: Encuesta*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los docentes técnicos  
Elaborado por: Paola Reyes*

**INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos los dos docentes técnicos están seguros que los estudiantes recibirán en forma positiva la información de la asignatura a través de la plataforma educativa debido a que la plataforma muestra contenidos e interfaces interesantes que le permiten a los estudiantes hacer cada una de las actividades sin complicaciones y a su vez aprender con facilidad los contenidos. Además es fundamenta

mencionar que los estudiantes utilizarán un recurso del cual están constantemente realicados como es la tecnología.

#### **2.8.4. ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DEL COLEGIO MUNICIPAL RAFAEL ALVARADO**

En lo que contempla a la entrevista efectuada al señor rector mediante la aplicación de un cuestionario se acentúan las siguientes respuestas.

**PREGUNTA 1: ¿Cree usted que los docentes técnicos llevan un correcto manejo de los procesos de enseñanza aprendizaje.**

En lo que contempla a esta pregunta el señor rector menciona que los docentes técnicos no llevan desde hace dos años atrás los procesos de enseñanza aprendizaje de la mejor manera debido a diversos aspectos como es la falta de capacitación por propia iniciativa o por no tener el apoyo correspondiente por parte de la Secretaría de Educación Municipal o por el Ministerio de Educación.

Asume que el mal manejo de este proceso ha causado desinterés en los estudiantes en aprender las diversas asignaturas de la especialidad; centrándose los aprendizajes solo en los contenidos de la malla curricular, sin buscar nuevos horizontes de aprendizaje, mucho menos aplicar de una forma correcta los recursos tecnológicos.

**PREGUNTA 2: ¿Con que frecuencia usted observa el trabajo metodológico que llevan los docentes técnicos en sus horas clase?**

Menciona que la observación de clases la efectúa la comisión pedagógica en conjunto con delegados de la junta académica, los cuales emiten cada dos meses informes sobre el trabajo metodológico que imparten los docentes técnicos en cada una de sus clases tanto en forma teórica como en la práctica.

A su vez como autoridad constato esporádicamente el trabajo de cada uno de los docentes no solo técnicos sino en general con el propósito de fomentar la calidad educativa y buscar soluciones a tiempo en el caso que lo amerite algún proceso educativo, metodológico de cada docente dentro de su asignatura.

**PREGUNTA 3. ¿Ha considerado indispensable el uso de las herramientas virtuales en las planificaciones de clase de los docentes?**

Considera que es fundamental la utilización de herramientas virtuales en las horas clase de los docentes, haciendo constatar las mismas dentro de las planificaciones. Sustenta que este tipo de recursos se debe aplicar continuamente en todas las asignaturas ya que la educación va de igual forma con la tecnología.

**PREGUNTA 4. ¿Cuántas veces ha tenido usted la oportunidad de trabajar con herramientas tecnológicas dentro del desarrollo de clase?**

Alude que en sus horas clase muy poco utiliza las herramientas tecnológicas debido al corto espacio que posee con los estudiantes. Sin embargo menciona que es interesante usar este tipo de recursos ya que permite la reducción de tiempo, se logra avanzar en contenidos y los estudiantes muestran interés en aprender.

**PREGUNTA 5. ¿Ha reflexionado alguna vez sobre la calidad educativa que se imparte en el bachillerato técnico?**

Con respecto a esta pregunta se expresa que la calidad educativa que imparte el bachillerato técnico es buena e interesante; pero debería existir más apoyo por parte de las autoridades de la Secretaria de Educación Municipal en cuanto a infraestructura, capacitaciones y sobre todo en la implementación de material no solo didáctico sino lúdico.

**PREGUNTA 6 ¿La Institución posee guías didácticas para cada asignatura?**

En lo que corresponde a documentación institucional muy pocas áreas poseen guías del docente pero no didácticas que permitan generar el fortalecimiento de los contenidos del proceso de enseñanza aprendizaje.

Por tal razón sería magnifico la creación e implementación de una guía didáctica dentro de la Institución.

**PREGUNTA 7 ¿Cree usted que es indispensable el incorporar nuevas estrategias de enseñanza aprendizaje mediadas por las TIC?**

Es primordial la implementación de nuevas estrategias didácticas dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje, menciona que los docentes deben hacer sus clases dinámicas,

creativas y sobre todo muy interesante dejando a un lado la educación tradicionalista, monótona, mediante la incorporación de las TIC el aprendizaje mejoraría.

**PREGUNTA 8 ¿Qué tipo de plataformas virtuales conoce?**

El rector informa que las plataformas virtuales que conoce es Moodle.

**PREGUNTA 9 ¿Usted autorizaría el incorporar una nueva estrategia educativa mediada por las TIC dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje de las asignatura que se imparten en la Institución?**

En lo que compete a mejoramiento educativo autorizo el incorporar las diversas estrategias de aprendizaje y sobre todo que estén mediadas por las TIC. Es cuestión del docente como viabilice esta implementación dentro de sus procesos de enseñanza aprendizaje.

**PREGUNTA 10 ¿Usted estaría dispuesto en capacitarse en el manejo de plataformas educativas?**

Se refiere que estaría completamente de acuerdo en capacitarse en el manejo de las plataformas educativas, aludiendo que no solo su persona se capacitaría sino a todo el personal docente de la institución para lograr en conjunto el mejoramiento del proceso de aprendizaje.

**2.9. REGULARIDADES DEL DIAGNÓSTICO:**

A partir de la triangulación metodología y diagnóstico de la situación la investigadora pudo determinar diferentes regularidades fijando de esta forma varias insuficiencias y potencialidades que le permitido sustentar la propuesta y definir de esta forma los diferentes comportamientos, aspectos educativos negativos existentes, irregularidades en la metodología aplicada por parte de los docentes que está siempre inclinada a la educación tradicional y monótona.

Las potencialidades del diagnóstico que observa se basan en las perspectivas del mejoramiento del proceso de enseñanza aprendizaje, constatando que la manera de como aprende el estudiante es ambigua, entonces lo define a metodología como un proceso primitivo, tradicionalista lleno insuficiencias de conocimientos y procedimientos actuales y constructivistas.

## **2.10. TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE DATOS**

Tomando en consideración el resultado de los análisis de documentos, entrevistas a profundidad y encuestas dirigida a los estudiantes se determina que el contexto educativo dentro de la institución tiene muchas falencias sobre todo se evidencio en el bachillerato técnico; niveles en los cuales los docentes técnicos se han estancado en una educación tradicionalista, monótona, en la cual aplican la misma metodología de años anteriores, no involucrando en sus planificaciones curriculares diversidad de estrategias de enseñanza, incluir recursos o materiales didácticos digitales entre otros componentes que les permita mejorar el proceso de enseñanza, lo único que han producido es que se genere factores negativos dentro de la especialidad como es la desmotivación de los estudiantes en aprender la asignatura, la baja predisposición a cambios educativos.

En constancia a los resultados obtenidos de las encuestas e interpretaciones efectuadas se observa que el estudiante tiene todo el interés de aprender la asignatura de una manera distinta, es decir utilizando nuevas herramientas de aprendizaje que vayan en función con las necesidades de los estudiantes como es el utilizar recursos tecnológicos educativos que les permita no solo adquirir la información sino el crecer mentalmente y profesionalmente en el ámbito hotelero, dejando de ser de esta forma estudiantes conductistas y convirtiéndose en individuos constructivistas, creativos, reflexivos.

Es por ello que se plantea el diseñar una nueva estrategia de enseñanza aprendizaje como es de crear un diseño de guía didáctica digital en una plataforma educativa como es Chamilo que le permita al docente y estudiante aprender, investigar e interactuar en conjunto sobre la asignatura. Además, se sustenta que la correcta utilización de esta guía por parte del docente mejoraría el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA DE LA GUÍA DIDÁCTICA DIGITAL UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE AUTOR PARA LA ASIGNATURA DE SERVICIOS HOTELEROS DE ALOJAMIENTO**

#### **3.1 FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA**

La propuesta va encaminada a la elaboración de una guía didáctica digital para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento convirtiéndose como un nuevo instrumento educativo para que los estudiantes técnicos enfoquen su proceso de aprendizaje de una manera más real, actual centrando su atención no solo en aprender la materia sino de conocer nuevos mecanismos de aprendizaje combinando la teoría con la práctica y con situaciones reales de acuerdo al contexto real hotelero.

Este planteamiento se deriva de la pertinencia de construir, desarrollar y colectivizar de una manera más versátil e interactiva los diversos conocimientos, contenidos que permitan enfocar los objetivos a la pertinencia del caso; dicha expresión hace referencia a los elementos esenciales del trabajo en equipo, interacción, cooperación y sobre todo del manejo de la educación de una perspectiva más amplia. En este sentido se indica que la pertinencia de la propuesta planteada para esta investigación tendrá un gran aporte en el contexto educativo, por el hecho de constituirse como una nueva herramienta didáctica que permitirá mejorar los procesos de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento, creando en los docentes y estudiantes el interés en enseñar y aprender la asignatura de una forma distinta, consolidando los aprendizajes teóricos con prácticos. De tal forma la propuesta de trabajar con la herramienta tecnológica Chamilo teniendo como material de apoyo la guía didáctica es oportuna puesto que se asocia el aprendizaje con las nuevas tecnológicas en forma muy significativa, innovadora y creativa. A esto es importante mencionar que este tipo de aprendizaje se incorpora a las habilidades y destrezas que poseen los alumnos y a las situaciones actuales de tecnología que no son ajenas para ellos. Por otro lado, desde la perspectiva educativa la aplicación de la guía didáctica en Chamilo logra integrar las capacidades propias de los estudiantes con los conocimientos adquiridos.

El objetivo fundamental de una plataforma e-learning es crear y gestionar los espacios de enseñanza aprendizaje en línea, de manera que docentes y estudiantes puedan interactuar en su proceso de formación (Fernández & Cesteros, 2018). En este sentido la aplicación de la guía didáctica digital dentro del contexto educativo es una herramienta de apoyo en la cual el docente realiza diferentes actividades lúdicas y educativas no solo en esquemas lineales sino en entes no convencionales a la educación tradicional, y haciendo alusión a lo planteado por Rubio (2003) quien menciona que “el uso de las tecnologías basadas en internet proporcionan un amplio despliegue de soluciones a fin de mejorar la adquisición de conocimientos y habilidades” (pág. 110). Entendiendo de esta forma que la utilización de las nuevas tecnologías multimedia y de Internet mejorar la calidad del aprendizaje. Asumiendo de esta forma que la elaboración de la propuesta representa una brecha para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.

Tomando en consideración la teoría de aprendizaje de Bigge se establece que las TIC son recursos didácticos de la educación actual y que esta inmersamente relacionada con las nuevas tendencias tecnológicas, señalando de esta forma que para cualquier propuesta de mejoramiento educativo debe contemplarse no solo en la pedagogía sino en principios didácticos y sobre todo implementar nuevas estrategias metodológicas de aprendizaje con las TIC. A partir de las distintas formulaciones se considera para la propuesta los siguientes principios didácticos que universalmente constituyen una guía segura para el docente debido a que su validación radica en los niveles de enseñanza y de la formación general y técnica de los estudiantes:

### **3.2 EL PRINCIPIO DEL CARÁCTER CIENTÍFICO DEL PROCESO DOCENTE EDUCATIVO**

Se considera importante este principio debido a la orientación que tiene hacia el desarrollo moderno en correspondencia con el desarrollo intelectual de los estudiantes y de la transformación de sus conocimientos en convicciones con la práctica social y manifestaciones reales. Este principio dentro de la propuesta se plantea en el momento que la docente enseña a los estudiantes información actualizada con conocimientos de causa, clasificando las situaciones reales de aspectos del sector hotelero con educativos. Los temas propuestos para el estudio de esta asignatura se fundamentan en dimensiones instructivas, educativas y desarrolladoras constitucionales para este proceso teniendo como

base aspectos del sector hotelero y contenidos desarrolladores del pensamiento del estudiante con el propósito de construir estudiantes innovadores.

### **3.3 EL PRINCIPIO DE LA SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DOCENTE EDUCATIVO**

Este principio parte de la estructura de conocimientos que poseen los estudiantes sobre el objeto de estudio, de manera que la estructuración de los contenidos, tengan una sistematización de procesos, teorías y actividades. La enseñanza de este principio fue estipulada en la estructuración de los contenidos de la asignatura, ordenando en niveles de importancia y de acuerdo a su esencia de cada una de ellos; de manera que el estudiante aprenda nuevos contenidos, asimile e incorpore en la formación profesional. Esto significa que su desarrollo va desde los objetivos, contenidos generales y particulares presentes en la asignatura y del nivel académico, teniendo su relación con los lineamientos curriculares. Precisamente en la sistematización de este principio participan el docente y los estudiantes cada uno de ellos como integrantes directos del proceso, convirtiéndole en un funcionamiento significativo. De esta manera se presenta las actividades docente-educativas según la lógica del proceso y de acuerdo a la actuación del futuro profesional a los niveles de asimilación y profundidad requeridos. Sobre esta base se centra el vincula miento del nuevo proceso de enseñanza mediados por las TIC con el desarrollo de las capacidades de los estudiantes.

### **3.4 EL PRINCIPIO DE LA VINCULACIÓN DE LA TEORÍA CON LA PRÁCTICA**

La importancia de este principio se basa en la vinculación de la teoría con la práctica. Haciendo referencia a las teorías pedagógicas de Piaget, Vygotsky, que propone en forma general que el aprendizaje del ser humano está relacionado con la necesidad de estimular de actividad cognitiva como garantía de un aprendizaje verdaderamente desarrollador.

Contemplando la pertinencia de este principio se estipula que la propuesta está relacionada con la nueva estrategia de aprendizaje mediante la plataforma Chamilo en el cual el docente desarrollo sus actividades partiendo del tipo pedagógico a lo práctico, realizando una previa selección de los contenidos de la asignatura servicios hoteleros de alojamiento, relacionando estos temas con las actividades propuestas de manera general, es

decir para buscar la mayor integridad de los contenidos con elementos prácticos. Desde la plataforma Chamilo se propicia el análisis basado en cada una de las unidades de trabajo, con el propósito que los estudiantes en cada unidad de trabajo indaguen toda la información expuesta, extraigan los datos más relevantes, y apliquen los conocimientos teóricos en las prácticas.

Todas las actividades que el docente efectúe estarán vinculadas con el recurso didáctico y practica reflexiva de tal forma que el estudiante pueda aprender en la misma medida que enriquezca lo aprendido con la práctica, dando respuestas a los cuestionamientos de la vida, motivación de los estudiantes y el desarrollo de valores y convicciones. Entre uno de los aspectos prácticos que los estudiantes tendrían la oportunidad de emplear es materiales de apoyo como videos, fotografías, reproducciones de materiales de propia autoría, buscando de esta forma la participación de los estudiantes con las prácticas virtuales.

### **3.5 EL PRINCIPIO DE LA ASEQUIBILIDAD**

Este principio se centra en las condiciones intelectuales específicas de los estudiantes dirigidos a la actividad del docente. En este sentido este principio dentro de la propuesta está contemplada por la asequibilidad de los contenidos con la exposición del docente y de los medios didácticos virtuales que emplea dentro de la plataforma virtual Chamilo y por otro lado como perciben y procesan la información los estudiantes. Teniendo en cuenta estos puntos la asequibilidad del aprendizaje se profundiza cuando el estudiante entiende las indicaciones del profesor; es decir cuando el docente es capaz de establecer una correcta comunicación con sus estudiantes, explicando de una manera ordenada los contenidos y desarrollo de las actividades, cuando expone con un correcto vocabulario el uso de las diferentes técnicas y recursos virtuales estipulados dentro de la plataforma Chamilo.

Asumiendo el mencionado principio, el docente debe implementar en la plataforma Chamilo textos, guías de estudios, proyecciones, videos y demás medios didácticos elaborados con fundamentos técnicos y didácticos propios de cada uno de estos medios y en concordancia con las características propias de cada contenido, partiendo de lo sencillo a lo complejo. Por lo tanto, desde el punto pedagógico y social este principio se centra en que los estudiantes equiparen sus conocimientos adquiridos con sus habilidades y destrezas.

### **3.6 EL PRINCIPIO DE LA ATENCIÓN INDIVIDUAL DEL ESTUDIANTE EN INTERACCIÓN CON EL TRABAJO GENERAL DEL PROFESOR CON EL GRUPO**

Este principio expresa la necesidad de educar a todos los estudiantes colectivamente, mediante un trabajo integrado y activo a la vez que se entienda individualmente a cada uno de ellos, con el propósito de lograr una enseñanza efectiva y contribuir al mejoramiento del aprendizaje. En esta propuesta se evidencia la implementación del principio cuando el docente estimula a los estudiantes tanto en forma individual como colectiva en su proceso de formación y cuando sienta la necesidad de tener un apoyo, asesoramiento o guía por parte del docente.

Dicho nivel potencial se determina mediante las indicaciones continuas que el docente imparte a sus estudiantes bajo sus propios reglamentos e indicaciones, en este caso el profesor tiene en cuenta las formas de comunicación utilizadas, o sea, instrucciones de orientación del proceso, como la ejecución de cada una de las actividades, así como del control y evaluación de las mismas.

### **3.7 PROPUESTA APLICADA AL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE**

Teniendo en consideración la importancia de mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje y contemplando la referencia que hace Onrubia (2005) “que indica que la nueva modalidad de aprendizaje virtual genera un progreso académico, por tal se plantea la propuesta de investigación tiene un alto rigor dentro del mejoramiento de aprendizaje” (pág. 3). En este sentido hay que señalar que el desarrollo de la guía didáctica concerniente a la propuesta estipulada está enmarcado en la modalidad e-learning, como tal apoyo al proceso educativo, en el cual el docente asume el rol tradicional pero utiliza diversas estrategias de aprendizaje de acuerdo a las posibilidades que el ofrece la plataforma Chamilo en la que está enfocado la asignatura.

### **3.8 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA: Componentes, estructuración, funcionamiento, recomendaciones de orden metodológico para su puesta en práctica**

Según Lara y Vargas, (2013) la herramienta E-learning facilita el aprendizaje, ya que a través de ella se puede establecer la comunicación directa con los estudiantes, por medio de los múltiples recursos que incorpora, apoyando de esta manera el proceso de diseño instruccional en las fases de diseño, desarrollo, implementación y evaluación. Además, esta herramienta apoya específicamente a los docentes y a los estudiantes.

La propuesta de la guía didáctica digital destinada para el mejoramiento de aprendizaje de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento fue diseñada teniendo como base el trabajo con la plataforma Chamilo, al cual se dirige el objetivo principal el desarrolla una nueva estrategia de aprendizaje para potenciar los conocimientos adquiridos por los estudiantes y las habilidades con respecto al uso de las herramientas tecnológicas. El material fue diseñado no solo centrándose en los aspectos epistemológicos o científicos, sino se tomó en cuenta las deficiencias y necesidades encontradas en el proceso de enseñanza- aprendizaje de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento impartida a los estudiantes de segundo año de bachillerato técnico. En este caso los componentes de la guía didáctica digital son los siguientes:

### **3.9 COMPONENTES DE LA PROPUESTA:**

#### **3.9.1. Diseño instruccional de la guía didáctica digital**

El diseño de la guía didáctica está bajo la modalidad de e-learning el cual se elaboró a base de la metodología de PACIE (Flores, 2012)

- Planificación
- Diseño
- Desarrollo
- Evaluación

### **3.9.1.1. PLANIFICACIÓN**

En esta etapa la autora realiza un análisis de la situación actual del proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura; para contemplar los puntos críticos de la formación tratando que estos factores sean los puntos clave para el desarrollo de la guía didáctica. En el contexto de la investigación la autora evidencia en el proceso de enseñanza aprendizaje falencias de las estrategias de aprendizaje contemplando de esta forma una nueva tendencia de aprendizaje basándose en la educación virtual; en este sentido diseña una guía didáctica digital para la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento teniendo como soporte para el trabajo virtual de la Plataforma Chamilo y evidenciando su utilización a través de un curso virtual dentro de la Plataforma.

### **3.9.1.2. DISEÑO**

El modelo en el cual se fundamenta la propuesta para el desarrollo de la guía didáctica, es un modelo práctico que enfatiza un paradigma de aprendizaje propicio para entornos virtuales e-learning teniendo como base la metodología virtual de PACIE que de acuerdo como estipula Flores (2012) es una metodología enfocada en el uso de las TIC como un soporte a los procesos de aprendizaje y autoaprendizaje, dando un realce al esquema pedagógico en la formación. El nombre PACIE es el resultado de las iniciales de cada uno de los procesos secuenciales en los que se fundamenta esta metodología: (P) Presencia, (A) Alcance, (C) Capacitación, (I) Interacción y (E) E-learning, dando realce al esquema pedagógico de la educación real.

En este sentido para fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento se diseña como material de apoyo la guía didáctica; por ser un instrumento digital o impreso con orientaciones técnicas para estudiante; el cual le sirve como herramienta de construcción de aprendizaje significativa, debido a que contiene todos los datos necesarios para la correcta utilización y manejo provechoso de todos los elementos, componente y actividades que contempla la asignatura, como también las actividades de aprendizaje y de estudio independiente de los contenidos que contiene el curso virtual.

### 3.9.1.3. DESARROLLO

La guía didáctica está conformada por las siguientes características:

*Tabla 32: Estructura de la guía didáctica*

COMPONENTE		DESCRIPCIÓN
ENCABEZADO		En este punto se considera el nombre, logo y slogan de la institución educativa, el nombre de la asignatura o nombre del módulo de competencia, el título de la guía y los docentes responsables de la ejecución de la guía
PRESENTACIÓN		Se presenta el propósito general, orienta y realiza consideraciones previas e importantes para la comprensión y desarrollo de los contenidos de la guía
METODOLOGÍA ACTIVIDADES DESARROLLAR	Y A	Se establecen todos los componentes de aprendizaje de cómo se va a llevar la guía, se presenta los contenidos, unidades de trabajo, en cada una de ellas se incluye las diferentes actividades de aprendizaje sobre el tema general de la unidad en estudio, a fin que los estudiantes tengan una noción clara sobre todo el contexto de la asignatura a estudiar y a su vez que sepan sobre las competencias planteadas en los estándares y logros
EVALUACIÓN AUTOEVALUACIÓN	Y	Se establece los mecanismos, mediante por los cuales el estudiante será evaluado, incluyendo todas las actividades de autoevaluación como son ejercicios, lecciones, análisis de casos, deberes, cuestionarios
BIBLIOGRAFÍA APOYO Y FUENTES DE	DE DE	Se incluye la bibliografía tanto básica como complementaria, como material de apoyo para el estudiante

INFORMACIÓN	no solo para reforzar conocimientos sino para encontrar respuestas a inquietudes sobre algún tema o contenido que s encuentre estudiando
-------------	--

*Fuente: Tomada del Instituto Politécnico Nacional (2009)*

*Elaborado Por: Ing. Paola Reyes*

Es primordial recalcar que cada uno de los componentes de la guía están relacionados inmersamente de acuerdo a los componentes del curso de la Plataforma Chamilo, a su vez el autor previo al diseño tomo en consideración el tipo de objeto de estudio al cual se dirige la guía, las habilidades y destrezas que posee los docentes y estudiantes, la pertinencia del objeto de estudio, con el propósito que el diseño instruccional de la guía didáctica cumpla con los objetivos planteados. (Anexo 4)

#### **3.9.1.4. EVALUACIÓN**

En lo que corresponde a la evaluación de la guía didáctica se basará de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación del curso virtual.

#### **3.10 ESTRUCTURA DEL CURSO**

El crear el curso dentro de la plataforma Chamilo, destinada para los estudiantes de segundo año de bachillerato técnico tiene el nombre de HOTELERIA. El curso fue diseñado de acuerdo a las necesidades de los estudiantes, implementado material con aspectos epistemológicos, científicos y reales correspondientes a la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento. En este sentido esta herramienta virtual permitirá a los docentes y estudiantes tener las clases en tiempo real y en línea.

Además, cada uno de los componentes brinda la oportunidad tanto a los docentes como a los estudiantes de crear un aprendizaje de calidad, interesantes, creativos e innovadores por el hecho sus enlaces son compatibles con los diversos recursos tecnológicos como son: Hot Potatoes, YouTube, Whatsapp, Google Forms, Pow Toon, entre otros que son herramientas calificadas para el mejoramiento del aprendizaje.

En este sentido el diseño del curso se lo ha estipulado por fases:

### 3.10.1 FASE UNO O TEMA CERO: DE APERTURA

Esta parte corresponde a la bienvenida `por parte del docente al curso, presentación del docente, horarios de atención a los estudiante y horarios de atención de tutorías virtuales; especificaciones a quien va dirigido el curso, descripción del curso, objetivo general, específicos, modalidad del curso, la duración del curso, metodología del curso, alcance del curso (contenidos a tratarse dentro del curso) en forma general. Estipulando de la siguiente manera:

#### **BIENVENIDA:**

El curso de servicios hoteleros de alojamiento les da la cordial bienvenida a todos los estudiantes de segundo año de bachillerato técnico. En este curso los estudiantes tienen la oportunidad de aprender sobre temas hoteleros y a la vez interactuar con las herramientas tecnológicas que ofrece la plataforma Chamilo. Esperamos que este curso cumpla con sus expectativas con respecto a la asignatura.

*FIGURA 1: Fase de Apertura*



*Fuente: Fotografía extraída de la Plataforma Chamilo*

*Elaborado por: Ing. Paola Reyes*

## **PRESENTACIÓN DEL DOCENTE:**

Mi nombre es Ing. Paola Fernanda Reyes Osorio soy la docente encargada de impartir la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento durante el tiempo de duración del curso. Tengo una trayectoria de 12 años en la docencia, con un alto nivel educativo en lo que corresponde a la carrera de hotelería, tengo experiencia en administración hotelera, turística y gastronómica, en lo que corresponde al ámbito educativo he trabajado como docente de cátedra en el Instituto Rumiñahui impartiendo la asignatura de servicios hoteleros en la carrera de hotelería, a su vez impartí conocimientos en la carrera de turismo sobre turismo sustentable en el mismo Instituto, trabajé en conjunto con el departamento de Malla Curricular del Ministerio de Educación sobre la reestructuración de la malla curricular para esta especialidad, así como trabajé en conjunto con el Ministerio de Educación, Senecyt e Ineval sobre la convalidación del bachillerato técnico con los institutos, desde hace 8 años atrás imparto clases de hotelería en esta institución Colegio Municipal Rafael Alvarado, soy coordinadora pedagógica del área técnica en servicios hoteleros desde hace más de 4 años, lo que hace que tenga una amplia gama en conocimientos y tenga el perfil para impartir este curso.

## **HORARIOS DE ATENCIÓN:**

**PARA ESTUDIANTES:** De 10 am a 13:30 pm de lunes a viernes

**CLASES VIRTUALES:** Los días jueves y viernes de 10:50 am hasta 12:10 pm

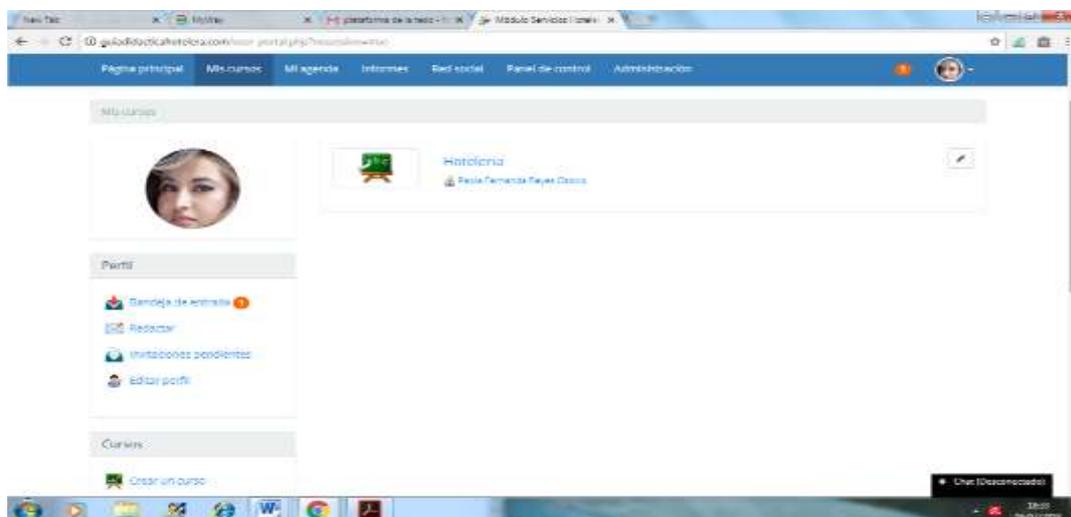
## **DIRECCIONAMIENTO DEL CURSO:**

Este curso va dirigido a los estudiantes de segundo año de bachillerato técnico paralelo A y B

## **DESCRIPCIÓN DEL CURSO**

Su contexto se basa específicamente en plasmar conocimientos de aspecto hotelero del cual el estudiante puede enriquecer sus conocimientos de una manera distinta; es decir no solo en el ámbito teórico sino de una manera lúdica, interactuando constantemente con el docente y a su vez basándose en casos reales del mundo hotelero.

**FIGURA 2: DESCRIPCIÓN DEL CURSO**



*Fuente: Extraída la fotografía de la Plataforma Chamilo  
Elaborado por: Ing. Paola Reyes*

**OBJETIVO GENERAL:**

Brindar los servicios en las áreas de reservaciones, recepción y habitaciones cumpliendo los diferentes procesos técnicos y operativos.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.1. Realizar la reserva de habitaciones según el requerimiento del cliente, aplicando el procedimiento establecido.
- 1.2. Registrar el ingreso del huésped (check in) utilizando los formatos y sistemas operativos del establecimiento.
- 1.3. Atender los requerimientos del huésped de conformidad con la política de atención al cliente que tenga el establecimiento.
- 1.4. Efectuar las acciones de salida del huésped (check out) aplicando el procedimiento instituido en el establecimiento.
- 1.5. Realizar la limpieza y arreglo de las habitaciones verificando el cumplimiento de las normas establecidas.

**MODALIDAD DEL CURSO:** El curso se presenta en línea, ofreciendo a través de la Plataforma Chamilo.

**METODOLOGÍA DEL CURSO:** Este módulo permite al estudiante relacionarse con todos los procesos que se realizan en las áreas de recepción, reservas y habitaciones desde la forma de atender una reservación, chequear disponibilidad de habitaciones, ingreso del pasajero, requerimientos durante su estadía y salida del mismo de tal forma que pueda brindar una atención de calidad. Además, conocerá la forma de arreglar una habitación y cuarto de baño, sus particularidades, reposición de amenities, puntos de control y supervisión en habitaciones, pasillos y áreas públicas.

Esta asignatura está diseñada con disciplinas que le permitirán desempeñarse de una forma correcta en la realidad social ya que el proceso de enseñanza aprendizaje debe enfocarse a técnicas operativas y estrategias de simulación de casos y que repitan las acciones a desarrollarse y buscar posibles soluciones a problemas relacionados con la atención a diferentes tipos de clientes y situaciones.

**DURACIÓN TOTAL DEL CURSO:** El curso está para 98 horas pedagógicas virtuales para trabajar en las seis primeras semanas del primer Quimestre.

**ALCANCE:** El curso está diseñado para trabajar en las tres unidades de trabajo correspondiente a la malla curricular del módulo o asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento; denominado como: Organización del departamento de alojamiento, Reserva de habitaciones e Ingreso del huésped (check in). Mencionando que este curso abarca los aspectos teóricos y prácticos de cada una de las unidades de trabajo.

### **3.10.2. FASE DOS: CREACIÓN DE CONTENIDOS**

En este punto el docente presenta las reglas básicas de estudio y desarrollo de las actividades a efectuarse en el transcurso del curso; enlaza documentos de importancia con respecto al tema de estudio, diseña ejercicios de casos reales sobre el aspecto hotelero, efectúa lecciones y evaluaciones de acuerdo al tema y contenido de la asignatura, especifica un glosario técnico, controla la asistencia de los estudiantes y a su vez lleva un registro de su programación didáctica de cada una de las unidades de trabajo.. En este sentido se menciona que el curso en la plataforma Chamilo posee diversos iconos de

acceso a las diversas actividades con el fin de llevar una correcta organización y dosificación de contenidos en cuanto al desarrollo de las habilidades.

*FIGURA 3: Interfaces de la plataforma Chamilo*



*Fuente: Fotografía Extraída de la Plataforma Chamilo  
Elaborado por: Ing. Paola Reyes*

### **REGLAS BÁSICAS DE ESTUDIO Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES:**

En el curso de HOTELERÍA los estudiantes deben trabajar en forma grupal o individual de acuerdo a las actividades que el docente haya estipulado; todas las actividades deben realizarlas en el tiempo estimado en la plataforma, mencionando que las tareas enviadas luego del tiempo no serán evaluadas con la misma nota, o a su vez no se recepta estos trabajos.

Todos los documentos que sean de análisis o de investigación deben ser revisados por cada estudiante y como constancia de su revisión deben enviar un ensayo al foro sobre el tema analizado. Después de cada semana de clase los estudiantes deben completar los ejercicios o evaluaciones enviadas por el docente sobre los temas tratados con el propósito de reforzar sus conocimientos de lo aprendido.

En lo que concierne al glosario el estudiante después de haber recibido su hora clase debe subir a la plataforma tres palabras técnicas aprendidas en hora clase con su correspondiente significado. En lo que corresponde a la asistencia los estudiantes tiene la obligación de asistir a todas las clases virtuales, debido a que es el principal requisito para aprobar la asignatura, en este punto el docente llevara un constante registro de las asistencias de sus alumnos a través de la plataforma. En este aspecto el docente lleva un registro de

asistencia de las clases virtuales de sus estudiantes, estipulando como uno de los principales requisitos para aprobar la asignatura.

En lo que concierna a la programación didáctica el docente constantemente revisa este ‘punto e indica a sus estudiantes sobre los temas tratados y los futuros con el fin de llevar una correcta programación didáctica y evitar la desorganización en las clases.

### **3.10.3. FASE: INTERACCIÓN**

Esta sección se concibió con el interés fundamental en generar la interacción entre la comunidad educativa que pertenece a este curso, enfocadas a la contribución de conocimientos, experiencias y de apoyo pedagógico, por lo tanto, este espacio se creó para medir las capacidades mentales, habilidades y destrezas de los estudiantes. Es primordial que dentro del curso exista esta sección debido a que en todo curso virtual debe haber una comunicación entre el estudiante y el docente, la misma que ayudara a definir las fortalezas y debilidades del proceso de enseñanza aprendizaje, permitiendo de esta forma tener una visión sobre los logros que se van adquiriendo en el estudio de la asignatura y a su vez para poder realizar una retroalimentación de los contenidos. Teniendo los siguientes componentes: La agenda, foros, chat y las tareas

#### **LA AGENDA:**

Es esta actividad el docente incorpora todas las fechas y actividades que debe realizar el estudiante en cada tema trabajo dentro de cada unidad de trabajo. Como un recurso de apoyo tanto para los docentes como para los estudiantes en lo que corresponde a la organización de las actividades a efectuarse dentro del curso. En este aspecto tanto el estudiante como el docente debe realizar constantemente una revisión a los contenidos para tener una constancia de los futuros eventos con fechas y horas de programación. Asumiendo de esta forma que esta sección es de gran importante dentro del proceso de enseñanza aprendizaje debido a que su contexto permite que tanto el estudiante como el docente lleven un correcto orden de todas las actividades a desarrollarse, así como los tiempos estimados para cada una de ellas.

## **FOROS:**

Este recurso permite la interacción entre los docentes y estudiantes o a su vez la comunicación entre ellos de estudiantes a estudiantes, favoreciendo en este aspecto el aprendizaje cooperativo y colaborativo. Para el acceso al foro es preciso que el usuario se registre dentro del curso de Hotelería, incorporando su nombre y apellido real sin seudónimos y a la vez registre su correo electrónico, de esta manera puede interactuar con la comunidad educativa en los diversos debates, opiniones, respuestas tanto del docente como de los compañeros, además puede dar sus propios criterios o comentarios sobre algún tema interesante. En este aspecto tanto los estudiantes como docentes pueden participar de una forma abierta y creativa dando sus propios juicios de valor sobre algún tema de conversación. A su vez aprende y enriquece conocimientos sobre las diversas situaciones mencionadas con el fin que sus aprendizajes mejoren.

## **CHAT:**

El interfaz de chat no es específicamente un foro, sino es parte de la sección de interacción; la misma que permite interactuar de una forma breve entre estudiantes, docente y estudiantes sin necesidad de basarse en los lineamientos académicos estipulados en las unidades de trabajo del curso. La finalidad del chat es que los individuos discutan temas de la asignatura o temas ajenos a ella considerándolo como un chat social el mismo que lo pueden hacer mediante el enlace de Facebook o Whatsapp, ocupando como medios de comunicación una computadora de escritorio, Smartphone o Tablet o un celular, escaneando el código QR que determina el mismo chat. En el chat es un mecanismo virtual fácil y sencillo de socialización y comunicación en el cual tanto el estudiante como el docente pueden interactuar en tiempo real, permitiendo el afianzamiento de lazos de integración dentro de la comunidad educativa del curso. Además, mediante este recurso los estudiantes y docentes pueden hacer que el curso sea relajado, flexible; es decir que no solo el proceso de aprendizaje sea estático, sino que sea de inserción a nuevos espacios.

## **ACCESO AL CURSO**

Para acceder a este enlace es fundamental que el docente tutor cree su propio dominio y su hosting con el propósito que la plataforma Chamilo y sobre todo su curso tenga su propia autoría en la Web. En este sentido para acceder al curso de Hotelería el docente

realizo la creación de su dominio, hosting registrando su contraseña y clave debido a que es el creador y administrador de la plataforma virtual y sobre todo del curso de Hotelería.

<https://campus.chamilo.org/>

**Contemplando el enlace:**

<http://guiadidacticahotelera.com>

**Usuario: paolar**

Contraseña: domenicapaola1809

### **3.11. FUNCIONAMIENTO DE LA GUÍA DIDÁCTICA DIGITAL CON RESPECTO AL CURSO DE HOTELERÍA EN LA PLATAFORMA CHAMILO**

La guía didáctica se diseñó con el objetivo de crear un material didáctico de apoyo para los estudiantes de segundo año de bachillerato técnico correspondientes a la edad de 15 a 16 años, quienes implementarían este material dentro de su nuevo proceso de enseñanza aprendizaje mediados por TIC, tratando de esta forma de mejorar sus aprendizajes en la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento, ya que en la actualidad tienen muchas deficiencias.

Mediante la creación de este documento es posible visualizar y entablar que el proceso de aprendizaje mejoraría debido a que se incorpora el aprendizaje tradicional teórico con la práctica, es decir que sus conocimientos sean constructivistas. Es importante mencionar que la aplicación de la guía dentro del curso virtual en la Plataforma Chamilo permite realizar un conjunto de actividades, combinar contextos teóricos con prácticos haciendo en este sentido que el aprendizaje sea más enriquecedor.

Es válido mencionar que la utilidad que se le dé a la guía se centra en los resultados de la formación objetiva de los participantes; de la cual el docente debe partir para la retroalimentación de los contenidos.

### **3.12. ORIENTACIONES METODOLÓGICAS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LA GUÍA DIDÁCTICA DIGITAL EN EL CURSO DE HOTELERÍA EN LA PLATAFORMA CHAMILO**

La guía didáctica contribuye al trabajo virtual al cual está orientado los estudiantes de segundo año de bachillerato técnico; su contribución se debe plasmar de acuerdo a las diferentes actividades que tanto el estudiante como el docente deben cumplir y que son parte del proceso.

#### **ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR PARTE DEL DOCENTE:**

- Realizar la inducción a los estudiantes sobre el uso de la guía didáctica para que puedan trabajar de una forma correcta en el curso virtual de la plataforma Chamilo.
- Diagnosticar las necesidades de los estudiantes con respecto al uso de las herramientas de la plataforma Chamilo
- Administrar el curso de Hotelería y dar constante actualización de información de cada una de las herramientas de la plataforma
- Utilizar las diversas herramientas del curso para facilitar el desarrollo de actividades a los estudiantes en el momento del trabajo en el curso de Hotelería
- Elaborar ejercicios, evaluaciones, actividades destinados a los estudiantes
- Evaluar el trabajo independiente y en forma permanente de los estudiantes
- Realizar una retroalimentación a los estudiantes sobre los contenidos y temas estudiados
- Brindar el apoyo necesario a los estudiantes en lo que corresponde al manejo de la guía y la aplicación en el curso
- Solucionar los problemas académicos de los estudiantes con respecto al curso

## **ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LOS ESTUDIANTES:**

- Capacitarse sobre el manejo de la guía didáctica para proceder la implementación de sus componentes en el curso virtual de la plataforma Chamilo
- Dominar los componentes de la guía didáctica para poder trabajar en la plataforma Chamilo
- Analizar e investigar todas las actividades que el docente incorpore en el curso virtual
- Consultar información para el trabajo de las diversas actividades contempladas en la guía didáctica
- Utilizar las herramientas tecnológicas que contiene el curso dentro de la plataforma virtual
- Participar en las fases de interacción social con el resto de sus compañeros y docentes
- Efectuar consultas académicas al docente tutor y otros estudiantes sobre algún tema estudiado
- Realizar las lecciones, evaluaciones sobre el curso

### **3.13. VALORACIÓN DE LA PROPUESTA MEDIANTE EL CRITERIO DE ESPECIALISTAS**

Toda propuesta debe ser evaluada como hace referencia Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008 “ que señala que el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento” (Escobar & Cuervo, 2008, pág. 29), o como menciona Cabero y Llorente (2013), “la selección del número de especialistas depende de aspectos como la facilidad para acceder a ellos o la posibilidad de conocer especialistas suficientes sobre la temática objeto de la investigación.” (pág. 15).

Para la valoración de la propuesta fue indispensable recurrir al criterio de los especialistas al fin de conocer a profundidad si los aspectos académicos contemplados en la propuesta son los correctos. Es fundamental mencionar que la investigadora de la propuesta determino a los especialistas tomando en consideración su formación académica,

experiencia en el campo de investigación y propuesta planteada, optando para este caso el criterio de cuatro especialistas. Los especialistas Debían cumplir con los siguientes requisitos:

- Preparación académica en el área de hotelería
- Preparación académica y practica en el manejo de las TIC
- Experiencia pedagógica más de 5 años en el aspecto hotelero
- Experiencia tecnológica en TIC por más de 5 años

Tomando en consideración estos requisitos la propuesta fue validada por los siguientes especialistas:

- 2 Coordinadores pedagógicos de la institución, con más de 10 años de experiencia en este campo laboral y que han trabajado con la malla curricular estipulada por el Ministerio de Educación para los bachilleratos técnicos; la una especialista posee el título de Doctora en Educación y el otro es un Magister en Gestión Educativa.
- 1 Ingeniero en Sistemas con experiencia en manejo de las TIC, que en la actualidad se encarga del manejo del departamento de Computación de la institución con 5 años de experiencia docente
- 1 docente técnico en el área de hotelería con 10 años de experiencia

Luego de haber seleccionado al grupo de especialistas y haber seleccionado los puntos más importantes sobre la valoración que dan a la propuesta de diseñar la guía didáctica digital en relación al curso de “Hotelería” aplicado en la plataforma Chamilo, la autora de la investigación efectúa un resumen general sobre los criterios de los especialistas teniendo los siguientes resultados:

**ELEMENTOS DIDÁCTICOS:** Los especialistas mencionan que los recursos didácticos implementados en el curso y estipulados en la guía didáctica son muy llamativos, interesantes, son muy comunicativos que hace que el aprendizaje que del estudiante sea flexible y claro.

**COMPONENTES PEDAGÓGICOS:** La estructuración de la propuesta se contempla de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Educación, lo que hace que exista un orden cronológico, lógico y coherente en el desarrollo de cada una de las actividades a desarrollarse, así como en sus correspondientes orientaciones académicas; lo que facilita el aprendizaje por parte de los estudiantes y la correcta supervisión y evaluación por parte del docente.

**FUNCIONALIDAD DEL USO DE LA GUÍA DIDÁCTICA:** En este aspecto los especialistas analizaron si es factible y viable el uso de la guía didáctica dentro del proceso de enseñanza aprendizaje, sobre todo en una nueva estrategia de aprendizaje mediada por TIC. Del cual mencionan que es fundamental el crear y utilizar una guía didáctica debido a que facilita el aprendizaje del estudiante en un nuevo enfoque de educación

**DISEÑO DE LA PROPUESTA:** los especialistas enfocaron su análisis en el aspecto estético de la propuesta indicando que la guía didáctica esa diseñada de una forma clara, basándose en cada componente del curso virtual, plasmando en cada fase información clara, precisa y directa, evidenciando que la guía didáctica posee información actualizada, valida y pertinente lo que facilita el aprendizaje del estudiante, además el trabajo del docente no está complejo.

### **3.14. CRITERIOS DE VALORACIÓN**

Los especialistas para poder determinar la pertinencia del diseño de la guía didáctica se basaron en los siguientes criterios:

#### **Índices de valoración de los especialistas**

El objetivo es conocer la opinión o criterio de los especialistas con respecto a la propuesta. Cada experto valoro la propuesta de manera individual midiendo los indicadores en la escala de 1 a 5 siendo 5 el de mayor puntaje y 1 el de menor

Tabla 33: Índices de valoración de los especialistas

NÚMERO	ITEMS	VALOR
		<b>ESCALA1-5</b>
1	La presentación de los contenidos está secuenciada de forma ordenada, coherente y adecuada.	
2	Los contenidos se basan de acuerdo a las competencias pedagógicas y virtuales	
3	Los objetivos, unidades de competencia y unidades de trabajo están indicados de forma clara.	
4	El programa virtual determinado para la asignatura es manejable y accesible.	
5	La estructura diseñada en el programa virtual se enfoca a elementos didácticos	
6	Los recursos tecnológicos utilizados son apropiados y están acorde a los contenidos de la asignatura.	
7	Contiene material externo que permita la retroalimentación de los contenidos.	
8	La secuenciación y temporización de los contenidos y actividades de aprendizaje son adecuadas.	
9	La plataforma contiene guías tutoriales que faciliten la interacción con los diversos recursos y herramientas tecnológicas.	
10	Los interfaces de las herramientas de comunicación e interacción son efectivos y comprensibles.	
11	Los diversos componentes que posee la plataforma funcionan correctamente.	
12	La navegabilidad por los contenidos de la plataforma es adecuada, rápida y sencilla.	
13	El diseño de la estructura de la plataforma y guía son homogéneos,	

	atractivos, motivadores y estimulan el aprendizaje.	
14	Los recursos y herramientas multimedia para el desarrollo de las actividades se ajustan a los objetivos y competencias propuestas..	
15	La plataforma proporciona recursos multimedia y herramientas de comunicación que facilitan el aprendizaje colaborativo, la reflexión y la adaptación individual.	
16	La plataforma proporciona herramientas apropiadas para la evaluación del aprendizaje.	
17	La plataforma Chamilo es dinámica e innovadora	
18	La plataforma Chamilo contiene recursos técnicos que apoyan al desarrollo de las actividades de aprendizaje.	
19	La contextualización de la guía didáctica se basa en los componentes de la plataforma virtual.	
20	La estructura de la guía didáctica contempla todos los componentes de la plataforma de forma organizada	

Fuente: Propia autoría

Elaborado por: Ing. Paola Reyes (2018)

Tabla 34: Resultados de la valoración emitida por los especialistas

NÚMERO	ITEMS	VALORADOR 1	VALORADOR 2	VALORADOR 3	VALORADOR 4	TOTAL
1	La presentación de los contenidos está en secuencia de forma ordenada, coherente y adecuada.	5	5	5	5	20
2	Los contenidos se basan de acuerdo a la competencias pedagógicas y virtuales	5	5	5	5	20
3	Los objetivos, unidades de competencia y unidades de trabajo están indicados de forma clara.	5	5	5	4	19
4	El programa virtual determinado para la asignatura es manejable accesible.	5	4	4	5	18

5	La estructura diseñada en el programa virtual se enfoca a elementos didácticos	5	5	4	5	19
6	Los recursos tecnológicos utilizados son apropiados y están acorde a los contenidos de la asignatura.	5	5	4	4	18
7	Contiene material externo que permita la retroalimentación de los contenidos.	5	5	4	4	18
8	La secuenciación y temporización de los contenidos y actividades de aprendizaje son adecuadas.	5	4	3	4	16
9	La plataforma contiene guías tutoriales que faciliten la interacción con los diversos recursos y herramientas tecnológicas.	5	4	5	5	19
10	Los interfaces de las herramientas de comunicación e interacción son efectivos y comprensibles.	5	4	4	3	16
11	Los diversos componentes que posee la plataforma funcionan correctamente.	5	5	5	5	20
12	La navegabilidad por los contenidos de la plataforma es adecuada, rápida y sencilla.	5	4	4	5	18
13	El diseño de la estructura de la plataforma son homogéneos, atractivos, motivadores y estimulan el aprendizaje.	5	5	4	4	18
14	Los recursos y herramientas multimedia para el desarrollo de las actividades se ajustan a los objetivos y competencias	5	5	5	5	20

	propuestas..					
15	La plataforma proporciona recursos multimedia y herramientas de comunicación que facilitan el aprendizaje colaborativo, la reflexión y la adaptación individual.	5	5	4	4	18
16	La plataforma proporciona herramientas apropiadas para la evaluación del aprendizaje.	5	5	4	5	19
17	La plataforma Chamilo es dinámica e innovadora	5	4	5	4	18
18	La plataforma Chamilo contiene recursos técnicos que apoyan al desarrollo de las actividades de aprendizaje.	5	5	4	4	18
19	La contextualización de la guía didáctica se basa en los componentes de la plataforma virtual.	5	5	5	5	20
20	La estructura de la guía didáctica contempla todos los componentes de la plataforma de forma organizada	5	5	4	4	18
	TOTAL					370
	MEDIA					18,5
	MODA					18

*Fuente: Propia autoría*

*Elaborado por: Ing. Paola Reyes (2018)*

De acuerdo a los resultados obtenidos los especialistas aluden que el diseño e implementación de la guía es excelente dentro de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento; a pesar de ser vista de manera positiva sugieren que el diseño de la guía no solo se contemple los interfaces propios de la plataforma, sino que incorpore a la plataforma herramientas tecnológicas adicionales para que el curso sea más creativo.

Por otro particular mencionan que la guía didáctica responde a las necesidades que sustentan la investigación, ya que se obtuvo una media de 18,5 mientras que la moda se observa en 18, eso se traduce que la mayoría de los especialistas menciona que la propuesta de realizar una guía didáctica para la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento es interesante, llamativa e innovadora y que su aplicación dentro del proceso de enseñanza aprendizaje es fundamental.

### **3.15. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA VALORACIÓN DE LA PROPUESTA**

De acuerdo a análisis de los resultados emitidos de la tabla de valoración de criterios de especialistas valoraron de manera positiva a la propuesta de crear una guía didáctica por la versatilidad, innovación, dinamismo que posee en su estructura y contenidos; pero sugieren las siguientes recomendaciones.

- Los coordinadores pedagógicos sugirieron que en la guía didáctica digital posea en varios aspectos imágenes o diseños que le permitan al estudiante tener una noción más clara de las actividades a desarrollarse debido a que no todos los estudiantes no tienen el mismo nivel de manejo de la tecnología; es decir a los estudiantes con necesidades.
- El especialista en informática sugirió poner en la plataforma las instrucciones necesarias en todas las actividades a desarrollarse, orientando de forma sencilla todas indicaciones pertinentes para evitar confusiones de desarrollo de las actividades de los estudiantes. A su vez que el docente recuerde las actividades a desarrollar mediante el correo electrónico como herramienta alternativa en el caso que el estudiante no revise en la plataforma Chamilo la opción de Agenda.
- En el área técnica de servicios hoteleros; el docente técnico recomienda videos o información de otros países para que el estudiante realice comparaciones del sector hotelero, es decir información que potencie los conocimientos de los estudiantes con respecto a la asignatura, considerando que la información ecuatoriana hotelera es básica y que su estructura hotelera se centra en aspectos europeos.
- En forma general se recomienda que el curso virtual tenga enlaces con redes sociales como Facebook o Whatsapp, los cuales son consideradas como herramientas virtuales de apoyo y que exista un espacio para biblioteca virtual

sobre la asignatura. Tomando en cuenta las recomendaciones hechas por especialistas se han realizado los cambios en base a las mismas

- Se realizó mejoras en los contenidos del interfaz de la plataforma referente a la asignatura
- Se incorporó gráficos e imágenes en varias actividades estipuladas en el curso
- Se incorporó un espacio para la bibliografía virtual para que los participantes tengan un banco de datos
- Se incorporó una instrucción referente al correo electrónico indicando que constantemente a cada estudiante le llegarán correos de aviso sobre las actividades a desarrollar
- Se implementó instrucciones o indicaciones en cada unidad de trabajo con respecto a las actividades a desarrollarse
- Se enlazó la plataforma con redes sociales como es el WhatsApp para la sección de interacción de la plataforma.

### **3.16. IMPLEMENTACIÓN PRÁCTICA DE LA PROPUESTA**

De acuerdo a los objetivos planteados para este trabajo de investigación, la autora planteo implementar una parte de la propuesta correspondiente al diseño de la guía didáctica digital utilizando herramientas de autor para la Asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento. En este caso se utilizó como herramienta de autor la plataforma Chamilo y para la aplicación de la guía se tomó como referencia la creación de un curso virtual dentro de la plataforma con el nombre de “Hotelería”.

La implementación se desarrolló en el Colegio Municipal Rafael Alvarado en el periodo del 22 de mayo hasta el 22 de junio del 2018; seleccionando para este trabajo un total de 20 estudiantes, considerando 10 del paralelo A y 10 del paralelo B; a su vez se menciona que durante este proceso existió la presencia del señor rector.

Previo a la realización de esta actividad el docente encargado del curso virtual y creador al mismo tiempo de la guía didáctica dio una charla motivacional y se procedió a dar instrucciones generales sobre el manejo de la guía didáctica para el curso virtual de “Hotelería” dentro de la plataforma Chamilo.

El docente antes del trabajo en la plataforma realizó una clase teórica introductora de una hora; en las cuales hizo referencia a los componentes principales de la Plataforma Chamilo y sobre todo a los elementos con los cuales está compuesto el curso virtual “Hotelería”. Después de este lapso el docente interactuó con los estudiantes en las diversas actividades que brinda Chamilo con el propósito que los estudiantes se familiaricen con esta herramienta y a la vez avanzar en el proceso de aprendizaje de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento.

Los estudiantes en este lapso interactuaron con cada uno de los componentes, a su vez realizaron actividades de interrelación como foros en conjunto con el docente con el tema ¿Por qué es importante estudiar el bachillerato técnico?, un chat para lo cual el docente creo un grupo de WhatsApp con cinco estudiantes del grupo entrelazando este medio de comunicación con la herramienta virtual, actividades de retroalimentación como es el investigar documentos de interés y subir al curso, enlazar videos de YouTube, sobre el envío de tareas, como realizar una lección para concluir realizaron una evaluación mediante la herramienta Hot Potatoes. El docente luego de haber realizado la primera clase de inducción sobre la asignatura procedió a la aplicación de una prueba pedagógica y mediante la técnica de observación participante el análisis de la perspectiva de los estudiantes con referencia al nuevo proceso de aprendizaje mediado por TIC.

## **OBSERVACIÓN PARTICIPANTE**

El docente tutor de la asignatura y encargado de la investigación realizó este proceso, mediante la información recogida en su clase virtual por parte de los estudiantes, en el cual el docente registro factores muy positivos como: el interés de los estudiantes en aprender esta asignatura mediante esta herramienta tecnológica, teniendo una buena acogida en aprender cada uno de los componentes del curso; además la docente a parte de anotar estos datos, recepto los comentarios de los estudiantes con respecto a este tipo de aprendizaje. También en el sentido de la interacción de los docentes con los estudiantes apunto que existe una buena comunicación, trasformando la clase en el aula interactiva concerniente a la interrelación que existió entre las actividades pedagógicas, lúdicas y sociales. Mientras que en los factores negativos encontró que existe la disposición de todos los alumnos en aprender, pero no todos tienen la misma capacidad de trabajar con este tipo de herramientas; sin embargo, a pesar de tener este punto negativo considero

necesario el acompañamiento y asesoramiento permanente del docente con este tipo de alumnos

### **3.17. RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

Antes de dar juicios de valor con respecto a los resultados de la propuesta es necesario reiterar que la implementación de la propuesta se la efectuó en un tiempo prudente en el cual los estudiantes del Colegio Municipal Rafael Alvarado todavía se encontraban en jornada escolar lo cual ayudó bastante para el desarrollo de la investigación e implementación de la propuesta.

Con la implementación de la propuesta se lograron los siguientes resultados:

- La propuesta de la guía didáctica digital es considerada un material educativo muy importante para el trabajo autónomo virtual mediada por las TIC para mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje de la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento.
- Se logró el interés de los estudiantes en mejorar sus procesos de aprendizaje mediante la implementación de nuevas herramientas pedagógicas y didácticas contempladas por las TIC.
- Con la implementación de la guía didáctica dentro del curso de Hotelería se evidenció una organización pedagógica de la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento.
- Se evidenció que es importante que el docente aplique en sus procesos de enseñanza nuevos conocimientos, ejecute actividades innovadoras y que sus clases se apoyen en herramientas tecnológicas.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los referentes teóricos conceptuales investigados se fundamenta que la elaboración de la guía didáctica digital sirve de gran aporte dentro del proceso de enseñanza aprendizaje debido a que su contexto no solo se basa en el manejo de las herramientas tecnológicas sino en el conocimiento del individuo.
2. El aplicar las técnicas cualitativas dentro de la investigación ayudo a tener una noción exacta sobre la situación actual del proceso educativo en el segundo año de bachillerato técnico, en la asignatura de Servicios Hoteleros, impartida en el Colegio Municipal Rafael Alvarado evidenciando que la metodología aplicada por parte de los docentes no es la adecuada mucho menos innovadora su enfoque se centra en la educación tradicionalista lo que genera el desinterés del estudiante en aprender los contenidos aludiendo de esta forma que es primordial la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas en su contexto educativo.
3. La elaboración de una guía didáctica digital mediante la metodología del constructivismo y virtual permitió tanto a los docentes como a los estudiantes del segundo año de bachillerato técnico del Colegio Municipal Rafael Alvarado participar de una forma colaboradora y activa en los procesos de enseñanza aprendizaje mostrando interés en aprender los contenidos de la asignatura de Servicio Hoteleros de Alojamiento.
4. De acuerdo a la necesidad institucional y estudios realizados sobre las nuevas herramientas tecnológicas educativas se determinó a la Plataforma Chamilo como el recurso virtual que brinda la oportunidad de mejorar el aprendizaje de los estudiantes de segundo año de bachillerato técnico FIP Servicios Hoteleros y de mejorar el proceso de enseñanza de los docentes, haciendo alusión que esta selección se realizó por todos los componentes tecnológicos que posee en su diseño instruccional.
5. La valoración eficaz de los especialistas sobre la propuesta establecida permitió tener un análisis profundo sobre el diseño, desarrollo e implementación de las nuevas herramientas tecnológicas que participan en el proceso de enseñanza aprendizaje, en la asignatura de servicios hoteleros de Alojamiento, impartida en el

Colegio Municipal Rafael Alvarado, sustentado que es viable la ejecución de esta propuesta dentro del ámbito educativo de esta Institución debido a que brinda la posibilidad de mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje y ofrece la oportunidad de reforzar y adquirir nuevos conocimientos no solo para el docente sino para el estudiante.

## RECOMENDACIONES

- Tomando en consideración todos los aspectos relevantes para el diseño de la guía y conclusiones obtenidas de la investigación es fundamental que los docentes incorporen en todas sus planificaciones estrategias de aprendizaje mediadas por herramientas tecnológicas entre una de ellas es realizar actividades utilizando Kahoot, Pow Toon, entre otros que puedan permitir mejorar el aprendizaje de los estudiantes.
- Tomando en cuenta el diseño de la guía didáctica se debe proceder a incorporar en varios contextos diversas formas de utilizar la plataforma Chamilo enlazando a las diferentes redes sociales orientado a que el estudiante aprenda a utilizar estas dos herramientas tecnológicas al mismo tiempo, pero con fines educativos.
- La guía didáctica diseñada debe implementarse en la práctica educativa y sus contenidos y debe irse actualizando de acuerdo a los cambios que constantemente el docente incorpore a la plataforma Chamilo.
- Esta guía debe servir como referencia al resto de asignaturas, es decir, no solo que se contemple en la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento, sino que se socialice su diseño en el resto de materias con la finalidad de mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, R. (2004). La guía didáctica, un material educativo para promover el aprendizaje autónomo. Evaluación y mejoramiento de su calidad en la modalidad abierta y a distancia de la UTPL. *Revista RIED*, 179-192.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: EPISTEME,C.A.
- Bernardi, R. (2002). La investigación empírica sistemática: Qué método para cuáles preguntas. *Fepal-XXIV Congreso Latinoamericano de Psicoanálisis* , (pp. 1-7). Monevideo.
- Blánquez, F. (2001). *Sociedad de la Información y Educación*. Mérida: Junta de Extremadura.
- Buckingham, D. (2002). *Más allá de la tecnología*. Buenos Aires: Manantial.
- Cabero, A., & Llorente, M. (2013). La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). *Revista Eduweb*, 11-22.
- Cortés, Y. (2017). *Implementación de herramientas TIC como estrategia didáctica para fortalecer la educación ambiental de los estudiantes de grado once de la Institución Educativa San Vicente*. Palmira: Universidad Nacional de Colombia.
- Díaz, L. (2011). *La observación*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Escobar, J., & Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 27-36.
- Fernández, A., & Cesteros, P. (2018, 08 22). *Las plataformas e-learning para la enseñanza y el aprendizaje universitario en internet*. Retrieved from [https://eprints.ucm.es/10682/1/capituloE\\_learning.pdf](https://eprints.ucm.es/10682/1/capituloE_learning.pdf)
- Fernández, C. (2009). Las plataformas e-learning para la enseñanza y el aprendizaje universitario en Internet. In *Las plataformas de aprendizaje. Del mito a la realidad*. *Biblioteca Nueva*, 45-73.

- Flores, K. (2012). metodología PACIE en los ambientes virtuales de aprendizaje para el logro de un aprendizaje colaborativo. *Revista electrónica Diálogos Educativos*, 3-17.
- Fundación Educacional Arauco. (2001). *¿Cómo hacer guías didácticas?* Retrieved from [http://www.fundacionarauco.cl/\\_file/file\\_3881\\_gu%C3%ADas%20did%C3%A1cticas.pdf](http://www.fundacionarauco.cl/_file/file_3881_gu%C3%ADas%20did%C3%A1cticas.pdf)
- García, A. (2002). *La educación a distancia de la teoría a la práctica*. Madrid: Ariel.
- García, I., & De la Cruz, G. (2014). Las guías didácticas: Recursos Necesarios para el aprendizaje autónomo. *Edumecentro*, 1-6.
- González, I. (2015). El recurso didáctico. Usos y recursos para el aprendizaje en el aula. *Revista Escritos en la Facultad*, 15-18.
- González, J., Gallardo, T., & Del Pozo, Franz ((2016). *Metodología de la Investigación. Ecuador. Talleres de Editorial Jurídica del Ecuador*, 37-64
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal: McGRAW-HILL.
- Holberg, B. (1985). *Educación a distancia: situación y perspectivas*. Buenos Aires: Kapelusz.
- Ibañez, M. (1999). *El aprendizaje abierto y a distancia, el material impreso*. Loja: UTPL.
- Lara, E., & Vargas, R. (2013). Tecnología al alcance de los docentes. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 1-18.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural. (2011, 03 31). Quito: Registro Oficial No. 417.
- Mar, O., & Bron, B. (2017). Base orientadora de la acción para el desarrollo de prácticas en un sistema de laboratorios a distancia. *Revista Científica*, 140-148.
- Mejía, L. (2013). La guía didáctica: práctica de base en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en la gestión del conocimiento. *Revista de Innovación Educativa*, 1-20.
- Mercer, W. (2000). *El conocimiento compartido*. Barcelona: Paidós.

- Ministerio de Educación. (2017). *Bachillerato General Unificado*. Retrieved from <https://educacion.gob.ec/figuras-profesionales-bt/>
- Ministerio de Educación. (2017, 07 21). *Importancia del uso de material didáctico en la Educación Inicial*. Retrieved from <https://educacion.gob.ec/tips-de-uso/>
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 118-124.
- Onrubia, J. (2005). Aprender y enseñar en entornos virtuales: actividad conjunta, ayuda pedagógica y construcción del conocimiento. *Revista de Educación a Distancia*, 1-16.
- Piaget, J. (1978). *La representación del mundo en el niño*. Madrid: Morata.
- Pineda, P., & Castañeda, A. (2013). Los LMS como herramienta colaborativa en educación. Un análisis comparativo de las grandes plataformas a nivel mundial. *Actas-V Congreso Internacional Latina de Comunicación Social - V Universidad de la Laguna*, (pp. 1-13). Tenerife.
- Ponz, M. (2016). Herramientas de autor: usos y criterios de selección. *Revista Didáctica y Tic. Blog de la comunidad virtual de práctica "Docente en línea"*, 1-2.
- Reimers, F. (2018, 01 15). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. Retrieved from <https://es.unesco.org/courier/2018-1/hoja-ruta-cambiar-mundo?language=es>
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1999). *La entrevista en Metodología de la Investigación Educativa*. Málaga: Aljibe.
- Rodríguez, W., & Alom, A. (2009). El enfoque sociocultural en el diseño y la construcción de una comunidad de aprendizaje. *Actualidades Investigativas en Educación*, 1-121.
- Rubio, M. (2003). Enfoques y modelos de evaluación del E-learning. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 101-120.
- Sandoval, C. (2012). *La investigación cualitativa*. Bogotá: Icfes.

Universidad de las Américas. (2017). *Didáctica de la Especialidad I. Construcción de Recursos Didácticos*. Quito: Pedagogía en Historia, Geografía y Educación Cívica.

Vigotsky, Lev.(2015). Interacción entre aprendizaje y desarrollo.



# ANEXOS

**Anexo 1: EVALUACIÓN DE DIAGNÓSTICO**

<b>Establecimiento Educativo:</b>		
<b>Nombre del Estudiante:</b>		
<b>Jornada de clases:</b>	<b>Curso y paralelo:</b>	<b>Fecha:</b>

Estimado (a) estudiante, su opinión acerca de ciertos temas relacionados a la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento y sobre el desarrollo y aplicación de las herramientas tecnológicas dentro del proceso educativo es muy importante para el desarrollo de esta propuesta educativa. A continuación se presentan una serie de aspectos relevantes en este sentido, para que valores tus conocimientos con la mayor objetividad posible, marcando con una (X) frente a cada aspecto la respuesta que mejor represente su opinión.

<b>ITEM</b>	<b>VERDADERO</b>	<b>FALSO</b>
1.- ¿Posee información actual los temas tratados en la asignatura?		
2.- ¿Se estudia lenguaje técnico hotelero en las clases de servicios hoteleros de alojamiento?		
3.- ¿Se analiza casos reales de hotelería dentro de los contenidos de la asignatura?		
4.- ¿Existe actividades dinámicas dentro de cada tema de la asignatura?		
5.- ¿Son dinámicos los temas tratados en la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento?		
6.- ¿Son interesantes los contenidos de la asignatura?		
7.- ¿Se utiliza recursos tecnológicos en el desarrollo de las actividades de aula?		
8.- ¿Se analiza documentos de hotelería previo al desarrollo de las horas clase de la asignatura?		
9.- ¿Se observa videos tutoriales durante las horas clase?		
10.- ¿Recomienda el docente enlaces de internet como material de refuerzo de la asignatura?		

11.- ¿Muestra el docente a través de documentales la realidad hotelera del Ecuador?		
12.- ¿Los contenidos de la asignatura corresponden a la malla curricular?		
13.- ¿Refuerza el docente temas de estudio?		
14.- ¿Se utiliza recursos tecnológicos en las horas clase?		
16.- ¿Conoce sobre plataformas educativas?		
17.- ¿Le gustaría aprender temas de la asignatura mediante la plataforma educativa?		
18.- ¿Le gustaría realizar sus actividades de forma virtual?		
19.- ¿Le gustaría desarrollar sus tareas de una forma dinámica?		
20.- ¿Le gustaría aprender la asignatura a través de un curso virtual?		
21.- ¿Le gustaría hacer sus lecciones de forma virtual en un tiempo determinado?		
22.- ¿Le gustaría tener constante comunicación entre sus compañeros y docente de la asignatura?		
23.- ¿Cree usted que la aplicación de herramientas virtuales en la asignatura mejoraría sus conocimientos?		
24.- ¿Disminuye el trabajo presencial del docente al usar herramientas virtuales en la asignatura?		
25.- ¿Cree que las herramientas virtuales están al alcance de todos los estudiantes?		
26.- ¿Usted está de acuerdo que los docentes deben impartir sus clases con apoyo de la tecnología?		
27.- ¿Se debe sustituir los procesos educativos tradicionales con plataforma virtuales?		
28.- ¿Cree que en el Colegio se debe implementar plataformas educativas?		
29.- ¿Usted estudiaría con plataformas educativas virtuales?		
30.- ¿ Conoce sobre la plataforma Chamilo?		

*Anexo 2: CUESTIONARIO*

**Pregunta 1: ¿Es factible la implementación de una plataforma virtual hotelera dentro del proceso educativo del bachillerato técnico?**

SI

NO

**Pregunta 2: ¿Considera interesante la plataforma educativa Chamilo?**

SI

NO

**Pregunta 3: ¿Qué actividades considera las más importantes dentro de la plataforma Chamilo?**

Realizar tareas e investigaciones

Foros, chat

**Pregunta 4: ¿Usted está dispuesto aprender la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento mediante la plataforma virtual Chamilo?**

SI

NO

**Pregunta 5: ¿La aplicación de Chamilo en la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento permitiría el mejoramiento del proceso de aprendizaje?**

SI

NO

**Pregunta 6: ¿ Considera usted importante que la plataforma Chamilo contenga componentes de interacción social?**

SI

NO

**Pregunta 7: ¿Considera que la plataforma Chamilo es una herramienta tecnológica moderna para el proceso educativo?**

SI

NO

**Pregunta 8: ¿Considera usted que los recursos tecnológicos que posee la plataforma Chamilo es manejable para los estudiantes?**

SI

NO

**Pregunta 9: ¿Le pareció interesante trabajar con cada uno de los interfaces de la plataforma?**

SI

NO

**Pregunta 10: ¿Usted está de acuerdo que la plataforma Chamilo contenga temas netamente hoteleros?**

SI

NO

**Anexo 3: ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE SEGUNDO AÑO DE  
BACHILLERATO**

**PREGUNTA 1: ¿Los docentes del Colegio Municipal Rafael Alvarado utilizan recursos tecnológicos?**

SI

NO

**PREGUNTA 2: ¿Utilizan los docentes en sus horas clases recursos tecnológicos?**

SI

NO

**PREGUNTA 3: ¿Utilizan los docentes técnicos el internet como material de apoyo en sus horas clases?**

SI

NO

**PREGUNTA 4: ¿Qué tipo de recursos tecnológicos utilizan los docentes en sus horas clases?**

YouTube

Redes Sociales

**PREGUNTA 5. ¿Qué tipo de programas tecnológicos emplean frecuentemente los docentes en el bachillerato técnico de servicios hoteleros**

Plataformas Educativas básicas

Programas virtuales con contenidos hoteleros

**PREGUNTA 6: ¿Tienen información actualizada los programas de aprendizaje hotelero?**

SI

NO

**PREGUNTA 7: ¿Qué tipo de contenidos tienen los programas de aprendizaje hotelero?**

Gastronomía

Hotelería

**PREGUNTA 8: Se utiliza plataformas virtuales para el desarrollo de tareas y deberes dentro de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento?**

SI

NO

**PREGUNTA 9: ¿Existe una interacción virtual del docente con los estudiantes en la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento?**

SI

NO

**PREGUNTA 10: ¿Utiliza el docente recursos digitales como cursos en línea para reforzar los conocimientos de la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento?**

SI

NO

**Anexo 4: ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES TÉCNICOS**

**1.¿Considera usted necesario implematar la tecnologia dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de segundo año de bachillerato?**

SI

NO

**2.- De la siguiente lista ¿ En que materias considera usted necesario que se deberia reforzar los conocimientos de los estudiantes en la especialida técnica?**

Servicios de Alimentos y Bebidas

Servicios Hoteleros de Alojamiento

Panadería y Pastelería

Producción Culinaria

**3.- ¿En que medida ayudaria la incorporación de una guia didáctica dentro del proceso de enseñana aprendizaje virtual de los estudiantes de segundo año de bachillerato?**

Poco

Mucho

Nada

**4. ¿Qué recursos digitales considera que el estudiante utiliza más para desarrollar sus actividades educativas?**

Pagina Web

Plataformas Educativas

Redes sociales

**. 5.- ¿Qué material de apoyo utiliza usted para impartir la asignatura?**

Libros

Revistas

Internet

Documentos de propia autoría

**6.¿Ha trabajado usted con plataformas educativas?**

SI

NO

**7.¿Usted a realizado el diseño de una guía digital?**

SI

NO

**8.¿De que forma le gustaria que se estructure una guia didactica?**

Teórica

Práctica

Mixta

**9.- ¿Está de acuerdo que la guía didáctica se efectuó para la asignatura de servicios hoteleros de alojamiento?**

SI

NO

**10.- ¿Cree usted que los estudiantes aprendan los conocimientos de la asignatura a través de una plataforma educativa?**

SI

NO

**Anexo 5: ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DEL COLEGIO**

**MUNICIPAL RAFAEL ALVARADO**

Su nombre :

Cargo dentro de la Institución

Buenos Días; le solicito de la manera más gentil responder a las preguntas que se realice en el tiempo que dure la entrevista; el motivo de este proceso es para tener una noción clara sobre diversos procesos educativos que a su vez servirán como material de apoyo para mi trabajo de investigación.

**PREGUNTA 1; Cree usted que los docentes técnicos llevan un correcto manejo de los procesos de enseñanza aprendizaje.**

**PREGUNTA 2: ¿Con que frecuencia usted observa el trabajo metodológico que llevan los docentes técnicos en sus horas clase?**

**PREGUNTA 3. ¿Ha considerado indispensable el uso de las herramientas virtuales en las planificaciones de clase de los docentes?**

**PREGUNTA 4. ¿Cuántas veces ha tenido usted la oportunidad de trabajar con herramientas tecnológicas dentro del desarrollo de clase?**

**PREGUNTA 5. ¿Ha reflexionado alguna vez sobre la calidad educativa que se imparte en el bachillerato técnico?**

**PREGUNTA 6 ¿La Institución posee guías didácticas para cada asignatura?**

**PREGUNTA 7 ¿Cree usted que es indispensable el incorporar nuevas estrategias de enseñanza aprendizaje mediadas por las TIC?**

**PREGUNTA 8 ¿Qué tipo de plataformas virtuales conoce?**

**PREGUNTA 9 ¿Usted autorizaría el incorporar una nueva estrategia educativa mediada por las TIC dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje de las asignatura que se imparten en la Institución?**

**PREGUNTA 10 ¿Usted estaría dispuesto en capacitarse en el manejo de plataformas educativas?**

**Anexo 6: GUÍA DIDÁCTICA**



# GUÍA DIDÁCTICA



**COLEGIO MUNICIPAL "RAFAEL ALVARADO"**

**Guía didáctica digital para el proceso de enseñanza-aprendizaje de la  
asignatura Servicios Hoteleros de Alojamiento**

**Material para el docente**

**ÍNDICE DE CONTENIDOS**

1. Datos informativos
2. Introducción
3. Objetivos
  - 3.1. Objetivo General
  - 3.2. Objetivo Especifico
  - 3.1. Objetivo General
4. Fundamentación
5. Contenido
  - 5.1. Estructuración de contenidos
  - 5.2. Nombre de las unidades y actividades
  - 5.3. Metodología
  - 5.4. Recursos pedagógicos
  - 5.5. Recursos didácticos para el desarrollo de destrezas
6. Consideraciones Generales para el uso de la plataforma Chamilo
7. Consideraciones Generales para el uso del Curso de Hotelería
8. Bibliografía

## 1. Datos informativos

- **Nombre de la Institución:** Colegio Municipal “Rafael Alvarado”
- **Nombre de la asignatura:** Servicios Hoteleros de Alojamiento
- **Unidades de la asignatura:**
  - Organización del departamento de alojamiento.
  - Reserva de habitaciones.
  - Ingreso del huésped (check in).
- **Número de horas de la asignatura:** 98 horas pedagógicas virtuales

## 2. Introducción

Esta Guía Didáctica digital tiene como objetivo hacer uso de la plataforma digital Chamilo LMS para fortalecer el proceso de aprendizaje de la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento en estudiantes del Colegio Municipal “Rafael Alvarado”, ya que la información obtenida en la etapa de análisis de datos determinó que en la actualidad, el uso de recursos didácticos tecnológicos es limitado en dicha institución educativa, desaprovechando las ventajas que esta clase de herramientas poseen respecto a los procesos de aprendizaje entre alumnos y docentes.

Precisamente investigaciones desarrolladas por autores como Castillo (2015) determinan que el uso de plataformas LMS son fundamentales para mejorar los procesos de aprendizaje, ya que se fundamentan en principios propios del constructivismo como la transformación de roles, ya que contribuyen a que el estudiante con la guía del docente sea quien genera su propio conocimiento, mediante la interacción de actividades dinámicas e interactivas, que dan lugar a experiencias significativas, dejando a un lado aquellos procesos cognitivos memorísticos, que por mucho tiempo han caracterizado a los modelos tradicionales de educación.

De esta manera y tomando en consideración la relevancia que las tecnologías de información y comunicación han adquirido en el contexto educativo, el diseño de una Guía Didáctica Digital es factible, ya que se pueden desarrollar diversas actividades dirigidas a promover una mayor interacción de los estudiantes del Colegio Municipal “Rafael Alvarado”, quienes manifestaron su interés de trabajar con esta clase de recursos dentro de

la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento, así como sus docentes, quienes señalan que mediante estos recursos se puede motivar a que los mismos alumnos sean quienes consoliden sus conocimientos de una manera más interactiva que les permita vincular los contenidos teóricos en la práctica.

Además se debe puntualizar que mediante el uso de plataformas como Chamilo LMS, los estudiantes cuentan con la posibilidad de generar nuevos conocimientos, a través de un aprendizaje individual y colectivo, promoviendo el trabajo en equipo, fomentando un mayor grado de interacción y cooperación, que en conjunto contribuye a un proceso educativo desde una perspectiva más amplia e integral, de acorde a las necesidades que demanda en la actualidad la sociedad.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General**

- Fortalecer el proceso de aprendizaje de la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento en estudiantes del Colegio Municipal “Rafael Alvarado” mediante el uso de la plataforma Chamilo LMS.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Establecer un conjunto de actividades interactivas que contribuyan al aprendizaje de la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento mediante un mayor grado de participación de los estudiantes.
- Implementar una metodología constructivista para mejorar los procesos de aprendizaje entre estudiantes y docentes en la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento.
- Fortalecer el desarrollo de destrezas cognitivas en los estudiantes de la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento mediante las actividades desarrolladas a través de la plataforma Chamilo SMS.

### **4. Fundamentación**

Esta Guía Didáctica se encuentra fundamentada en la Teoría del Constructivismo que establece que a partir de recursos como aquellos vinculados con de la tecnología se puede generar un aprendizaje más interactivo, permitiendo que los estudiantes fortalezcan sus destrezas y habilidades cognitivas, además de involucrarse de manera más dinámica y

participativa en la consolidación de su conocimiento, generando experiencias reflexivas que les permite ser autocríticos respecto a los contenidos que van adquiriendo (Rodríguez, Martínez, & Lozada, 2009).

De igual forma, esta propuesta se encuentra fundamentada en el sistema de aprendizaje e-learning, que determina que mediante el uso de recursos tecnológicos como las plataformas virtuales y el acceso a dispositivos inteligentes, los estudiantes pueden generar nuevos conocimientos mediante el descubrimiento, despertando su interés por aprender, y rompiendo barreras temporales y de distancia, lo cual resulta positivo para su propia experiencia (Navarro & Texeira, 2011), tal como lo que se llevará a cabo en la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento.

Al respecto de ello, autores como Navarro & Climent (2009) mencionan que la aplicación de una Guía Didáctica digital dentro del contexto educativo es una herramienta de apoyo mediante la cual el docente realiza diferentes actividades lúdicas y educativas, no solo en esquemas lineales sino en entes no convencionales a la educación tradicional, razón por la cual el proceso de aprendizaje se vuelve significativo, y contribuye al fortalecimiento de destrezas por parte de los estudiantes.

Mediante lo expuesto se establece entonces que la aplicación de recursos didácticos fundamentados en el uso de internet contribuyen a un aprendizaje más eficiente, dando lugar a soluciones que permiten fortalecer la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades, razón por la cual es fundamental la aplicación de propuestas basadas en plataformas como Chamilo SMS, debido a las ventajas que genera para los estudiantes y docentes, tal como lo establece el Ministerio de Educación del Ecuador, que plantea la importancia de recurrir a las nuevas tendencias tecnológicas que existen en la actualidad para generar procesos educativos de calidad en todo el contexto nacional.

## **5. Contenido**

Esta Guía Didáctica elaborada bajo la modalidad de e-learning se llevó a cabo tomando en consideración cuatro etapas mediante las cuales se seleccionó los contenidos a incorporarse, el proceso de diseño, el desarrollo de las unidades correspondientes y los

mecanismos de evaluación necesarios para determinar su efectividad, así como los aspectos que deben corregir o reforzarse según sea necesario.

De esta manera, en la etapa de Planificación se realizó un análisis respecto a la situación actual del proceso de enseñanza de la asignatura Servicios Hoteleros de Alojamiento para comprender las dificultades de los estudiantes, y establecer los mecanismos y actividades mediante las cuales se puede responder a estos aspectos a través de la Guía Didáctica. De esta manera se determinó que tanto la metodología implementada, así como las estrategias de aprendizaje y las actividades resultan monótonas para los alumnos, razón por la cual no fomentan su interés en acceder a nuevos conocimientos por su propia cuenta, además que es limitado el uso de recursos tecnológicos, razón por la cual es fundamental transformar este contexto mediante el diseño de una Guía Didáctica digital para dicha asignatura, teniendo como soporte virtual la Plataforma Chamilo y el desarrollo de un curso virtual.

En la etapa de Diseño se determinó la manera en que los contenidos deben presentarse a los alumnos tomando en consideración cada una de las unidades incluidas en la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento, además de tomar en cuenta aspectos pedagógicos, metodológicos, enfoques, destrezas de los estudiantes, las habilidades de los docentes, y la importancia de cada una de los interfaces o iconos de la plataforma Chamilo, así como las actividades a desarrollarse, tomando en consideración su grado de dificultad y elementos propios de la plataforma como diseño y cromática, que contribuyen a despertar el interés de trabajar con esta herramienta tecnológica.

En este contexto el diseño instruccional de la Guía Didáctica digital fue diseñada de la siguiente manera. En lo que se refiere a las actividades establecidas por el docente, se establece diversidad de alternativas de acuerdo a la importancia del tema tratado, mientras que en la utilización de los recursos educativos se trabajará con propios de la Plataforma o de propia autoría. Además es fundamental mencionar que los estudiantes serán capacitados respecto a la forma de ingresar a la plataforma digital Chamilo SMS, así como su funcionamiento con el objetivo de que puedan realizar cada una de las actividades que se plantean en el curso virtual.

Durante la etapa de Desarrollo, se procedió con la creación del dominio y hosting para que los docentes puedan acceder a la plataforma de Chamilo SMS, mediante la designación de un usuario y contraseña, a fin de que puedan administrar cada una de las actividades planteadas tomando en consideración las unidades definidas en la asignatura.

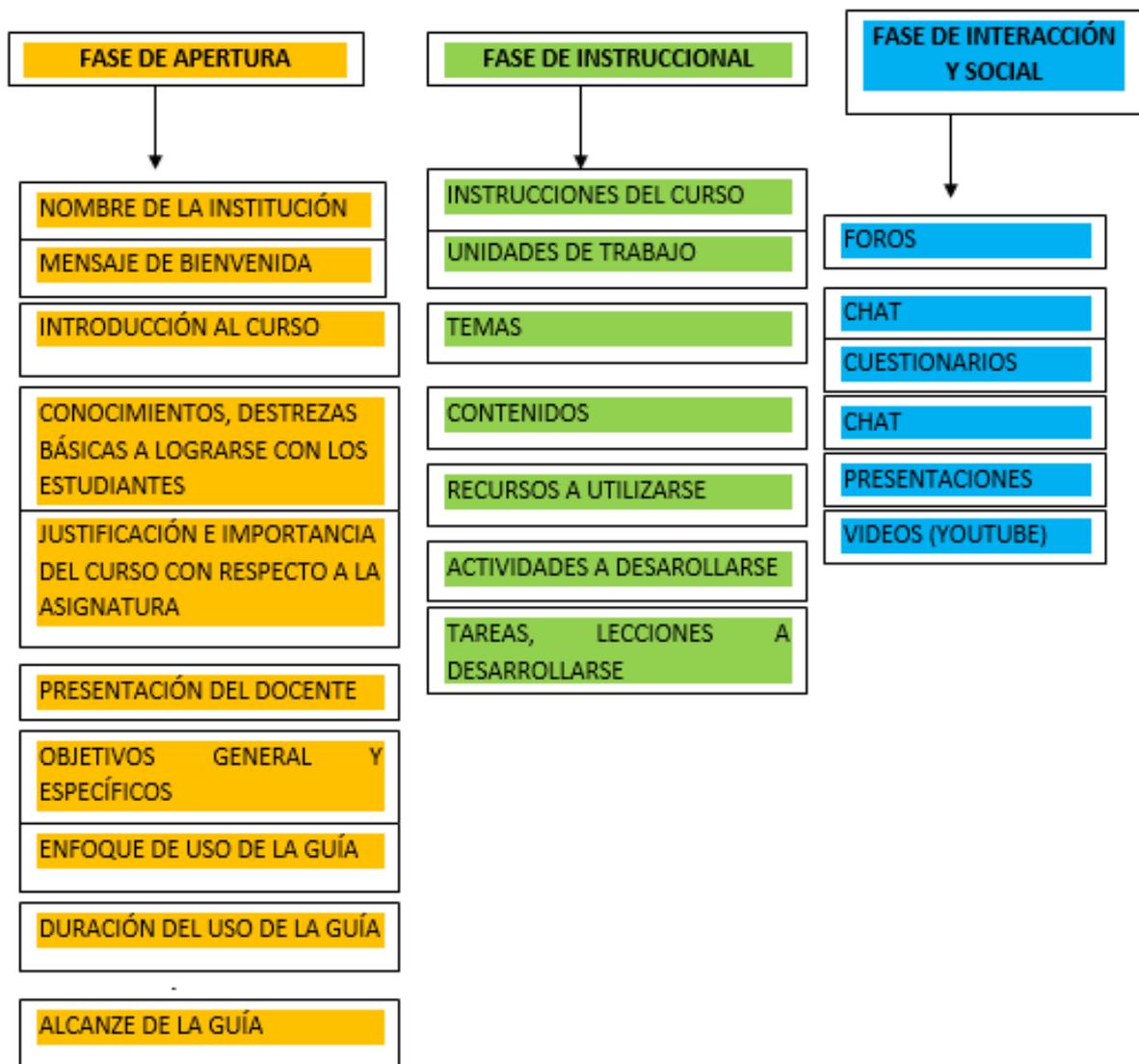
### **5.1. Estructuración de contenidos**

El curso virtual desarrollado en la plataforma Chamilo LMS se encuentra estructurado a partir de tres fases: Apertura, Instruccional e Interacción Social, tal como se observa en la figura 1.

En la Fase de Apertura se establecen aquellos pasos a través de los cuales el estudiante accede a la plataforma Chamilo, además de introducirlo al Curso Virtual, explicando las razones de la creación de este recurso y su vinculación con la asignatura, así como los objetivos, el enfoque, duración y el alcance que se espera con la Guía.

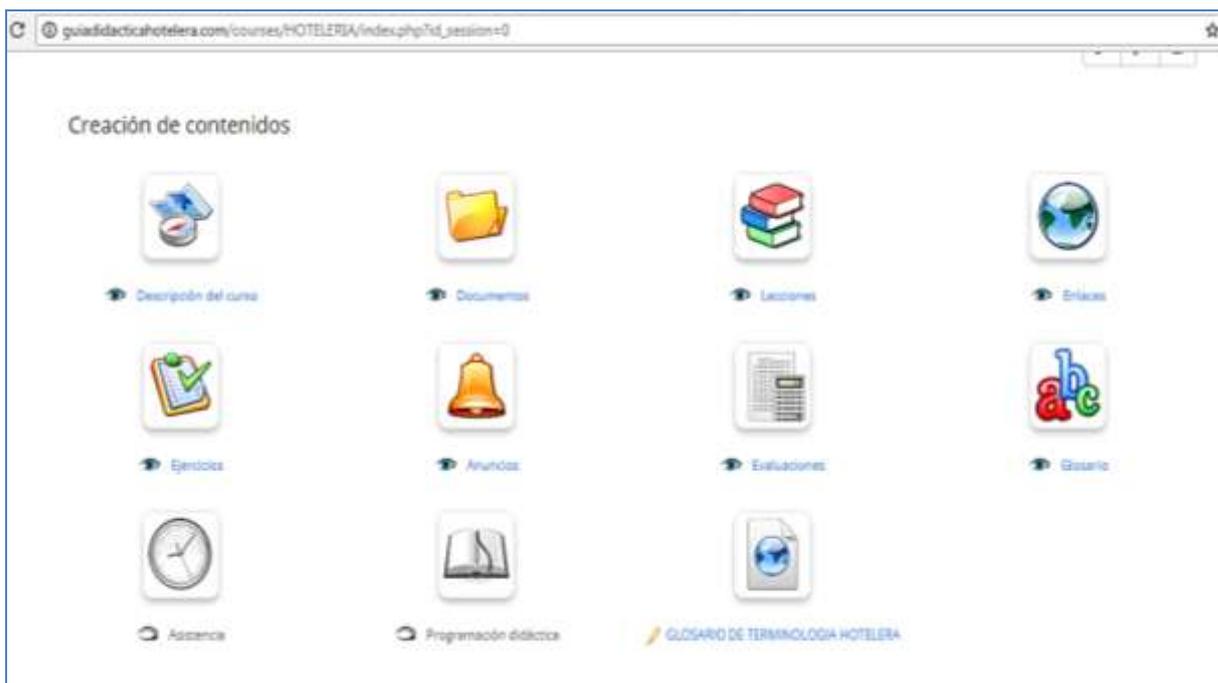
En la fase Instruccional se plantean cada una de las unidades de trabajo, contenidos, recursos y actividades a utilizarse por los estudiantes, incluyendo las tareas y lecciones que se ejecutará de forma planificada, que se presenta en una ventana donde se observan cada uno de los contenidos como se aprecia en la figura 2.

En la fase de Interacción Social, se establecen los recursos con los cuales los estudiantes pueden interactuar para acceder a nuevos conocimientos, entre los cuales se incluyen foros, chats, cuestionarios, presentaciones, videos de youtube, entre otras.



Elaborado por: Paola Reyes

Además para facilitar la ubicación de los contenidos, Chamilo presenta una ventana a partir de la cual tanto los estudiantes como docentes pueden observar cada uno de las interfaces que forman parte de la estructura de la plataforma, que contribuyen a la localización de los documentos que deben leerse, los ejercicios a desarrollarse, los enlaces que puede explorarse para acceder a fuentes de conocimiento, así como las evaluaciones que se desarrollarán al culminar cada unidad, tal como se observa en la siguiente figura.



Fuente: Plataforma Chamilo

Elaborado por: Paola Reyes

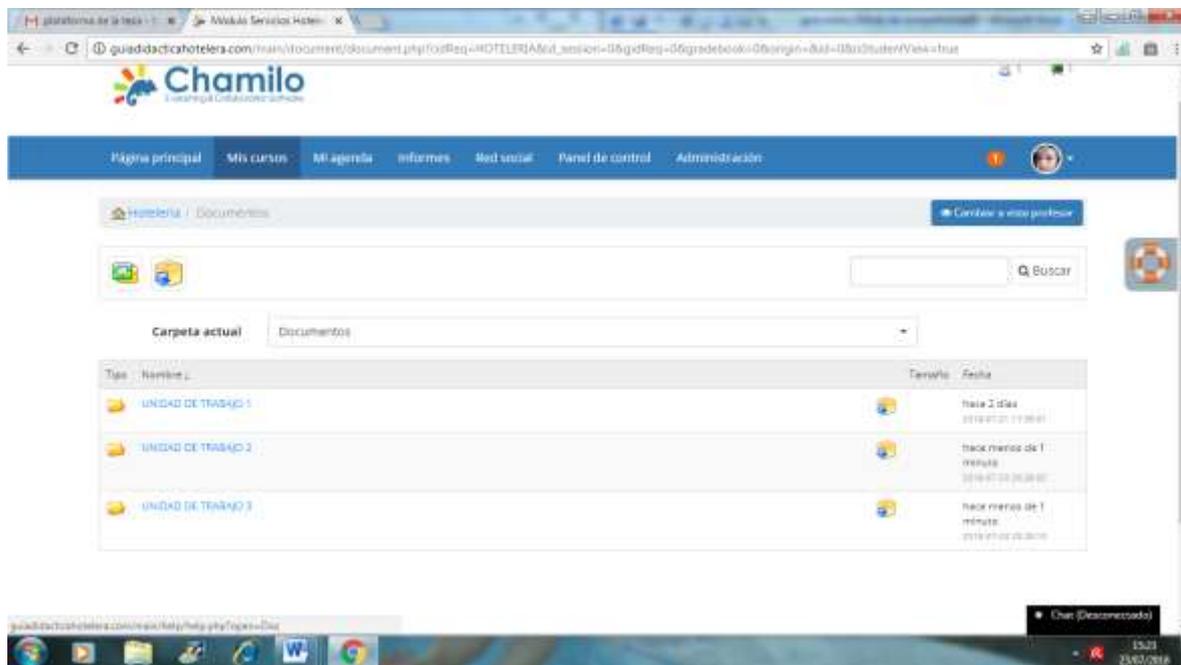
## 5.2. Nombre de las unidades y actividades

UNIDADES DE TRABAJO	HORAS VIRTUALES PEDAGÓGICAS
UT 1 Organización del departamento de alojamiento.	40
UT 2 Reserva de habitaciones.	25
UT 3 Ingreso del huésped (check in).	33

El curso virtual desarrollado en la plataforma Chamilo se encuentra integrado por tres unidades: Organización del Departamento de Alojamiento, Reserva de Habitaciones e Ingreso del Huésped.

Cabe señalar que cada unidad se encuentra conformada por un conjunto de contenidos, que establecen la realización de diversas actividades mediadas por recursos propios de la

plataforma, y que tienen por objetivo generar un aprendizaje más interactivo y significativo, tal como se observa en la siguiente figura.



Fuente: Plataforma Chamilo

Elaborado por: Paola Reyes

En lo que corresponde a la primera unidad, en esta se establecen las siguientes actividades:

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 1: ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO**

**Objetivo de la Unidad de Trabajo:** Identificar las diferentes áreas del departamento de alojamiento con la finalidad de conocer su organización y las funciones del personal que lo integra.

### **CONTENIDOS CONCEPTUALES**

- Departamento de Alojamiento: conceptualización, estructura (áreas), organigrama, personal, funciones.
- Distribución de espacios y equipamiento.
- Departamento de recepción: factores que influyen en la organización.

## CONTENIDOS PROCEDIMENTALES

- Identificar las áreas que componen el departamento de alojamiento.
- Diferenciar la estructura organizacional del departamento de alojamiento.
- Diferenciar las funciones del personal que integra el departamento de alojamiento.
- Analizar los factores que pueden influir en la organización de un departamento de recepción.

## PROCEDIMIENTOS ACTITUDINALES

- Reconocer la importancia de la estructura organizacional, dentro del marco empresarial.
- Ser responsable en el cumplimiento de las actividades.
- Responsabilizarse de las acciones encomendadas manifestando rigor en su planificación y desarrollo.
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Valorar el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente.
- Ser capaz de trabajar en equipo.

## ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

- Analizar la estructura organizativa de un establecimiento mediante el análisis de documentos sobre las diferentes organizaciones hoteleras que existen de acuerdo a la categoría.
- Explicar las diversas áreas y departamentos que lo integran, en este caso el estudiante realiza ensayos y sube a la plataforma después de haber revisado videos en youtube referente a este tema
- Analizar y diseñar diferentes organigramas según el tipo de establecimiento, capacidad y categoría evidenciando su trabajo con el compartir sus tareas a través del foro, para esperar la opinión o comentarios del resto de estudiantes o docente.
- Resolver supuestos prácticos de diseño de estructuras, turnos de trabajo y diagramas de relaciones internas según la modalidad y características operacionales del establecimiento, en este caso el estudiante realiza una lección en las herramientas de la misma plataforma Chamilo

- Desarrolla un glosario especificando las palabras técnicas aprendidas durante las horas de clase recibidas
- Contribuye con bibliografía como material de respaldo para el desarrollo de la unidad de trabajo

#### CRITERIOS DE VALORACION

- Argumenta la importancia de las estructuras organizacionales en una empresa hotelera.
- Relaciona las actividades y funciones de cada departamento y área de trabajo.
- Diferencia los tipos de estructuras organizativas de una empresa

Los trabajos, lecciones, tareas o actividades a desarrollar serán evaluados tomando en consideración la fecha máxima de entrega y de acuerdo a la profundidad de cada una de ellas.

### UNIDAD 2: RESERVA DE HABITACIONES

**Objetivo de la Unidad de Trabajo:** Realizar la toma de reservaciones de acuerdo a los requerimientos solicitados por el cliente

#### CONTENIDOS CONCEPTUALES

- Reserva: conceptualización, tipos, formatos, condiciones, toma de reserva, tarifas.
- Forma de pago: importancia, tipos, características.
- Sistema Hotelero (software): revisión, confirmaciones, solicitudes especiales.
- Formatos: formas de llenar, distribución, responsables.
- Técnicas de comunicación interpersonal.
- Comunicación telefónica: importancia, características, componentes, normas, técnicas.

#### CONTENIDOS PROCEDIMENTALES

- Identificar los tipos de reserva acorde a las condiciones hipotéticas que solicita el cliente (precio, tipo y disponibilidad).
- Identificar la forma de pago del cliente.

- Identificar los formatos para llenar cuando llegue el cliente.
- Formalizar los impresos, documentos y sistemas operativos correspondientes.

#### CONTENIDOS ACTITUDINALES

- Reconocer la necesidad de aplicar la excelencia en el servicio al cliente.
- Ser consciente y responsable de la importancia de las acciones encomendadas, manifestando firmeza en su planificación y desarrollo.
- Valorar y respetar las normas y estándares de calidad establecidos por la empresa.
- Trabajar en equipo con el personal del departamento.
- Ser honesto, responsable y guardar absoluta reserva con la información del huésped y del establecimiento.

#### ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

- Analizar el beneficio de tomar reservaciones en un establecimiento, para lo cual los estudiantes deben un artículo referente al tipo de reservaciones el mismo que se encontraran en la sección compartir documentos y del cual darán su opinión en el foro
- Revisarán un documental con respecto al sector hotelero de otros países y después realizaran la evaluación en hot potatoes
- Describir las técnicas para tomar las reservaciones, y lo presentarán en diapositivas ocupando la herramienta prezzi
- Realizar ejercicios de toma de reservaciones y cancelaciones previstas para lo cual realizarán los ejercicios estipulados en la sección de ejercicios

#### CRITERIOS DE EVALUACION

- Argumenta la importancia de la toma de reservaciones en el establecimiento y su correcta aplicación.
- Relaciona las funciones del departamento con otras áreas.
- Diferencia los tipos de reservaciones.
- Reconoce los procedimientos en la toma de reservas.

- Los trabajos, lecciones, tareas o actividades a desarrollar serán evaluados tomando en consideración la fecha máxima de entrega y de acuerdo a la profundidad de cada una de ellas

### **UNIDAD 3: Ingreso del huésped (Check In)**

**Objetivo de la Unidad de Trabajo:** Aplicar los procedimientos en el ingreso de un huésped de acuerdo a las políticas propias de cada establecimiento.

#### CONTENIDOS CONCEPTUALES

- Habitaciones: tipos, características.
- Sistema hotelero (software): disponibilidad, asignación de habitaciones.
- Check In: concepto, importancia, tarjeta de registro, forma de pago, ingreso al sistema.
- Información turística: lugares importantes, servicios del establecimiento, horarios de atención.
- Entrega de llaves al huésped o tarjeta de ingreso.
- Manejo de equipaje: tipos de Codificación.

#### CONTENIDOS PROCEDIMENTALES

- Verificar la supuesta disponibilidad de habitaciones.
- Asignar hipotéticamente las habitaciones de acuerdo al tipo de reservaciones.
- Reconocer los procedimientos de ingreso (check in) de los clientes.
- Identificar la documentación correspondiente para registrar el ingreso del cliente.
- Identificar la garantía de acuerdo a la forma de pago.
- Transmitir información al cliente en su llegada sobre los servicios que presta el establecimiento.
- Verificar la entrega al huésped de la llave y/o tarjeta de ingreso a la habitación.
- Realizar el procedimiento de acompañamiento al huésped a la habitación asignada.

## CONTENIDOS ACTITUDINALES

- Ser capaz de trabajar en equipo.
- Brindar soluciones eficaces a los problemas presentados.
- Respetar las normativas y políticas del establecimiento.
- Mantener la responsabilidad, integridad, honestidad y sentido ético en las áreas operativas asignadas.
- Ser proactivo con el cliente.

## ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

- Analizar los sistemas de operación utilizados en la recesión para lo cual los estudiantes deben leer virtualmente el reglamento hotelero actual emitido por el Ministerio de Educación y dar su opinión en el chat del grupo
- Indagar lugares del área de recepción, habitación y reservas, los estudiantes deben hacer similar a un bosquejo sobre esta área y en enviar en archivo pdf a la opción de tareas
- Aplicar las técnicas y procedimientos en cada actividad.
- Realizar ejercicios de las actividades aprendidas mediante el uso de otros recursos virtuales como videos youtube, entre otros.
- Desarrollar la lección respecto al temario de la unidad de trabajo.

## CRITERIOS DE EVALUACION

- Argumenta la importancia del ingreso del huésped en el establecimiento.
- Relaciona las actividades desarrolladas con las funciones de otras áreas.
- Diferencia los tipos de sistemas utilizados para el check in del huésped.
- Reconoce las técnicas y procedimientos de las diferentes actividades

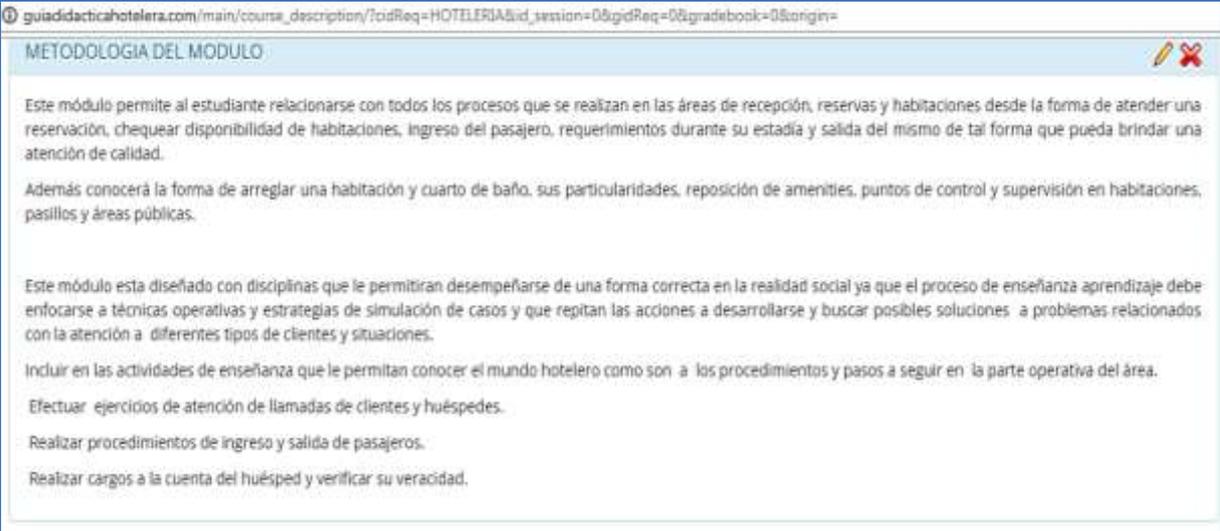
Además se debe señalar que al terminar cada unidad se desarrollan evaluaciones con el objetivo de determinar los conocimientos adquiridos por los estudiantes, así como las principales dificultades generadas al respecto, a fin de generar un proceso de

Retroalimentación entre docentes y alumnos, que permita reforzar el proceso de aprendizaje generado en torno a la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento.

Los trabajos, lecciones, tareas o actividades a desarrollar serán evaluados tomando en consideración la fecha máxima de entrega y de acuerdo a la profundidad de cada una de ellas

### 5.3. Metodología

Se utilizará el enfoque constructivista apoyándose en la metodología implementada para la plataforma Chamilo que corresponde a la denominada PACIE, utilizada en los procesos de aprendizaje en línea, y que tiene por objetivo la introducción del e-learning en la educación, contribuyendo a la construcción del conocimiento de una manera más interactiva, superando barreras temporales y espaciales, mediante al uso de recursos propios de la red de internet como plataformas digitales, bibliotecas virtuales, comunidades digitales, entre otros, que contribuyen al fomento de diversas destrezas en sus participantes (Flores & Bravo, 2012).



The screenshot shows a web browser window with the URL [guiadidacticahotelera.com/main/course\\_description/?idReq=HOTELERIA&id\\_session=0&idReq=0&gradebook=0&origin=](http://guiadidacticahotelera.com/main/course_description/?idReq=HOTELERIA&id_session=0&idReq=0&gradebook=0&origin=). The page title is "METODOLOGIA DEL MODULO". The content describes the module's focus on hotel operations and service quality, mentioning tasks like reservation, check-in, and room management. It also lists specific activities such as role-playing, simulation, and practical exercises.

**METODOLOGIA DEL MODULO**

Este módulo permite al estudiante relacionarse con todos los procesos que se realizan en las áreas de recepción, reservas y habitaciones desde la forma de atender una reservación, chequear disponibilidad de habitaciones, ingreso del pasajero, requerimientos durante su estadía y salida del mismo de tal forma que pueda brindar una atención de calidad.

Además conocerá la forma de arreglar una habitación y cuarto de baño, sus particularidades, reposición de amenities, puntos de control y supervisión en habitaciones, pasillos y áreas públicas.

Este módulo está diseñado con disciplinas que le permitan desempeñarse de una forma correcta en la realidad social ya que el proceso de enseñanza aprendizaje debe enfocarse a técnicas operativas y estrategias de simulación de casos y que repitan las acciones a desarrollarse y buscar posibles soluciones a problemas relacionados con la atención a diferentes tipos de clientes y situaciones.

Incluir en las actividades de enseñanza que le permitan conocer el mundo hotelero como son a los procedimientos y pasos a seguir en la parte operativa del área.

- Efectuar ejercicios de atención de llamadas de clientes y huéspedes.
- Realizar procedimientos de ingreso y salida de pasajeros.
- Realizar cargos a la cuenta del huésped y verificar su veracidad.

Fuente: Plataforma Chamilo

Elaborado por: Paola Reyes

Cabe señalar que la metodología PACIE se encuentra fundamentada en las fases de Presencia, Alcance, Capacitación, Interacción y E-learning.

Con relación a la fase de Presencia, esta guarda relación con el aspecto visual del aula virtual a través de la cual el docente presenta los distintos recursos que sus estudiantes pueden utilizar al aplicarse dentro de una asignatura, razón por la cual se han tomado en consideración elementos como: la introducción del uso del curso virtual, el impacto visual respecto al aula, el uso de los recursos en línea, las herramientas adicionales de la plataforma, y los contenidos a los cuales se puede acceder. “Un aspecto importante a considerarse en esta fase es la incorporación de diversas animaciones relacionadas a la temática que conjuguen con la imagen corporativa, esto permitirá llamar la atención del estudiante, sentirse motivado e interesado en interactuar en la plataforma” (Flores & Bravo, 2012, p. 10).

En lo que corresponde a la fase de alcance, esta guarda relación con el establecimiento de objetivos específicos que se pretende lograr con los estudiantes, a través de las diversas actividades que se llevan a cabo en la red, tomando en consideración el grado de comunicación generado con los docentes y sus compañeros, la información a la que acceden y la forma en que interactúan con la misma, razón por la cual, en esta plataforma cada unidad cuenta con objetivos específicos que direccionan las acciones y tareas que se realizan respecto a cada tema.

La fase de capacitación se remite al fortalecimiento del autoaprendizaje por parte del estudiante, motivándolo a la búsqueda y construcción de su propio conocimiento, a través de la aplicación de recursos educativos digitales, que fomentan el trabajo en equipo, así como la adquisición de experiencias significativas, que deben ser direccionadas por el docente, quien se convierte en el guía en el proceso cognitivo.

La fase de interacción tiene como objetivo fortalecer el nivel de participación de los estudiantes respecto a la construcción de su propio conocimiento, para lo cual es

fundamental la implementación de recursos y desarrollo de actividades “que permitan socializar y compartir aprendizajes, ideas y experiencias. En esta fase se estimula, guía y acompaña a los participantes en todo el proceso cognitivo” (Flores & Bravo, 2012, p. 11)

Mientras que la fase de E-learning se remite a la inserción del computador y las nuevas tecnologías de información y comunicación en los procesos educativos, para generar nuevos caminos para acceder al conocimiento, además de contribuir con el desarrollo de las destrezas de los alumnos, contribuyendo a que los saberes que se adquieren con el tiempo puedan ser aplicados en su realidad, generando de esta manera un aprendizaje significativo y experiencial.

Por lo referido, la aplicación de la plataforma Chamilo se encuentra fundamentada en la implementación de una metodología constructivista, mediante la cual los estudiantes de la asignatura de Servicios Hoteleros de Alojamiento cuentan con la posibilidad de consolidar el conocimiento mediante la interacción con distintas actividades que se proponen en la plataforma, así como el uso de diversos recursos pedagógicos, que fomentan el desarrollo de destrezas como el autoaprendizaje, análisis, trabajo colaborativo, pensamiento estratégico, y la crítica, que resultan fundamentales en el proceso cognitivo.

#### **5.4. Recursos pedagógicos**

En lo concerniente a este aspecto la guía didáctica fue elaborada basándose en los lineamientos de malla curricular para el bachillerato técnico en servicios especialidad servicios hoteleros; las unidades de trabajo se basan de igual manera de acuerdo al documento anteriormente mencionado tomando en consideración los elementos de la competencia de esta asignatura.

El propósito de la guía es ofrecer herramientas interactivas a los estudiantes las cuales sirvan como aporte para mejorar su proceso de aprendizaje de esta asignatura, complementado en este sentido los conocimientos adquiridos en clases presenciales con los conocimientos que adquiriera en el aula virtual siempre y cuando con la orientación y apoyo del docente.

Chamilo es una plataforma en la cual los estudiantes y docentes pueden hacer uso de distintos recursos pedagógicos centrados en la generación de un aprendizaje interactivo,

además de colaborativo, que contribuye a la superación de barreras espaciales y temporales, así como el fortalecimiento de destrezas cognitivas que resultan fundamentales en los procesos cognitivos generados a partir del sistema e-learning. Por esta razón, entre los principales recursos que se utilizan en la plataforma Chamilo se deben señalar los siguientes:

- **Blogs:** se establecen como sitios web que se consolidan a partir de dos aspectos: entradas y comentarios que se generan con regularidad por parte de los participantes como los estudiantes y maestros.
- **Lecciones:** se remiten a clases generadas de forma virtual y que se presentan a manera de una página web, y donde además se puede hacer uso de recursos como textos, videos, enlaces a otras páginas, entre otros recursos.
- **Cuestionarios:** se definen como un test o prueba que el docente establece con opciones como falso o verdadero, u otra característica con el objetivo de evaluar el conocimiento adquirido por el estudiante, así como sus dificultades respecto a los temas tratados en el aula virtual.
- **Foros:** se establece como un espacio de debate y comunicación virtual que se centra en el intercambio de ideas entre estudiantes y docentes respecto a un tema particular abordado en la unidad.
- **Tareas:** permite que el estudiante pueda subir a la plataforma distintos documentos elaborados en cada unidad para que puedan ser revisados por el docente, y así obtener una retroalimentación respecto a los logros alcanzados.
- **Asistencias:** es un recurso que le permite al docente registrar el ingreso de sus estudiantes a la plataforma, así como su grado de interacción en las actividades planteadas.

- **Enlaces:** se establecen como direcciones de sitios web que los estudiantes pueden visitar con el objetivo de obtener información de otras fuentes que contribuyen a reforzar los contenidos presentados en cada unidad.
- **Videos:** son recursos que a través de la imagen y el sonido transmiten información a los estudiantes contribuyendo a su aprendizaje de forma más interactiva y dinámica.
- **Presentadores de información:** se establecen como organizadores animados que contribuyen a la presentación de información de forma sintetizada, y que resultan interactivos para el aprendizaje, tal como es el caso de Power Point, Prezzi, entre otros.
- **Glosarios:** permiten que los estudiantes puedan conocer el significado de distintas palabras, contribuyendo al aumento de sus conocimientos respecto a un tema en particular.

### 5.5. Recursos didácticos para el desarrollo de destrezas

En cuanto al establecimiento de recursos pedagógicos direccionados al desarrollo de destrezas de los estudiantes se debe señalar que estos fueron estructurados a partir de los principios del Constructivismo tal como se observan en la siguiente tabla.

<b>Destrezas de los estudiantes</b>	<b>Recursos pedagógicos</b>
Conocimientos previos	Test, cuestionario, tareas.
Memoria comprensiva	Lecturas, tareas.
Pensamiento afectivo-motivacional	Videos, presentadores, debates, foros.
Uso esquemas de aprendizaje	Organizadores,
Planificación	Tareas, lecciones.
Autoaprendizaje	Enlaces, videos, wikis.
Creatividad	Presentadores de información, tareas, videos.

Fuente: Plataforma Chamilo

Elaborado por: Paola Reyes

## **6. CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL USO DE LA PLATAFORMA CHAMILO**

Esta guía didáctica es diseñada desde el enfoque constructivista por tal razón todas sus actividades están estructuradas de una forma ordenada, con estrategias colaborativas,, participativas y creativas.

En este sentido se menciona todas las instrucciones generales o a su vez puntos importantes que los estudiantes deben tomar en cuenta antes durante y después de trabajar con la Plataforma Chamilo y sobre todo en el curso de Hotelería. Teniendo las siguientes pautas:

- El docente designado a impartir esta asignatura mediante esta herramienta tecnológica debe previamente recibir una capacitación sobre el manejo y administración de la Plataforma Chamilo así como el manejo del curso con el propósito que las clases no sean mediocres y básicas en contenidos.
- Previo al ingreso de la Plataforma Chamilo el docente registrará al estudiante como una forma de autorizar su ingreso a la plataforma y sobre todo al curso virtual.
- Los estudiantes no están autorizados hacer cambios en ningún contenido de la plataforma
- El docente pondrá toda la información, actividades realizadas y recursos utilizados en la Plataforma una vez que se haya trabajado con ellos para que los estudiantes puedan tener como material de apoyo para la asignatura.
- Los estudiantes tienen la potestad de revisar la información las 24 horas los 7 días de la semana no solo desde la computadora de la Institución sino externamente desde cualquier medio tecnológico, de manera que los estudiantes tengan una retroalimentación de contenidos o a su vez tengan una noción sobre el siguiente tema a tratarse.
- Es fundamental tener en cuenta que la guía didáctica fue diseñada para brindar un soporte a la asignatura,, más no es un recurso de reemplazo o sustitución del docente en las horas clase presenciales

## **7. CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL USO DEL CURSO DE HOTELERÍA**

La creación de un curso dentro de la plataforma Chamilo brinda la oportunidad al docente de realizar el proceso de enseñanza aprendizaje de una manera concreta sobre los temas a tratar.

Para la descripción del curso el docente debe tomar en consideración las siguientes pautas:

- Describir los aspectos relevantes de la asignatura y unidades de trabajo como es objetivos, contenidos, metodología, recursos, orientaciones generales sobre el uso del curso y las evaluaciones.
  
- El docente desde la primera clase virtual debe trabajar activamente con los estudiantes motivándoles a utilizar y familiarizarse con la plataforma Chamilo y sobre todo con el manejo del uso para lo cual es fundamental que solicite a sus estudiantes personalizar su perfil.

## 8. Bibliografía

- Cabero, J., & Llorente, M. (2013). La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC). *Eduweb. Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 2(7), 11 - 22.
- Castillo, H. (2015). *Implementación de la plataforma Chamilo LMS como apoyo a la mejora de la Comprensión Lectora en el proceso de aprendizaje del curso de Comunicación del 3er año de secundaria en la IEP "Niño Jesús de Praga", Castilla Piura*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Espinoza, S. (2014). *Chamilo LMS: una herramienta de apoyo para el acompañamiento a las clases presenciales*. Recuperado el 21 de julio de 2018, de [https://www.researchgate.net/publication/273763350\\_CHAMILO\\_LMS\\_UNA\\_HERRAMIENTA\\_DE\\_APOYO\\_PARA\\_EL\\_ACOMPAÑAMIENTO\\_A\\_LAS\\_CLASES\\_PRESENCIALES](https://www.researchgate.net/publication/273763350_CHAMILO_LMS_UNA_HERRAMIENTA_DE_APOYO_PARA_EL_ACOMPAÑAMIENTO_A_LAS_CLASES_PRESENCIALES)
- Flores, K., & Bravo, M. (2012). Metodología PACIE en los ambientes virtuales de aprendizaje para el logro de un aprendizaje colaborativo. *Diálogos Educativos*, 12(24), 3 - 17.
- Ministerio de Educación. (2015). *Bachillerato Técnico en Servicios. Servicios Hoteleros*. Quito. Ministerio de Educación.
- Navarro, E., & Texeira, A. (2011). *Constructivismo en la Educación virtual*. Recuperado el 21 de julio de 2018, de Universidad Autónoma de Barcelona: <https://ddd.uab.cat/pub/dim/16993748n21/16993748n21a7.pdf>
- Navarro, F., & Climent, B. (2009). eXelearning o cómo crear recursos educativos digitales con sencillez. *@tic. revista d'innovació educativa*(3), 133 - 136.
- Quispe, S. (2015). *Plataforma virtual Chamilo y su influencia en el aprendizaje de la asignatura de Estadística aplicada a la investigación científica en los estudiantes de maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

- Robles, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Nebrija*, 1 - 16.
- Rodríguez, J., Martínez, N., & Lozada, J. (2009). Las TIC como recursos para un aprendizaje constructivista. *Revista de Artes y Humanidades*, 10(2), 118 - 132.
- Vintimilla, E. (2015). *Entornos virtuales de aprendizaje para la formación continua de los estudiantes de Educación Básica Superior y Bachillerato de la Unidad Educativa Fiscomisional Mensajeros de la Paz: Implementación y evaluación de la plataforma*. Cuenca: Universidad de Cuenca.



# ARTÍCULO CIENTÍFICO

# **EDUCACIÓN HOTELERA PIONERA EN FORMAR PROFESIONALES TÉCNICOS PARA EL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO DE PICHINCHA**

Ing. Paola Fernanda Reyes Osorio  
Universidad Tecnológica Israel  
[fernandareyes374@gmail.com](mailto:fernandareyes374@gmail.com)

## **RESUMEN**

El presente artículo muestra la educación técnica hotelera y su integración con el sector turístico de la Provincia de Pichincha creado en el gobierno del presidente Rafael Correa. Es el resultado de investigaciones efectuadas por diversos autores, que mencionan la educación técnica como un factor primordial dentro de este sector. El objetivo principal es comprender la importancia de estudiar hotelería y su aplicación en el turismo; mencionado a esta especialidad como una carrera rápida y flexible que forma profesionales técnicos en corto tiempo facilitándoles acceder a plazas de trabajo de este campo laboral el cual brinda la oportunidad a los estudiantes de demostrar sus habilidades y destrezas a través de la calidad del servicio.

Basándose en el objeto de estudio el contexto de este trabajo esta asociado a la metodología de la investigación en la cual fue necesaria el uso de fuentes documentales, bibliográficas, lecturas críticas, artículos seleccionados que contengan información relevante a la investigación, con el propósito de sustentar la pertinencia de estudiar esta carrera y la valoración que tiene dentro de la sociedad. Concluyendo de esta forma que esta carrera es visionaria e idealista.

**Palabras clave:** Educación técnica hotelera, Sector turístico, formación profesional, calidad del servicio.

## **SUMMARY**

This article shows the technical hotel education and its integration with the tourism sector of the Pichincha Province created in the government of President Rafael Correa. It is the result of research carried out by various authors, who mention technical education as a major factor in this sector. The main objective is to understand the importance of studying hospitality and its application in tourism; mentioned to this specialty as a fast and flexible career that trains technical professionals in a short time, facilitating access to jobs in this field which provides the opportunity for students to demonstrate their skills and abilities through the quality of service.

Based on the object of study the context of this work is associated with research methodology in which it was necessary to use documentary sources, bibliographic, critical readings, selected articles containing information relevant to the research, for the purpose of sustaining the relevance of studying this career and the value it has within society. Concluding in this way that this career is visionary and ideological.

**Keywords:** Hotel technical education, tourism sector, professional training, quality of service.

## **INTRODUCCIÓN:**

La educación hotelera es el resultado de la evolución social, cultural y educativa que se han venido desarrollando desde la creación de la industria hotelera que se suscitó con los asentamientos tribales de los viajeros, revolución industrial en el XVIII hasta tiempos actuales en donde se adopta nuevas tendencias de atención al cliente, calidad en los servicios de acuerdo a las exigencias de la industria hotelera, y del turismo.

Aunque la vinculación de la rama hotelera con el turismo es un punto clave para el desarrollo de la economía del país, se ha considerado fundamental el análisis de los enfoques que realizan los investigadores con respecto al turismo y a la educación técnica hotelera. En este sentido como lo menciona (Carvajal, 2014) “al turismo como una de las actividades con mayor trascendencia a nivel mundial que permite al turista elegir su destino y preferencias personales”; sin embargo según Gutiérrez (1990), que la formación

Profesional debe permitir al estudiante encontrar un lugar de trabajo en el mundo laboral, que es cada día más cambiante, exigente y competitivo; así como indica (Pastoriza, E., & Piglia, M. 2012), que el estudiante debe poner énfasis su propia iniciativa, esencia, desarrollo del pensamiento analítico, sintético contemplando con la multiplicidad de percepciones; es decir la educación técnica se basa en la práctica de los diferentes factores que engloba el turismo.(p 2-7)

El desarrollo de esta modalidad educativa fundamentalmente abren nuevas posibilidades para la expansión de la educación técnica aumentando la demanda de estudiantes para acceder a una educación más práctica, que les permita educarse no solo en una educación tradicionalista sino en una educación formativa profesional satisfaciendo las diferentes necesidades individuales.

Podemos mencionar que gracias al gobierno del ex presidente Rafael Correa la educación técnica comienza a tener un lugar importante dentro del sistema educativo, teniendo su primer avance con la creación de la Subsecretaría de fundamentos educativos Dirección Nacional de Bachillerato dentro del Ministerio de Educación; la cual implementa las mallas curriculares para los colegios técnicos sobre todo para el Bachillerato Técnico en Servicios en la figura profesional servicios hoteleros conocida como hotelería, que tiene como meta principal el de formar bachilleres técnicos con una nueva mentalidad y visión enfocada a construir sus propios ideales o a su vez forjar individuos capaces de brindar dentro del sector turístico hotelero servicios de calidad no solo a los turistas nacionales sino a los extranjeros; cubriendo de esta forma la exuberante demanda laboral que en la actualidad se evidencia dentro de la industria turística y hotelera sobre todo en la Pichincha; aludiendo que uno de los factores por los cuales existe este tipo de problemas de trabajo, es debido a que este rincón encantado del Ecuador posee riquezas naturales e infraestructuras turísticas que han sido reconocidas a nivel mundial. En este sentido la instauración de esta especialidad por parte del Ministerio de Educación permitió conocer las transformaciones y exigencias de la industria turística que se producen a nivel del país y sobre todo de esta Provincia; a partir de la formulación de la nueva malla curricular los colegios se han enfocado en formar, capacitar en el área de servicios hoteleros como componentes claves para introducirse en el sector turístico.

El presente artículo tiene por objeto exponer todo referente a la educación técnica en hotelería y su vinculación en el sector turístico, exponiendo información de interés y que sirva como base para la propuesta de fomentar este tipo de educación en la sociedad.

## **DESARROLLO:**

### **¿QUE ES LA EDUCACIÓN HOTELERA?**

El abordar el tema de educación hotelera es retomar el origen y aparecimiento del turismo por la década de los 50, época en la cual el turismo fue aceptado como un negocio naciendo la necesidad de crear las carreras técnicas especializadas en este ámbito, infundidas por profesionales altamente calificados en el área del turismo; es por ello que se puede observar que "la educación hotelera responde a las urgentes necesidades del sector" (Damm, L ( 1998); vislumbrando sus enfoques en el constructivismo y en el cognitivismo que con lleva las raíces de la psicología y la epistemología genética de Piaget, vinculándola a la construcción social y sustentándose en la teoría del aprendizaje de Freire y en la realidad de las prácticas discursivas del individuo en la realidad social (Potter, J, &Edwards, D 2001; Freire, P 2006) Partiendo desde este contexto que este proceso educativo se centra en el aprendizaje basado en el emprendimiento que faculta las competencias de la construcción del conocimiento con propios ideales y fundamentos de interconectividad educativa con el sector turístico y hotelero. Es por ello que se puede observar que " el proceso de formación de profesionales se desarrolla al interior de una escuela, inmersa en una comunidad, y que está destinado a producir personas idóneas, capaces de satisfacer necesidades de esa comunidad" (Cristoffanini, P.2003).

Sin bien es cierto que la educación hotelera se desarrolla en los tres componentes como son en la formación técnica, en la infraestructura hotelera y la calidad pedagógica encamina sus conocimientos a la consecución de los objetivos de la innovación, creatividad e inclusión técnica, como ente promotor del progreso económico e inclusión social.

Hoy en día la conceptualización de la educación hotelera está bien definida enmarcando que este tipo de procesos educativos fortalece las habilidades de los estudiantes como relata Falconí, F, & Ponce, J. (2011), "que la estrategia de la educación técnica contempla nuevas alternativas viables de productividad empresarial"; así como afirma Aleyda Matamorros Subsecretaria de Educación Especializada e Inclusiva que la educación técnica

permite el convenio de la cooperación de las diversas empresas privadas gubernamentales y no gubernamentales.

## **LAS EXPECTATIVAS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA**

Antes de entablar un preámbulo sobre las expectativas que brinda la formación profesional técnica es necesario tener una noción clara sobre la palabra expectativa, definiéndola de la siguiente manera, la palabra expectativa se deriva del latín *expectatum*, que significa esperanza en realizar, conseguir algo o esperar que suceda un acontecimiento (Hernández, G. H. & Pérez, J, A. F. (2010) .

Partiendo de esta conceptualización se reflexiona sobre las diversas expectativas que se espera de la formación técnica en turismo y hotelería. Sin bien no es indispensable en este momento analizar sobre la industria del turismo en sí; existen consensos por algunos investigadores en señalar que gran parte de la educación hotelera y turística hace referencia a la actividad del turismo como un fenómeno comercial. (Salazar et al. 2005); Korstanje, M. et al. (2009); Korstanje, M et al. (2013)

En este preludio, nos evoca nuevamente la idea que el turismo esta intensamente relacionado con el hedonismo, con los viajes, con el placer haciendo mención a la gama hotelera y con la investigación científica-académica; según como lo menciona (Coles, T., Duval, D. T., & Hall, M. 2005) “ el turismo engloba muchos estereotipos de las ciencias de la educación” y de acuerdo a como se refiere Santana, Talavera, A, (2003) “ que la actividad turística no depende de si misma sino tiene su apoyo en el fenómeno de la educación hotelera y turística.

Por otro lado como lo menciona Korstanje, M. (2009)) “ la científicidad del turismo y de la hotelería van encaminadas en conjunto teniendo su abordaje principal en la forma de como el ser humano maneja este contexto” Es decir que es preciso que las personas que se encuentran relacionadas con este ámbito tengan conocimientos sólidos respecto a este sector, la capacidad de discernimiento, la capacidad creadora y todos aquellos componentes que le permitan formarse profesionalmente, teniendo su apoyo en el esquema educativo metodológico y en las expectativas laborales. No obstante es necesario destacar que la expectativa principal es formar profesionales técnicos relacionados al mundo de la hotelería y turismo, es indispensable construir en ellos individuos con mentes competitivas,

generadores de sus propios pensamientos críticos, exigentes, analíticos con percepciones visionarias Parada Gutiérrez, O (2008)

## **¿COMO ESTA CONSTITUIDA LA EDUCACIÓN HOTELERA EN EL ECUADOR?**

De acuerdo a los estudios y datos preliminares efectuados en Ecuador sobre este cuestionamiento educativo, se plasma que en la actualidad los jóvenes se encaminan por este tipo de educación, acentuando que la educación técnica hotelera cubre muchas expectativas y prioridades con el futuro laboral, enfocándola como la generadora de empleo.

El Ministerio de Educación hace mención a lo siguiente:

“La educación técnica basada en la opción de hotelería es una opción válida para aquellos estudiantes que desean o necesitan incorporarse tempranamente al mundo laboral;. Teniendo relevancia por los perfiles de salida que presenta ante la sociedad, derivando de esta forma la estrategia de cambio de la matriz productiva, a los sectores priorizados y a las agendas zonales de desarrollo.(p.1)

Aunque Lattin, G. W. (2008) considera que “ la educación hotelera es un factor importante dentro de la industria internacional del turismo”, debido a que no solo sirve de apoyo para este sector sino que es una puerta abierta para los estudiantes en el ámbito de los negocios, y ámbitos de superación por ser ciencias independientes que tiene la capacidad de exigir las capacitaciones constantes referente al aspecto profesional tomando en cuenta los aspectos éticos, principios hoteleros y administrativos. Según Schluter, R. (2005) menciona que este tipo de educación posee un carácter formal propio que le otorga una especial identidad. Se inclina por el hecho de valorar la educación técnica en hotelería como una oportunidad de crecimiento enfocada a la práctica de la teoría.

Al fundamentarse su planteamiento de acuerdo a lo que platea Gerald, se estipula y se concreta más la importancia de este contexto con la mención De la Torre Francisco (2007) señala que el turismo en esta época ha ganado de una manera acelerada, terreno como una actividad económica novedosa resultado muy factible y viable el estudio de la carrera de

hotelería por ser una nueva carrera de emprendimiento o a su vez una alternativa de solución para aquellos problemas de la demanda insatisfecha por atención al cliente o por desequilibrios desfavorables reflejados por la falta de personal.

Al referirse a este aspecto indica la Organización Mundial del Turismo OMT lo siguiente:

Que durante décadas el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y profunda diversificación convirtiéndose en la actualidad uno de los sectores económicos más importantes del mundo por el crecimiento rápido que va efectuando, “el turismo guarda una estrecha relación con el desarrollo y se inscriben en el número uno en creciente de nuevos destinos” (p.1)

Así lo mencionan también otras entidades gubernamentales como es el Ministerio de Turismo, Ministerio de Economía, AHOTEC (2017).

*Las bases de la institución financiera se centran fundamentalmente en la industria hotelera nacional, desde su nacimiento hasta la actualidad, extendiendo su accionar en la proyección nacional e internacional con el propósito de consolidar la imagen del país y la representatividad a nivel mundial.*

Se considera que a pesar de transcurrir el tiempo la educación hotelera no va a ser un ente pasajero sino a lo contrario va a hacer un factor que constantemente va a ir evolucionando rebasando las expectativas del ámbito educativo y enlazándose más a la sociedad a que hace alusión Gerald Lattin así como los otros autores mencionados y entidades gubernamentales. Consolidando de esta forma que la educación hotelera dentro del país tiene un accionar muy importante con el turismo por ser uno de los sectores económicos y sociales con mayores orientaciones de innovación y organización empresarial.

Aludiendo a este tema y teniendo en cuenta las comparaciones efectuadas de los diversos autores se determina que la educación hotelera en Ecuador y sobre todo en la Provincia de Pichincha va avanzando constantemente y fortaleciéndose continuamente desde el gobierno del ex Presidente Rafael Correa hasta el gobierno actual de Lenin Moreno bajo el apoyo, supervisión, control, monitoreo y seguimiento del Ministerio de Educación, Ministerio de Turismo y mediante el asesoramiento de organizaciones internacionales

como es la Unión Iberoamericana de Profesionales de Turismo entre otras; tratando de esta forma de que la educación hotelera se desarrolle con las correctas acciones metodológicas, procesos de direccionamiento tanto científico, educativo, investigativo y turístico.

El objetivo principal es promocionar al Ecuador a nivel mundial mediante la aplicación de un turismo sustentable y una atención hotelera de calidad, contemplando como instrumento clave la organización de la enseñanza hotelera desde el inicio de la misma para lograr los niveles de escala de calidad. Dótese por tanto que no es necesario cambiar esta educación con otra; no existe otra educación que reemplace a la hotelería en general. No solo por derecho propio e histórico sino por término general ya que abarca todo el contexto del turismo.

### **¿CUÁL ES SU IMPACTO O REPERCUSIÓN EN EL SECTOR DEL TURISMO?**

Graburn, N. H, & Jafari, J. (1991) señalan “que ninguna disciplina puede abordar, tratar, o comprender por si sola el turismo: este sólo puede estudiarse atravesando las fronteras interdisciplinarias”.

Considerando esta disciplina se menciona que la evaluación del impacto que ha generado la educación hotelera se ha visto reflejado en los resultados obtenidos del seguimiento que las entidades educativas realicen a sus ex alumnos técnicos o profesionales en hotelería dentro de su contexto laboral. Este análisis resulta tedioso sin embargo facilita la extracción de puntos positivos o negativos sobre el involucramiento de la educación hotelera con el sector turístico.

Al parecer con los resultados de la oferta laboral se profundiza la importancia de seguir la carrera de hotelería; debido a que es la esencia educativa del contexto empresarial turístico, considerándola de esta forma el eje central del avance turístico; de tal forma que la formación técnica académica pasa hacer la puerta a oportunidades laborales, a la aplicación de los niveles de investigación, a la necesidad de autoaprendizaje, de autogestión, de superación.

Por consiguiente se menciona que la educación técnica potencializa el trabajo en el sector laboral turístico, forma individuos generadores de sus propios emprendimientos y actores del desarrollo económico del país; en este sentido y tomando en cuenta el impacto económico y social que esta actividad produce en el Ecuador menciona José Lázaro Quintero PhD en Economía Internacional y Desarrollo turístico en su artículo Expectativas laborales y potencial directivo en estudiantes de licenciatura en Turismo que a partir del desarrollo del modelo turístico, hotelero sostenible se trazan estrategias de aprendizaje para los estudiantes que permitan monitorear al turista en todos sus contextos de mercado tanto en la oferta como en la demanda. Research Sheldon Tim (2014)

La misión en Ecuador es aprovechar las figuras profesionales intercambiando los conocimientos, experiencias en una naturaleza emancipadora que va más allá de las necesidades básicas, instancias promovidas en el mejoramiento integral de las personas garantizando el desarrollo social, económico y turístico del país Yáñez, P. (2016)

### **¿PORQUE IMPULSAR EL TURISMO Y LA HOTELERÍA EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA?**

Una innovación es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), proceso, método de comercialización o método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o de las relaciones exteriores.

El modelo educativo hotelero y turístico es el único que realiza el aprendizaje experiencial o práctico dentro del aspecto del turismo. Debido a que estos negocios incluyen muchos factores hoteleros, habilidades de liderazgo y de gestión; es decir aplicar la praxis de la experiencia académica con el mundo real.

Uno de los lugares del Ecuador donde se aplica continuamente este tipo de educación y se vincula con el aspecto del negocio turístico es en la Provincia de Pichincha de acuerdo a las declaraciones emitidas por Verónica Sevilla, directora de Quito al diario en Comercio Publicación del diario el Comercio (Abril 2018); así como lo estipula Diego Vivero presidente de la Cámara de Turismo de Pichincha -Captur que el aspecto turístico y hotelero en esta provincia continuamente va creciendo más, como consecuencia del fenómeno empresarial que hoy en día lo denominan el turismo de reuniones y

convenciones o a su vez por turismo religioso Publicación del diario el Comercio (Abril 2018); lo cual indica que existe una tendencia de ocupación muy amplia lo que se considera como puntos positivos no solo para la rentabilidad económica de la provincia sino para la planta hotelera debido a la generación de plazas de trabajo lo que incide en forma directa el capacitar y fortalecer el proceso educativo técnico hotelero y turístico en los diferentes centros educativos o de formación profesional hotelera.

Dentro de este contexto la UNESCO busca posicionar a la Educación y Formación Técnica y Profesional en la subregión andina como una nueva alternativa de estudios válida para los jóvenes con el propósito de igualar las condiciones de formación técnica profesional basada en las competencias laborales y de emprendimiento. Tomando en cuenta este objetivo la UNESCO identifica como el primer lugar en implementar este tipo de educación en la Provincia de Pichincha por tener muchas necesidades de turismo local y por la apertura que tienen las instituciones educativas en acceder a la educación técnica; de tal forma que los estudiantes técnicos en hotelería no emigren a otros sitios sino que mejor fortalezcan la plata hotelera y turística local. Ratificando de esta forma la sostenibilidad de fortificar los procesos educativos técnicos en operaciones hoteleras y turísticas.

Basándose en la pertinencia de la formación profesional técnica en hotelería y turismo se hace referencia que dentro de esta provincia existen muchas entidades públicas y privadas que forman profesionales en carreras de turismo y hotelería aludiendo en este contexto que la oferta de formación técnica se centra en la excelencia turística; en tal virtud se considera que el enlace entre el MINTUR y SENEYCYT revaloriza no solo a la formación técnica sino a la vocación turística del territorio de la Provincia.

Nota: Proyecto Ministerio de Turismo “PROGRAMA NACIONAL PARA LA EXCELENCIA TURÍSTICA” 2014-2017, Quito, enero del 2014.

## CONCLUSIONES:

- Las expectativas de los estudiantes hacia la educación técnica disminuye los estereotipos tradicionales, convirtiendo a este tipo de educación como un nuevo cambio de vanguardia que posibilita alternar el placer de estudiar con el trabajo práctico.
- A pesar de ser carreras muy llamativas, interesantes y sobre todo con concepciones visionarias existe una dificultad que es el de trabajar y estudiar al mismo tiempo lo que hace que muchos estudiantes no perciban los conocimientos de la mejor manera o a su vez no puedan desarrollar sus habilidades y destrezas de la mejor manera.
- Al tratar el aspecto del turismo y la hotelería es apuntar a una amplia gama de diversas temáticas; lo que implica que el aprendizaje adquirido por los estudiantes pueden tener falencias por motivo de los conocimientos insuficientes que posiblemente podrían tener por falta de capacitaciones o a su vez por el desconocimiento de las mismas.
- Una de las dificultades que los estudiantes muestran dentro de la inserción laboral no es básicamente en los conocimientos de hotelería o turismo que posean sino es en la comunicación extranjera; es decir su limitación es el aplicar un idioma extranjero lo que genera frustraciones en consecuencia de abandonar la carrera o el trabajo laboral
- La tensión observada entre la expectativa y la realidad del proceso educativo consolida el tipo de educación técnica en la cual se combine la teoría, la práctica y la investigación con propio dominio de gestión.
- El contemplar la educación hotelera dentro de la Provincia de Pichincha es fortalecer el aspecto del turismo y la hotelería en todos sus aspectos, considerando que este rincón ecuatoriano con lleva lugares de patrimonio nacional que han sido reconocidas a nivel mundial.

## REFERENCIAS:

Normativa del Ministerio de Turismo para establecimientos hoteleros y turísticos (2017)

Revista de Turismo (2017) de la Organización Mundial del Turismo OMT

Publicación del Diario el Comercio (Abril 2018). Actualidad Recuperada de <http://www.elcomercio.com>

Revista Líderes (2018). Turismo-hoteles. Recuperado de <http://www.revistalideres.ec/>

UNESCO (2017) Educación y formación técnica y profesional recuperado de <http://www.unesco.org>

Carvajal Valero, K., & González Hernández, G. D. (2016). Marca región para el turismo de naturaleza en Colombia: estrategias de implementación.

Cristoffanini, P. (2003). La representación de los Otros como estrategias de construcción simbólica. *Sociedad y discurso*, (3).

Coles, T., Duval, D. T., & Hall, M. (2005). Sobre el turismo y la movilidad en tiempos de movimiento y conjetura pos disciplinar. *Política y sociedad*, 42(1), 85-99.

Ch, J. D. S., Comfenalco, F. U. T., Meriño, L. I., Del Río, J. L., & García, A. (2010). Metodología Para La Evaluación Del Potencial Competitivo En Pequeñas Y Medianas Empresas Basado En El Esquema De Capacidades Internas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 97.

Damm, L. (1998). Educación profesional en turismo. *Gestión turística*, (3), 2.

Freire, P. (2006). *Pedagogía de la autonomía: saberes necesarios para la práctica educativa*. siglo XXI.

Falconí, F., & Ponce, J. (2011). Ecoturismo: emprendimientos populares como alternativa a un desarrollo excluyente. *Espacios en disputa: el turismo en Ecuador*, 167-206.

Graburn, N. H., & Jafari, J. (1991). Introduction: Tourism social science.

Hernández, G. H., & Pérez, J. A. F. (2010). Expectativas Profesionales: Un estudio de caso. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 7(19), 18-27.

Korstanje, M. (2009). Perspectivas educativas: análisis de las expectativas de alumnos ingresantes a la carrera de turismo. *Turismo y Desarrollo Local*, 2(5), 1-21.

Korstanje, M. (2013). TURISMO CIENCIA DE LA HOSPITALIDAD.

Korstanje, M. (2009). Perspectivas educativas: análisis de las expectativas de alumnos ingresantes a la carrera de turismo. *Turismo y Desarrollo Local*, 2(5), 1-21.

Lattin, G. W. (2008). *Administración moderna de hoteles y moteles*. Trillas.

Manero, C. B., González, M. G., Uceda, M. E. G., & Grijalba, J. M. M. (2011). La influencia de las TIC en la estructura del sistema de distribución turístico. *Cuadernos de turismo*, (28), 9-22

Mejia-Trejo, J. (2014). Innovación de servicios y gestión del diseño organizacional (Service Innovation and Management of Organizational Design).

Parada Gutiérrez, O. (2008). Desarrollo y aplicación de un modelo operacional para la gestión de aprovisionamiento hotelera. *Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Oriente*.

Pastoriza, E., & Piglia, M. (2012). Dossier: El turismo como campo de reflexión (indagación) histórica: políticas públicas, prácticas y representaciones. *Registros. Revista de Investigación Histórica*, (9), 2-7.

Potter, J., & Edwards, D. (2001). Discursive social psychology. *The new handbook of language and social psychology*, 9, 103-118.

Salazar, N. B. (2005). Más allá de la globalización: La "globalización" del turismo—Una perspectiva etnográfica. *Política y sociedad*, 42(1), 135-149.

Schluter, R. (2005). *Investigación en Turismo y hotelería*. Buenos Aires, Argentina: CIET

Yáñez, P. (2016). El proceso de aprendizaje: fases y elementos fundamentales. *Revista San Gregorio*, (11), 70-81