

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE EL SALVADOR
CENTRO REGIONAL DE ILOBASCO
ESCUELA DE POSGRADO**



INFORME DE INVESTIGACIÓN ACCIÓN

**APRENDIZAJES SIGNIFICATIVOS PARA EL DESARROLLO DE
COMPETENCIAS PROFESIONALES**

PRESENTADO POR:

RUTH VERÓNICA ZAVALA DE QUEZADA

PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN ASESORÍA EDUCATIVA

ILOBASCO, CABAÑAS, EL SALVADOR C.A.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE EL SALVADOR

CENTRO REGIONAL DE ILOBASCO

AUTORIDADES ACADÉMICAS

MONSEÑOR Y LICENCIADO FRAY ROMEO TOVAR ASTORGA

RECTOR

DOCTOR MOISÉS ANTONIO MARTÍNEZ ZALDÍVAR

VICERRECTOR GENERAL

MONSEÑOR Y DOCTOR JOSÉ ELÍAS RAUDA GUTIÉRREZ

VICERRECTOR REGIONAL

MAESTRO CÁSTULO AFRANIO HERNÁNDEZ ROBLES

SECRETARIO GENERAL

MAESTRO JUAN ALFONSO TRIGUEROS CHÁVEZ

DECANO FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA

MAESTRO MIGUEL ÁNGEL CÁRCAMO ALVARADO

DIRECTOR ESCUELA DE POSGRADOS

ILOBASCO, CABAÑAS, EL SALVADOR C.A.

AGRADECIMIENTOS

Al haber finalizado mis estudios de Maestría en Asesoría Educativa y realizado este trabajo de investigación, quiero manifestar mis más profundos y sinceros agradecimientos a todas las personas que de una u otra manera me ayudaron en este proceso de formación y que gracias a Dios y a su apoyo he podido alcanzar esa meta final:

- En primer lugar a Dios Todopoderoso que me brinda la vida y me dio la oportunidad de recibir esta maravillosa beca de estudios y fortalecerme en los momentos más difíciles, se lo dedico a él con mucho amor.
- A mi amado esposo Oscar René y a mi linda y amada hija Verónica Michell por su amor, comprensión y paciencia, en momentos que mas los necesitaba, siempre estuvieron para confortarme y animarme a seguir adelante.
- A mi madre Rosita Elena, por su amor incondicional, a mis hermanas por su valioso apoyo y ánimos para seguir adelante.
- A la Universidad Católica de El Salvador por brindarme la oportunidad de seguir creciendo personal y profesionalmente.
- A los docentes, por su profesionalismo, sus enseñanzas y sus aportes a nuestro crecimiento personal con la práctica de valores.
- Al Licenciado Jaime Osmín Trigueros Chávez por todas sus enseñanzas, y formación académica en el trascurso de la Maestría, sus palabras de ánimo y solidaridad como el ejemplo de docente a seguir.

ÍNDICE

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. CONTEXTO.....	8
2. MÍ PROBLEMA	11
3. JUSTIFICACIÓN	16
4. OBJETIVOS	17
5. ESTRATEGIAS APLICADAS EN EL AULA.....	18
5.1 IMPULSAR EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN	22
5.2 USO DE HERRAMIENTAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS	22
5.3 DESARROLLO DE HABILIDADES DE TRABAJO EN EQUIPO.....	23
5.4 APRENDER HACIENDO	23
5.5 ENTORNO LABORAL, FORMULACIÓN DE PROYECTOS INNOVADORES..	24
5.6 PRESENTACIÓN DE GUÍAS DE TRABAJO ANTICIPADAS	24
5.7 APLICACIÓN DE FUNCIONES TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS DE LOS ESTUDIANTES EN EL CONTEXTO LABORAL.....	25
5.8 TUTORÍAS	26
5.9 MOTIVACIÓN	28
5.10 USO DE TIC'S	28
6. REFLEXIÓN SOBRE LA EXPERIENCIA	28
7. APRENDIZAJES OBTENIDOS	47
8. CONCLUSIONES.....	50
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS.....	55

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación acción fue desarrollado con el propósito de realizar mejoras continuas en el aula. Cada día como docente tenemos nuevos retos en el proceso enseñanza aprendizaje de nuestros alumnos, razón que nos mueve y motiva a crecer profesionalmente y ofrecer una enseñanza con calidad y calidez humana con metodologías innovadoras que permitan la trascendencia de nuestros alumnos como personas y profesionales competentes en las diferentes áreas que se especializarán.

Par ello tomé como referencia para realizar la investigación acción el Módulo de Supervisar Empresas Turísticas sección “C” con un número de veintiséis estudiantes. Inicé con un diagnóstico sobre los conocimientos previos que los alumnos tenían sobre la supervisión de empresas turísticas, lo cual me permitió hacer un análisis de los conocimientos previos del Módulo y conocer también el grupo de trabajo. Además me permitió determinar algunas dificultades que se les presentaba en el proyecto final. Al preguntarles sobre los contenidos desarrollados en el Módulo ellos respondieron que por su especialidad de bachillerato no sabían mucho respecto a algunos temas, lo que les dificultaba el proceso, por ello me sugirieron que les diera algunas guías de trabajo con los lineamientos específicos que se requeriría para avanzar en la ejecución del proyecto.

Fue así que comencé a buscar estrategias metodológicas que favorecieran el proceso de enseñanza aprendizaje de los alumnos de forma que se integraran al cien por ciento en las actividades por competencias y que al final su nivel de logros fuera el más aceptable.

Para la realización de la investigación utilice diez estrategias metodológicas, las cuales se describen a continuación, en primer lugar la estrategia fue el **“Impulsar el proceso de investigación”** para que los alumnos se desarrollaran en el campo investigativo de forma que pudieran realizar su proyecto de trabajo de

Módulo, en segundo lugar el **“Uso de Herramientas Técnicas Administrativas”** que propiciaran un ambiente innovador en cuanto a estrategias administrativas que favorezcan el aprendizaje y las propuestas de trabajo en las empresas, así como también la aplicación en los procesos de trabajo para mayor eficiencia y eficacia en las empresas Turísticas y el desarrollo de competencias de los estudiantes.

En tercer lugar **“El Desarrollo de habilidades de trabajo en equipo”**, integrarlos en un ambiente donde se debe trabajar con equipos de trabajo, organizarlos de acuerdo a las diferentes funciones que se tengan que desarrollar; como cuarta estrategia el **“Aprender haciendo”** que implica trabajar en un ambiente cercano al laboral, que sea por competencias donde se adquieran los contenidos a través de la práctica continua.

Además, como quinta estrategia se usó el **“Entorno laboral, formulación de proyectos innovadores”**, crear en el alumno una motivación continua para que los proyectos no se realizaran por aprobar el Módulo, sino que dejaran al estudiante un valor agregado en su aprendizaje, como proyectos desarrollados en empresas Turísticas, brindando capacitaciones, creando manuales en diferentes áreas, enfocados a la innovación empresarial.

Como sexta estrategia implementé la **“Presentación de Guías de trabajo anticipadas”**, esta surgió de una de las sugerencias de los alumnos que me decían que para prepararse muy bien en los temas y contenidos del Módulo les gustaría que les diera guías de trabajo con los contenidos y lineamientos específicos del trabajo a realizar, además de conocer los criterios que como docente evaluaría y tener así claridad en ello.

Como séptima estrategia utilizada fue la **“Aplicación de funciones técnicas administrativas de los estudiantes en el contexto laboral”**, la que surgió del interés de los estudiantes, por tener conocimientos pertinentes sobre la utilización

de herramientas administrativas que hicieran el trabajo más eficiente y eficaz en las empresas y les permitiera enriquecerse como profesionales en las competencias administrativas; también utilicé como octava estrategia las **“Tutorías”**, surgió de una iniciativa de los alumnos pues requerían más tiempo para el seguimiento de sus trabajos y para el proyecto final, además como docente me comprometí a brindarles todo el apoyo y asesoramiento posible, pero también les pedí compromiso de utilizar las tutorías adecuadamente. Asimismo como novena estrategia utilice la **“Motivación”**, durante el Módulo sentí que los alumnos hacían su trabajo muy eficientemente, por lo que para incentivarles como función docente les motivé continuamente con retos cumplidos, satisfacciones personales en el trabajo en equipo, logros alcanzados, metas cumplidas etc.

De igual forma como decima estrategia utilice el **“Uso de TIC’s”** para incluirlos en la nueva era de las tecnologías de la información y las comunicaciones en un mundo laboral cambiante y técnico con saberes propios de su carrera. Al poner en marcha estas herramientas los alumnos disfrutaron más el hacer el portafolio estudiantil, pues les di la opción de utilizar la herramienta más adecuada para ellos, y que a la vez fuera novedoso y creativo.

Luego de poner en marcha todas las estrategias, comencé el proceso de reflexión en el cual descubrí todo el aprendizaje de mis alumnos, y en lo personal mi aprendizaje, porque a través de esta investigación acción considero que la ganancia fue muy significativa, para todos los actores involucrados.

Por consiguiente luego de hacer las reflexiones pertinentes sobre el trabajo realizado durante el Módulo, llegó la etapa de verificar los aprendizajes obtenidos, ¿cuáles fueron los aprendizajes de los alumnos? y los aprendizajes que obtuve como docente, cabe mencionar que estos aprendizajes me servirán para otros grupos de alumnos, quizás con diferentes cualidades y características, pero que me deja una experiencia única en cuanto a metodologías adecuadas para usar en clase.

1. CONTEXTO

La investigación acción fue desarrollada en la Universidad Católica de El Salvador, Centro Regional de Ilobasco, Cabañas, kilómetro 511/2 carretera a Ilobasco, la Universidad fue fundada en Ilobasco en el año 2008, inició en los salones parroquiales de la iglesia El Calvario en la ciudad de Ilobasco, inaugurada en el año 2009¹, instalaciones físicas, de tres edificios muy modernos, con tecnología de punta, acceso a internet, pizarras interactivas, salón de video conferencia, laboratorios, cuartos frío, centros de computo, taller de turismo, cafetería, cocina etc. todo ello con el fin de brindar los requerimientos necesarios para el desarrollo de las actividades de los alumnos y brindar así una excelente educación a nuestros alumnos. La Universidad cuenta con carreras largas como Ingeniería en sistemas Informáticos, Licenciatura en Mercadeo y Negocios Internacionales, Licenciatura en Ciencias de la Educación con Especialidad en Idioma Inglés en la modalidad presencial, Licenciatura en Ciencias de la Educación con Especialidad en Matemáticas modalidad presencial y semi presencial, además de impartir las carreras de Técnico en Conservación y Procesamiento de Alimentos Especialidad Lácteos y Cárnicos y la carrera Técnico en Gestión y Desarrollo Turístico, estas dos últimas carreras técnicas son con apoyo del Ministerio de Educación.

Así mismo los alumnos para optar por una beca, deben pasar por un proceso de selección, en primer lugar inscribirse en el curso propedéutico de cuatro semanas consecutivas en el cual se desarrollan diversos contenidos; en el caso de la carrera de turismo se imparte matemática e Inglés y se da un enfoque turístico en el que realizan un mini proyecto sobre aspectos turísticos, todo para observar la vocación del alumno en cuanto a la carrera turística, es así que la nota mínima que se requiere para recibir la beca es de siete, cabe mencionar que esta incluye costo académico de la carrera, estipendio de alimentación y transporte hasta un máximo de dos dólares por día, la carrera tiene una duración de dos años, su formación es por competencias, es decir que el ambiente debe ser lo más cercano al laboral, donde se ejecuten prácticas de las diferentes áreas turísticas que

¹ <http://www.cri.catolica.edu.sv/Historia.html>

comprende una empresa. Luego de pasar este proceso comienza el periodo de clases, durante este proceso se realizan los estudios socioeconómicos donde se verifica la información sobre cada alumno, para otorgarles el beneficio de estipendio de transporte.

Para llevar a cabo la investigación acción se tomó como referencia la sección “C” del Módulo de Supervisar Empresas Turísticas, que corresponde al segundo año de la carrera técnica, el año en el cual egresan de la carrera, por lo que es necesario formar el carácter profesional y la adquisición de las diferentes competencias que requiere el profesional de turismo.

Los horarios de clases son de 7:30 a.m a las 4:40 p.m en jornadas de clases de dos días a la semana, que pueden ser de lunes y martes o de miércoles y jueves, en el caso de la sección “C” el horario es de lunes y martes.

En cuanto a las características de éste grupo encontré que son muy educados y les gusta los retos de trabajo, las expectativas de ellos eran muchas pues este grupo egresaba con este Módulo y sus perspectivas eran salir a buscar trabajo e incorporarse al mundo laboral, una característica de este grupo fue que la mayoría son de escasos recursos, por lo que me decían que necesitaban aprender mucho para ser eficientes en su trabajo, lo cual me gustó pues un grupo con deseos de aprender y de superarse le motiva como docente para dar lo mejor en calidad y atención hacia los alumnos.

Algo importante que fue de agrado en el diagnóstico y parte de la socialización del Módulo fueron las palabras de algunos alumnos que me decían que de su carrera y esfuerzo dependía el bienestar de su familia, que sus padres esperaban mucho de ellos. Realmente fue muy conmovedor el escuchar esas palabras, y fue un

elemento muy valioso como persona y profesional el formarles y brindar todos los conocimientos que puedo ofrecerles.

Es importante mencionar que algunos alumnos tienen trabajos en los días que no asisten a clases en empresas como hoteles y restaurantes, para ellos el aprendizaje se vuelve un poco más fácil por la experiencia que ya tienen en sus trabajos, otros respondieron que se les dificulta algunas tareas como el charoleo, atención al cliente, el montaje de eventos lo cual es muy importante.

Una de las dificultades que encontré al recibir el grupo de trabajo fue al realizar una práctica de montaje de evento, charoleo y atención al cliente, que un buen porcentaje de alumnos no podían hacer dobleces de servilleta, al preguntarles al respecto, por que no podían hacerlo, los alumnos me respondieron que se les había olvidado porque no lo practican, fue entonces que comencé a buscar estrategias para la retroalimentación de contenidos que en este nivel de estudios ya deberían tener, pero que hay que volver a retomarlos.

Además en cuanto a los montajes la mayoría de alumnos no se acordaba como hacer las decoraciones con mantelería y la colocación de cubertería de acuerdo a los diferentes estilos, como el americano, el europeo, etc. Que prácticamente son los básicos para los eventos en hoteles y restaurantes, toda esta información que recibí y observé a la vez me fue muy útil para aplicar las estrategias adecuadas que fueran acorde a las necesidades del grupo de trabajo y que pudieran ser aplicadas en el tiempo de duración del Módulo.

Para realizar estas estrategias contaba con los siguientes recursos didácticos guías de trabajo, taller de turismo que cuenta con habitación completa, sábanas, almohadas, mesas, fundas, edredones, etc. además cuenta con juego de sala, pantalla plasma, bar, toda la cubertería completa y vajilla, así como mantelería. También se tiene la sala de video conferencia, cañones, laptop, cocina donde se preparan los alimentos para la población estudiantil.

2. MÍ PROBLEMA

En el contexto de nuestra realidad educativa, nos encontramos con muchas carencias sobre investigaciones que tengan una relación enfocada a la evaluación de las diferentes competencias que se desarrollan en el alumno, y que permiten hacer una valoración objetiva de la adquisición de conocimientos técnicos y la práctica eficiente de estos en el entorno laboral.

Es así que, el objetivo que se plantea en este trabajo de investigación acción es doble: En primer lugar, se pretende identificar los métodos que se utilizan en el aula para la evaluación y que permiten al alumno adquirir las competencias del Módulo de Supervisar Empresas Turísticas; y en segundo lugar, plantear el método de Evaluación que resulta más adecuado para valorar la adquisición de dichas competencias.

El trabajo responde a la necesidad, manifestada en la experiencia en el salón de clases, literatura previa, de analizar experiencias en el ámbito de la innovación docente para la evaluación con el objeto de mejorar la formación de los futuros profesionales turísticos.

En concreto, la investigación posibilitará establecer una relación entre los resultados de aprendizaje que se esperan del estudiante como consecuencia del desarrollo de competencias, la metodología de trabajo del alumno y el profesor, y los procedimientos de evaluación para la adquisición de dichas competencias. Con ello se buscó una adaptación exitosa del Módulo objeto de análisis en el aula y que proporcionó al docente las herramientas metodológicas necesarias para la

adecuada evaluación. En la literatura moderna encontramos información muy poca en referencia a la carrera de Turismo, pues en nuestro país es relativamente nueva y por lo tanto las investigaciones son escasas, y mucho más la metodología para la evaluación de alumnos en la formación por competencias en el área turística. Por lo que en ese contexto la evaluación que se realizó en el aula está dada por algunas rubricas elaboradas por personas ajenas al área turística y que no tienen experiencia previa en dicho ámbito.

“El enfoque por competencias percibe el conocimiento como resultado de un proceso de construcción de la realidad originado en las interacciones entre las personas; todo con el propósito de proporcionar a los estudiantes las herramientas necesarias para que puedan enfrentarse a las exigencias del mundo laboral.

La situación actual del mundo impone retos importantes a tener en cuenta desde la reflexión educativa, sobre todo cuando ésta conlleva una mirada al futuro desde la responsabilidad individual o colectiva de la sociedad, y desde cualquier campo social, económico, político o artístico; responder a estos retos remite no sólo a los sucesos sino, fundamentalmente, a los enfoques que adhieren a los sistemas educativos de los países que aspiran a un nivel de vida más desarrollada.

Es en ese sentido que como docente existen siempre las interrogantes sobre el aprendizaje efectivo de los alumnos y más aun si tienen las competencias que requiere la carrera.

El precisar y analizar el contexto es importante para un docente, pues a través de él se puede visualizar las necesidades que los alumnos tienen y que son importantes para ser competentes como profesionales en las diferentes áreas laborales, no se puede pasar por alto esa realidad. Como docentes estamos comprometidos no sólo con la enseñanza académica de los estudiantes, sino también de la formación integral de la persona, el prepararles para la vida, saber brindarles la orientación adecuada y pertinentes a las necesidades de las empresas en cuanto al requerimiento de la mano de obra calificada en las áreas Turísticas.

Así como también cuales son los retos que los estudiantes tendrán en el futuro, es por ello que me hacía constantemente la pregunta ¿Cómo saldrán a enfrentar la vida?, ¿Tendrán las competencias que demandan las empresas?, ¿Estarán preparados para los cambios tecnológicos?, ¿Cómo se adaptarán a la vida laboral, y de ciudad?, ¿Cuál será el aprovechamiento de sus estudios para fortalecer aún más sus conocimientos académicos y profesionales?, éstas y otras preguntas más van hacía el entorno de cada estudiante que recibía en el salón de clases y más aun conociendo la situación económica de mis estudiantes, algunos de extrema pobreza, otros con muchas dificultades económicas, sociales, y familiares cada uno de estos aspectos de alguna forma son parte de la formación de los educandos y que le conciernen de alguna manera a los docentes.

El Módulo de supervisar empresas Turísticas es muy decisivo para la formación integral del profesional de turismo, pues es el último año de la carrera y que de su adecuada formación depende el éxito o el fracaso al incorporarse al sistema laboral, además de la adquisición de las diferentes competencias laborales que son indispensables para ser profesionales competitivos y mejores oportunidades de vida.

Uno de los aspectos que me llevó a modificar las prácticas en el salón de clases, fue precisamente el ver las exigencias que hacen las empresas en cuanto a conocimientos prácticos, técnicos, ya que hay empresas que asumen que las personas, tienen las competencias de trabajo muy definidas, fue mi razón fundamental para realizar un acercamiento de la realidad al salón de clases.

No se trata de realizar una simulación en el aula, ya que esto algunas veces no lo toman en serio los alumnos sino que más bien lo hacen hasta cierto punto chiste y eso me preocupaba, por lo que para hacer las prácticas lo definí con criterios de evaluación y que ellos serían los que supervisarían la tarea, además que se darían los cambios de roles de trabajo, para que al final todos adquirieran la competencia.

En cuanto a las prácticas se tenían las actividades de capacitación de CDMYPE que se brindan a los empresarios, por lo que nos correspondía como sección ejecutar la actividad, desde el montaje y desmontaje del evento hasta en ocasiones brindar la capacitación.

Se prepara a los equipos de trabajo para el planchado de mantelería, lavado y montaje de vajilla, cubertería, montajes de mesa, servicio, cocina, etc. serían parte de las actividades a realizar para hacer del Módulo una vivencia real de las empresas turísticas.

Para comenzar el Módulo, realicé un diagnóstico sobre aspectos teóricos administrativos, técnicos que me permitieran conocer las habilidades y destrezas que los alumnos tienen hasta ese momento, y al realizarlo observé que un cuarenta por ciento del total de ellos responde adecuadamente preguntas que a ese nivel deben ser dominados; pero el sesenta por ciento restante difiere de las

respuestas o no sabe lo que es peor aún; lo que me ayudó a valorar la necesidad de buscar una metodología adecuada para fortalecer los contenidos y a la vez como evaluarlos. Además realicé una práctica de actividades técnicas propias de la carrera de turismo para observar las habilidades y destrezas que tienen sobre las diferentes competencias de formación, lo cual fue muy valioso pues reflejó las deficiencias que tienen en algunas áreas. Al realizar la actividad los alumnos respondieron que las prácticas en taller han sido muy pocas y que las horas sociales no las han realizado en empresas turísticas que fortalezcan las competencias que requiere el profesional de turismo.

Al observar todas las situaciones problemáticas me vi en la necesidad de explicarles todas las competencias que demanda la carrera técnica, los niveles de logros que deben obtenerse para alcanzar dicha competencias; además los diferentes criterios de evaluación que viene en el módulo para la comprensión de todos los contenidos del Módulo.

La problemática que se me presentaba era la siguiente, la metodología para la adecuada evaluación de los alumnos y con ésta determinar, si realmente los alumnos habían adquirido o no en un nivel de logro cinco por cada competencia.

Por otra parte la utilización de una metodología que estimulara una actitud positiva, motivadora generando interés por los contenidos del Módulo y que a la vez fortaleciera su aprendizaje técnico y humano. Al expresarles los diferentes contenidos del Módulo y las actividades que exige el descriptor algunos se preocuparon, pero a la vez expresaron interés de aprender, pues pronto se integrarán al mercado laboral. Además de la importancia de realizar prácticas en las empresas turísticas y ejecutar propuestas de trabajo como parte de su proyecto final les pareció significativo.

Es así que como docente vi la necesidad de innovar en la metodología evaluativa hacia los alumnos, determinando criterios pertinentes que se adapten a las competencias que requieren desarrollar y adquirir los estudiantes en un contexto cercano a la realidad laboral.

3. JUSTIFICACIÓN

La educación tradicional, ha empezado a ser desplazada al cobrar relevancia el trabajo áulico desde el enfoque por competencias, debido a que éste pretende desarrollar conocimientos y habilidades interdisciplinarias como: En el ámbito tecnológico, facilitar las tareas complejas convirtiéndolas en simples, fortalecer el trabajo en equipo, lograr la coordinación inteligente entre percepción y reacción, mayor manejo intelectual y menor esfuerzo físico, combinación de pensamiento y acción, mayor autonomía en la toma de decisiones por parte de los estudiantes, relación continua entre los grandes componentes de una competencia; "saber; saber- hacer y saber ser o convivir".

A través de la investigación acción se dio respuesta a aquellas situaciones difíciles que el estudiante pueda tener y que requiera de una intervención que facilite el proceso de su aprendizaje. Es así como a través de ella con la experiencia en el aula y la visualización de las necesidades didácticas se pretende dar respuestas a dichas inquietudes o necesidades que surjan en la investigación.

También con la investigación acción se hizo una valoración sistemática sobre la metodología utilizada para la evaluación de los alumnos de dicho Módulo, para lo cual fue necesario conocer los instrumentos con los criterios de evaluación que se utilizan y determinar así si son los más idóneos para la apreciación de las actividades realizadas por los alumnos.

De ahí su importancia, pues se conocerá en primera instancia la información necesaria en cuanto a los criterios de evaluación que se utilizan, en la formación por competencias y el desarrollo de éstas, en función de la óptima evaluación de los estudiantes, tanto en el salón de clases como en las prácticas realizadas dentro y fuera del salón de clases así como el desarrollo integral personal y profesional con la adquisición de las habilidades y destrezas desarrolladas por los estudiantes.

4. OBJETIVOS

Objetivo General

- Implementar metodologías para la adquisición de competencias laborales en las diferentes áreas y la evaluación de los aprendizajes de los alumnos del Módulo de Supervisar Empresas Turísticas.

Objetivos Específicos

- Identificar las estrategias más viables que permitan la asimilación de las competencias de trabajo que se requieren para la supervisión de Empresas Turísticas.
- Evaluar el impacto del uso de diferentes estrategias aplicadas en el aula a través de cambios significativos como gestores de su propio desarrollo profesional
- Definir adecuadamente los diferentes criterios de evaluación, para el fortalecimiento de la enseñanza aprendizaje de los alumnos dentro y fuera del aula.
- Innovar la metodología para la valoración de los aprendizajes de los estudiantes de acuerdo a las diferentes competencias turísticas.
- Analizar el éxito de las estrategias metodológicas aplicadas en el aula.

5. ESTRATEGIAS APLICADAS EN EL AULA

Para mejorar la práctica docente en la enseñanza aprendizaje de los alumnos del Módulo de Supervisar Empresas Turísticas, fue necesario sistematizar el proceso de acuerdo a las competencias que se requieren para ser competente a través de la adquisición de las mismas.

Es así que comencé a desarrollar algunas estrategias que previamente he compartido con los alumnos, a través de la investigación acción, la experiencia y la evaluación continua de los alumnos. Todo ello permitió descubrir aspectos fundamentales, para la implementación de estrategias claves para hacer más eficiente la enseñanza aprendizaje de los alumnos del Módulo.

Para desarrollar la investigación acción en el aula conté con la colaboración de los alumnos de la sección “C” del Módulo: Supervisar Empresas Turísticas de segundo año de estudios de la carrera Técnico en Gestión y Desarrollo Turístico, con un total de veintiséis alumnos, comenzando desde el mes de septiembre a noviembre del año en curso. Para lo cual elegí las siguientes herramientas de investigación:

- Entrevista a los alumnos
- Observación directa e indirecta de actitudes de trabajo y servicio.
- Bitácoras de trabajo diario en portafolio de actividades
- Registro de anotaciones en el aula
- Listas de cotejo y check List para la evaluación de eventos y montajes prácticos
- Elaboración de informes con guías de trabajo
- Autoevaluación y heteroevaluación, sobre las actividades realizadas diariamente

Antes de comenzar a desarrollar las estrategias es importante comentar algunos aspectos básicos como la Tutoría Académica Universitaria y la Tutoría Profesional Laboral que son básicas para la ejecución de las estrategias en el aula. Para ello las menciono a continuación². La tutoría Académica Universitaria, su ámbito de actuación se centra en el asesoramiento y apoyo técnico a los estudiantes universitarios, desde los inicios hasta la finalización completa de sus estudios.

Las áreas de actuación, igualmente importante, son: Académico Profesional y personal se trata, en definitiva, de contribuir al desarrollo integral de las personas en su proceso de formación Universitaria, potenciando los aspectos positivos o puntos fuertes y, al mismo tiempo, superando los puntos negativos o débiles, serán los años de duración de la carrera, en los que se desarrollaron y seguirán desarrollándose aspectos de la formación integral de la persona y de la proyección formativa hacia la que cada uno personalmente aspire, con una visión de la enseñanza y el aprendizaje centrado en la adquisición y desarrollo de competencias, que es tanto como poner especial énfasis en el perfeccionamiento integrado de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, en orden a conseguir, de manera eficaz, unas metas propuestas.

Todo ello supone, entre otros aspectos de cambio y de mejora, un nuevo planteamiento didáctico en relación con los métodos de enseñanza y aprendizaje y con las modalidades organizativas que un modelo centrado en las competencias necesariamente demanda para formar personal competente, especializado en las diferentes áreas que conforman la carrera.

A lo largo de este periodo de formación universitaria, a veces complejo pero siempre decisivo y casi determinante, la acción tutorial del docente juega un papel muy importante se ha de centrar, en mi opinión, en una atención de ayuda personalizada y profunda a todos los estudiantes, organizados en pequeños

² Álvarez Pérez, González Pedro, La Tutoría Académica en la enseñanza Superior ,ISSN 1575-0965,Revista Electrónica 2005

grupos (entre 4 a 6 alumnos como máximo) y a lo largo de todo su proceso formativo, como tendré ocasión de concretar en esta investigación.

En el módulo de Supervisar Empresas Turísticas, se trata de enfocar la enseñanza aprendizaje en un proceso puramente práctico, donde los alumnos aprendan haciendo, motivados por la interacción directa con la práctica, y desarrollando contenidos propios del módulo que serán de mucho beneficio para su inserción en el campo laboral, por lo que las bases para desarrollar las habilidades y destrezas estarán en este proceso de interacción docente- alumno.

La tutoría profesional y su entorno laboral su finalidad última mira hacia la orientación de los estudiantes de segundo año de la carrera desde la perspectiva de la transición a la vida comunitaria y su inserción laboral en conexión con su perfil profesional.

Así pues, si bien es cierto que la tutoría universitaria ha de proyectar sus más profundas y firmes raíces en los diferentes contextos universitarios, también es verdad que esta acción de orientación ha de ramificarse hacia fuera de la propia institución académica, en otros escenarios (Formación profesional y campo laboral).

La formación por competencias requiere un escenario que facilite el proceso de formación a un nivel de la realidad, en donde el alumno desarrolle todo su potencial, en cuanto a las habilidades, destrezas, competencias técnicas, competencias laborales, y demás factores actitudinales que requiere el profesional turístico, enfocado siempre al servicio de los demás.

La canalización de las acciones de orientación y tutoría universitaria viene avalada, y yo diría que exigida, por una serie de hechos y argumentos de razón científica, académica, institucional y social, junto con una serie de problemáticas; pero que permite hacer una reflexión sobre las tutorías que demandan los

alumnos de esta formación, instándonos a todos a un replanteamiento en profundidad de su propia esencia, de su modalidad organizativa y de su planificación dentro de una propuesta docente integradora de las necesidades y pertinencias de los profesionales en formación.

Como docente tengo el reto de formar profesionales de calidad en el rubro turístico, que sean capaces de brindar excelentes servicios con las habilidades y destrezas que demanda el contexto laboral, llámese empresas turísticas (hoteles, restaurantes, sitios de ocio y diversión, parques turísticos, museos, etc.) por lo que se vuelve indispensable la generación de estrategias innovadoras que motiven al alumno y que desarrollen actitudes de servicio, con una educación integral de la persona humana, con valores y ética profesional de tal forma que pueda insertarse en el ambiente laboral.

Todas las Universidades han de facilitar a sus estudiantes, futuros profesionales, no solamente una formación de máxima calidad y con una base amplia de conocimientos avanzados, lo que sin duda alguna es un objetivo-emblema, sino que además se han de responsabilizar de que aquellos dispongan de un apoyo personalizado, a través de la orientación idónea, fundamentada en acciones determinantes, en el saber ser y saber hacer:

- Facilitarles su acceso al mercado laboral y su inserción profesional.
- Adaptación al entorno laboral y la realidad social.
- Asesorarles en las diferentes necesidades, ofertas y demandas de profesionales y las competencias exigidas en el mercado turístico.
- Guiarles continuamente en la optimización de su rendimiento académico para su formación integral, personal y profesional y su potencial a desarrollar.

A través de la aplicación de las estrategias a utilizar en el aula pretendo ser un docente facilitador y generador de aprendizajes de competencias. De forma que los alumnos se conviertan en autodidactas de su aprendizaje, comprometidos con el desempeño y orientados hacia la consecución de los objetivos y metas planteados.

Las estrategias que a continuación detallo surgen de la necesidad de enfocar el trabajo a tareas más prácticas de modo que los alumnos puedan sentirse motivados en el Módulo, convertirse en actores protagonistas de su propio desarrollo y formación profesional.

5.1 IMPULSAR EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Una de las actividades básicas del Módulo de Supervisar Empresas Turísticas es la investigación, pues es ahí donde los alumnos desarrollan y descubren los conocimientos, la experiencia de los trabajadores en el rubro turístico, y que es de mucha utilidad para la elaboración de trabajos de investigación, artículos de interés público como una innovación para su formación integral, desarrollando a la vez el análisis y la reflexión individual y grupal. En esta área se pretende lograr que los alumnos desarrollen una acción investigativa, conviertan en profesionales analíticos que se comprometan a buscar soluciones, respuestas a preguntas y cuestionamientos de la vida cotidiana, del quehacer de las empresas.

5.2 USO DE HERRAMIENTAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS

Unas de las estrategias de aplicación que considero muy relevantes en el Módulo serán las herramientas técnicas administrativas utilizadas para las propuestas de solución de las Empresas Turísticas, donde los alumnos puedan aplicar todos los contenidos. Para ello impulsaré un programa de tutorías para prestar atención al trabajo investigativo de los alumnos, realizar las observaciones si las hubiere y orientarles hacia la consecución de los objetivos planteados, de forma que la calidad de los trabajos sea pertinente, eficiente y eficaz en su accionar.

También dejar muy claro los criterios de evaluación de cada actividad y la ponderación de los mismos, para motivarles a realizar un esfuerzo colaborativo y tener un desempeño excepcional.

5.3 DESARROLLO DE HABILIDADES DE TRABAJO EN EQUIPO

Como una estrategia para la preparación de todo el quehacer de los alumnos orienté los esfuerzos en el trabajo en equipo; pues se vuelven acciones cooperativas dentro y fuera del aula, dando un valor agregado al aprendizaje, para que sean capaces de desenvolverse en cualquier ambiente de trabajo de las Empresas Turísticas. Además de desarrollar las habilidades interpersonales entre los miembros del equipo de trabajo y las relaciones que emprenden con los empresarios de la zona, lo cual abre nuevas oportunidades de socialización en el ambiente laboral e interpersonal.

5.4 APRENDER HACIENDO

Para la enseñanza aprendizaje es muy importante que los alumnos aprendan a hacer haciendo, es decir que los estudiantes practiquen en las diferentes áreas de las Empresas Turísticas, como unas vivencias de las diferentes actividades propias de su profesión, por lo que cada grupo se orientó en las prácticas de la Universidad, como Cocina, taller de Turismo, taller de Alimentos, y además en las Empresas Turísticas donde realizaron sus proyectos de Módulo. También la adquisición de habilidades de la lectura y la escritura, desarrollar en ellos el interés por la lectura, búsqueda de información y la escritura a través de la fundamentación teórica y práctica.

Como parte de ésta estrategia los alumnos formularon listas de cotejo y check List para la evaluación de los compañeros y convertirse en supervisores reales para ello fue necesario comunicar a los estudiantes la información sobre los criterios a evaluar con el propósito de modificar su pensamiento o comportamiento para mejorar su aprendizaje, donde el eje central de la evaluación formativa permitió retroalimentación al estudiante sobre su progreso y sus debilidades, tendiendo a favorecer sus habilidades de aprendizaje de forma que tenga conciencia sobre sus

limitantes y pueda estar motivado para alcanzar las metas y los objetivos que se ha planteado, durante la duración del Módulo, y no sólo de éste sino en el desarrollo de su carrera, a la vez pueda buscar la excelencia a través de sus propias estrategias de aprendizaje.

5.5 ENTORNO LABORAL, FORMULACIÓN DE PROYECTOS INNOVADORES

La metodología que apliqué estuvo enfocada hacia la participación activa del alumno de manera que tenga la capacidad de ser un investigador, capacidad analítica, resolución de problemas y dar propuestas de trabajo viables para las empresas, y su eficiente desenvolvimiento en la vida laboral. A la vez visualizar las competencias y requerimientos pertinentes que el alumno necesita para enfrentarse al campo laboral, desarrollando métodos de trabajo comprensibles para su aprendizaje.

5.6 PRESENTACIÓN DE GUÍAS DE TRABAJO ANTICIPADAS

Otra estrategia que implementé fue la participación del alumno de manera organizada, en la ejecución del proyecto final, orientándolos hacia la excelencia. Es así que para que tuvieran a tiempo la información les impartí guías de trabajo con los lineamientos de preparación de informes y actividades, con el tiempo establecido para la entrega de informes y la ejecución de los mismos; además de las prácticas en montajes para la realización de eventos en los que cada grupo de trabajo sería responsable de ejecutar una acción y verificar la calidad de la misma a través de instrumentos de evaluación elaborados por ellos mismos. El alumno también trabajó de forma autodidacta, será responsable de su auto aprendizaje de forma integral, estudiando con métodos de trabajo, hacia la consecución de los objetivos.

Una de las principales acciones que se implementaron fue el uso de guías de trabajo para orientar el trabajo, de forma anticipada, de forma que los contenidos sean congruentes con las diferentes actividades a desarrollar para la Supervisión en las Empresas Turísticas. Las habilidades y destrezas desarrolladas, dependerá de los conocimientos que cada alumno tenga y se esfuerce en aprender, para ser competitivo en el mundo laboral. El alumno se enfrenta al reto de aprender activamente y ser autodidacta en su aprendizaje.

5.7 APLICACIÓN DE FUNCIONES TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS DE LOS ESTUDIANTES EN EL CONTEXTO LABORAL

En la ejecución de las competencias se desarrollaron habilidades, destrezas y competencias técnicas en el campo de la administración y supervisión turística, además de un enfoque dirigido a observar el trabajo de los empleados de las diferentes empresas Turísticas, siendo el principal actor de la supervisión directa los alumnos. Cada estudiante desarrolla los contenidos, interactuando en los procesos de aprendizaje; si bien participan en grupo, pero igualmente aprenden a hacerlo individualmente, por ejemplo el servicio, la atención al cliente, el montaje de mesa, la comunicación verbal y los contenidos pertinentes a la supervisión de las empresas, además de observar e identificar algunas situaciones problemáticas de las Empresas Turísticas y dar respuestas a dichos problemas a través de Propuestas de trabajo.

Los estudiantes planifican el trabajo, verificando la ejecución de planes, actividades prácticas a través de un cronograma de actividades; presentadas a través de guías de trabajo para la orientación del desarrollo de las actividades por semana, de forma que cuenten con suficiente tiempo para preparar el material o los contenidos pertinentes que en ese tiempo se requieran.

Con esta estrategia se pretendió además de que los alumnos evaluaron el trabajo propio y de sus compañeros, como función del personal de supervisión, además de impulsar herramientas como el Empowerment, el Coaching. También la utilización de las evaluaciones del desempeño como evaluación de 360°, comparación por pares, administración por objetivos.

5.8 TUTORÍAS

La participación docente representa una acción fundamental para la formación académica y técnica de los alumnos, es decir la forma en que se interrelacionan es importante para descubrir el potencial humano, técnico y académico de los participantes, es así que una de las estrategias que impulsé fue la incorporación de programas de tutorías para orientar el proceso de enseñanza-aprendizaje. También evaluar la información investigada por los alumnos es importante para verificar la calidad de la misma y orientarles en dicho proceso. Es fundamental el trabajo en equipo, el crecimiento personal de cada integrante, la coordinación, el esfuerzo del aprendizaje, de las prácticas y los métodos de trabajo para la realización de tareas y actividades, para la adquisición de las competencias.

¿Por qué esta estrategia? Debido a la necesidad de orientar el trabajo de los alumnos ya que la orientación educativa bajo una ayuda o tutoría asume en su hacer la formación holística del estudiante incorporando cuatro áreas de intervención que fueron trabajadas en forma continua durante la duración del Módulo y a la vez práctica-profesional, proceso de enseñanza-aprendizaje, desarrollo humano y, valores. Dichas áreas estuvieron encaminadas a promover y facilitar el desarrollo integral de las potencialidades del alumno en relación a sus aspectos personales, académico-cognitivos, profesionales y socioculturales que le permitirán insertarse a la sociedad y al mundo laboral.³

³ Cano González, Rufino (2009). Tutoría universitaria y aprendizaje por competencias. ¿Cómo lograrlo? (Enlace web: <http://www.aufop.com/> - Consultada en fecha (25-10-2012): ISSN 1575-0965 · Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 12 (1), 181-204.

Área Practica-Profesional

Esta área permite dar una orientación inicial y continuada que prepara para la vida profesional. Nivel organizacional y laboral el cual hace referencia a la fase de desarrollo y actividad profesional y tiene lugar en el puesto de trabajo donde el sujeto vive las experiencias y tareas relacionadas con el mismo. Además se prevé que los alumnos puedan ocupar el tiempo libre para desarrollarse profesionalmente en las actividades de su carrera, conociendo y desarrollando habilidades y destrezas en el campo de la supervisión de empresas turísticas.⁴

Área del Proceso Enseñanza-Aprendizaje

Los aspectos específicos en los que se propone trabajar esta área de intervención son los métodos y técnicas de estudio, enseñar a pensar, estrategias de aprendizaje, problemas y dificultades en el aprendizaje y evaluación educativa, aquí se pretende que los alumnos utilicen las diferentes herramientas administrativas y técnicas para la ejecución de sus actividades.⁵

Desarrollo Humano

Según el profesor Amartya Sen Universidad de Harvard Premio Nòbel de Economía 1998 dice que “El aumento de la riqueza de la vida humana en lugar de la riqueza de la economía en la que los seres humanos viven, que es sólo una parte de la vida misma”. Como docentes estamos consientes de un mundo globalizado que tiene que ver con lo que somos, hacemos, pero como formadores debemos estar consientes también que nuestra tarea no solo es la formación académica, sino también la formación humana, los valores, el ambiente en el que vivimos y como se desenvolverán en la vida diaria. Enseñarles aspectos de la vida

⁴ Ibis pag.181-185

⁵ Ibis pag.181-185

profesional, las virtudes que deben de tener para trascender como personas y profesionales y dar mucho más de lo que se les pide en la sociedad.⁶

5.9 MOTIVACIÓN

Esta estrategia fue importante para desarrollar actitudes de servicio y trabajo en equipo, motivando al alumno a hacer las cosas no por pasar el Módulo sino por su autorrealización de ser un profesional competente en las diferentes áreas Turísticas y mantener la asistencia de los alumnos en el transcurso del módulo como acción vital para la enseñanza aprendizaje; a través de una motivación constante y la práctica de contenidos, se mantendrá el interés del alumno.

5.10 USO DE TIC'S

Metodología utilizada durante el Módulo, y como una estrategia para la implementación y el uso de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, les orienté hacia el uso de sitios web para el portafolio de trabajo, destacando aspectos como la creatividad, la innovación, y calidad en el contenido de forma que fuera una tarea dinámica, creativa y participativa de las actividades propias del módulo.

6. REFLEXIÓN SOBRE LA EXPERIENCIA

Para la realización de la investigación acción fue necesario evaluar a todo el grupo de alumnos de la sección "C" veintiséis en total, por lo que comencé a aplicar las estrategias durante el mes de septiembre, octubre y principios de noviembre es decir al momento de iniciar Módulo, pues era importante darles a conocer la investigación, los objetivos de la misma y la forma de trabajo de manera que fuera un trabajo colaborativo para alcanzar los objetivos y metas fijados.

⁶ Alles, M.A (2008). *Selección por competencias*. Buenos Aires: GRANICA ,Primera Edición ,432 pag.ISBN 978-950-641-474-0.

Es así que comencé a desarrollarlas para aprovechar el tiempo que duraba el Módulo y observar los cambios si eran significativos o no.

Como primera estrategia se tiene “**Impulsar el proceso de investigación**”; para que los alumnos tuvieran la experiencia sobre la formación en investigación, les presenté una guía con los contenidos de un artículo de investigación y de opinión, para lo cual realice una prueba y les di temas de interés en el área de turismo. Para aplicar esta estrategia reuní a los estudiantes de la sección, en equipos de trabajo cuatro de cinco alumnos y un grupo de seis, les pedí que leyeran las indicaciones que especificaba la guía de trabajo, socializarán con el descriptor del Módulo para observar las diferentes competencias que deben adquirir, además que entre todos buscarán algunas preguntas, dudas o sugerencias para aclararlas.

Los temas de trabajo fueron Turismo sostenible, Turismo en espacios rurales, perfil del supervisor en las empresas Turísticas, importancia de la supervisión en las empresas, turismo de playa, turismo de Montaña. Por lo que les di el lineamiento de los requerimientos que debían contener como el tipo de letra, número de páginas espacios de interlineado y además que fuera cien por ciento original que no fuera copiado de internet, sino que su presentación fuera original, por lo que los estudiantes se motivaron a investigar sobre ello, unos buscaron fotografías del lugar, para dar realce al artículo.

El día que les correspondía presentarlo todos se presentaron muy contentos e hicieron su presentación muy motivada a la vez que confirmaron que a través de esa experiencia conocieron más sobre temas turísticos actuales.

Cuando yo les pregunte sobre el aprendizaje que habían experimentado ellos me dijeron que habían sentido al principio una preocupación pues por primera vez se los habían pedido, pero que reconocen que les permitió lograr un análisis e interpretación de la información ayudándoles en un área muy importante.

Además de elaborar un artículo de opinión, les informé sobre la realización de un proyecto final, para lo cual les preparé una guía que orientara el proceso de investigación con las etapas del proyecto final, los alumnos se sintieron complacidos, pues al principio no tenían claro el proceso de investigación, al tener la guía comenzaron a organizarse, repartiendo roles para el desarrollo del proyecto, como primer paso estaba la búsqueda de una empresa turística para realizar el proyecto, tener acceso para realizar la investigación, en este paso los estudiantes vieron la oportunidad de interactuar con los empresarios y poner en práctica los conocimientos adquiridos en el Módulo (ver anexo No.1) dicha actividad fue muy valiosa pues algunos alumnos tenían cierto recelo para la investigación, miedo para entrevistar a empresarios e involucrarse en las actividades empresariales. En ese momento los alumnos expresaron satisfacción porque a través de la guía sintieron que veían más claramente los requisitos para elaborar la investigación para el proyecto.

Como segunda estrategia de aplicación fue el **“Uso de Herramientas Técnicas Administrativas”** que propiciaran un ambiente de cambio no solo de actitud , sino también que facilitara su conexión con las demás personas, para potenciar sus capacidades y las de sus equipos de trabajo para la consecución de sus objetivos.

A través del coaching como una herramienta de administración entendido como un asesoramiento personalizado, aplicando en ellos un proceso de auto ayuda a las personas, en el cual los alumnos investigaron, analizaron y trabajaron con dicha herramienta para hacer que sus equipos de trabajo tuvieran un máximo rendimiento, esto supuso la función de extraer fuerzas de las personas, ayudarse a trascender sus propias barreras y limitaciones personales, para alcanzar lo mejor de sí mismas y facilitar con ello el actuar de forma más eficaz y eficiente en las actividades del proyecto de Módulo.

Esta herramienta fue muy valiosa, pues al principio los alumnos sentían dificultad para ejecutar la función de investigación, como visitar a las empresas, entrevistar a los empresarios, trabajadores, pues ellos consideraban que no estaban preparados para ello, y que era demasiada seriedad el estar frente a un empresario por lo que percibí la necesidad de utilizar ésta herramienta que no solo les motivara, sino que les ayudara a superar los temores.

Cuando inicié con la estrategia los alumnos abordaron el tema, y comencé a descubrir líderes en los equipo de trabajo, los cuales fueron muy valiosos para que el grupo se desarrollara plenamente, pues fortalecían y daban vida al equipo, además les dije que enfocaran las fortalezas que tenía cada uno de los miembros del equipo, como, quienes eran muy buenos con las herramientas tecnológicas, los que tenían la fortaleza de hablar con personas y de entrevistar, los que tenían contactos con empresarios o empresas turísticas para el acceso a ellas en fin cada uno se descubrió con sus capacidades y potencialidades; después de utilizar ésta metodología, les pregunté cómo se sentían y que les había parecido la aplicación de esta herramienta administrativa como una estrategia para sus respectivos equipos de trabajo, y los grupos me respondieron que les gustó la dinámica pues allí conocieron e identificaron lo mucho que cada uno de ellos puede hacer y que no habrían descubierto sino a través de esta estrategia, a parte me respondieron que les permitió unirse como equipos de trabajo, que anteriormente hacían las cosas por pasar el Módulo, pero que ahora sentían que lo hacían para su aprendizaje e incorporación al ámbito laboral al que pronto se insertarán.

Otra de las estrategias que utilicé fue la filosofía del "**justo a tiempo**" que se fundamenta principalmente en la reducción del desperdicio y por supuesto en la calidad de los productos o servicios, a través de un profundo compromiso (lealtad) de todos y cada uno de los integrantes de la organización así como una fuerte

orientación a sus tareas (involucramiento en el trabajo), que de una u otra forma genera una mayor productividad, menores costos, calidad, mayor satisfacción del cliente, mayores ventas y muy probablemente mayores utilidades, a través de ésta estrategia los alumnos pudieron investigar el trabajo de las personas en las empresas turísticas, a través de un cuestionario identificaron los problemas que enfrentan, pueda ser en procesos de producción, servicios que prestan a los clientes, organización de personal, dirección, control y supervisión de los recursos materiales a la vez, observar el trabajo que realizan las personas que trabajan en las empresas.

Por lo que esta estrategia fue útil para mí como docente, porque vi el trabajo que los jóvenes realizaban, esta herramienta no sólo la utilice para ellos en clase sino que también la pusieron en práctica en las empresas como mencioné anteriormente, y al preguntarles sobre la experiencia me respondieron que nunca habían escuchado de esta técnica y que es de mucha utilidad para ellos porque les permitió ver como se debe trabajar con el tiempo de las personas, los recursos materiales para maximizar los resultados y hacer un trabajo más eficiente con el mínimo de los recursos y con la excelencia en la calidad, los productos y servicios que una empresa pueda brindar a sus clientes.

Al ver los comentarios de los alumnos comprendí algo importante, que los alumnos poseen potencial de aprendizaje y que la carrera demanda la adquisición de competencias claves para su desempeño laboral como el adiestramiento continuo. Al principio se mostraron inseguros y pensaban que era un reto muy grande el que les ponía, pero al mismo tiempo ellos me dijeron que necesitaban contenidos diferentes, pues la vida no era fácil en la calle y mientras más preparados se encontraran mayores iban a ser las oportunidades que tendrían en el ámbito laboral.

Además como una herramienta administrativa elaboraron check List (listas de cotejo) para evaluar el rendimiento del equipo de trabajo, para ello les pedí que

leyeran el descriptor del Módulo, y analizaran la competencia “A” Desarrollo Técnico, “Crea conciencia en sus colaboradores para que sean cada uno de ellos los propios controladores de su gestión y evalúa constantemente a su personal”, cada una de estas estrategias permitió que los alumnos se autoevaluaran por lo que se repartieron roles y responsabilidades para tener un mejor desempeño de sus actividades.

Lo valioso de esta estrategia fue que los alumnos se organizaron y comenzaron a tener mayor protagonismo como equipos de trabajo, ellos mismos me dijeron que a través de las estrategias utilizadas comenzaron a experimentar más el hábito de la lectura, investigación y creatividad para las exposiciones y las practicas.

Como una tercera estrategia utilice el “**Desarrollo de habilidades de trabajo en equipo**” al comienzo del curso se acercaban muchos alumnos y me preguntaban sobre la coordinación de los equipos de trabajo y algunos además me decían con quienes habían tenido algunos problemas, por no ponerse de acuerdo en las reuniones grupales por lo que me dio la idea de utilizar una herramienta que integrara a todos los alumnos hacia la consecución de los objetivos planteados, de forma que todos trabajaran de forma organizada y que al final adquirieran todas las competencias del Módulo, fue así que les di la oportunidad que se integraran en equipos de trabajo que fueran afines y que tuvieran las mismas cualidades y características como el lugar de residencia, disponibilidad de tiempo, equipo electrónico, etc. les pareció bien la idea, solamente hubo dos personas que no tenían grupo, fue entonces que tuve que intervenir para que los demás grupos integraran a los dos jóvenes, dos de los equipos de trabajo los recibieron y les explicaron la forma de trabajo de ellos, a lo cual accedieron y de esa manera se integraron.

También les pedí que eligieran un líder que coordinara el trabajo en equipo y llevar las bitácoras del día, organizara las actividades, recopilara datos de su equipo y verificara el cumplimiento de estas. Durante el desarrollo del Módulo no hubo dificultades pues cada semana les solicitaba un reporte de actividades y además

que todos los temas grupales se los enviaran a cada equipo al final todos pasaban el reporte de la semana y cuando algún equipo no les enviaba el material para organizar el portafolio de trabajo, ellos mismos lo informaban y se ponían de acuerdo para la entrega, en lo personal sentí que me facilitó mucho el trabajo pues ellos mismos gestionaban su trabajo y de hecho es el trabajo que se pide en la formación por competencias, mi papel como docente fue de orientación e intervenía cuando existía una necesidad y que los alumnos lo solicitaran.

De igual forma la estrategia de “**Aprender haciendo**”, para conocer e identificar cuáles eran las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de cada alumno de la sección realicé una mesa redonda, donde hice algunas preguntas, que generaran una lluvia de ideas, con la finalidad de conocer sus habilidades y destrezas en el área de la supervisión en las empresas turísticas. Esto me permitió hacer un diagnóstico para integrar ésta estrategia de Aprender haciendo” fue así como primera actividad que decidí aplicara la práctica de realizar un evento, programé cinco eventos sociales y que realizaran desde la planificación del evento venta del servicio, portafolio de servicio, montaje, servicio, publicidad del evento, preparar la Mise en place, zonas de office, cocina, ciclos de servicios con los momentos de la verdad, y toda la organización que requiere un evento, además debían presentar el informe digital con la utilización de herramientas tecnológicas aplicables al evento, cada equipo de trabajo definiría el rol de cada participante, con sus respectivas responsabilidades.

Al preguntarles sobre la actividad ellos respondieron que les gustaba mucho la idea, pues ahí se evaluarían en su aprendizaje y como además superarían las dificultades que les presentaran; tomando como referencia que en la práctica se debe cometer el mínimo de errores.

Para desarrollar dicha actividad les di dos semanas de tiempo, en el cual me tendrían que dar avances y darles la orientación necesaria, por lo que durante esas semanas vinieron los días viernes a la Universidad, investigando los temas. en biblioteca a la vez que consultaban, pero con preguntas fundamentadas en la lectura de bibliografía adecuada, lo cual favoreció mucho pues ya no se dejaban llevar por la primera información que encontraban en internet, sino que profundizaban en el tema y buscaban información variada. Llegado el día de la presentación de la actividad los alumnos estaban muy entusiasmados realizando el montaje, verificando los recursos materiales y técnicos para que la presentación fuera un éxito, previo a la actividad me presentaron una agenda de todo el trabajo a realizar con los tiempos estimados y el papel que cada integrante del equipo de trabajo iba a desarrollar.

La actividad fue un éxito, ese día me dijeron “no hemos sentido el día”, “nos hemos divertido y a la vez hemos aprendido mucho”, “ahora me siento capaz de realizar eventos”, “ya no me da miedo de hacer el protocolo de servicios y he aprendido a hacer los lineamientos adecuadamente”. A través de esta actividad descubrí las fortalezas de los alumnos y las debilidades, para tomar acciones que formaran las competencias de los alumnos. A partir de ello comencé las prácticas en taller de turismo, donde utilicé los recursos materiales para la enseñanza aprendizaje, con listas de cotejo por cada coordinador de equipo de trabajo y realizando una autoevaluación de la actividad.

Cada uno de ellos participó en la actividad. Además se realizó la práctica de habitación donde los participantes ejecutaron el desmontaje y montaje de una habitación con listas de cotejo para evaluar desde el principio al final de la actividad, ellos hicieron las listas de cotejo y escalas de verificación para evaluar el aprendizaje con dichos instrumentos, se detallo los criterios a evaluar como dobleces de sábanas, fundas y planchado, colocación correcta de las sabanas,

edredones fundas, limpieza de habitación, baños misceláneos, accesorios, cortinas, mesas de noche, teléfono, etc. cada uno de los criterios seleccionados fueron de acuerdo a información investigada en hoteles de cinco estrellas que tuvieran estándares de calidad para la atención al cliente, lo cual fue otra experiencia muy valiosa para determinar así la adquisición de competencias en las áreas de habitación, atención al cliente, supervisión de personal y de actividades.

Como quinta estrategia utilicé el **Entorno laboral, formulación de proyectos innovadores**” a través de esta estrategia juntamente con la de investigación los alumnos se incorporaron al proceso investigativo; en primer lugar les di lineamientos sobre la elaboración del proyecto final en cuanto a la forma, contenido y presentación. Les preparé una guía donde especificaba las directrices para hacer el proyecto final, ello surgió del diagnóstico realizado al principio del Módulo donde expresaban que para el proyecto final se les diera una guía por escrito, pues en el descriptor están las etapas del proyecto, pero no están los lineamientos requeridos para el desarrollo por lo que para ellos representaba una dificultad fue así que les preparé una guía con fechas estimadas para entrega de los avances de forma que pudieran coordinarse para llevarlo a cabo .

Como primer paso buscaron una empresa turística donde realizaron la investigación, y sobre todo que les dieron la oportunidad de trabajar en su proyecto final, así que prepararon una entrevista para el empresario con preguntas orientadas hacia la supervisión del trabajo de sus colaboradores, clima organizacional en la empresa, incentivos, capacitaciones para la formación de sus trabajadores y procedimientos de buenas prácticas de manufactura y manipulación de los alimentos, y demás actividades realizadas en la empresa en torno a la ejecución del trabajo de sus colaboradores. Así mismo deberían observar el trabajo del personal, aptitudes (ver anexo No.2)

Luego de hacer esta etapa de diagnóstico, los alumnos realizaron un cuestionario con preguntas abiertas para los trabajadores de la empresa y destacar aspectos relevantes de las actividades que se realizan en la empresa. Por consiguiente a través de esta estrategia les pedí a los alumnos que utilizaran toda su creatividad para buscar propuestas de trabajo adecuadas y que fueran factibles para la empresa de recibirlas y ponerlas en marcha, fue así que la mayoría de estudiantes valoraron la necesidad de utilizar capacitaciones sobre la atención al cliente y buenas prácticas de manufactura y manipulación de los alimentos, Mise en place, manuales de atención al cliente para inducción del personal nuevo, manuales organizacionales. También se apoyo a CDMYPE para brindar apoyo técnico a empresas que ellos apoyan en alianza con la Universidad.

Lo cual resultó muy beneficioso en el aprendizaje para los estudiantes, pues se les quitó el miedo a expresarse públicamente, además les permitió utilizar recursos tecnológicos y empresariales para las presentaciones, sumando a ello la satisfacción por parte de los empresarios y de los asesores de CDMYPE, el excelente trabajo de los alumnos, lo cual fue motivador para ellos. A si mismo se trabajo con las propuestas para las empresas y fueron entregadas a los empresarios, como apoyo a los trabajadores, en la inducción al personal nuevo y retroalimentación al personal antiguo, siendo muy valiosos los aportes que realizaron los alumnos a las empresas y mas a un para su formación académica y profesional.

Como sexta estrategia utilice las **“Guías de trabajo anticipadas”** como una de las sugerencias de los alumnos para tener anticipadas las tareas, y los contenidos de estas, una de las preguntas que me hicieron los alumnos fue que a veces se les daban las actividades a realizar un día antes y eso se les dificultaba, pues algunos no tenían computadoras en sus casas ni mucho menos internet, por lo que se les dificultaba hacer de forma más completa, creativa y detallada. Fue así

que comencé a preparar guías de trabajo con quince días de anticipación, para que tuvieran el tiempo de preparar las actividades, y que los que no tuvieran recursos tecnológicos en sus casas pudieran asistir a la Universidad, y aprovechar la biblioteca, taller, además de los materiales didácticos como papelería, plumones, fotocopias, impresiones, equipo de sonido, trajes típicos, cristalería, vajilla etc. Para realizar prácticas y actividades de su formación.

Como primera impresión lo que obtuve fue un trabajo excelente, los alumnos disponían de tiempo suficiente para prepararse en sus trabajos; las actividades fueron de calidad, realizaron mejores gestiones, utilizaron metodologías adecuadas para trabajar en equipo, preparaban dinámicas para mantener ocupados a sus compañeros con recursos didácticos, además de ello cada día realizaban una oración y a la vez exponían de forma participativa un valor moral en el cual se reflexionaba al respecto, todo ello con la finalidad de generar una formación integral entre los alumnos.

Otro de los beneficios que obtuve al utilizar esta estrategia fue que los trabajos eran entregados en el tiempo solicitado, y además cada grupo recibía al mismo tiempo el trabajo de los demás volviéndose una tarea fácil de evaluar, en el sentido que me facilitaba a mí como docente la revisión y a los compañeros como material de apoyo, también con el portafolio estudiantil les di una guía con los contenidos y las fechas de entrega de avances, el cien por ciento de los alumnos cumplió con las fechas establecidas y al final del Módulo resultó útil para ellos, pues los mismos alumnos me decían que era muy cansado estar un día antes de finalizar Módulo trabajando en el portafolio y además ya ni se acordaban de los temas vistos, por lo que cada avance les ayudaba estar al día y no retrasarse con los temas, y a mí como docente me ayudaba a revisar con mayor calidad de tiempo y revisión dicho portafolio, tomando en cuenta que eran veintiséis alumnos y que hacer una revisión exhaustiva de cada actividad requiere de suficiente tiempo.

Por consiguiente utilice una séptima estrategia que fue la **“Aplicación de funciones técnicas administrativas de los estudiantes en el contexto laboral”**, surgió para motivar e incentivar el trabajo de los alumnos, aquí cada alumno desempeñó un rol de trabajo, les asigné funciones específicas de supervisión de empresas. Para el caso en área de cocina repartí responsabilidades, cada una desempeñando la función que le correspondía como cocinar, lavar vajilla, limpiar y ordenar el área de cocina, en cuanto a la evaluación del trabajo y verificar que se hiciera conforme a los estándares de la manipulación de los alimentos designé un supervisor, que no fue precisamente el más destacado en sus notas iniciales, al principio me vio con recelo por la responsabilidad y el compromiso que requiere ser un supervisor, los demás alumnos se quedaron sorprendidos al escuchar su nombre y la asignación del cargo de un supervisor general para que evaluara y controlara el trabajo de los demás, utilizando el Empowerment que según Martha Alles consiste en la habilidad de capacitar a individuos o a grupos dándoles responsabilidad, para que tengan un profundo sentido del compromiso y autonomía personal, participen hagan contribuciones importantes, sean creativos, e innovadores, asuman riesgos y quieran sentirse responsables y asumir posiciones de liderazgo. Incluye el fomento del trabajo en equipo dentro y fuera de la organización, y el uso eficiente de los equipos, pero con la finalidad de que pudiera a la vez orientar y ayudar en la coordinación, también colaborar con las tareas que requiere el área de cocina, también distribuí los coordinadores, preparación de los alimentos, en cocina fría y caliente, además el grupo encargado de la mise en place, zona de office, los encargados de lavado y desinfección de vajilla y cubertería, desmontar y dejar ordenada la zona de cocina y servicio de los alimentos.

Antes de que se fueran a realizar sus tareas asignadas les di los criterios de evaluación, les dije los aspectos que evaluaría para que estuvieran atentos, por los que les di las siguientes recomendaciones e indicaciones:

- a) En primer lugar les dije que la actividad seria una práctica real, que lo tomaran como un ambiente real de una empresa.
- b) Tiempo para desayunar de 20 minutos como máximo y luego se incorporaran al trabajo de cocina. Cada coordinador revisaría que todos los miembros de su equipo de trabajo tuvieran los implementos de trabajo que son indispensables como guantes, reddecilla, etc.
- c) Revisar que la presentación adecuada de los alumnos como: uñas cortas y sin pintura, pelo recogido, maquillaje adecuado, zapatos adecuados al área de trabajo que previamente sabían de la práctica.
- d) Preparación del área de desinfección de la vajilla y cubertería.
- e) Uso inadecuado de celular, solo en emergencias lo pueden usar, fue una de las indicaciones.
- f) No platicar en cocina, para evitar la contaminación.
- g) Tomar en cuenta los tiempos para la preparación y servicio de los alimentos.
- h) Ellos eran responsables de la actividad, yo solo les orientaría y estaría pendiente de su trabajo, les recordé que es trabajo por competencias.

Llegada la hora de la actividad, les dejé hacerse responsables de la actividad, vi el trabajo del supervisor, como se dirigía a sus compañeros, como organizaba el trabajo en equipos, y las formas de colaboración con su equipo de trabajo, además verifique los tiempos y empezaron a movilizar muy temprano los implementos de servicio, como los chafin, vajilla etc. ordenaron las sillas y mesas, los de cocina trabajaron muy bien, pues la Chef de cocina me expresó su satisfacción por el trabajo, cuando llegó la hora de servicio el supervisor verificó que la vajilla estuviera completa que no faltaran platos y todos lavaran conforme a lo planeado para servir la otra ronda de trabajo. Todo salió bien gracias a Dios y la colaboración de todo el equipo de alumnos (ver anexo No.3)

También llegado el momento de lavado de platos, lo que generalmente era un dolor de cabeza en el sentido que no les gusta hacerlo, pero mi sorpresa fue que ya tenían coordinado los grupos de trabajo para lavado y la cantidad de platos que

cada uno lavaría, fue muy agradable verlos trabajando en formación por competencias donde se supervisó y ejecutó el trabajo aginado con los lineamientos establecidos. Cuando todos estuvieron en el aula en primer lugar les felicite por el trabajo realizado y les anime a seguir buscando la calidad y la buena organización del trabajo, les pregunte como se sentían, ¿Cuál había sido la experiencia en el trabajo ejecutado?, ¿Qué aspectos consideraban que les dificultó realizar las tareas, pero que al final las superaron?, ¿Que otros aspectos les gustaría tomar en cuenta para realizar otras prácticas?

Ellos me respondieron que les había gustado el procedimiento de la práctica y la distribución de roles de trabajo, pues tuvieron la experiencia de sentir la responsabilidad de un supervisión, coordinador y demás roles de trabajo, lo que al principio les dificulto me dijeron que fue la coordinación con los tiempos de cocina, pues deben tomarse en cuenta las cocinas, planchas, para cocinar los alimentos, no se pueden hacer al mismo tiempo, pero al final lograron coordinarse con el equipo de trabajo. Por lo demás me dijeron que les gustaría seguir trabajando de esa manera pues así lo verían como una práctica real de una empresa turística.

En esta estrategia también buscaron una empresa turística donde pudieran poner en práctica los conocimientos adquiridos en el Módulo, fue así que comenzaron a identificar algunas situaciones problemáticas de las empresas y como darles solución, a través de propuestas de trabajo como manuales de organización, manual de servicio y atención al cliente, manual de funciones técnicas y administrativas etc. también las capacitaciones en atención al cliente, buenas Prácticas de Manufactura y Manipulación de los Alimentos, técnicas de publicidad y ventas lo que más se adecuara a las necesidades de las empresas. Además les pedí que redactaran evaluaciones de desempeño para evaluar al personal, tales como: evaluación de 360 grados, evaluación por pares,

Como octava estrategia utilice las “**tutorías**”, como parte fundamental del desarrollo en la formación por competencias, ya que es indispensable el orientar

las actividades de los alumnos para verificar si todo va bien o existen desviaciones con respecto a lo programado. ¿Por qué utilicé esta estrategia? según Gairin 2004 define la tutoría como un proceso orientador que desarrollan de manera conjunta, profesor y estudiante, en aspectos académicos profesionales y personales, con la finalidad de establecer un programa de trabajo que favorezca la confección y diseño de la trayectoria más adecuada a la carrera universitaria. Es importante señalar que en la formación por competencias el alumno es autodidacta en sus aprendizaje, debe analizar, buscar métodos de trabajo que le permitan la adquisición de habilidades y destrezas en el campo de la formación profesional, así como el docente juega un papel muy importante en la orientación de sus alumnos, sobre cuál es el proceso de enseñanza aprendizaje que los alumnos están desarrollando, si son eficientes y eficaces para desarrollar las competencias de trabajo.

Esta estrategia fue valiosa y de responsabilidad pues, como docentes no solamente formamos académicamente, sino también en valores, en desarrollo humano, pero se debe tener mucho cuidado en no caer en el entremetimiento, es decir en la vida de nuestros alumnos sin que ellos nos lo soliciten, porque estaríamos dañando la dignidad de la persona, el aspecto de las tutorías es valioso para obtener muchos insumos de los alumnos, pues a medida fui recibiendo a los estudiantes me di cuenta de la calidad y la formación que están obteniendo, antes de brindar la asesoría yo les pedí que hicieran una reflexión, sobre el abordaje de los temas y contenidos que me preguntaban, pues en muchas ocasiones se acercaban y me decían licenciada no entiendo nada, no sé qué hacer aquí, no sé como analizar e interpretar, entonces les decía ya leyeron, ya se informaron sobre el tema, ellos me respondían que no habían leído, fue entonces que les pedí que antes de buscar una asesoría se informaran, estudiaran, y buscaran información que les fuera de mucha utilidad para que tuvieran claridad sobre las preguntas.

Fue así que cuando se acercaban a mí citaban las fuentes bibliográficas de libros, revistas virtuales, o documentos de internet que habían consultado, lo cual me pareció importante porque el programa de tutorías requiere que la participación del alumno y el docente sea activa, y se fomente la cooperación entre dichos actores, buscando siempre la coordinación de los factores pedagógicos, de forma que se adecue a las circunstancias y necesidades de los estudiantes.

Además otro aspecto valioso fue la capacidad de los alumnos por atender al llamado de la lectura, comencé a observar la forma de lectura de libros, y demás bibliografía, observándolos más analíticos en sus pensamientos, mayor madurez profesional y personal de ver las cosas.

En ocasiones se acercaban y me pedían consejos sobre tomar algunas decisiones en cuanto a búsqueda de trabajo, otros que tenían algunas dificultades para asistir a clases por problemas de inseguridad en sus comunidades, lo que me hacía buscar estrategias para que no faltaran y si lo hacían sería por un mínimo de dos días, pues por el cuidado de la beca es requisito indispensable la asistencia a clases pues con un porcentaje de menos del setenta y cinco por ciento, se pierde la beca, por lo que trataba de buscar soluciones accesibles de forma que resultaran beneficiosos para ellos y no perdieran la oportunidad de seguir estudiando.

Además noté el crecimiento como personal profesional, ellos mismos me decían licenciada yo antes no tomaba en serio las cosas, no estudiaba, hoy siento que me esfuerzo más y que estoy aprendiendo porque veo las cosas diferentes, me veo más profesional y veo que el trabajo en la calle es difícil, son muchas las exigencias y debemos estar al día en los conocimientos para ser competentes en un mundo globalizado.

Todo ello permitió que las asesorías fueran más programadas los días viernes, que es un día que no se dan clases en la Escuela de Turismo y que se tiene el tiempo para brindar las tutorías a los alumnos. Al final del Módulo en el portafolio estudiantil me escribieron sobre el beneficio que sintieron al recibir tutorías y como aprendieron a leer y cultivar sus conocimientos a través de la lectura. Además de ello algunos escribieron en el portafolio que además de la lectura, habían aprendido a redactar informes, hacer presentaciones más profesionales y con más dedicación sin tener que dejar en último momento las cosas.

Esta estrategia de las tutorías me permitió acercarme a los alumnos, ver su realidad social, sus necesidades, las dificultades económicas que tenía y como ayudarles a buscar soluciones viables que les permitieran avanzar en sus estudios, algo valioso que retomé a pesar que ya no estaban en el Módulo de crear empresas turísticas, pero yo lo impartí fue que desarrollaran las ideas de negocio que habían presentado y que realizaran ventas para que solventaran algunas situaciones económicas, algunos así lo hicieron otros lo solventaron de manera diferente, pero igual terminaron el Módulo en el tiempo previsto.

Como decima estrategia y ultima utilice el **“uso de las TIC`s”**, hoy en día estar al día con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es de suma importancia, es así que pensé en esta estrategia como una oportunidad de promoverlas entre los alumnos, son jóvenes y están involucrados en el proceso de cambios tecnológicos, es parte de su mundo y vivencias de nuevas experiencias del diario vivir, uno de los primeros cambios que les mencioné fue el siguiente; que el portafolio estudiantil, les di la opción de entregármelo digital, con una guía del contenido pero además les di la oportunidad de entregarlo escrito a mano por aquellos que tuvieran algunas dificultades de computadora o de viajar en otros días a la Universidad, además les dije que me gustaría que usaran la creatividad, iniciativa y presentación de los contenidos en forma digital usando las tecnologías

y que a la vez fueran proporcionadas a los coordinadores de cada grupo, para que se las enviaran a los miembros de su equipo de trabajo y que a la vez las colocaran en las bitácoras de su portafolio, por lo que la mayoría un setenta por ciento de la sección me respondió que lo haría digital y un cuarenta por ciento lo haría escrito a mano, fue entonces que comencé a pedirles los avances del portafolio en forma digital entre lo bueno de esta estrategia fue que cuando me lo presentaron algunos con Google sites vi una presentación fabulosa, muy creativa diferente a las demás con imágenes, bitácoras y contenidos del Módulo completos, se veía que no les daba pereza escribir, además que incluía todos los ítems que les había solicitado para la presentación.

Además para la propuesta del proyecto del Módulo, algunos visualizaron la necesidad de un programa de publicidad para la empresa por lo que decidieron utilizar programas como Fireworks e Issuu entre otros, para hacerles portafolios de servicios a las empresas y brochú de publicidad, además realizaron paginas de fan page en Facebook, (páginas en Facebook) por ejemplo del Museo Nacional de Antropología de El Salvador, al principio cuando buscaban la situación problemática del museo entrevistaron a la jefa de guías y al personal de guías del museo y se encontraron que el problema principal estaba en que el museo había perdido muchas visitas y la gente que llegaba en algunas ocasiones, solo era de salida, como una nota para pasar la actividad, el tiempo que se estaban era de dos horas máximo, y otros lo visitaban por el parqueo de vehículos entraban y salían y regresaban hasta que cerraba el Museo, por ser una zona muy transitada por el Centro Internacional de Ferias y Convenciones CIFCO.

Fue así que se vio la oportunidad de crear un programa estratégico para promocionar el museo a través de las páginas web, redes sociales y otras tecnologías para que las instituciones públicas y privadas conocieran de él, así como instituciones educativas puedan disfrutar del arte e historia de nuestro país,

por lo que fueron presentadas como propuesta, pues las empresas debían dar autorización para publicarlas o dependía de ellos el aceptarlas, además se crearon en redes sociales; por ejemplo al final del Módulo los alumnos le realizaron una página web al Museo Nacional de Antropología, con una galería de fotos e información sobre las instalaciones, contenidos de las obras, además de un calendario dos mil trece, con imágenes de obras arqueológicas del mismo; la propuesta fue tomada muy en cuenta por las autoridades de dicha Institución, quedaron encantadas con la propuesta y dijeron que la presentarían a las autoridades superiores de CONCULTURA para la aprobación de la misma.

También algunas empresas Turísticas que requerían de un portafolio de servicios, o de un logo para la presentación de la empresa, los alumnos a través de las diferentes propuestas de trabajo presentaban a los empresarios, y fue de mucho beneficio para las empresas. A si mismo se trabajo con CDMYPE apoyándoles en el seguimientos a algunas empresas así como la cooperativa El Pacayal ubicada en la ciudad de Suchitoto, los alumnos le formularon un plan de ventas y publicidad para la apertura de una tienda en la misma ciudad, siendo de mucho beneficio para dicha cooperativa, todo ello permitió que los alumnos utilizaran las herramientas de tecnología, también otro grupo de alumnos colaboró con la empresa El Porvenir en la ciudad Sensuntepeque, donde realizaron dos capacitaciones una sobre la creación de un manual para la práctica de juegos extremos, el Canopy, así como una capacitación sobre atención al servicio al cliente, fue así que los alumnos hicieron sus presentaciones en dicha empresa siendo de mucho beneficio para los asistentes(ver fotografías en anexo No.4)

Al utilizar las herramientas de tecnologías les pregunté a los alumnos cuales habían sido las experiencias de utilizarlas y ellos me respondieron que les gustaba porque para ellos era muy importante aprender y estar actualizándose cada día con las tecnologías. Como docente sentí una gran satisfacción pues uno espera

que sus alumnos sean competentes en todas las áreas y que sus procesos de enseñanza aprendizajes sean los más idóneos que no solo le sirvan para el momento o durante la carrera, sino para la vida misma que puedan integrarse de una forma completa y que sean personas de bien para la sociedad, con ética profesional y con la práctica de valores para que estos se multipliquen a medida ellos se incorporen al mundo laboral.

7. APRENDIZAJES OBTENIDOS

Después de finalizar la investigación y analizar los resultados me di cuenta de la importancia de tomar un tiempo de auto reflexión en el trabajo docente; no se puede seguir adelante en las actividades diarias de forma rutinaria y más aun en la formación por competencias, ya que esta es dinámica y requiere estar actualizados e informados continuamente. Es así que comencé a prepararme en cuanto a las conclusiones que obtendría al hacer el diagnóstico para darme cuenta que cada día necesitamos refrescarnos en los aspectos siguientes:

- Renovarnos en las prácticas realizadas en el aula, estar cambiando los procesos metodológicos de forma que el estudiante este motivado y trabajando continuamente, para la adquisición de habilidades y destrezas
- El mundo en el que vivimos está en constante transformación, cada día requiere nuevos conocimientos, por lo que como docentes tenemos la responsabilidad de actualizarnos en lo teórico y práctico, ya que los procesos son cambiantes, lo que en un periodo de tiempo pudo ser una norma se puede volver obsoleto después.
- Analizar continuamente los procesos de enseñanza aprendizaje, hacer las valoraciones del aprendizaje de los alumnos, es decir observar si son competentes o no.
- Implementar Tecnologías de Información y Comunicación en el proceso de enseñanza aprendizaje, estar al día con los que los jóvenes hacen, usar herramientas tecnológicas que es parte de su desarrollo y que les agrada, convertir esas debilidades en fortalezas, de forma que podamos

hablar el lenguaje de ellos y a la vez puedan realizar sus actividades de forma motivadora y creativa.

- El hacer un diagnóstico de los conocimientos previos, de los estudiantes fue una actividad muy valiosa, a través de él verifique cuales serían las necesidades más inmediatas de ellos y buscar así las soluciones que fueran más factibles para el aprendizaje.
- En la formación por competencias debemos estar claros que el docente es un guía, un orientador que facilita el proceso de enseñanza aprendizaje, y que el alumno es el protagonista.
- Tener muy claro el concepto de competencias es importante, cada estudiante debe ser autodidacta en su aprendizaje y en la medida que le orientemos a ello, será mejor la adquisición de competencias laborales.
- Aprendí que no lo sabemos todo, y que a medida nos involucremos en dicho proceso, podremos mejorar la práctica docente.
- Es importante destacar que en el estudio de formación por competencias, conocer el contexto real de los alumnos es muy valioso, el que nos vean no como personas inalcanzables, sino como guías que ayudan y que de alguna manera podemos darle solución a sus problemas.
- Implementar las tutorías fue un aspecto valioso en este aprendizaje, pues se puede observar el proceso de investigación, la lectura y la búsqueda de nuevos aprendizajes, además del interés que se les ve para desarrollar sus actividades.
- Las prácticas son valiosas para los aprendizajes de los estudiantes, por lo que fue una valiosa estrategia el realizar prácticas consecutivas, en las que los alumnos las vieran como un contexto de la realidad.
- Fomentar los valores morales es parte fundamental del aprendizaje de los estudiantes, ya que a la vez favorece la práctica con ética profesional, desarrollando las actitudes y aptitudes del servicio de los profesionales turísticos.

- Para la investigación de los proyectos del Módulo me pareció muy importante la práctica de la observación directa e indirecta que realizaron los alumnos en las diferentes empresas turísticas, para observar las actitudes y las practicas en la atención al servicio al cliente.
- No se debe subestimar a ningún alumno, todos son muy importantes y cada uno de ellos tiene un valioso potencial por desarrollar.
- Se debe mirar desde el interior de cada alumno, cada uno de ellos con diferentes personalidades, problemas, inquietudes, necesidades económicas y personales, de manera individual.
- Ser docentes implica no sólo la formación académica, sino también se debe velar por la formación integral de la persona humana, que el alumno pueda trascender en conocimientos, pero también en ser una persona de bien, que aporte a la sociedad muchos beneficios y cambios positivos para la trasformación de la sociedad.
- Cada alumno me ha enseñado mucho, he aprendido a escucharles, valorarles y dejar que cada uno de ellos desarrolle sus habilidades y destrezas en plenitud, siendo jóvenes con defectos pero al mismo tiempo llenos de virtudes y cualidades que llevan un caudal de conocimientos y que tienen mucho que ofrecer a la sociedad.
- En cuanto a la evaluación de los diferentes aprendizajes de los estudiantes, se utilizan diferentes Rubricas de evaluación que son estandarizadas para los demás Módulos de la carrera de Turismo, donde se verifica la adquisición de las competencias de cada uno de estos, en la evaluación en formación por competencias se toman muchos parámetros que al finalizar el Módulo refleja si un alumno es competente o no, es decir que no debe haber duda en cuanto a la adquisición de conocimientos, y desarrollo de habilidades y destrezas que se deben poseer para ser un profesional competente en el área de Turismo; para lo cual utilice una rúbrica de evaluación que al final resulta la adquisición de las competencias desarrolladas durante el Módulo(ver anexo No.5 y 6)

8. CONCLUSIONES

- Es así que a través de la investigación acción en el aula he podido observar más allá que lo que mis ojos querían ver como docente, pude comprender a través de las diferentes estrategias aplicadas en el aula, las necesidades que existían en los alumnos y como al aplicar cada una de ellas me enseñó hasta donde los alumnos son capaces de llegar y dar lo mejor de sí.
- A partir de esos momentos vi la necesidad que cada docente debe mirar como un reto diario la enseñanza aprendizaje de los alumnos, los alumnos tienen mucho interés en aprender, solamente que en ocasiones no lo manifiestan como el docente quisiera, pero está en cada uno de nosotros hacer que cada estudiante participe y desarrolle las diferentes habilidades y destrezas, todo el potencial, la energía de la juventud, la creatividad, el espíritu de servicio y todos aquellos aspectos que le hacen ser un profesional turístico.
- El verdadero placer de la docencia es el saber dar, el compartir los conocimientos con los estudiantes, el ser un guía que oriente y forme no solo académicamente sino en los aspectos de la vida, visualizar los requerimientos que le demandará el mundo laboral, las exigencias profesionales que deberán poseer para ser competentes en un mercado de muchas exigencias.
- Si bien es cierto el aprovechamiento dependerá del interés de cada estudiante, es necesario que el docente motive al alumno hacia la búsqueda del conocimiento y de la verdad, que existan los lineamientos adecuados, la metodología correcta, la utilización pertinente de los diferentes recursos con los que se cuenta en el aula, para fortalecer los aprendizajes y que los alumnos al final alcancen los niveles de logros esperados.

- Reconocer que el triunfo de los alumnos es el triunfo del docente, y que también el fracaso en algunas ocasiones es el fracaso del docente, por lo que se debe estar siempre preparado para cada día llevar esa parte integradora, el trabajo en equipo y la delegación de los diferentes roles de la enseñanza-aprendizaje en el proceso de la educación.
- Reconocer los errores y aprender de ellos, no se puede decir que lo sabemos todo, como seres humanos y profesionales debemos cada día buscar el crecimiento personal y profesional, pues es parte de la responsabilidad que hemos adquirido y por lo tanto debemos hacer lo mejor que esté a nuestro alcance y más para brindar lo mejor de nosotros.
- La investigación que se realizó en los proyectos de Módulo fueron muy valiosos para los alumnos y de mucho beneficio para los empresarios de la zona, ya que los estudiantes pudieron observar la realidad de las empresas, además de aspectos fundamentales, como el clima laboral, las prestaciones sociales, las exigencias de trabajo, horarios, la supervisión directa e indirecta, y demás situaciones propias del día a día de las empresas.
- Los alumnos además se incorporaron más al auto aprendizaje, estaban acostumbrados hasta cierto punto a pedir la información al docente para ellos buscar otras, y durante el Módulo de Supervisar Empresas Turísticas, los alumnos investigaron en la web, libros en la biblioteca de la Universidad, y demás literatura, visitaron las empresas turísticas, compartieron con los compañeros las experiencias de una u otra empresa, para al final realizar una evaluación del trabajo realizado y las vivencias obtenidas.
- No todo está dicho en la formación por competencias, la evaluación del docente es continua y por ende los cambios, por lo que se debe ir en esa dirección, el hacer las cosas con excelencia porque la misión del docente es muy grande y las expectativas de los alumnos también.

- Se logró desarrollar todas las estrategias, aplicarlas en el aula me permitió ver hasta donde los alumnos son capaces de llegar y cuan profesionales pueden ser, quitándose del camino ciertas barreras que en muchas ocasiones les impide transformaciones positivas significativas.
- A través de estas estrategias vi que las competencias fueron adquiridas, pues los alumnos además de hacer las prácticas en los talleres de la Universidad, brindaron capacitaciones a las empresas vinculadas con CDMYPE, lo cual fue valioso, pues les permitió desarrollar un papel importante, sumado a ello la experiencia de estar con personal y capacitarle en áreas de su especialidad, como la excelencia en la atención y servicio al cliente, el trabajo en equipo, además de realizar diferentes propuestas de solución para las empresas turísticas, como manuales y catálogos , diseño de portafolios de servicios, y demás actividades que en su momento fueron requeridas.
- Además observé la docilidad de los alumnos al aprendizaje, fueron muy atentos a las recomendaciones, que les hacía, participaron activamente en todas las actividades encomendadas, asistieron y utilizaron las tutorías adecuadamente y respetuosos con el docente guía y con todos sus compañeros.

BIBLIOGRAFÍA

Alles, M.A (2008). *Selección por competencias*. Buenos Aires: GRANICA ,Primera Edición ,432 pag.ISBN 978-950-641-474-0.

Alles, M. (2008). *Evaluación del Desempeño 360 grados nueva edición*. Buenos Aires: Granica.

Alvarez Pérez, P. G. (2005). La tutoría académica en la enseñanza superior: una estrategia docente hacia el nuevo reto de la convergencia Europea. *ISSN 1575-0965 · Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 8 (4), 1-4 .*

Barriga, A. D. (Mexico, Septiembre 2006). Un enfoque de Competencias en la Educación, una alternativa o un disfraz de cambio . *Perfiles Educativos Vol. XXVIII.*

Cano González, R. (. (2009). REFERENCIA: Cano González, Rufino (2009). Tutoría universitaria y aprendizaje por competencias. ¿Cómo lograrlo? REIFOP, 12 (1), 181-204. (Enlace web: <http://www.aufop.com/> - Consultada en fecha (25-12-12).

Gil, L. V. (1999). El Docente del Siglo XXI, Formación y Retos Pedagógicos. *Revista Española de Educación Comparada , 209-230.*

Gutierrez Gomez Ruben, y. C. (2004). *La orientación Educativa desde un enfoque Tutorial ante los retos de la globalización e internacionalización Educativa*. Mexico : Congreso Internacional, Mexico.

Jabif, L. (primera Edición Año 2007, Valdivia, Chile). Orientaciones Prácticas para Docentes , Universidad de Chile. *La Docencia Universitaria bajo un enfoque por competencias , ISBN 978-956-7105-31-1.*

Werther William B Jr, Heith Davis. Administración de personal y Recursos Humanos, 1995 Cuarta Edición, Mc Graw Hill

M., L. D. (s.f.). Educación Profesional en turismo , ISSN 0717 – 1811 .

Ramirez, P. (1995). *Contabilidad Administrativa, Décimo Tercera edición*. Mc.Graw-Hill.

REFERENCIA: Álvarez Pérez, P. y. (2005). La tutoría académica en la enseñanza: Álvarez Pérez, Pedro y González Afonso, Miriam (2005).

Sergio Tobon Tobon, A. J. (octubre 2012). Experiencias de la aplicacion de las competencias en la educacion y el mundo organizacional . *primera Edicion* , *mexico ISBN 978-607-9063-03-0* , Red Durango de investigadores Educativos AC.

Spendolini, M. (1992). *Benchmarking*.

Stephen P Robbins, D. A. (2008). *Supervision*. Mexico: Pearson Prentice Hall, ISBN 0-13-172609-9.

ANEXOS

Anexo No.1

Formato de entrevista



Universidad Católica de El Salvador
Centro Regional de Ilobasco
Escuela de Turismo



Reciba un cordial saludo de parte del grupo de alumnos de la carrera de Turismo de la Universidad Católica de El Salvador.

Objetivo de la entrevista: Conocer el funcionamiento de la empresa y la organización de su personal, para el logro de sus objetivos. La información será utilizada con fines educativos para nuestro proyecto final de Módulo y brindarles una propuesta de trabajo que será de beneficio para su empresa.

Preguntas:

1. ¿En qué año fue fundada la empresa?
2. ¿Cuál es el costo de la entrada general al hotel y Parque Acuático?
3. ¿Cuántas personas conforman la empresa?
- 4 -¿Aproximadamente cuantas personas visitan las instalaciones de la empresa al día?
5. ¿Cuáles son las normas que deben cumplir los turistas al ingresar en las instalaciones?
6. ¿Cómo evalúa el desempeño de sus trabajadores?
7. ¿Con cuántas áreas de recreación y servicio cuenta la empresa?
8. ¿Qué tipo de supervisión ejerce en la empresa? ¿Directa o indirecta?
9. ¿Cómo es la relación social y laboral entre los empleados?
10. ¿Menciones algunos criterios con los que usted evalúa a su personal?
11. ¿cuáles son los incentivos que la empresa ofrece a su personal?
- 12.- ¿Cuenta con programas de capacitación para todo su personal?
13. ¿qué tipo de capacitaciones ha recibido su personal?
14. ¿Cuenta con algún tipo de manuales?

¡¡Muchas gracias por su apoyo!!

Anexo No.2

Cuestionario a visitantes de Museo Nacional de Antropología

Universidad Católica de El Salvador

Centro Regional Ilobasco

Escuela de Turismo

Cuestionario a visitantes

I. Objetivos del cuestionario

Es para nosotros un gusto poder saludarle a usted como visitante del Museo Nacional de Antropología “Dr. David J. Guzmán” Somos alumnos de la Universidad Católica de El Salvador, como estudiantes universitarios estamos realizando una investigación para nuestro proyecto de módulo, donde aplicaremos nuestros conocimientos sobre supervisión de Empresas Turísticas, por ello solicitamos su colaboración para conocer su motivación al visitar el Museo Nacional de Antropología de El Salvador y de esa forma cumplir con los objetivos que tenemos planteados. De antemano nuestros sinceros agradecimientos por su valiosa colaboración.

II. DATOS DE CLASIFICACIÓN

Sexo: M F Edad: _____

III. INDICACIÓN

Coloque su opinión personal si la pregunta es abierta, y marque con una “X” las preguntas cerradas.

IV. CUESTIONARIO

1. ¿Qué lo impulsó a visitar el MUNA?

2. ¿Es su primera visita al MUNA?

Si No

3. ¿Cómo evalúa la infraestructura y el diseño del MUNA?
Bueno Muy Bueno Excelente
4. ¿Durante la visita al MUNA recibió una cordial bienvenida por el personal?
Si No
5. ¿Qué área o sala del MUNA le llamó más la atención?
6. En su opinión ¿Qué le gustaría que se añadiera o se eliminará del contenido de obras de arte o por el MUNA?
7. ¿Se siente satisfecho con el recorrido que recibió por parte de los guías del MUNA?
Si No
8. ¿Regresaría nuevamente al MUNA?
Si No
9. ¿Recomendaría el MUNA a otras personas?
Si No
10. Antes de su visita al MUNA ¿Qué pensaba de este lugar?
11. Que atenciones le gustaría recibir de parte del personal del Museo?
12. Algunas sugerencias que Ud. le daría a las autoridades del MUNA?

¡¡Muchas gracias por su colaboración!!

ANEXO No.3

Herramientas de Supervisión de Empresas Turísticas

CHECK LIST AMA DE LLAVES

ACTIVIDAD	SI	NO
Uniformes adecuados		
Posee normas de cortesía con los clientes		
Mise en place en el carrito de servicio		
Habitación impecable		
Deja amenidades en su lugar		
Toallas limpias		
Sábanas limpias		
Servicio de habitación		
Mobiliario limpio		

CHECK LIST AREAS DE ROOM SERVICE.

ACTIVIDAD	SI	NO
Hubo preparación de mise en place		
Uniforme adecuado		
Uso de saludo		
Hubo rapidez en el servicio		
Lenguaje adecuado		
Servicio a la carta		
Orden correcta		
Retiro correcto		

LISTA DE COTEJO AREA DE RESTAURANTE

ACTIVIDAD	Adecuada	inadecuada
PRESENTACION DEL PERSONAL		
Uniforme completo.		
Escrupulosa higiene y limpieza del personal.		
Posee el equipo necesario de trabajo: bolígrafo, sacacorchos, encendedor, recogedor de migajas, paño de limpieza.		
MICE EN PLACE		
Juegos de mantelería completos		
Servilletas limpias		
Centros de mesa adecuados		
Ceniceros bien ubicados		
Vajilla completa		
Cuartería en buen estado (Plaqué: Cucharas, cuchillería, tenedores etc.)		

CHECK LIST AREA DE COCINA

ACTIVIDAD	SI	NO
Piso aseado		
Tapetes limpios		
Freidora limpias		
Hubo cambio de aceite en la freidora		
Productos bien acomodados		
Bolsas de los basureros cambiadas		
Basureros limpios		
Horno de microondas limpio		
Campana y filtros limpios		
Coladeras limpias		
Mesa fría organizada		
Tablas para corte lavadas		
Hoja de producción elaborada		
Hoja de mermas elaborada		
EVALUACION DEL PERSONAL		
Uso de redecillas		
Uñas recortadas		
Peinado adecuado		
Uniforme limpio		
Uso de accesorios (aritos, anillos, pulseras, reloj)		
Maquillaje		
Calzado adecuado		
Uso de guantes y mascarilla		

CHECK LIST ÁREA DE SERVICIO

ACTIVIDAD	EXCELENTE	MALO
Presentación		
Amabilidad		
Uso de saludo		
Atención		
Servicio		
Interacción		
Rapidez del servicio		
Lenguaje adecuado		

CHECK LIST ÁREA DE LAVANDERÍA

ACTIVIDAD	SI	NO
Maquinaria en buen estado		
Uso adecuado de detergentes		
Lavado adecuado		
Planchado adecuado		
Secado adecuado		
Limpieza adecuada		
Existencia de orden en el lugar		

CHECK LIST ÁREA DE HABITACIÓN

ACTIVIDAD	SI	NO
Uniforme adecuado		
Montaje de cama correcto		
Amenidades correctamente		
Limpieza impecable dentro de la habitación		
Mobiliario en buen estado		
Baño limpio		
Ventanas limpias		
Cortinas bien ubicadas		
Cambio de toallas		
Aroma adecuado		

FOTOGRAFÍAS

Anexo No.4

Actividades del Módulo

Práctica de la excelente atención y servicio al cliente



Montaje y atención al cliente de una capacitación de CDMYPE



Práctica de montaje en el salón de clases



Atención al cliente en reunión de CDMYPE



Práctica en taller de turismo
Servicio de alojamiento



Practica en Área de Bar, Taller de Turismo



Propuestas de trabajo para Empresas Turísticas



Foro sobre Emprendedurismo y atención al cliente, con empresarios de Agencias de Viajes



Empresas vinculadas a CDMYPE
Rancho El Porvenir, Sensuntepeque



DESATUR, Ojo de Agua, Cojutepeque



Propuesta de trabajo a Restaurante Le Cordon Bleu, Ilobasco



Propuesta de trabajo a Hostal Bosque de Cinquera



Restaurante Doña Mercedes, San Rafael Cedros



Restaurante La Estancia de San Rafael Cedros



Alumnos capacitando a socios de Cooperativa ACOPAYAMA de RL. sobre trabajo en equipo



Alumnos capacitando a empresa sobre atención al cliente



Uso de TIC`s para las empresas turísticas



Creación de Páginas web y Facebook del Museo Nacional de Antropología



Catálogo y calendario con imágenes del Museo año 2013



MANUAL DE
INTERPRETACIÓN
PARA GUÍAS DEL
MUSEO NACIONAL
DE ANTROPOLOGÍA
DAVID J. GUZMÁN

La interpretación es placentera, entretenida. Aunque el objetivo principal de la interpretación no es entretener, esta sí es una cualidad importante que debe tener. Si la audiencia no está entretenida su atención se desviará a otras cosas.

La interpretación es relevante para que sea relevante debe ser significativa y debe ser personal para que la interpretación sea significativa debe lograr conectar lo que el guía está diciendo con algo que el turista ya tenga en la cabeza o sepa. Esto se logra por medio del uso de ejemplos, analogías y comparaciones. Para que la interpretación logre ser personal, debe compartirse algo que no solo nos interesa, sino que también nos importa. La interpretación tendrá mayor impacto cuando incluya cuestiones que afecten o se relacionen con la salud, el bienestar, la calidad de vida, los valores, los principios y las convicciones personales o de nuestras amistades o familiares.

Manual de Interpretación para guías del MUNA

Anexo No.5



"La Ciencia sin Moral es Vana"

Universidad Católica de El Salvador
Centro regional de Ilobasco
Escuela de Turismo



Rubrica de evaluación para exposición teórica práctica
Modulo: Supervisar Empresas Turísticas

1. EXPOSICIÓN DE CONTENIDOS:	1	2	3	4	5	Nota apreciativa _____
Se presentan de forma clara; las instrucciones que se dan contienen suficiente información para que el alumno entienda qué tipos de conductas o habilidades van a ser desarrolladas; y se comprueba la comprensión del alumno antes de la práctica independiente. Ésto se va a evaluar teniendo en cuenta si:						
1.1. Desarrollo del tema:						
<ul style="list-style-type: none">• Consigue la atención de los alumnos.• Se comprueban las habilidades o los conocimientos previos a la exposición del tema• Se especifican los objetivos del tema y como se desarrollara• Se proporcionan explicaciones mediante demostraciones, con ejemplos concretos, logrando la participación de los demás estudiantes• La explicación de la lección se organiza paso a paso y hay un alto grado de interacción académica Docente-alumno/a en torno a las habilidades o conocimientos previos a desarrollar• Utilizan recursos didácticos y tecnológicos acorde al tema, que sean creativos e innovadores.						
1.2. Claridad de las instrucciones:						
<ul style="list-style-type: none">• Logra la atención de los compañeros a través de la presentación inicial del tema, creando en ellos entusiasmo y mucho interés en el desarrollo del tema.• Desarrollan ejemplos prácticos acorde al tema , con elementos						
1.3. Comprobación de la comprensión del tema:						
<ul style="list-style-type: none">• Al finalizar retroalimentan la información y realizan una lluvia de preguntas y respuestas, interactuando con los demás compañeros.• Fomenta la coordinación y el trabajo en equipo• Desarrolla habilidades de liderazgo.						

