



UASB
Universidad Andina Simón Bolívar
ORGANISMO ACADÉMICO DE LA COMUNIDAD ANDINA

SEDE CENTRAL

Sucre – Bolivia

ESPECIALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR

“El juego de rol como estrategia metodológica para el fortalecimiento cognitivo y práctico del guiaje turístico en los estudiantes de la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos I – II, en la Carrera de Turismo del ITSEC.”

**Tesis presentada para optar
el Grado Académico de
Especialidad en Educación
Superior.**

Alumna: Lic. Martha Romero Flores.

Sucre, 2018



UASB
Universidad Andina Simón Bolívar
ORGANISMO ACADÉMICO DE LA COMUNIDAD ANDINA

SEDE CENTRAL

Sucre – Bolivia

ESPECIALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR

“El juego de rol como estrategia metodológica para el fortalecimiento cognitivo y práctico del guiaje turístico en los estudiantes de la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos I – II, en la Carrera de Turismo del ITSEC.”

**Tesis presentada para optar
el Grado Académico de
Especialidad en Educación
Superior.**

Alumna: Lic. Martha Romero Flores.

Tutor: Dr. Wilfredo Gonzales Paco

Sucre, 2018

DEDICATORIA

- Al Señor mi Dios, creador del cielo y de la tierra, quién me ha puesto en diferentes sendas y destinos, a lo largo de mi breve existencia he comprobado su magnanimidad y sabiduría, a quien confío mi destino y mis más altas expectativas, cuya compañía y guía no solamente se reducen a la virtud de un faro o el amor que brinda como padre, fuerza de vida y sabiduría que ha guiado mis pasos a través de la ética y las virtudes de un caballero, fuerza que susurra a sus hijos una única verdad imperecedera, “haced con los demás como quieres que el mundo haga de vuestra persona”, por miles de razones que se traducen a una unívoca forma de vida basada en amor, libertad y felicidad.
- A mis amados padres Luis Romero y Fortunata Flores, con quienes he vivido alegrías, tristezas y adversidades, han estado conmigo cuidándome y educándome, tomándome de la mano para un mejor porvenir, palabras inexpresables que se pueden traducir en amor; a mi madre Fortunata Flores, ejemplo de superación constante, nunca me ha abandonado y siempre ha velado por mi bienestar más allá de todas las dificultades, luchando incansablemente por un mejor mañana, bajo una solemne premisa de vida basadas en amor y rigor, gracias por todo mi querida mamá.

AGRADECIMIENTOS

- Al Señor mi Dios, creador del cielo y de la tierra, quien ha resguardado mi vida y mis más altas expectativas, al Señor Jesús, hijo de Dios, quién siempre ha estado para escucharme y guiar mis pasos durante las muchas adversidades suscitadas, a la Virgen María que ha estado siempre para consolarme y brindarme sosiego ante la impotencia de lo inalcanzable, por tanto cariño brindado, por tantos sueños realizados, razones por las cuales jamás podré retribuir tanto amor y ahínco por hacer de mi vida mejor.

- A la Universidad Andina Simón Bolívar, a todos sus docentes y personal administrativo, quienes a lo largo del proceso de erudición y constante reflexión han formado de forma racional nuevas perspectivas dentro el medio Contextual y Paradigmático, quienes con consecuencia y sabiduría son responsables de la construcción de un nuevo Estado.

- A mis amados padres, Luis Romero y Fortunata Flores, que me han colaborado desde un principio de forma sincera y llena de amor, atravesando muchas dificultades, pero siempre consecuentes con la búsqueda de la felicidad y la superación, mis queridos padres con los que siempre estaré en deuda, pero por todo el amor y sabiduría brindados.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	pág. 1
1. ANTECEDENTES	pág. 1
1.1. SITUACIÓN PROBLÉMICA	pág. 2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	pág. 5
1.3. JUSTIFICACIÓN	pág. 6
1.4. OBJETO DE ESTUDIO	pág. 7
1.5. CAMPO DE ACCIÓN	pág. 7
1.6. OBJETIVO GENERAL	pág. 7
1.7. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	pág. 7
1.8. HIPÓTESIS	pág. 8
1.9. CONCEPTUALIZACIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES	pág. 9
1.9.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	pág. 9
1.9.2. NEXO DE CAUSALIDAD	pág. 10
1.9.3. VARIABLE DEPENDIENTE	pág. 10
1.10. DISEÑO METODOLÓGICO	pág. 11
1.10.1. DEFINICIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN	pág. 11
1.10.2. MÉTODOS TEÓRICOS	pág. 12
1.10.2.1. MÉTODO BIBLIOGRÁFICO.....	pág. 12
1.10.2.2. MÉTODO DE ANÁLISIS Y SÍNTESIS	pág. 12
1.10.2.3. MÉTODO INDUCTIVO.....	pág. 13
1.10.2.4. MÉTODO DEDUCTIVO	pág. 13
1.10.2.5. MÉTODO HISTÓRICO LÓGICO	pág. 14
1.10.2.6. MÉTODO HIPOTÉTICO DEDUCTIVO.....	pág. 14
1.10.3. MÉTODOS EMPÍRICOS.....	pág. 15
1.10.3.1. MÉTODO ESTADÍSTICO	pág. 15
1.10.3.2. MÉTODO DE LA OBSERVACIÓN.....	pág. 15
1.10.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	pág. 15
1.10.4.1. FICHA DE OBSERVACIÓN.....	pág. 15
1.11. RESULTADOS ESPERADOS	pág. 15

CAPÍTULO I	pág. 17
MARCO TEÓRICO	pág. 17
1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS	pág. 17
1.1.1. Orígenes del turismo	pág. 17
1.1.2. Evolución del concepto académico de turismo	pág. 18
1.1.3. Guía de Turismo.....	pág. 19
1.1.4. Antecedentes del guiaje turístico	pág. 20
1.1.5. La primera guía turística de la historia.....	pág. 21
1.1.6. Introducción sobre la historia del turismo en Bolivia	pág. 22
1.1.6.1. Periodo pre - incaico e incaico	pág. 22
1.1.6.2. El turismo en la República y la Colonia.....	pág. 23
1.1.6.3. El turismo en Bolivia (siglos XX y XXI)	pág. 24
1.2. MARCO CONCEPTUAL	pág. 26
1.2.1. Definición del guía de turismo	pág. 26
1.2.2. Tipología y funciones generales del guía de turismo	pág. 27
1.2.3. El Guía Turístico Competencial	pág. 30
1.2.4. El juego de roles como una experiencia Educativa	pág. 31
1.2.5. El juego de rol como herramienta didáctica de enseñanza aprendizaje.....	pág. 33
1.2.6. Aprendizaje basado en problemas, un esquema diferente de aprendizaje para guías turísticos	pág. 34
1.3. MARCO CONTEXTUAL	pág. 38
1.3.1. El turismo en Bolivia	pág. 38
1.3.2. La actividad turística en Bolivia, desde la perspectiva de la Ley General de Turismo	pág. 39
1.3.3. El guía de turismo en la ciudad de Sucre	pág. 42
1.3.4. Tres problemas con el guiaje turístico en Sucre	pág. 43
1.3.5. Educación y Comunicación, una experiencia dentro el ITSEC; reflexiones del ámbito académico contextual	pág. 44
1.3.6. ITSEC - Instituto Técnico Superior de Educación Comercial, un contexto de superación	pág. 46

CAPÍTULO II	pág. 48
DIAGNÓSTICO	pág. 48
2.1. Información empírica	pág. 48
2.1.1. Descripción de la Ficha	pág. 48
2.1.1.1 Resultados de la Ficha	pág. 48
2.1.2. Conclusiones de la Ficha	pág. 60
2.2. Información empírica de la revisión documental	pág. 61
2.2.1. Descripción de la revisión documental	pág. 61
2.2.2. Conclusiones de la revisión documental	pág. 61
2.3. Cuadro centralizador	pág. 61
2.4 Conclusiones del Diagnostico	pág 63
CAPÍTULO III	pág. 65
PROPUESTA	pág. 65
3.1 Denominación de la propuesta	pág. 65
3.2 Graficación y explicación general de la propuesta	pág. 65
3.3 Diseño de la propuesta	pág. 66
3.3.1 Objetivo de la estrategia metodológica	Pág. 67
3.3.2 Fundamentos de la estrategia	pág. 67
3.3.3 Etapas de la Propuesta	pág. 69
Conclusiones	pág. 79
Recomendaciones	pág. 80
Bibliografía	pág. 81

ÍNDICE DE TABLAS

1.2.2. Tipología y funciones generales del guía de turismo	pág. 27
1.2.4. El juego de roles como una experiencia Educativa	pág. 31
1.2.6. Aprendizaje basado en problemas, un esquema diferente de aprendizaje para guías turísticos	pág. 34
1.3.2. La actividad turística en Bolivia, desde la perspectiva de la Ley General de Turismo	pág. 39
Etapas del desarrollo del juego de roles en la asignatura manejo de grupos II	pág. 70

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° I.....	pág. 48
Cuadro N° II.....	pág. 50
Cuadro N° III.....	pág. 51
Cuadro N° IV.....	pág. 52
Cuadro N° V.....	pág. 53
Cuadro N° VI.....	pág. 55
Cuadro N° VII.....	pág. 56
Cuadro N° VIII.....	pág. 57
Cuadro N° IX.....	pág. 59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° I: Perfil de un Guía de Turismo	Pág. 49
Gráfico N° II: Técnicas de Organización y control	Pág. 50
Gráfico N° III: Conocimientos generales	Pág. 51
Gráfico N° VI: Conocimientos específicos	Pág. 52
Gráfico N° V: Técnicas de Control y manejo de grupos	Pág. 54
Gráfico N° VI: Oratoria.....	Pág. 55
Gráfico N° VII: Conocimiento en el proceso de Guiaje Turístico.....	Pág. 56
Gráfico N° VIII: Psicología del turismo	Pág. 58
Gráfico N° IX: Cordialidad	Pág. 59
Gráfico N° X: Graficación general de la propuesta	pág. 62

INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES

Muchas veces dentro el debate y análisis de los modelos educativos contextuales, surgen las problemáticas que se centran entre la factibilidad de los postulados y la discursividad de los mismos.

Aunque también muchas veces los modelos educativos críticos proponen cinco dimensiones en su estructura interna; filosófica, revolucionaria, epistemológica, sociológica y económica social, mencionadas directrices no contemplan dificultades sobrevinientes pues las bases para consolidar una sociedad del conocimiento, o en su caso con visión lineal a determinadas visiones históricas, ergo, retrotraen su factibilidad ante dificultades materiales y de profesionalización del sistema; infraestructura, medios de interactividad e interconexión, si en términos de masificación se refiere, continua capacitación del profesorado, la asimilación concreta contextual y cognitiva de los estudiantes, salarios, operatividad social conexas, etc.

Pero dentro la transversalidad de lo que podría llamarse la modulación de los objetivos centrales de la formación profesional y las cuestiones de la educación terciaria, resalta que la solución de problemas dejan de ser beligerantes, pues la oferta de servicios dentro una sociedad que constantemente transporta su horizonte ya no ha ideales míticos universales, regionales o raciales en su caso ahora observa un destino masificado, en el sentido lato de la expresión, producción y servicios con capacidades tecnológas no reductibles claro a herramientas 2.0., sino a competencias muy sólidas del desenvolvimiento de la personalidad profesional.

Ahora bien, la interdisciplinariedad o mejor dicho las competencias multimodales del lenguaje que deben ser desarrolladas en los estudiantes vienen a ser un factor de análisis concreto, pues existen profesiones o mejor dicho; carreras profesionales que requieren un alto nivel de carisma y metodología lingüística que solo se centran en el empirismo y no

necesariamente en una faceta, destreza, habilidad y conocimiento, que pueden ser incorporados con una adecuada transmisibilidad a los estudiantes.

La dinámica del lenguaje tanto en sus acepciones expresivas cognadas, como en su dinámica y simbología corporal son facetas comunicativas de la semántica no tradicional del lenguaje, por ello la investigación desarrollara una estrategia pedagógica muy necesaria que fomente estos talentos subestimados por la pedagogía contextual pero no así por la didáctica en concreto, pues las capacidades expresivas, transmisivas, deductivas, inductivas, dentro de un escenario de razonamiento sencillo, pero posee connotaciones complejas tan solo dentro la premisa multimodal que será desarrollada más adelante, para culminar en una propuesta concreta factible que no sortee dificultades sobrevinientes sino que aplique premisas científicas pre calculadas, planificadas, y aplicadas con seriedad contribuyen a un enriquecimiento didáctico pedagógico dentro de un paradigma contextual que ya no se centra en los tradicionales ismos sino postmodernos – reflexivos y racionalmente concatenados¹.

1.1. SITUACIÓN PROBLÉMICA

Dentro el bagaje práctico y programático que el Proceso de Enseñanza – Aprendizaje, (PEA) que se traza dentro de diferentes objetivos, dimensiones y programas curriculares concretos, uno de los aspectos que siempre ha generado cuestiones problematizadoras de diversa naturaleza, son;

¿El nivel asimilación ha sido el previsto?, ¿las cuestiones temáticas fueron absueltas?, ¿las potencialidades fueron desarrolladas?, ¿se pudo transmitir y retransmitir lo esencial del contenido temático?, etc.

Varias cuestionantes que redimensionarían el debate de la calidad educativa, o mejor dicho que replantean Paradigmas Educativos, que muchas veces son abordados con premura, pero sin observancia concreta en cuanto a sus posibilidades de realización práctica.

¹ Movimiento cultural occidental que surgió en la década de 1980 y se caracteriza por la crítica del racionalismo, la atención a lo formal, el eclecticismo y la búsqueda de nuevas formas de expresión, junto con una carencia de ideología y compromiso social. <https://www.caracteristicas.co/posmodernidad/>

Las diferentes corrientes educativas en concreto tanto el Constructivismo, el modelo de Potencialidades Concretas de formación de la UNESCO, los modelos Crítico - Sociales Contextualizadores, los Modelos de Capacidad Compleja, etc. persiguen cuasi los mismos objetivos en la búsqueda de la formación de estudiantes que consoliden una sociedad educada y preparada para constituirse en un estadio mucho más desarrollado de la organización humana, la sociedad del conocimiento y posteriormente en una sociedad de información.

En cuanto a lo específico, existen conceptos que deben ser caracterizados para su posterior lógica y estudio racional:

***Pedagogía**; disciplina que recurre frecuentemente a otras disciplinas para poder llevar a cabo su objetivo que es el estudio y mejora de la educación, una de esas disciplinas es la didáctica, disciplina enfocada en un área enfocada en la enseñanza. Khan Academy, revista científica, pág. 65, edición 2016.*

- La **Pedagogía**², se ocupa de la investigación de cuestiones globales de la educación, la razón de esto es que lleva consigo un aspecto de beneficio social.
- La **didáctica** por otro lado estudia el proceso de Enseñanza – Aprendizaje a través de métodos prácticos, por lo tanto, se enfoca en orientar al docente, la pedagogía se plasma en un programa educativo o proyecto educativo, debido al enfoque social o socio comunitario en términos contextuales, un modelo educativo de carácter social.

*La **didáctica** puede ser explícita dentro un currículo que se factibiliza dentro de los estándares prácticos que se desenvuelve dentro el aula, en clases, delimita los métodos que se deben emplear, las estrategias y los estándares que debe hacer el docente. www.Universia, biblioteca de investigaciones privada.*

² **Pedagogía**; disciplina que recurre frecuentemente a otras disciplinas para poder llevar a cabo su objetivo que es el estudio y mejora de la educación, una de esas disciplinas es la didáctica, disciplina enfocada en un área enfocada en la enseñanza. Khan Academy, revista científica, pág. 65, edición 2016.

Dentro de los escenarios Educativos Contemporáneos nos encontramos con que lenguaje como tal, se constituye dentro la formación de la sociedad no solo como un medio de transmisión, cognición y expresión, sino que se vislumbran dos realidades epistemológicas muy concretas, que serán abordadas más adelante, el lenguaje como tal, dentro el estricto sentido estructural de la gramatología a la muy necesaria visión de la Pedagogía primero, a las practicas pedagógicas luego.

En general el lenguaje se ha convertido en un valioso instrumento de educación e investigación sin contar que es el medio del trasfondo de la cultura y factor decisivo de la convivencia social y los procesos de educación donde se encuentran comprometidos los agentes sociales.

Dentro de términos contextuales, aunque en cierta forma gracias a la globalización, pero no comprometida por la alienación de proyectos universales, se cuentan con dos objetivos del siglo XXI, *la educación y la paz*, como derechos y garantías constitucionales.

Por su parte la Filosofía Moderna y Postmoderna ahora juegan papeles muy beligerantes para el razonamiento y aprehensión de la función imperante del lenguaje no solamente vinculado a la literatura, sino que constituye una completa fenomenología de la comprensión, educativa, social, cultural e histórica del mundo³.

Dentro lo contingente a realizar, estudiar y proponer, se centrará en la importancia del Lenguaje y la Educación que comprometen la objetividad de la investigación:

- a)** El énfasis del lenguaje en la construcción del saber pedagógico, de investigación y la creación de las condiciones necesarias para garantizar que la comunidad posea las condiciones solidez cognitiva.

³ Comunicación que se hace comunión, interacción, y que transmite, no la emoción de las imágenes y de los sonidos, sino algo más profundo: En este lenguaje el cuerpo simula (hace parecer lo que no es) y disimula (esconde lo que de hecho es). Es virtualizada para ser vaciada de significado. www.voltairenet.org/article124070.html

b) Racionalizar y estudiar a profundidad los presupuestos de la actual política educativa boliviana, para reflexionar sobre las proyecciones reales de la calidad educativa a partir de la pedagogía como disciplina en específico dentro el que hacer alrededor del lenguaje, en particular.

Dentro de muchos razonamientos interdisciplinarios, debe situarse la casuística de las destrezas complejas que genera el lenguaje verbal y no verbal, tanto de conceptos que concatenados sitúan la misma percepción como un factor decisivo en el desenvolvimiento profesional, si no es en la totalidad de las disciplinas y ciencias, pues un dominio estructurado de la comunicación verbal, corporal, pueden perfilar a profesionales con talentos y competencias muy concretas que muchas veces son innatas, y la muy necesaria actividad de formación que garantice el desarrollo de las mismas en los estudiantes que, a modo competencial, posea una fuente necesaria tanto de desenvolvimiento social como profesional.

Muchas veces la lingüística⁴ se centra en la educada expresión y transmisión de los pensamientos, pero con muy poca frecuencia en la locución, carisma y objetividad de la transmisión que garantice la asequibilidad de la información a transmitir, en pocas palabras la objetividad de la interacción parcial y total dentro el desenvolvimiento secular de la actividad a realizar.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se puede fortalecer las habilidades cognitivas y prácticas en el guiaje turístico en estudiantes del segundo semestre de la asignatura de Técnicas de Manejo de grupos I – II en la carrera de turismo del ITSEC - Sucre?

⁴ En los 70s 80s el giro lingüístico hizo un gran esfuerzo por romper los enfoques deterministas socioeconómicos y ahora ponen énfasis en los factores culturales, entre los cuales el lenguaje. Las palabras y los textos adquieren significado no por su relación con el mundo, sino por su relación con otras palabras y textos.

www.academia.edu/6472155/Diez_características_del_giro_lingüístico_posmoderno

1.3. JUSTIFICACIÓN

En la educación y en la praxis laboral, resolver problemas o tener competencias para la resolución de problemas es lo que determina en la mayoría de los casos la eficiencia y efectividad del profesionista.

Hacerlo de forma individual es recurrente, pero hacerlo de forma grupal o colaborativa es cada vez más inexistente.

De acuerdo con la Real Academia española una competencia se considera; una pericia, actitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.

El aprendizaje basado en competencias se caracteriza por la combinación de los conocimientos, habilidades (intelectuales, manuales, sociales), actitudes y valores que permitirán que el estudiante de forma segura resuelva problemas en los ambientes académico, profesional o social.

Desde la última década los cambios en la sociedad han solicitado que en la educación se vayan desarrollando competencias en el aprendizaje para el desempeño de las personas en sus trabajos y en la sociedad.

Dentro del paradigma del aprendizaje por competencias, donde el estudiante es el protagonista de su formación.

El presente estudio recopila de forma histórica y exploratoria diferentes aproximaciones al uso del Juego de Roles para fines diversos relacionados con el aprendizaje significativo.

“El establecimiento de una relación entre los nuevos conocimientos adquiridos y aquellos que ya se tenían, produciéndose en el proceso una reconstrucción de ambos”. David Ausubel, **Teoría del aprendizaje significativo, 1992.**

Se decide diseñar una estrategia metodológica basada en el Juego de roles por experiencias previas en donde se observa que las características del mismo permiten al jugador transgredir una realidad para ser un personaje distinto o ser uno mismo en un escenario diferente, con características adquiridas (como las

competencias) y tener un elemento de azar, el cual emula las diferentes variables con control de la realidad.

Se orienta a que, mediante este, los estudiantes adquieren los aprendizajes y las competencias que le permitan resolver problemas en su vida.

Que pueda repetir una metodología de análisis y colaboración necesaria tanto en la, alter vida como en la vida real.

Que aprenda a diferenciar acciones y consecuencias, en un espacio lúdico y fuera de él. El juego es considerado el motor para el desarrollo porque con este medio el alumno entra en contacto con el mundo y así practica y mejora sus habilidades, para poder facilitar el proceso educativo.

1.4. OBJETO DE ESTUDIO

Habilidades cognitivas y prácticas del perfil profesional de guía turística.

1.5. CAMPO DE ACCIÓN

Las estrategias metodológicas basadas en el Juego de Roles, para el fortalecimiento de habilidades cognitivas y prácticas.

1.6. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia metodológica basada en el juego de roles que permita el fortalecimiento de las habilidades cognitivas y prácticas en el guiaje turístico en estudiantes del segundo semestre de la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos I – II en la carrera de Turismo del ITSEC - Sucre.

1.7. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar el objeto de estudio con relación a las habilidades cognitivas y prácticas, su comprensión teórica mediante el estudio de los principios, categorías de las Técnicas de Manejo de Grupos.
- Establecer la situación real del objeto de estudio mediante el diagnóstico considerando la selección y aplicación adecuada de los instrumentos que permiten recibir información dentro la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos I – II.

- Sistematizar las actividades del objetivo general con relación a la estrategia metodológica sobre el juego de roles, tomando en cuenta la actividad del guiaje turístico en la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos I – II.
- Analizar las ciencias del lenguaje y su relación con el proceso de guiaje turístico.

1.8. HIPÓTESIS.

Si se diseña una estrategia metodológica basada en el juego de roles se fortalecerán las habilidades cognitivas y prácticas en el guiaje turístico en estudiantes del segundo semestre de la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos I – II en la carrera de Turismo del ITSEC - Sucre.

1.9. CONCEPTUALIZACIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES.

1.9.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.

Variable Independiente (V.I)	Conceptualización	Dimensión	Indicadores
Estrategia metodológica de juego de roles.	Procedimientos encargados de procesar toda la información que recibimos del ambiente, cuya consecuencia directa es la modificación e interacción del medio ambiente circundante, a través de la escenificación controlada y mediada por el profesor de turismo, con relación al manejo de grupos dentro el guíaje turístico.	- Motivadora. - Comunicativa. -Lúdica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Despierta el interés. 2. Crea espacios de diálogo. 3. Permite iniciativas del alumno. 4. Capacidad de escucha. 5. Expresa seguridad en la comunicación verbal. 6. Expresa seguridad en la comunicación no verbal. 7. Asumir roles de diferentes personalidades. 8. Asignación de diferentes papeles. 9. Vivenciar experiencias pre - profesionales.

1.9.2. NEXO DE CAUSALIDAD.

Para.

1.9.3. VARIABLE DEPENDIENTE.

Variable dependiente (V.D)	Conceptualización	Dimensión	Indicadores
Fortalecimiento cognitivo y práctico.	Capacidad de aprehender de forma concreta y rápida dentro la interacción con la realidad próxima, cuyos rasgos esenciales son la determinación e innovación.	-Habilidades Cognitivas. - Habilidades Prácticas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento del patrimonio turístico. 2. Conocimiento de las actividades culturales. 3. Conocimiento de la Legislación Turística. 4. Aplicación de Técnicas de Guiaje. 5. Conducción de Grupos. 7. Brindar primeros auxilios

1.10. DISEÑO METODOLÓGICO.

1.10.1. DEFINICIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN.

- **El tipo de investigación que se realizó es propiamente de carácter científico**, que tiende a generar conocimientos o soluciones a problemas de carácter científico y cultural aplicando con rigurosidad un procedimiento o método pre-definido.

- **El objetivo de la Investigación es explicativa propositiva⁵**, pues consiste en ser autónomo en el pensamiento y racionalmente crítico respecto a las corrientes, ideas o circunstancias y teorías previas en torno a la temática abordada, no limitar las posibilidades científicas a la descripción si no construir conceptos con una concreta línea de pensamiento.

- **En consecuencia**, el tipo de investigación permitió llegar a un estado del arte en relación al tema abordado, lo cual permite no solo nutrirse de doctrina de carácter pedagógico sino también generar problemáticas que contribuyeron a la elaboración de una triple dimensionalidad problemática que se desprende del paradigma constructivista como una hipótesis de la educación superior, como ser las expectativas universales de los estudiantes y los ideales que enarbola el modelo cognoscitivo y práctico en educación superior⁶, el posible rechazo del modelo occidental y el inevitable colapso de la alternativa Socialista como factores incidentes problematizadores, la visibilidad del desgarramiento humano como un out put valorativo.

⁵ El trabajo de Investigación Diagnóstica o Propositiva es un proceso que utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos con la finalidad de diagnosticar y resolver problemas fundamentales, encontrar respuestas a preguntas científicamente preparadas, estudiar la relación entre factores y acontecimientos.

<http://www.repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/.../CAP%20III%20METODOLOGIA.pdf>

⁶ En lo que se refiere a los Paradigmas educativos hay que mencionar que en la medida que los docentes se ubiquen dentro de uno u otro modelo o paradigma educativo y, asimismo, se deslinden dentro de la modernidad o postmodernidad, en esa misma medida se desarrollará el proceso de enseñanza y aprendizaje. www.uca.edu.sv/.../Critica-al-posmodernismo-en-su-impacto-educativo-y-comunic.pdf

1.10.2. MÉTODOS TEÓRICOS.

1.10.2.1. MÉTODO BIBLIOGRÁFICO.

“El método bibliográfico es otra técnica estructural y cualitativa basada en el interés por conocer la manera en que los sujetos crean, recrean y reflejan el mundo social que les rodea a través del tiempo. Aporta, por lo tanto, una visión del cambio social a través de los actores sociales según su marco interpretativo”. Universidad de Alicante, Reglas Metodológicas, 2017.

Este método permite llegar al estado del arte con relación a la temática abordada, estudiando medios escritos y auditivos.

Aplicado durante todo el proceso de investigación, que permite tener un criterio complejo con relación al objetivo de la Investigación, método presente en la elaboración concreta del perfil de investigación, marco teórico, diagnóstico y propuesta.

1.10.2.2. MÉTODO DE ANÁLISIS Y SÍNTESIS.

“Este método permite realizar un complejo estudio de la Constitución Política del Estado, doctrina y artículos científicos propuestos e identificar falencias y posibilidades racionalmente factibles” Alvarez de Zayas, C., 2010.

Este método permite realizar un complejo estudio de la Constitución Política del Estado, doctrina y artículos científicos propuestos e identificar falencias y posibilidades racionalmente factibles.

Aclarando términos:

1. Análisis. Desintegrar o descomponer una totalidad en sus partes, es descubrir nuevos significados y significaciones en función de un nuevo enfoque.

2. Síntesis. Es reunir varias cosas de modo que conformen una totalidad coherente. Es reconstruir, volver a integrar las partes de la totalidad, de una manera más amplia a la que se tenía al comienzo.

Método presente en la elaboración del perfil de investigación, específicamente en la formulación del problema, objeto de estudio, campo de acción, identificación de variables, modelación teórica del diagnóstico y de la propuesta.

1.10.2.3. MÉTODO INDUCTIVO.

“El método inductivo o inductivismo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación”. Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2008. Actualizado: 2012

Este Método permitió realizar una operación científica realista acerca de las diversas metodologías y estrategias pedagógicas competenciales con relación a la simulación controlada de experiencias laborales específicas, como lo es el proceso de guía turística, en tal sentido este método permitió una realización conceptual tanto a priori dentro el Marco Teórico como en la Propuesta propiamente dicha.

1.10.2.4. MÉTODO DEDUCTIVO.

“El método deductivo es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. En este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos)”. Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2008. Actualizado: 2012

Este Método permitió abordar conceptos e ideas abstractas de metateoría y pedagogía escénica controlada – juego de roles, que implica a posteriori el hiperracionalismo que es un condicionante de la escuela moderna, por consiguiente, este método permitió analizar un gran baje de trabajos literarios,

presente dentro la elaboración del marco conceptual del trabajo de investigación.

1.10.2.5. MÉTODO HISTÓRICO LÓGICO.

“Lo histórico está relacionado con el estudio de la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en el decursar de una etapa o período. Lo lógico se ocupa de investigar las leyes generales del funcionamiento y desarrollo del fenómeno, estudia su esencia. Lo lógico y lo histórico se complementan y vinculan mutuamente. Para poder descubrir las leyes fundamentales de los fenómenos, el método lógico debe basarse en los datos que proporciona el método histórico, de manera que no constituya un simple razonamiento especulativo. De igual modo lo histórico no debe limitarse sólo a la simple descripción de los hechos, sino también debe descubrir la lógica objetiva del desarrollo histórico del objeto de investigación”. **Servicios Académicos Internacionales S.C., 2017.**

Este Método favoreció las condiciones para abordar los factores modernos de la Pedagogía Interdisciplinaria, que estuvo presente en la modelación teórica de la propuesta.

1.10.2.6. MÉTODO HIPOTÉTICO DEDUCTIVO.

“El método hipotético - deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético - deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia”.

https://es.wikipedia.org/wiki/Método_hipotético-deductivo

Este método propició las condiciones necesarias para entablar la formulación del Marco Teórico, el Diagnóstico y la Propuesta.

1.10.3. MÉTODOS EMPÍRICOS.

1.10.3.1. MÉTODO ESTADÍSTICO.

“El cual consiste en la obtención de elaborados trabajos Internacionales, en los que en algunos se participó, trabajos cuanti - cualitativos, que sistematizan gran cantidad de datos de diversos países realizados por Organismos Internacionales acreditados como la Organización de Naciones Unidas, el Centro Latinoamericano de estudios en Derechos Humanos, Universidades Internacionales, etc.”. CELAD, 2015.

El cual consiste en la obtención de datos ordenados y sistematizados en los que se participaron y se realizó consecuentemente. Mencionados datos fueron introducidos en el diagnóstico para confirmar o modificar la formulación científica de la propuesta.

1.10.3.2. MÉTODO DE LA OBSERVACIÓN.

“Se suele decir que Saber observar es saber seleccionar. La observación científica tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico.” Piéron (1986).

Método aplicado como un medio de análisis para la elaboración del marco contextual y de la propuesta del trabajo de investigación.

1.10.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

1.10.4.1. FICHA DE OBSERVACIÓN. Ver ANEXO NO.1

1.11. RESULTADOS ESPERADOS.

1) Etapa de revisión bibliográfica y/o análisis contextual; El objetivo es la de nutrir dentro de postulados científicos la validez académica y novedad científica de la propuesta.

2) Descripción e identificación del estado real del objeto de estudio; Entendido como una perspectiva Macro estructural conceptual del Proyecto de Investigación, consecuentemente localizado y correctamente formulado.

3) La etapa de la toma de posición y propuesta; A partir del establecimiento del Estado del Arte con relación al Proyecto de Investigación, la postura es evidente desde la situación problémica hasta la formulación de los objetivos, hipótesis y metodología empleada.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

1.1.1. Orígenes del turismo.

En el siglo XIX, los visitantes de las principales capitales europeas, se resumían en cuatro grandes grupos diferentes: enfermos, viajeros, turistas y científicos.

La mayoría de los visitantes pertenecía a la aristocracia adinerada, y parecía que la lista de aristócratas, príncipes, princesas y monarcas era infinita.

También durante el siglo XVII, el incremento de las rutas marítimas y el interés por la botánica propiciaron la introducción de nuevas plantas, que, aclimatadas a las diferentes regiones del nuevo mundo, el viejo mundo, tierra santa, Asia y Oceanía, enriquecieron los jardines de las residencias y, en especial, de las fincas nacidas alrededor de los principales centros visita; Jerusalén, Roma, Londres, Estambul, Darwin, Chambra, Lituania, Moscú, etc.

Los registros históricos de Madeira, región ultra periférica de la Unión Europea; nos comenta que el principal puerto y ciudad de Madeira, que en sus albores se constituyó en el primer centro de organización continental del turismo organizado; monopolizaban la atención de los viajeros: los paseos a pie, a caballo y de red, permitían incursiones en el interior de la isla, Europa y el mundo explorado.

A final de los años cuarenta del siglo XIX, se instauraron las bases para la creación de un conjunto de infraestructuras de apoyo en el interior de la isla. Sin embargo, solo a partir de 1887 se registra la existencia de una red adecuada de hostales fuera de Funchal.

No obstante, la presencia de estas unidades de alojamiento no acabó con la tradicional hospitalidad de las casas y fincas existentes en la zona sur.

Como resultado de la elevada demanda registrada en la época, fue necesario preparar guías para los visitantes.

El primer guía turístico del mundo explorado apareció de forma oficial y con registro, en 1450 d.C., y ya destacaba elementos de historia, geología, flora, fauna y costumbres de las diversas regiones del mundo explorado.

Respecto a las infraestructuras hoteleras, los ingleses y los alemanes fueron los primeros en lanzar la red hotelera turística del mundo civilizado.

1.1.2. Evolución del concepto académico de turismo.

El turismo es el desplazamiento de las personas de manera temporal y voluntaria. Dentro de este concepto deben ser incluidos las relaciones humanas que conllevan y la prestación de servicios.

Si bien los motivos del turismo son variados, suelen ser relacionados con el ocio.

El turismo resulta muy importante desde el punto de vista social, cultural y económico. Gracias al turismo aumenta notablemente la inversión en construcciones de infraestructura, y edificaciones, genera un mayor nivel de desarrollo en las áreas involucradas, los medios de transporte suelen ser mejorados en cuanto a la calidad y la frecuencia, así como también aumentan las divisas, las tasas de desempleo disminuyen notablemente, generando un mayor bienestar en las comunidades afectadas.

Desde el punto de vista cultural resulta muy útil ya que no solo permite la apreciación de cultura, tradiciones, geografía, artesanías y otros aspectos de miembros ajenos a la comunidad, sino que también permite la valorización y la concientización dentro de la misma comunidad.

Además, en un medio de intercambio cultural, donde personas de diversos orígenes conviven y comparten ideas y costumbres⁷.

⁷ A. 2017,12. Concepto de Turismo. Equipo de Redacción de Concepto de Turismo 2018,04, de <http://concepto.de/turismo/>

1.1.3. Guía de Turismo.

El turismo es un fenómeno en permanente evolución, constantemente aparecen nuevas tendencias en la demanda, nuevos tipos y subtipos de actividades turísticas, etc. Asimismo, el desarrollo sustentable del turismo representa una política de estado en muchos países, jugando un papel trascendental en su desarrollo sostenible. En este contexto el guía de turismo debe ser un profesional calificado pues desempeña un rol trascendental y crítico desde el punto de vista del marketing de destinos turísticos.

En tal sentido, esta obra pretende hacer un aporte a los aspectos generales del guidismo profesional, sintetizando las principales características, funciones, tipología, así como las principales técnicas y herramientas generales propias del guidismo y la conducción de grupos turísticos, en base a la investigación directa y documental.

- A partir del año 1945, ya finalizada la Segunda Guerra Mundial, las empresas hoteleras y turísticas optaron por la contratación de personas con ciertas características específicas y que dominaran al menos algún idioma extranjero, preferentemente el inglés por ser el idioma comercial, o el francés por ser el idioma diplomático, lo cual era suficiente para que se les asignara un grupo de turistas que querían realizar un recorrido por la ciudad.

El circuito incluía la visita a los lugares y monumentos más importantes, así como algún que otro comercio especializado en souvenirs; ya de vuelta en el hotel se consideraba cumplida la misión. La selección de estos llamados guías turísticos cada vez se hacía con mayor exigencia. Ya no sólo bastaba el conocimiento del lugar, sino que había que refinar el trato hacia el cliente e incluso refinar la presencia del guía, pues, a la postre, estaba representando la imagen del establecimiento. Pero el sistema seguía cambiando y un solo idioma era poco. También era poco imitarse al circuito diurno por la ciudad, así que se inventó el circuito nocturno, que incluía visitas a teatros, casinos, salas de fiestas, etc. Como contrapartida, los circuitos diurnos se extendieron a lugares

típicos de los alrededores, con una comida regional en un castillo, mesón o cueva y con fiestas folklóricas incluidas.

1.1.4. Antecedentes del guiaje turístico.

Los antecedentes históricos del turismo tienen base política, religiosa, comercial, social y cultural.

En la edad antigua, por ejemplo, en Grecia se daba mucha importancia al entretenimiento, donde miles de personas se desplazaban desde diferentes lugares para asistir a los juegos olímpicos.

Además, existían las peregrinaciones religiosas, que generaban grandes movimientos de personas, de un lugar a otro. A los romanos les encantaban los espectáculos y viajaban hacia los teatros; también iban hacia la costa donde podían bañarse en las aguas termales, que eran buenas para la salud. Así también los mercaderes hacían largos viajes para buscar productos raros y codiciados para comercializarlos a buen precio.

En la Edad Media surgen con mayor fuerza las peregrinaciones religiosas, tanto el cristianismo como el islam provocan grandes movimientos de personas y, debido a ello, se crean los primeros mapas para viajeros, mesones y todo tipo de servicios para los caminantes.

En esta época, los monasterios fueron utilizados como hospedaje para los peregrinantes. También se puede observar una forma de turismo con los estudiantes de familias acaudaladas, quienes viajaban para escuchar a los grandes maestros de las universidades de Oxford, Bolonia, París, Salamanca o El Cairo.

En la edad moderna siguen las peregrinaciones; grandes personalidades viajaban acompañadas de su séquito, lo cual hacía imposible que todos se alojasen en los monasterios o palacios y es así que se crean los primeros alojamientos con el nombre de hotel.

Esta es también la época de las grandes expediciones marítimas de españoles, británicos y portugueses, que despiertan la curiosidad y el interés por viajar.

En esta época igualmente surge la costumbre de mandar a los jóvenes aristócratas ingleses a hacer el “gran-tour”, que realizaban al finalizar sus estudios, con el fin de complementar su formación y adquirir ciertas experiencias. El viaje abarcaba distintos países europeos, y de ahí proceden las palabras: turismo, turista, turístico.

El turismo como actividad económica se origina en el siglo XIX, a consecuencia de la revolución industrial, cuando se consolida la burguesía como clase social dominante, que dispone de recursos económicos y tiempo libre para viajar.

El turismo desde sus inicios tuvo la finalidad de propiciar el descanso, fomentar la cultura, permitir negocios o el encuentro de familias.

1.1.5. La primera guía turística de la historia

El Códice Calixtino daba consejos prácticos a los peregrinos del Camino de Santiago; Una de las partes del código, obra escrita en 1160 por el monje benedictino francés Aymeric Picaud en torno a la figura del apóstol Santiago, se considera la primera guía de viajes de la historia.

El Libro V de dicho código está concebido como un manual práctico para los peregrinos europeos que en el siglo XII se aventuraban a seguir la ruta jacobea. En sus páginas describe el camino y los lugares y poblaciones por donde pasa, da consejos y advierte de los posibles peligros del recorrido.

Abundan las descripciones prolijas y muy informativas, sobre todo de la ciudad de Compostela, los apuntes geográficos son muy precisos, como los que contienen los capítulos titulados de los buenos y malos ríos que se hallan en el camino de Santiago y de los nombres de las tierras y de las particularidades de las gentes que se encuentran en el Camino.

No faltan las quejas, como las relativas a los portazgos o peajes cobrados por el paso de ciertos tramos, ni los comentarios exacerbados sobre los vascos y los navarros, de los que ofrece una visión muy primitiva.

También recomienda a los vecinos compostelanos sobre cómo deben acoger a los peregrinos de Santiago.

1.1.6. Introducción sobre la historia del turismo en Bolivia.

El turismo basado en el desplazamiento de personas, se inicia en Bolivia en el periodo pre inca e inca, cuyas características sociales determinan que ciertos grupos de privilegio podían desplazarse fuera del lugar de su residencia habitual. Bajo estas mismas características los desplazamientos en la época de la colonia y república son de gran interés, se desarrollan en expediciones que buscan riqueza y expansión del dominio español, hasta llegar al periodo republicano casi actual, donde aparecen los primeros entes oficiales de turismo y el surgimiento de los pioneros en desarrollar el turismo organizado en Bolivia.

1.1.6.1. Periodo pre - incaico e incaico

La inexistencia de bibliografía que permita realizar un análisis histórico del turismo en nuestro país, ha hecho que se tenga que recurrir a las fuentes de información dejadas por los cronistas en la colonia y hacer una adecuación al componente turístico basado en los viajes y desplazamientos.

Primero se debe hacer una referencia del Tiahuanaco, un asentamiento cuyos vestigios son hasta el día sobresalientes, que en su momento fue un centro cultural, político, económico y comercial, hasta la invasión de otra cultura los aymaras, acotando que Díaz Romero, explica que la devastadora cultura aymara dejó solo ruinas donde antes probablemente se erigió una destacable capital.

Posteriormente a esta civilización aparecen los Incas, existen diversas interpretaciones sobre los desplazamientos que hubieran realizado, si bien la mayor parte de éstas se debe a versiones más relacionadas con los planteamientos occidentales según los legados dejados por los cronistas de la época.

1.1.6.2. El turismo en la Colonia y la República.

En los siglos XVII fueron los sacerdotes católicos misioneros los que realizaron los más importantes viajes, así tenemos el caso del Padre Barca de Vega en 1633, Padre Tejerían en 1637, el laico Samuel Frik en 1687 es el que desarrollaron los principales estudios geográficos de la época.

A decir de Ballivián, las primeras expediciones científicas que se desarrollaron en Sud América estuvieron dirigidas por Carlos María de la Comadina, Pedro Bonguer, Luis Goldin y otros.

El tipo de viajes que se realizaron en estas épocas fueron fundamentalmente en barco como viajes transcontinentales hasta arribar a la América, de allá se continuaba los recorridos a lomo de bestia, siendo el principal medio de transporte el caballo y las mulas.

Según Ballivián, los viajes realizados hasta fines del siglo XVIII no fueron solamente realizados por españoles, sino por personas que pertenecían a distintas nacionalidades, teniendo esta un doble carácter de viajeros y conquistadores. Los primeros, con sus maravillosas narraciones, lograron conquistar el interés por estudiar estas regiones y los segundos para mostrar sus armas en las distintas regiones sudamericanas; entre los principales conquistadores tenemos a Francisco Pizarro, Diego Almagro, Valdivia, Mendoza y otros.

Las narraciones realizadas por los viajeros constituyen trabajos de historiadores primitivos de las Indias, narrados por Gracilazo de la Vega, Padre Cieza de León, Betanzos y muchos otros.

Viajes expedicionarios, de trascendental importancia, son aquellos que fueron mandados a realizar por mandato del Rey Carlos III para estudiar las características geográficas y naturales; se encontraban encabezados por Hipólito Ruiz y José Pavón (1778).

A esta época corresponden los viajes realizados por Alejandro Humboldt en 1799, quien juntamente con Bonpland desarrolló las principales investigaciones geográficas y botánicas de la América.

Las principales expediciones que se desarrollaron en el territorio que hoy corresponde a Bolivia estuvieron dirigidas por Fray Tomás de San Martín que vino con los conquistadores españoles al Perú y de allá se desplazaron hasta el Obispado de Charcas.

Los viajes expedicionarios de los siglos XVIII y XIX aportaron información que fue altamente difundida en los círculos de la elite pensante de Europa, fue la que atrajo a turistas extranjeros a nuestro país, imbuidos por las maravillas que narraban en sus obras estos maestros de la geografía, biología y antropología.

1.1.6.3. El turismo en Bolivia (siglos XX y XXI).

El año 1930, durante la Presidencia de David Toro se cuenta con el primer ente oficial del turismo en Bolivia, es el momento en que se da importancia a esta actividad, la cual empieza a ser normada de alguna manera. El primer ente del turismo tiene bajo su tuición velar por el cuidado de los atractivos turísticos, su difusión y otorgar apoyo a los turistas que arriban al país.

El precursor del turismo organizado en Bolivia es Darius Morgan, quien llegó al país por los años 40.

Al recorrer el sector altiplánico y especialmente el Lago Titicaca, quedó fascinado con la belleza paisajística de este sector, a partir de este momento, intentó mostrar la belleza de este hermoso lago a sus compatriotas: navegar en el lago es uno de los más gratos recuerdos que puede experimentar el espíritu, un pequeño mar azul y manso en el que parece que todos los reflejos y matices de la luz se diluyen en su diáfana transparencia.

Morgan logró un ambiente para crear una agencia de viajes en las instalaciones del Hotel La Paz de ese entonces, empieza a organizar viajes todo incluido al Lago Titicaca, con una movilidad adaptada a tal fin, logró impactar a los turistas. Ante la inexistencia de establecimientos de hospedaje, montó campamentos en carpas para disfrutar del amanecer en el lago y de la navegación precaria, donde se deslizan lentamente pequeñas embarcaciones de madera que transportaban pasajeros y mercancías de uno a otro margen; las embarcaciones con sus cascos pintados de colores claros cabeceaban al golpe de los remos, no lejos de la vista, las balsas trabajadas de totora y empujadas por el viento donde un campesino pesca y se provee de juncos en los totorales. La alimentación era preparada por Morgan en anafes a kerosén.

Ese es el inicio del turismo organizado en Bolivia, hoy en día Crillon Tour empresa de viajes dirigida por Darios Morgan hijo, es la principal empresa de viajes en Bolivia dedicada al turismo receptivo, el hotel Inca Utama es el principal centro de hospedaje en lago. La empresa cuenta con embarcaciones (catamaranes y varios aliscafo) para realizar las visitas a la isla del Sol y Surimi, pequeños museos de sitio y transporte turístico propio, asimismo, las operaciones de ventas las realiza en sus oficinas de promoción en EE. UU y Europa.

Hortensia Romero de Valloton, guía y tour lider de Darios Morgan, una vez conecedora de las rutas del altiplano boliviano peruano, decide independizarse, para lo cual solicita la licencia de funcionamiento de agencia de viajes, la cual le es negada por el solo hecho de ser mujer. Indignada, solicita audiencias con ministros y autoridades nacionales, hasta que al final logra el permiso; crea la Agencia de Viajes Balsa Tour y empieza operaciones ofertando el Lago Titicaca, Tiwanacu y otros sectores con el maravilloso paisaje andino. Balsa Tour crece rápidamente, logra consolidarse en el mercado nacional, abre sucursales en diferentes ciudades de Bolivia (Sucre, Potosí), participa en ferias internacionales de turismo, lo que le permite tener presencia en el mercado internacional.

1.2. MARCO CONCEPTUAL.

1.2.1. Definición del guía de turismo.

Es aquella persona, debidamente entrenada y calificada, cuya función básica es recibir, despedir, guiar e informar a un viajero o a un grupo de viajeros, tanto nacionales como extranjeros, ya sea en un circuito por varias ciudades o simplemente durante la visita a una ciudad o región turística de un país dado; mostrándoles en una forma amena y estimulante, en la lengua de los visitantes el patrimonio cultural de dicho país o región, desde el punto de vista histórico, arquitectónico, artístico y folklórico, además de su patrimonio natural y ambiental, en relación con su geografía, flora, fauna, etc.

El guía de turismo es el máximo responsable de la buena marcha de un recorrido, gira o excursión turística y debe poseer conocimientos generales sobre la historia, la geografía, el arte, el folklore, la arquitectura, la economía, la política, la religión, las costumbres y tradiciones de su país.

“Quía turístico o guía de turismo es aquel individuo que se dedica a orientar a un grupo de personas en un entorno de turismo, mostrándole aquellos lugares más destacados del espacio que están visitando”.

Doctor Pérez Porto Julián y Gardey Ana. El guía de turismo, Ed. Hartarte, 2017.

Asimismo, deberá dominar, como mínimo, un idioma extranjero con fluidez y estar familiarizado con la terminología lingüística especializada en todos los campos anteriormente mencionados, a fin de lograr una comunicación precisa y directa. Hoy día, resulta necesario que el guía de turismo aporte datos no sólo histórico- artísticos y socio-económicos, sino también información práctica para el visitante acerca de los acontecimientos fundamentales que se están celebrando en la ciudad o región visitada, la ubicación de los principales hoteles, restaurantes, centros nocturnos y otros sitios de interés.

Como representante de la idiosincrasia de su nación, no solo tiene el deber de hacer lo más placentera posible la estancia de los turistas, sino además de comunicar e instruir sobre los valores y recursos del país o región y

promocionarlo como destino turístico, mediante una adecuada proyección de la cultura local y nacional, conjuntamente con todos sus elementos.

“Persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona, que normalmente posee una titulación específica sobre una zona, por lo general emitido o reconocido por las autoridades competentes.”

https://es.wikipedia.org/wiki/Guía_de_turismo

1.2.2. Tipología y funciones generales del guía de turismo.

Habiendo discernido con propiedad qué es un guía de turismo, corresponde clasificar que tipos de guías de turismo existen, esto último de acuerdo a la Federación de Guías de turismo de América latina:

Guía local	Guía de recorrido o guía acompañante	Guía expositor	Guía de museo	Guía mayor
Es el encargado de informar y enseñar una ciudad o lugar de interés específico. Su ámbito territorial es restringido y su relación con el grupo es corta y puntual. En general su responsabilidad se limita a	Es aquel que acompaña a grupos de turistas en recorridos fuera de un ámbito territorial específico.	Es aquel que representa a su empresa o agencia en una determinada feria o exposición.	Se especializa en el contenido de un museo.	Es aquel que, además de sus labores como guía, realiza la instrucción, formación y recalificación de otros guías. En Cuba se requieren más de 4 de años de experiencia y dominar más

poseer y exponer profundos conocimientos sobre su área de acción.				de dos idiomas.
--	--	--	--	--------------------

Fuente: Elaboración propia a partir de la Federación de Guías de turismo de América latina

Guía especializado
Se especializa en una materia determinada: buceo, ecoturismo, cicloturismo, etc.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Federación de Guías de turismo de América latina

En cuanto a las responsabilidades principales de los guías de turismo encontramos:

Acompañar, asistir e informar a los turistas durante los diferentes programas de recorrido, los cuales incluyen: excursiones, paseos, giras turísticas, visitas a museos, galerías de arte, centros fabriles, educacionales, asistenciales, agropecuarios, históricos, económicos,	Estudiar y verificar el itinerario y los servicios (transporte, hoteles, visitas, etc.)	Participar en la atención en el territorio nacional de delegaciones extranjeras, funcionarios del turismo, grupos de familiarización y otros.	Preparar alternativas opcionales e interesantes para el turista.
--	---	---	--

sociales y otros lugares de interés.			
Realizar labores de intérprete.	Ejecutar, colaborar o participar en labores de guía expositor en pabellones.	Dar respuesta adecuada con autodeterminación, responsabilidad e independencia a las preguntas formuladas por los turistas.	Notificar a quien corresponda las dificultades que detecte o se presenten en el cumplimiento del programa.
Solucionar aquellas dificultades que, de acuerdo con las facultades que le están conferidas, sus posibilidades e iniciativas, resulten factibles de resolver.			
Brindar atención y asistencia a los clientes en casos de emergencia (robos, accidentes, enfermedades, etc.).	Elaborar conferencias, seminarios y charlas, relacionadas con su especialidad.	Realizar el check-in y el check out en los hoteles y coordinar los servicios, informando a los turistas acerca de los horarios de las diferentes instalaciones hoteleras.	Velar por los equipajes de los turistas. Verificar, prever y respetar los horarios de las visitas. Dirigir el ómnibus por las calles y rutas previstas

Fuente: Elaboración propia a partir de la Federación de Guías de turismo de América latina

1.2.3. El Guía Turístico Competencial.

La función del guía de turistas es de suma importancia y se le debe de poner atención ya que es el conducto por el cual se da a conocer a los turistas el patrimonio natural y cultural de un destino turístico y éste posibilita la repetición y recomendación del país visitado con otras personas, si las expectativas durante el viaje se cumplieron y quedaron satisfechas. El éxito del trabajo de los guías depende de la interacción entre ellos y los turistas (**Xiu**) y el guía de turista depende de tres competencias claves poder desempeñar de una mejor manera sus funciones.⁸

Las funciones profesionales, competenciales contemporáneas, no dependen únicamente de la transmisibilidad de conocimientos a modo convencional sino de la transmisibilidad y experimentación controlada de la realidad, acompañado de una serie de principios que se constituyen en una coordinación entre experiencia, formación y saber hacer, como una concatenación beligerante que redimensionan la acción del proceso Enseñanza – Aprendizaje.

La formación Competencial del Guía Turístico implica la flexibilidad de la transmisibilidad educativa, se traza la ruta de la adaptación curricular, que es realizada por el profesor, donde se cambió de Paradigma con un giro Copernicano, es ahora la instrucción que debe trazar su trayectoria de forma personalizada de ser posible pues la naturaleza del concepto es clara, optimizar el raciocinio creativo y propositivo del estudiante.

1.2.4. El juego de roles como una experiencia Educativa.

La Teoría del Juego, es una estrategia didáctica pedagógica que se basa concretamente en el hacer, más que una puesta escénica es una socialización compenetrada entre lo asimilado y lo realizado, un cómo realizar, un cómo hacer, es función didáctica dentro y fuera del aula.

⁸ El Guía Turístico es la persona física que proporciona al turista nacional o extranjero orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia. **Norma Oficial Mexicana NOM-09-Tur-1997.**

“Los Centros educativos deben crear las condiciones para que el aprendizaje sea productivo y emancipador, dentro de este sentido el juego como un indicador, como medio de aportación para el docente”.

Coburn Staeger, Le Monde, sección de artículos científicos, marzo de 2017.

La finalidad de la Teoría del Juego se centra en la generación de experiencias sociales y de actividad, transmitir aspectos culturales, habilidades motoras, valores y normas consideradas positivas por la sociedad⁹.

The role – game o el juego de roles no debe ser considerado como un medio para acrecentar el interés del estudiante, sino como un apoyo para la socialización e integración con la sociedad dinámica.

Flitner sostiene que, gracias al juego, el estudiante se torna más creativo, asertivo, inteligente, imaginativo, expresivo y a su vez desarrolla todo un repertorio de conductas.

Otra de las características a tomar muy en cuenta es que como estrategia didáctica el estudiante desarrolle capacidad de obrar, que compagine con la mencionada estrategia dentro de características flexibles, que son considerados como procesos abiertos, en desarrollo, y donde participa activamente el estudiante, donde este tenga escenarios para resolver problemas hipotéticos, imaginarios, convencionales.

⁹ The Role Play, como un complemento para la exposición de los estudiantes dentro el ejercicio real de sus competencias profesionales, es sin duda una realización mediada, aunque simulada, formativa. **Coburn Staeger, Le Monde, sección de artículos científicos, marzo de 2017.**

Dentro los diferentes tipos de Role – Game sobresalen:

<p>Juegos Escénicos.</p>	<p>Empleados con frecuencia en el campo de la educación estética, la música, el arte, la literatura y la lengua.</p> <p>Porque se desarrollan las capacidades de la expresión gestual, el lenguaje, la memoria, las relaciones sociales, el tener y sentir nuevas emociones, ahora con el pre concepto del tiempo y el espacio.</p>
<p>Juegos Deportivos y de Competición.</p>	<p>Se emplean con frecuencia en educación física y en motricidad. (cuando son pre deportivos)</p> <p>Se centran en el movimiento, agilidad, cooperación y respeto a las normas, ayuda mutua y algunas veces como medio de competición.</p> <p>Aumenta las capacidades psico – motoras y mejora las capacidades cognitivas.</p>
<p>Juegos de Reglas.</p>	<p>Son propias del mundo de la lógica se centran en el deísmo racionalista.</p>
<p>Juego de Estrategias.</p>	<p>Muy empleados dentro la Educación Social y se centra al estudiante en escenarios de la vida real.</p> <p>Desarrolla la capacidad de resolución de problemas y favorecer la interacción.</p> <p>Para Habermas y Krappmann, dentro</p>

	<p>este escenario educativo puede potencializarse habilidades lingüísticas verbales y no verbales, generando competencias comunicativas, para luego generar experiencias que deterioren elementos negativos como el temor y la frustración.</p>
--	---

Fuente: Elaboración Propia

1.2.5. El juego de rol como herramienta didáctica de enseñanza aprendizaje.

El Juego de Rol es un método de enseñanza basado en la representación de una identidad diferente a la propia, por parte de los participantes a fin de enfrentar problemas reales o hipotéticos, de una manera informal pero realista.

Es importante destacar el fundamento teórico que nos brinda **Lev Semionovich Vygotsky** con relación al juego: este surge como necesidad de reproducir el contacto con lo demás. Naturaleza, origen y fondo del juego son fenómenos de tipo social, y a través del juego se presentan escenas que van más allá de los instintos y pulsaciones internas individuales.

La teoría de Vygotsky considera además que el símbolo lúdico está impregnado de elementos socioculturales de los que la criatura toma sus símbolos personales. En el juego, el pensamiento del niño funciona un escalón más arriba que en las actividades serias, y que los juegos infantiles son verdaderas áreas de desarrollo próximo; considera que en el juego se unen las dos líneas de desarrollo por él propuestas: la natural y la sociohistórica

Asimismo, el juego de rol tiene un sentido funcional práctico, previamente sustentado por diferentes teóricos del aprendizaje, en este caso, por **Lev Semionovich Vygotsky**, y sus teorías relativas al juego como estrategia educativa.

Por otra parte, en cuanto a la importancia de los juegos de rol para resolver situaciones de violencia verbal o problemas del bloque de contenido; Intercambio Oral, se puede decir que éstos tienen los siguientes objetivos:

Anticipar nuevas situaciones.	Analizar situaciones, teorías y tácticas.	Desarrollar la cohesión de grupo.	Concebir los pensamientos y sentimientos opuestos.	Complementar el aprendizaje de teorías y para ilustrar la dimensión emocional de un estudio de casos.
-------------------------------	---	-----------------------------------	--	---

Examinar problemas reales a nivel emocional, teórico, físico y de relaciones humanas en general.	Desarrollar la cohesión de grupo.	Desarrollar habilidades comunicativas.
--	-----------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia.

1.2.6. Aprendizaje basado en problemas, un esquema diferente de aprendizaje para guías turísticos.

El Aprendizaje basado en problemas es una expresión que abarca diferentes enfoques de la enseñanza y el aprendizaje.

Al hablar del ABD (Aprendizaje basado en problemas) es referenciar técnicas educativas que resuelven problemas mediante el trabajo de proyecto.

Sin embargo, lo más importante de este proceso es ver cómo el aprendizaje se centra en el estudiante.

Los inicios se dieron en la Universidad de Aalborg (Dinamarca) donde se desarrolló con miras a garantizar la relación dialéctica entre la teoría académica y la práctica profesional.

Los cambios sociales y económicos relacionados con la globalización conllevan a plantear otro tipo de relación entre la enseñanza, la empresa y la sociedad; entre la enseñanza y la investigación; entre la investigación y la empresa. Es una realidad llamada la triple hélice. **(Araujo & Sastre, 2008)**. Teniendo presente este concepto, los alumnos trabajan con problemas reales a medida que éstos se plantean en el entorno empresarial, institucional, social o civil, intercambiando soluciones con grupos de proyectos de uso de tecnologías, siempre con supervisión de un líder o docente en el área de investigación.

De ahí que el juego de roles es incipiente y efectivo para fomentar el desarrollo del perfil profesional de los estudiantes de la asignatura manejo de grupos I y II, pues dentro escenarios controlados por el profesor de materia el estudiante aprende y resuelve situaciones prácticas laborales cotidianas. (Aprendizaje basado en problemas)

A continuación, en la siguiente tabla se evidencian las ventajas del uso de la metodología de aprendizaje basado en problemas (ABP).

El aprendizaje basado en problemas (ABP) favorece	
La integración entre la empresa y la universidad	Al traer problemas reales presentados en las empresas turísticas, se fomenta la relación social que debe existir entre empresa y universidad.
La integración de la enseñanza y la investigación	El acompañamiento y supervisión del docente a estos procesos, genera la constante evidencia de los resultados de los estudios más recientes.
La integración de la investigación y la empresa	Es el punto de encuentro entre la industria, la sociedad y la universidad para buscar soluciones a problemas, al igual que avances en el mundo empresarial.
	Cuando se trabaja en problemas reales que devengan un nivel de complejidad y no han podido ser resueltos, los integrantes del grupo

<p>Las soluciones interdisciplinarias</p>	<p>que trabaja en la solución (estudiantes, supervisores, docentes, etc.), se ven obligados a combinar e integrar los diferentes conocimientos a través de la combinación de saberes.</p> <p>De igual forma se ven enfrentados a dilemas y paradigmas que les requiere soluciones éticas aceptadas por la sociedad.</p>
<p>La disposición de los conocimientos más actuales</p>	<p>Los estudiantes estarán obligados a revisar el estado actual de los procesos, propiciándolos a encontrar teorías posibles que resuelvan el problema.</p>
<p>La actualización a los docentes</p>	<p>El acompañamiento y seguimiento que se debe realizar en estos procesos implica la actualización constante de los docentes participantes, los cuales deben orientar a los estudiantes en los diferentes interrogantes que se puedan presentar en el desarrollo del proyecto.</p>
<p>La creatividad y la innovación</p>	<p>La conformación del grupo le permite a cada uno de los participantes, conocer diferentes puntos de vista, formas de aprender, formas de abordar situaciones problema, que propician la innovación y la creatividad para generar soluciones parciales y totales.</p>
<p>Las destrezas de la comunicación</p>	<p>Este tipo de trabajos enseña al estudiante a comunicar sus ideas con sus propios compañeros, con el docente y al público en general.</p>
<p>El aprendizaje eficaz</p>	<p>El grupo de proyecto debe tener relaciones que lo vuelvan eficiente, tanto al interior como al exterior de este.</p>

Fuente: Elaboración propia.

La teoría del Aprendizaje basado en problemas se propicia en procesos lentos, donde la investigación y la enseñanza deben establecer procesos de interacción dinámica que sean capaces de dar respuestas prácticas al aplicar nuevos conocimientos y destrezas.

Algunas de las cualidades del docente que hacen parte de este tipo de estrategias son:

- Ser responsable en la orientación conceptual y didáctica.
- Ser innovador en el desarrollo de los proyectos basados en problemas.
- Ser motivador para la investigación requerida en cada proyecto.
- Ser flexible en el desarrollo de cada uno de los grupos de trabajo.
- Ser riguroso frente a los procedimientos y resultados de cada grupo en los procesos de retroalimentación.
- Ser facilitador y creador de contextos adecuados para el aprendizaje autónomo.

1.3. MARCO CONTEXTUAL.

1.3.1. El turismo en Bolivia.

Hablar de turismo en Bolivia es hablar de paisajes naturales, una cultura rica y de diferentes matices que hacen la experiencia de visitar nuestro país sea única.

Bolivia posee una de las biodiversidades más grandes del mundo, al altiplano con sus planicies y fríos desiertos con montañas nevadas en un extremo y en el otro un profundo verdor tropical en las selvas y bosques que componen el oriente del país. Los buscadores de aventura y amantes de la naturaleza tienen a Bolivia como un destino obligatorio ya que visitar parajes tan hermosos ya no es posible en muchos lugares del mundo.

Según uno de los últimos informes emitidos por el gobierno, el turismo duplicó su aporte al país en un 100% generando mil millones de dólares en 2012 siendo más de un millón de personas las que ingresaron al país con fines turísticos.

Buenas noticias para todos, ya que los ingresos generados por turismo es dinero que ingresa al país directamente y ayuda a mover la economía.

La infraestructura turística está en una etapa muy temprana, pero está creciendo, ya existe la conciencia de su importancia. Pronto y posiblemente se convertirá en potencia del sector turismo, el lanzamiento de la marca Bolivia en el exterior ayudó a potenciar nuestro Marketing Nacional, pero para mover dicha imagen en el extranjero aun así la herramienta más poderosa es la publicidad que se transmite de boca a boca, por eso cada turista son otros tres en potencia.

1.3.2. La actividad turística en Bolivia, desde la perspectiva de la Ley general de turismo.

La ley general de turismo de Bolivia otorga las siguientes definiciones en su artículo VI:

Atractivo Turístico.	Circuito Turístico.	Destino Turístico.	Emprendimiento Turístico de Base Comunitaria.
Conjunto de elementos materiales e inmateriales, que son susceptibles de ser transformados en un producto turístico que tenga capacidad para incidir sobre el proceso de decisión del turista, provocando desplazamientos de flujos turísticos desde países emisores hacia territorio nacional, haciendo que este último se transforme en un destino turístico.	Conjunto de rutas y recorridos turísticos que cuentan con atractivos y servicios turísticos, cuya dinámica implica iniciar el recorrido turístico con retorno al lugar de partida, sin pasar dos veces por un mismo sitio.	Espacio o área geográfica con límites de naturaleza física, donde se desarrollan los productos turísticos para el aprovechamiento del turista, que conforman el Destino Bolivia.	Toda inversión que realizan las comunidades urbanas y rurales, naciones y pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y afrobolivianas para la prestación de servicios turísticos, bajo las distintas formas de organización económica, las cuales deben alcanzar la armonía y el desarrollo sustentable de sus comunidades.

Modalidades del Turismo.	Prestador de Servicios Turísticos.	Turismo.	Turismo Emisivo.
<p>Son las formas de hacer turismo, que están relacionadas con el interés particular del turista; la clasificación de estas modalidades depende del propósito u objetivo que motiva el viaje del turista y puede tratarse de turismo: Comunitario, cultural, de naturaleza, ecoturismo, rural, de aventura, agroturismo, de salud, gastronómico, espiritual y otros.</p>	<p>Turísticos. Son todas aquellas formas de organización económica comunitaria, pública y privada, referidas a servicios de hospedaje, intermediación, traslado, transporte, información, asistencia, guíaje, o cualquier otro servicio conexo o complementario al turismo, que se encuentren debidamente registrados y autorizados.</p>	<p>Actividad que realiza la persona de manera individual o en grupo, al trasladarse durante sus viajes y permanencias en lugares distintos a su entorno habitual, con fines de descanso, esparcimiento, negocio y otras actividades, por un período de tiempo no mayor a un año, de acuerdo a normativa migratoria vigente.</p>	<p>Forma de turismo constituido por las y los habitantes de un lugar que realizan viajes fuera de su territorio.</p>

<p>Turismo Receptivo. Se produce cuando llegan al territorio del Estado Plurinacional de Bolivia visitantes de otras naciones con la intención de permanecer un periodo de tiempo, excluyendo el comercio en fronteras.</p>	<p>Turismo Comunitario. Es la relación directa del emprendimiento y la comunidad, con los visitantes desde una perspectiva plurinacional e intercultural en el desarrollo de viajes organizados, con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de los patrimonios culturales y territoriales</p>	<p>Turismo Armónico y Sustentable. Modelo de desarrollo, basado en la viabilidad económica de la actividad turística, cuyo objetivo es rescatar y proteger los recursos naturales y culturales de una región, favoreciendo la estabilidad de los ecosistemas y sus procesos biológicos básicos y generando beneficios sociales y económicos, al fomentar mejores niveles de vida para la o el visitante y la comunidad</p>	<p>Turista. Es la persona que visita cualquier país o región distinta al de su residencia habitual o permanente, independientemente de cuál sea el motivo de su viaje.</p>
--	--	---	---

		receptora, a partir del racional aprovechamiento y conservación de estos recursos	
--	--	---	--

Fuente: Ley General de Turismo – Bolivia, 2018.

1.3.3. El guía de turismo en la ciudad de Sucre.

Por su naturaleza el guía se constituye en promotor del país en muchos sentidos, va promocionando los diferentes atractivos turísticos que tiene Bolivia en cada sitio, en cada región, como tal FEBOGUIT tiene algunos proyectos de corto plazo relacionados con el objetivo complementario de apoyar el desarrollo turístico de Bolivia, como ser la promoción del turismo nacional, a través de la sensibilización a los grupos de personas sobre la importancia que tiene el turismo y sus atractivos.

Ahora bien, las dificultades presentes dentro el escenario profesional en la ciudad de Sucre, se centran en la falta de reacción dentro el parámetro instante y planificación del perfil profesional de los egresados en turismo, pues si bien es cierto que para ello los egresados ya cuentan con talentos y habilidades cognitivas y prácticas específicas, en realidad el contexto laboral dista bastante de la planificación tradicional y el mercado laboral y su desempeño.

El desempeño laboral específico requiere profesionales con capacidades ya desarrolladas y no que estas maduren conforme el ejercicio profesional, tal es caso del proceso que conlleva el guiaje turístico, conocer teóricamente los fundamentos y conceptos, no es una garantía de que los egresados en turismo sepan a priori manejar y desenvolverse con un cien por cien de éxito en el ejercicio de sus habilidades profesionales.

También dentro el mercado turístico local es necesario recalcar que existe un alto porcentaje de guías turísticos, paquetes y servicios turísticos consolidados, que poseen guías muy bien afianzados, con características profesionales que

pueden ser un modelo de ejemplo dentro el perfil profesional del guía turístico arquetipo, de allí la necesidad de fortalecer las habilidades cognoscitivas y prácticas del perfil profesional de estudiantes en turismo del ITSEC, pues el contexto laboral es severo poco flexible en un contexto exigente.

Expuesta la incertidumbre, dentro el rol docente corresponde cuestionarse:

¿El nivel asimilación ha sido el previsto?, ¿las cuestiones temáticas fueron absueltas?, ¿las potencialidades fueron desarrolladas?, ¿se pudo transmitir y retransmitir lo esencial del contenido temático?, etc.

Preguntas problematizadoras que se desprenden y se contextualizan dentro la tópica cotidiana del Proceso de Enseñanza – Aprendizaje, que conlleva una reflexión constante, para dinamizar el Proceso de Enseñanza – Aprendizaje, una respuesta temprana es el juego de roles tanto como estrategia como metodología, si dentro el contexto local educativo puede ser considerado como un método propiamente dicho, por consiguiente la función del guía turístico con relación al manejo de grupos llega a ser una respuesta acertada, dentro el modelo educativo liberador y emancipador.

1.3.4. Tres problemas con el guiaje turístico en Sucre.

De lo inferido y acotado por la Secretaría de Culturas y Turismo del Departamento de Chuquisaca se identifican tres problemas notorios:

- Operadoras de turismo irregulares.
- Servicios turísticos improvisados.
- Falta de acreditación en el registro de la Secretaría de Culturas y Turismo del Departamento.

Problemáticas que aquejan a la industria del turismo en Sucre, las operadoras irregulares surgen ante una competencia feroz, por un lado, y la falta de experiencia de los nuevos profesionales en turismo por otro lado, de allí que las habilidades cognoscitivas y prácticas del perfil profesional de los egresados en turismo es fundamental, sobre todo en una carrera cuyo desenvolvimiento depende mucho de habilidades y/o competencias sociales y prácticas.

La falta de experiencia a su vez conlleva improvisación a la hora de ofertar de forma regular o irregular los servicios y paquetes turísticos, los guajes turísticos, etc., donde el desmedro del producto y/o servicio no está regido con un estándar de calidad y servicio al cliente, y muchas veces cuando los profesionales infractores son cuestionados, la respuesta es simple; no nos han enseñado es un argumento frecuente, o no existe espacio laboral comentan, de ahí que en la asignatura de Técnicas de Manejo de grupos I y II, el juego de roles es un medio multidimensional, que no solo fortalece habilidades cognitivas y prácticas del estudiante sino que moldea el perfil profesional del futuro guía turístico, que de forma implícita también incide en la ética e idoneidad de la profesión.

La falta de acreditación en el registro de la Secretaría de Culturas y Turismo del Departamento, es una consecuencia final de los dos anteriores problemas descritos; la irregularidad e improvisación conllevan a un alejamiento premeditado de los sistemas de control y de calidad institucionales, que no favorecen a ningún sistema de búsqueda de prosperidad y éxito profesionales, e allí otro punto fundamental, autoestima del futuro profesional, algo que el juego de roles potencializa, afianzar la confianza individual de futuro profesional en turismo, bajo la premisa de la enseñanza de calidad y la enseñanza también como un servicio.

1.3.5. Educación y Comunicación, una experiencia dentro el ITSEC; reflexiones del ámbito académico contextual.

“Desde la ciudad de Cochabamba, se gestó una investigación muy controversial, que deja a la vista que la violencia, la pornografía a través de los medios de comunicación, están haciendo mella en las juventudes estudiantiles, para tratar de mitigar tal funesta fenomenología del CLIP, se trata de formar y capacitar a los profesores como educadores prosecutors con competencias en medios, pues la inasistencia de estudiantes a los centros educativos o la fuga de los mismos a cafés internet o juegos electrónicos es ingente y preocupante”. Jean Paul Faguet,

Amed Raymundo Malfert Flores, Programa de Capacitación Docente en Medios, Red Iberoamericana de Docentes, Revista Científica – 2017.

La globalización ha disminuido las fronteras del mundo y lo ha interconectado, ha generado una economía diversificada y pujante, pero dentro lo negativo debe resaltarse la fenomenología primero, de la caja boba y su transmisión de negativa, pero pasiva de cultura, drama, violencia, modus vivendi, sexo, drogas dentro la llamada aculturización¹⁰.

“Los medios de Comunicación tradicionales, especialmente la caja boba fácilmente ha destrozado generaciones enteras a un nivel sanguinario equiparable al consumo de cocaína, donde el comercialismo exacerbado, la sociedad del envase transgreden de forma pasiva costumbres y culturas negativas, canales de comunicación donde la mujer solo importa cuando ha sido golpeada o abusada, dentro el otro extremo, citando las palabras del actual Presidente de Estados Unidos; denunciando a través de su cuenta en Twitter que la mujer es un símbolo sexual que se explota dentro el comercialismo, pues en sus muy controversiales palabras; el sexo vende y se debe restringir tal actividad desbocada”. **Twitter, hashtag Trump, White House and Declarions, 2017.**

Si en los noventa los mensajes subliminales comerciales eran un problema, ahora las modas fungen con el mismo rol, consumismo exacerbado y conformismo a mediano plazo y largo plazo. Sin cuantificar aún el daño de la cultura del CLIP a través de las redes sociales, pero las competencias a desarrollar para el Docente en Medios de Comunicación son:

- Desarrollar la Capacidad inductiva del Docente, para lograr que estudiantes jóvenes y adultos, expresen sus sentimientos y gradualmente dejen de lado la capacidad imitativa dentro la sociedad e impulsada por la comunicación y la conectividad.

¹⁰ **The Problem**, o más bien las ciudades en crecimiento tienen un mismo denominador, injusticia, iliberalidad, prostitución, inclemencia humana, desdicha, etc., me pregunto, ¿Dónde estará el gobierno? **Amed Raymundo Malfert Flores, Programa de Capacitación Docente en Medios, Red Iberoamericana de Docentes, Revista Científica – 2017.**

- Convertir a los receptores pasivos en perceptores críticos de los mensajes comunicacionales, que sepan analizar, razonar y descubrir las intenciones reales del contenido del programa y/o comunicación.
- Incentivar la creatividad para la elaboración de mensajes propios, desde la cultura y sus necesidades.
- Lograr que los docentes se apropien de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como instrumentos cotidianos dentro el aula y de ser posible también los medios de masificación.

Una competencia necesaria para docentes, donde la importancia del lenguaje verbal y no verbal marcan nuevos destinos y escenarios caóticos pero reconducibles, para fomentar las posturas críticas y de emancipación individual y colectivas¹¹.

“Insisto en que los Profesores deben partir de los conocimientos que traen los alumnos, tratar de entender los actuales medios de comunicación es entender el contexto real, aunque no geográfico, abordar un dialogo permanente con los estudiantes y también con sus familias para contextualizar no solo los currículos educativos si no también la educación”. Marta Orsini, Educación y Comunicación, Webinar de la red Interamericana de Docentes, 2017.

1.3.6. ITSEC - Instituto Técnico Superior de Educación Comercial, un contexto de superación.

Dentro el Instituto Técnico Superior de Educación Comercial Sucre - ITSEC Sucre destaca su misión y visión de carácter social:

- Jóvenes Chuquisaqueñas y chuquisaqueños contribuyendo y participando en el desarrollo del departamento, fortaleciendo a la juventud dentro del marco de la inclusión, con vivencia integral, interculturalidad, diversidad y equidad.

¹¹ Hacemos referencia, de este modo, a Adorno, (Educación para la Emancipación); a Freire, (Pedagogía del ... fundamentales para el pensamiento educativo crítico tomando –o incluyendo- como objeto de estudio. <https://revistas.ucm.es/index.php/NOMA/article/viewFile/41810/39845>

- El Gobierno Departamental de Chuquisaca en todas sus instancias y niveles garantiza el desarrollo y participación de las y los jóvenes, promoviendo la inclusión social y reconociendo la diversidad y generando oportunidades a los jóvenes chuquisaqueños.

De prima facie, tanto la misión y la visión de la institución posee una característica social de vocación ocupacional y profesional, es menester remarcar que la población estudiantil, está conformada en su mayoría por estudiantes del interior del departamento de Chuquisaca, que en tempranos períodos de clase demuestran ser muy introvertidos, algunos con severos problemas sociales, otros con una impreparación académica, otros con trabajos matutinos y durante la tarde, etc.

Dentro de este parámetro social, se aborda la formación profesional de un muy particular grupo de estudiantes cuya voluntad de superarse es notoria y destacable, la didáctica pedagógica a afrontar en este escenario debe ser muy diferenciado, pues dadas las condiciones de la población estudiantil en la asignatura de Técnicas de Manejo de grupo I y II, se desarrolla una estrategia didáctica diferente, dinámica que se apoya más en experiencias que en contenidos teóricos eminentemente, en este sentido se concerta un mayor grado de desarrollo de la capacidades y habilidades cognitivas del perfil profesional del estudiante de turismo del ITSEC, reconstruir conocimientos a través de situaciones controladas, escenarios planificados y simulaciones que impulsen a tomar decisiones coherentes y racionales.

“La Carrera de Turismo funciona en el turno de la tarde, efectúan prácticas con asistencia a eventos culturales, sostiene alianzas con instituciones en actividades de investigación turística práctica de Guiaje en museos y están capacitados en emprendimiento de actividades y rutas turísticas locales y departamentales con enfoque empresarial”.

http://correodelsur.com/especial/20180204_itsec-una-institucion-con-mucha-experiencia.html

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO

2.1. Información empírica

2.1.1. Descripción de la Ficha

La investigación recurrió a la observación como otra vía para generar información. Para recoger información a través de este medio, se diseñó una ficha de observación enfocado en nueve aspectos a observar con una escala de cuatro niveles de desempeño. Se observó el desempeño de 30 estudiantes en situaciones de práctica profesional; en este proceso se contó con la participación de cinco docentes de apoyo de modo que la observación no pierda niveles de profundidad, previamente, dicho personal fue capacitado en el uso de la ficha de observación.

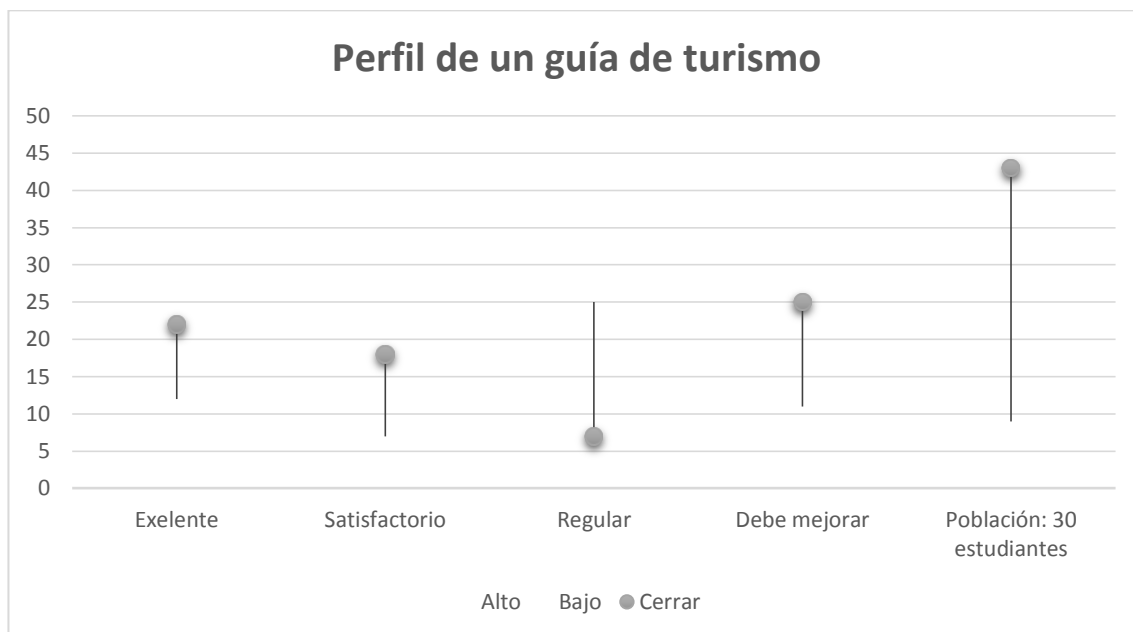
Con la colaboración de algunos colegas del área para aunar esfuerzos metodológicos y también para coadyuvar dentro el aprendizaje significativo que es la meta del ITSEC.

2.1.1.1 Resultados de la Ficha.

Cuadro N° 1

INDICADORES	Estudiantes	Porcentaje
EXCELENTE	12	40
SATISFACTORIO	7	23
REGULAR	7	23
DEBE MEJORAR	4	13
TOTAL	30	100%

GRÁFICO No. 1



Fuente: Elaboración propia.

Desarrollo del perfil Profesional enmarcado dentro el criterio positivo;

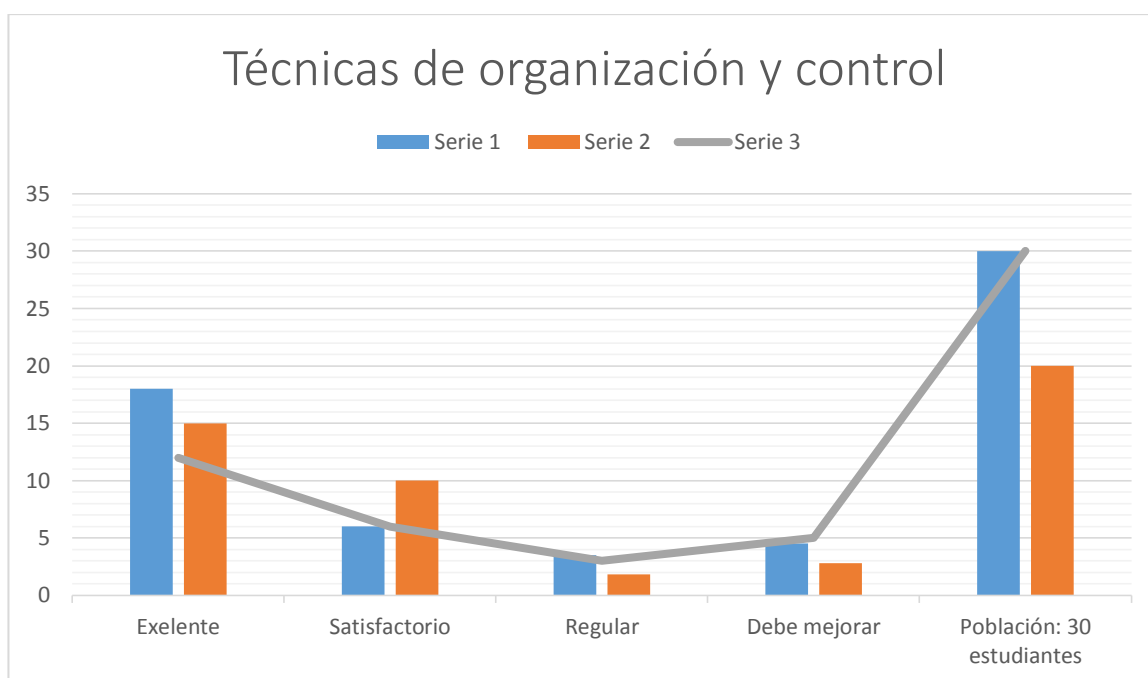
El 40% de los estudiantes, según la observación realizada por los docentes, demuestran un buen perfil de un Guía de Turismo; el 23% se desempeña a nivel satisfactorio; 23% en un nivel regular mientras que el 13% debe mejorar su desempeño en cuanto al Perfil de un Guía de Turismo.

Dentro la escala realizada a 30 estudiantes como regla de 100%, el 65% como marca el cuadro estadístico, el estudiante tuvo un alto grado de éxito, muy seguido del cuadro debe mejorar, pues hubo falencias en cuanto a la puntualidad, y credencial. En todo caso, hay una tendencia hacia un buen Perfil de un Guía de Turismo.

Cuadro N° 2

INDICADORES	Estudiantes	Porcentaje
EXCELENTE	18	60
SATIAFACTORIO	6	20
REGULAR	5	17
DEBE MEJORAR	1	3
TOTAL	30	100%

GRÁFICO No. 2



Fuente: Elaboración propia.

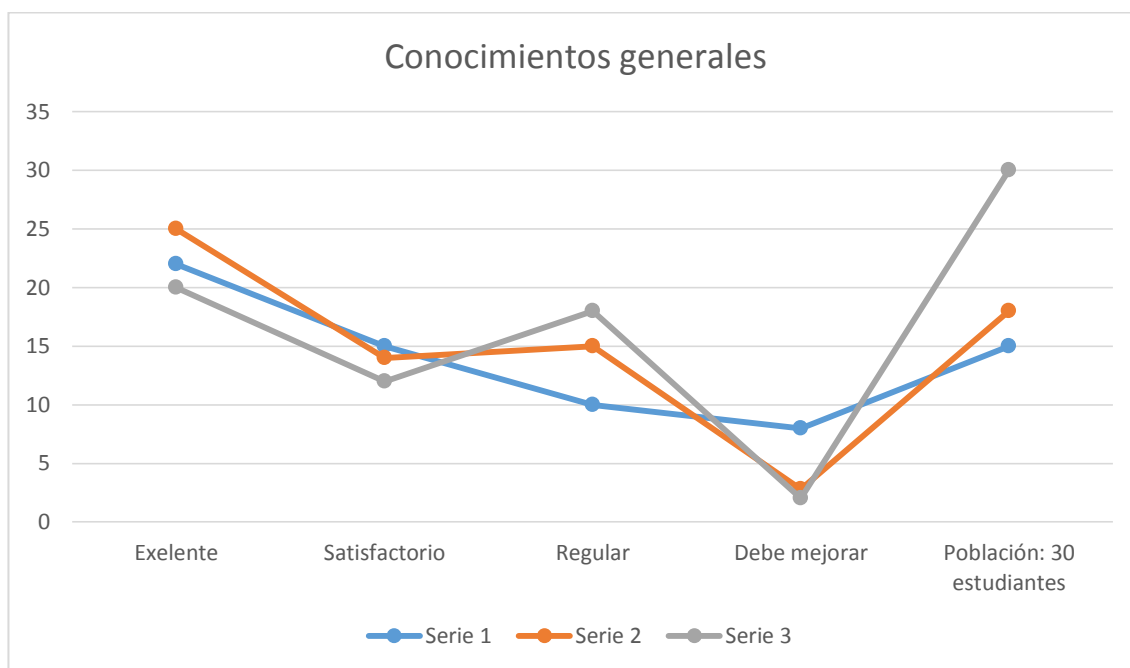
Técnicas de Organización y control enmarcado dentro el criterio positivo; Abordando la categoría de organización y control; el desenvolvimiento de los estudiantes dentro el juego de roles con relación al manejo de grupos ha sido fructífero y de acuerdo a la escala prevista, existe un 82% de éxito dentro el estándar de la excelencia, un 8%, 7%, y un 3% estuvieron en medidores menores pero subsanables, pues estructuraron cómo debe ser el adecuado desenvolvimiento de un guía turístico.

ORATORIA

CUADRO No. 3

INDICADORES	Estudiantes	Porcentaje
EXCELENTE	12	40
SATISFACTORIO	8	27
REGULAR	7	23
DEBE MEJORAR	3	10
TOTAL	30	100%

GRÁFICO N° 3



Fuente: Elaboración propia.

Conocimientos generales enmarcado dentro el criterio a mejorar;

El 40% de los estudiantes observados demuestran un excelente desempeño en cuanto al manejo de conocimientos generales; el 27 expresa un manejo satisfactorio de los conocimientos generales; un 23% un desempeño regular mientras que el 10% restante muestra un desempeño sumamente débil por lo tanto debe mejorar el mismo.

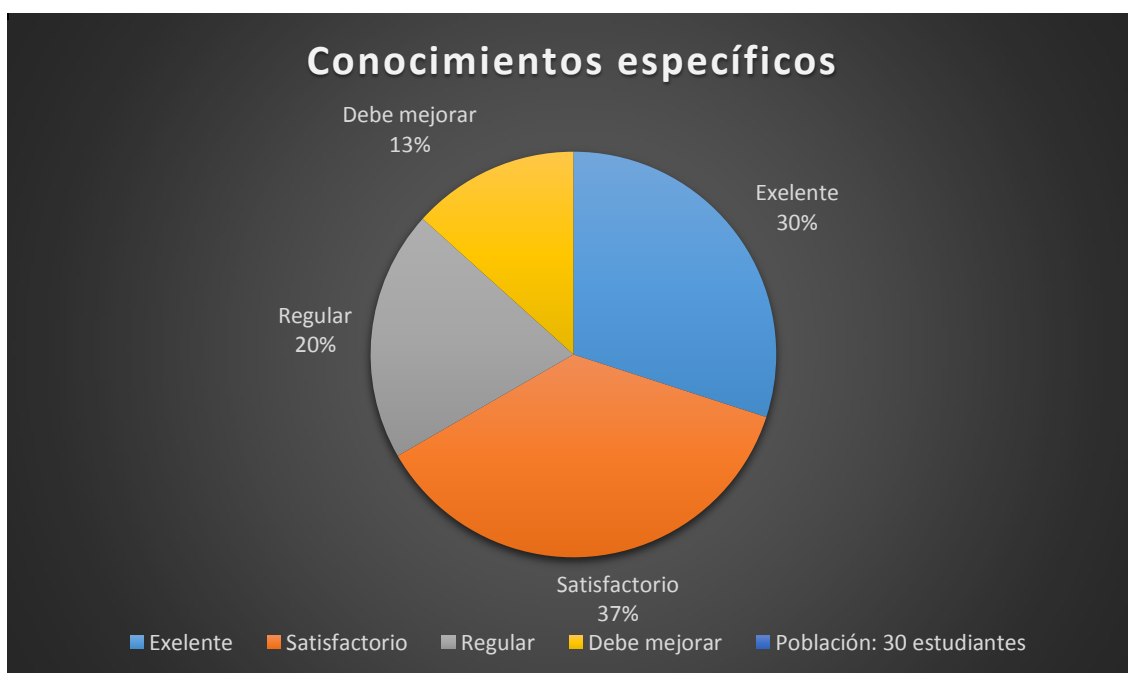
Si bien los estudiantes tienen un desempeño sobresaliente dentro este factor, algunos dubitaron reiteradas veces durante el desarrollo de juego de roles, un síntoma probable del nerviosismo, pero llevó a interpretar que algunos estudiantes improvisaron información valiosa que dinamiza el desarrollo de la asignatura.

Mas no obstante lograron desenvolverse con mayor soltura y el recorrido cobró su normal regularidad.

CUADRO No. 4

INDICADORES	Estudiantes	Porcentaje
EXCELENTE	9	30
SATISFACTORIO	11	37
REGULAR	6	20
DEBE MEJORAR	4	13
TOTAL	30	100%

GRAFICO N° 4



Fuente: Elaboración propia.

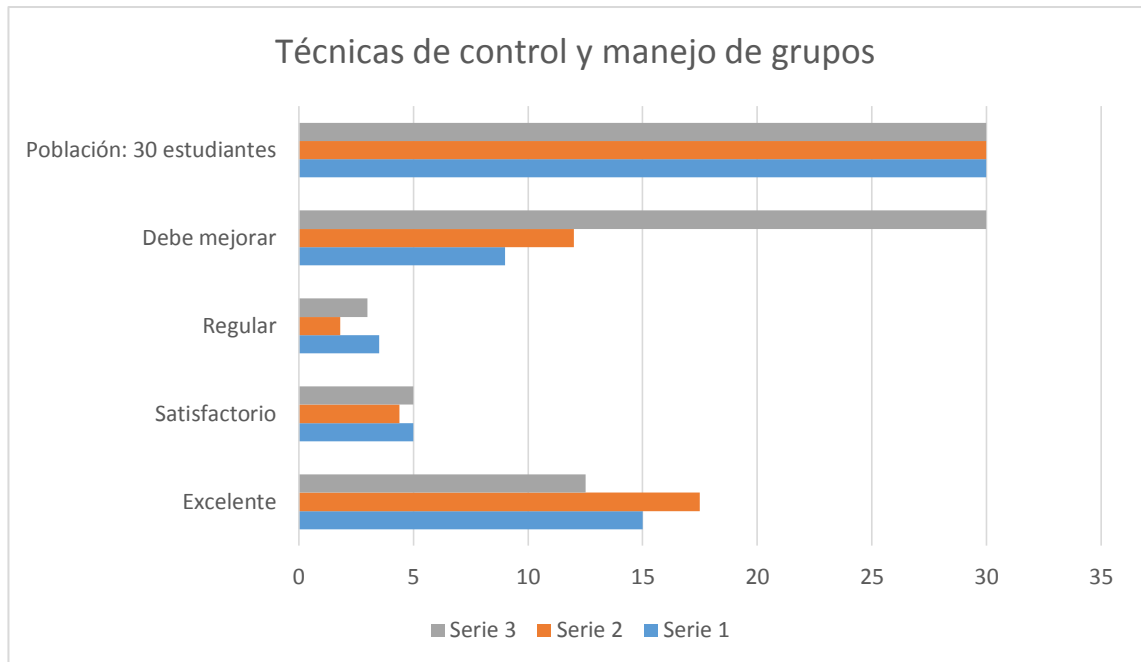
Conocimientos específicos enmarcado dentro el criterio positivo; El 30% de los estudiantes muestra un desempeño excelente respecto a los conocimientos específicos sobre el guiaje turístico; el 37% muestra un desempeño satisfactorio; un 20% un desempeño regular mientras que el 13% debe mejorar su desempeño porque muestra muchas debilidades al respecto.

Durante el desarrollo del juego de roles los estudiantes el 67%, estuvo dentro las escalas de satisfactorio y excelente, denotando que los estudiantes que perdieron la timidez y pudieron recobrar el control del juego de roles, conllevando a un desenvolvimiento del mismo más que adecuado y sobresaliente.

CUADRO No. 5

INDICADORES	Estudiantes	Porcentaje
EXCELENTE	12	41
SATISFACTORIO	4	13
REGULAR	7	23
DEBE MEJORAR	7	23
TOTAL	30	100%

GRÁFICO N° 5



Fuente: Elaboración propia.

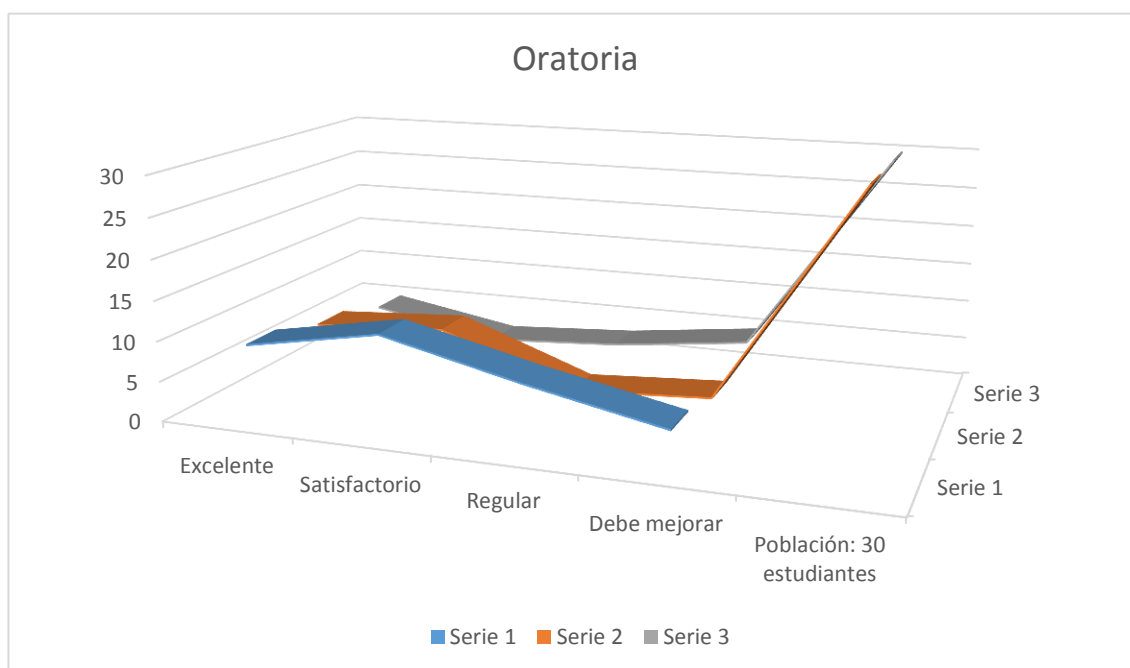
Técnicas de control y manejo de grupos enmarcado dentro el criterio positivo; El 40% de los estudiantes observados demuestra excelente capacidad para manejar técnicas de control y manejo de grupos en experiencias de guiaje turística; 13% un desempeño satisfactorio; 23% un desempeño regular mientras que el 23% restante debe mejorar su desempeño.

El desenvolvimiento de los estudiantes ha sido sobresaliente, pero hubo factores sobre todo en la toma de decisiones, que obstaculizaron el juego de roles, dentro el escenario de conducir grupos relativamente jóvenes, comprendidos entre 17 y 19 años, algunos de los integrantes comenzaron por dispersarse sin la mediación del estudiante, casi un 45%, se detuvo en el proceso de guiaje, pero demoraron breves instantes en reagrupar de nuevo a sus guiados, los futuros guías conocen que deben mantener unido a su grupo de recorrido, manteniendo un alto nivel de cordialidad.

CUADRO No. 6

INDICADORES	Estudiantes	Porcentaje
EXCELENTE	9	30
SATISFACTORIO	12	40
REGULAR	8	27
DEBE MEJORAR	1	3
TOTAL	30	100%

GRÁFICO N° 6



Fuente: Elaboración propia.

Oratoria, enmarcado dentro el criterio debe mejorar; el 30% refleja una buena oratoria dentro de los contextos de guiage turística; el 40% una oratoria satisfactoria; el 27% una oratoria regular mientras que el 3% de los estudiantes observados debe mejorar su oratoria.

Un 30% de los estudiantes tuvo un desenvolvimiento en oratoria satisfactorio, un control del carácter positivo y sobresaliente, otros estudiantes no contaron al principio con esa destreza, acotando que la población estudiantil al ser

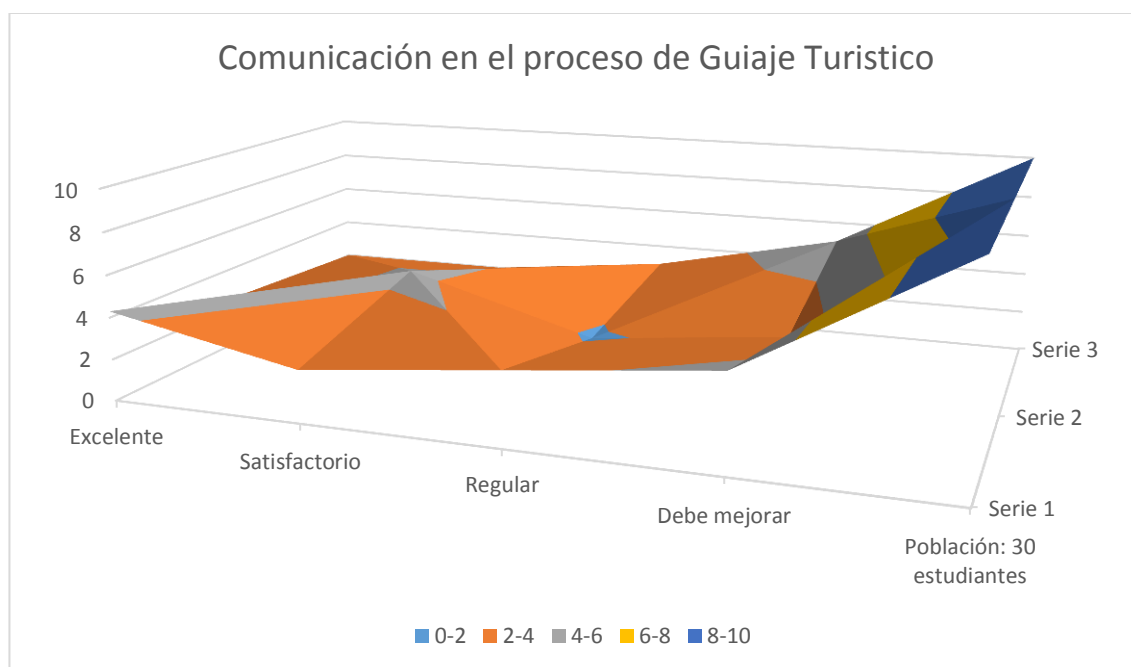
generalmente de áreas internas dentro el departamento de Chuquisaca, son de naturaleza tímida y muy introvertidos.

Experiencia que aprenden, reflexionan y transforma su conducta introvertida a una con mayor soltura y pro - activa.

CUADRO No. 7

INDICADORES	Estudiantes	Porcentaje
EXCELENTE	10	33
SATISFACTORIO	5	17
REGULAR	9	30
DEBE MEJORAR	6	20
TOTAL	30	100%

GRÁFICO N° 7



Fuente: Elaboración propia.

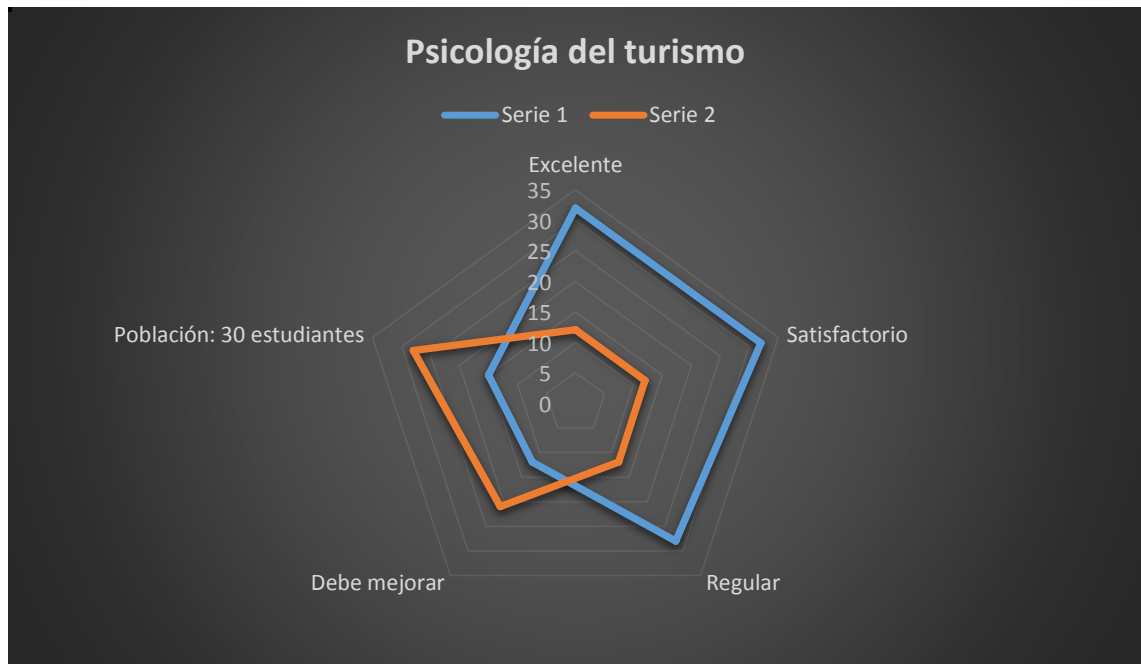
Comunicación en el proceso de guiaje turístico, enmarcado dentro el criterio debe mejorar, el 33% de los estudiantes encuestados expresan una excelente comunicación en el proceso de guiaje turístico; el 17% una fluidez comunicacional satisfactoria; el 30% una fluidez comunicacional regular mientras que el 20% restante debe mejorar su fluidez comunicacional en procesos de guiaje turístico.

Los estudiantes, si bien es cierto que poseen un desenvolvimiento ya replanteado y analizado, la comunicación intrínseca fue muy planificada, fue cordial y con mucha interactividad, pero muy prevista, para ello, lo que dejó en una interrogante: ¿es una conversación y recorrido espontáneos?, con esta experiencia educativa, sin duda se ha logrado hacer reflexionar al estudiante cómo debe manejar el lenguaje y sus diferentes facetas.

CUADRO No. 8

INDICADORES	Estudiantes	Porcentaje
EXCELENTE	8	27
SATISFACTORIO	9	30
REGULAR	6	20
DEBE MEJORAR	71	23
TOTAL	30	100%

Cuadro N° 8



Fuente: Elaboración propia.

Psicología del turismo, enmarcado dentro el criterio excelente; el 27% de los estudiantes observados manifiestan una manejo excelente de la psicología del turismo; el 30% un manejo satisfactorio; el 20% un manejo regular mientras que el 23% restante un débil manejo por lo que se considera que debe mejorar

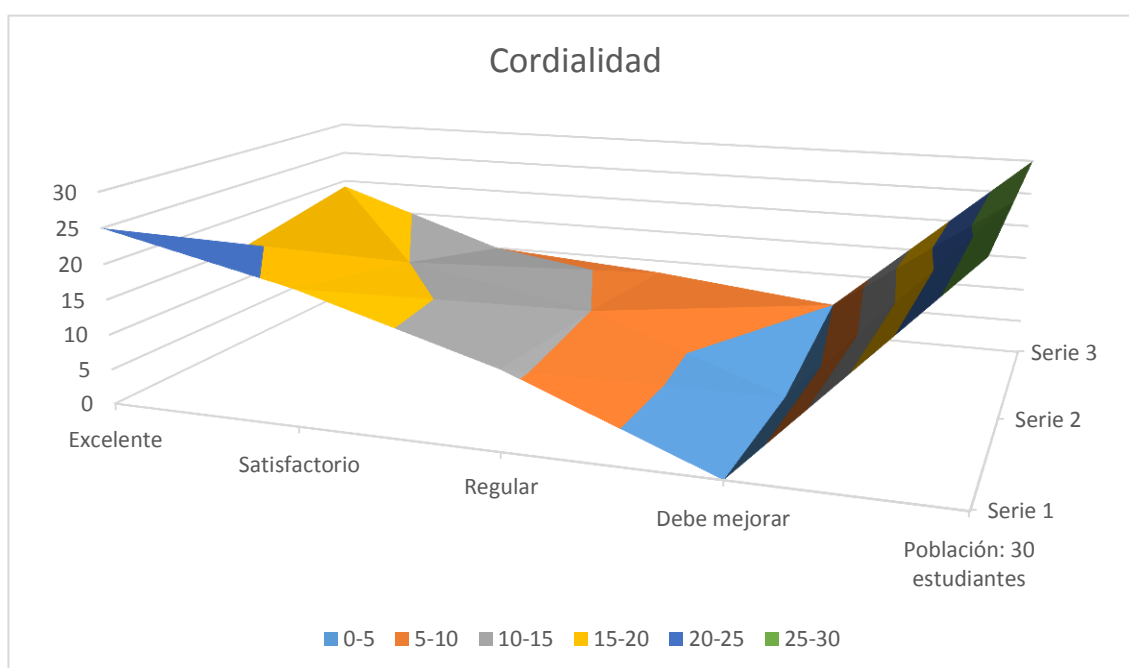
Estos datos dan cuenta que es necesario fortalecer el trabajo con relación al manejo de la psicología del turismo puesto que aproximadamente 4 de cada 10 encuestados se ubican en situación negativa dentro de ellos, 2 en situación más crítica.

Los estudiantes fueron capaces de auto reflexionar y evaluar su rol, hubo altibajos, pero los estudiantes adoptaron posturas críticas personales que denotaron esfuerzo y compromiso consigo mismos y con su futura carrera.

CUADRO No. 9

INDICADORES	Estudiantes	Porcentaje
EXCELENTE	15	50
SATISFACTORIO	9	30
REGULAR	6	20
DEBE MEJORAR		0
TOTAL	30	100%

GRÁFICO N° 9



Fuente: Elaboración propia.

Cordialidad, enmarcado dentro el criterio excelente; El 50% de los estudiantes observados reflejan un excelente trato hacia los turistas basado en la cordialidad; el 30% un trato de cordialidad satisfactoria mientras que el 20% restante una cordialidad regular.

Cabe destacar que los estudiantes lograron un elevado nivel de cordialidad en el trato con sus guiados, estableciendo canales de comunicación directa

sinceros, allanando el camino del fortalecimiento de habilidades cognitivas y prácticas, potencializando el perfil profesional del futuro guía turístico.

2.1.2. Conclusiones de la Ficha.

Realizar una encuesta de carácter preferencial procedimental, significa dentro la literatura:

Actuar con solidez planificada, este tipo de encuesta se realiza con la colaboración de profesionales afines, o grupos ciudadanos afines en conjunto sobre sujetos de estudio, pueden ser estudiantes de forma preferencial, o sobre grupos de trabajo organizado con el fin de recabar información cualificada de forma ordenada, y sin perjuicio de datos falsos o equívocos (Hernández Sampieri, Metodología de la investigación, 2017).

Los criterios de las fichas técnicas de evaluación a modo de encuesta preferencial procedimental, tomó en cuenta los siguientes criterios: puntualidad, presentación, organización, información, información sociocultural actualizada, grado de conocimiento de los atractivos, manejo de grupo, oratoria, valores humanos, de allí que la guía de calificación o fichas técnicas de evaluación no deben ser confundidas con guías de observación, pues las mismas evalúan el desempeño de estudiantes, sí, pero dentro de un estándar de conclusión paramétrico propio de guías técnicas educativas.

Ahora bien, los resultados por cuadro de los datos estadísticos son claros, los estudiantes cumplieron los requisitos del juego de roles con relación al guiaje turístico de forma sobresaliente, en su primer intento, el mismo es destacable, ahora bien, dentro el próximo desarrollo de juego de roles sin duda, los contratiempos observados serán superados, pues la meta de fortalecer habilidades cognitivas y prácticas ha sido desarrollada con vigor y buen destino.

2.2. Información empírica de la revisión documental.

2.2.1. Descripción de la revisión documental.

La revisión documental ha sido realizada, según la literatura concerniente al juego de roles dentro de procesos educativos, orientación instrumental teórica sobre la base del pensum educativo dependiente de Ministerio de Educación y Culturas, educación por competencias y aprendizaje significativo.

2.2.2. Conclusiones de la revisión documental.

La inclusión del juego de roles en el entorno educativo presencial enriquece la práctica pedagógica del docente, al utilizar herramientas lúdicas que ayudan al proceso de enseñanza – aprendizaje de los estudiantes, se promueven las competencias para plantear soluciones y resolver problemas a través de acciones estratégicas.

En este sentido, pudo explicar y analizar el juego de roles como una estrategia de enseñanza - aprendizaje que puede ser aplicada en los entornos educativos. Su funcionalidad didáctica y pedagógica, se fundamenta en su aporte educativo, histórico, cultural y lúdico para el desarrollo humano.

Caracterizando los aspectos generales del turismo, antecedentes del turismo, el guía turístico, el turismo en la ciudad de Sucre, el juego de roles, etc., presentes en el desarrollo del marco teórico, se pudo reconducir, y explicar ciertas reservas que existen en formadores conservadores cuya metodología adolece de creatividad y significado contextual, por consiguiente, la redacción, terminología, orden preestablecido pueden parecer arbitrarios, pero son fruto del estado arte conseguido durante el proceso de investigación, de allí es necesario establecer que los puntos teóricos aunque muchas veces abstractos forman parte del desarrollo de la educación, por y para la vida.

2.3. CUADRO CENTRALIZADOR DE LA INFORMACIÓN (FICHAS DE OBSERVACIÓN) TÉCNICAS DE MANEJO DE GRUPO II

HABILIDADES	INDICADORES	Excelente 40		Satisfactorio (30)		Regular (20)		Debe mejorar (10)	
COGNITIVAS	Perfil de un guía de turismo	12	40%	7	23 %	7	23%	4	3%
	Conocimientos generales	12	40%	8	27%	7	23%	3	10%
	Conocimientos específicos	9	30%	11	37%	6	20%	4	13%
	Psicología del turismo	8	26%	9	30%	6	20%	7	23%
	Cordialidad	15	50%	9	30%	6	20%	0	
PRÁCTICAS	Técnicas de control y manejo de grupos	12	40%	4	13%	7	23%	7	23%
	Técnicas de Organización y control	18	60%	6	20%	5	17%	1	3%
	Oratoria	9	30%	12	40%	8	27%	1	3%
	Comunicación en el proceso de guiaje turístico	10	33%	5	17%	9	30%	6	20%

2.4. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO.-

Tomando en cuenta los resultados expresados de manera numeral y porcentual para el respectivo análisis e interpretación de los datos obtenidos se pueden llegar a las siguientes determinaciones:

Considerando a los 30 estudiantes como población que representan el 100% de la misma se puede apreciar que los porcentajes obtenidos figuran dentro del rango de excelente y satisfactorio dentro de los indicadores de habilidades cognoscitivas y las habilidades prácticas, estas últimas íntimamente relacionadas con la práctica laboral dentro del Manejo de grupos en la actividad de guiaje Turístico.

Cabe hacer notar que los resultados del diagnóstico en las escalas de Regular y que se debe mejorar exigen su trabajo académico y práctico laboral teniendo uno de los porcentajes más bajos en la Oratoria que es una Habilidad Práctica, en la cual las manifestaciones de timidez y dificultad al expresar los contenidos esenciales turísticos se ven con una dificultad superable.

En el presente diagnóstico se puede también distinguir habilidades cognoscitivas que representaron porcentajes significativos, como así lo demuestran las habilidades de cordialidad que va muy relacionado con la aplicación de la psicología del turismo que manifiesta un porcentaje satisfactorio. Es también esclarecedor que las habilidades prácticas tanto comunicativas, de organización y de control con relación al manejo de grupos están dentro de los parámetros de excelente y satisfactorio.

Estos resultados fueron obtenidos sobre la base de la aplicación de una práctica laboral donde el juego de roles de los alumnos generó muchas más experiencias de aprendizaje significativo, expresando mucha más motivación, integración grupal y colaboración mutua y que además generó momentos de exigencia individual para poder realizar la tarea profesional de guiaje turístico, solidificando los procesos y lazos de comunicación verbal, gestual, corporal durante su aprendizaje.

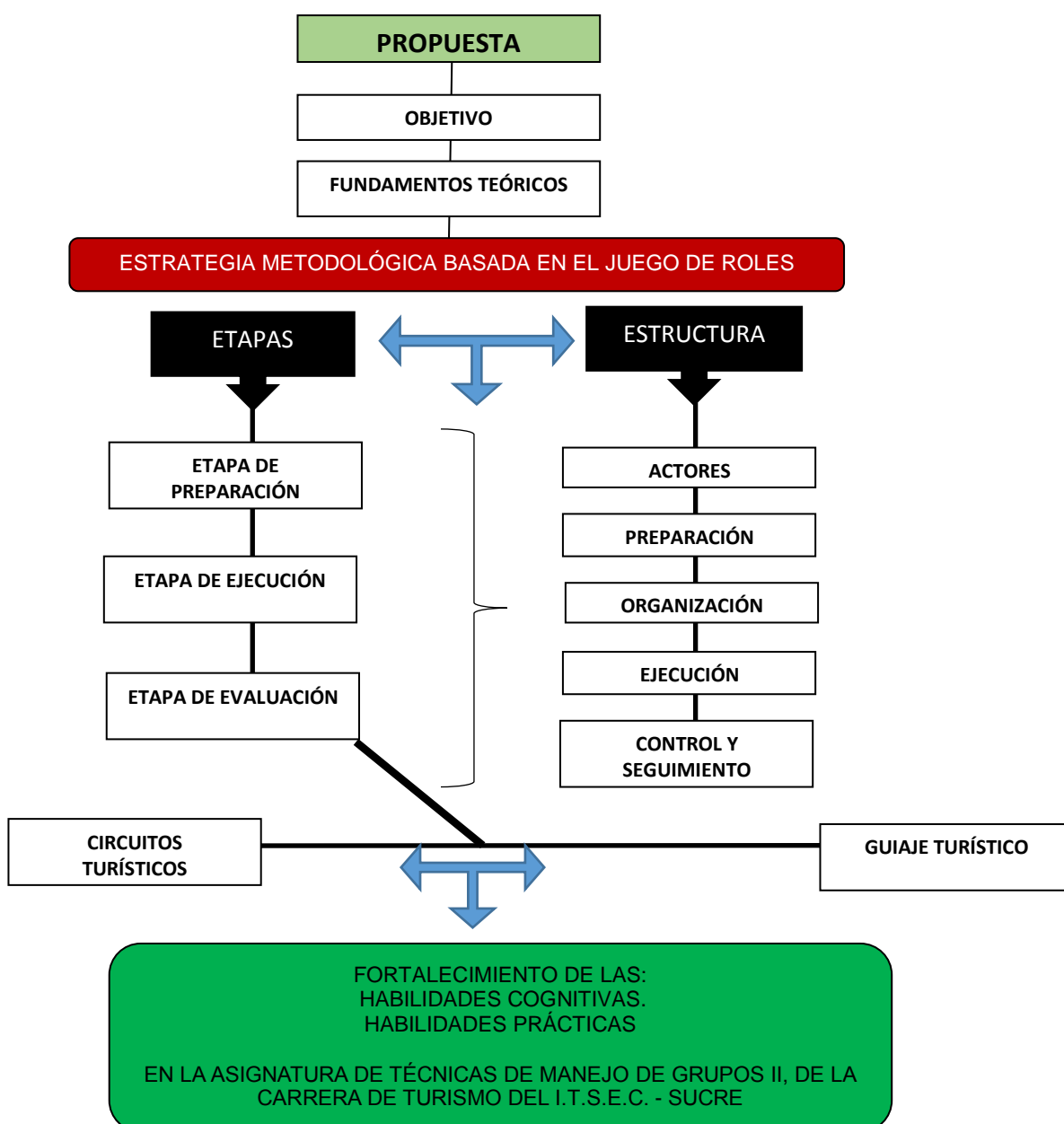
CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 Denominación de la propuesta

Estrategia metodológica basada en el juego de roles para fortalecer las habilidades cognitivas y prácticas para el guiaje turístico en estudiantes del segundo semestre de la asignatura de técnicas de manejo de grupos II en la carrera de turismo del ITSEC – Sucre

3.2 Graficación y explicación general de la propuesta



La presente propuesta fue elaborada como respuesta directa a una situación problémica dentro de la dimensión metodológica en busca de poder mejorar los procesos pedagógicos de formación profesional de los estudiantes en la Carrera De Turismo en la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos II en la actividad profesional de Guiaje Turístico, y que bajo los indicadores de desempeño académico y laboral se plasmó en una estrategia Metodológica que significa un sistema de procedimientos Metodológicos organizados de manera libre acorde a las exigencias del objeto de estudio que, en este caso, sería el fortalecer las habilidades cognoscitivas y prácticas de los estudiantes con las técnicas de manejo de grupos en la tarea de guiaje turístico, donde dichos procedimientos metodológicos se identificarían en la Práctica del Juego De Roles durante la ejecución de esta actividad.

Esta estrategia metodológica está conformada sobre la base de tres etapas: de preparación, Ejecutora y Evaluativa donde cada una de estas etapas consta de los siguientes elementos: Actores, Preparación, Organización, Ejecución, Control Y Seguimiento, y sustentada en tres pilares teóricos como fundamentos:

Fundamentos psicopedagógicos, Fundamentos socio-culturales, Fundamento Didáctico del juego de roles.

3.3 DISEÑO DE LA PROPUESTA.

Para poder realizar el diseño de la presente propuesta es importante considerar que la implementación El Juego De Roles en la presente Estrategia Metodológica en la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos I- II, es preciso especificar que en la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos I, en el primer semestre, solo se trabaja académicamente dentro el aula con el trabajo metodológico teórico explicativo y demostrativo y en posterior con estudiantes del Segundo Semestre, en la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos II es donde se desarrolla la unidad de aprendizaje N° 4 , con actividades práctico – laborales, con la elaboración de Circuitos Turísticos y su

ejecución con el Guiaje Turístico profesional con la implementación El Juego De Roles.

3.3.1. Objetivo de la estrategia metodológica

Fortalecer las habilidades cognitivas y prácticas para el guiaje turístico en estudiantes de la Asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos II, de la Carrera de Turismo del ITSEC Sucre a través de la implementación de una estrategia metodológica basada en el juego de roles.

3.3.2. Fundamentos de la estrategia

Fundamentos psicopedagógicos

El enfoque psicopedagógico que asume la presente estrategia metodológica basada en el juego de roles es el Constructivismo, donde el docente y el alumno son los principales protagonistas de la construcción de su aprendizaje dando énfasis en su interacción activa y el enriquecimiento de conocimientos teóricos que son fortalecidos con la ejecución de actividades a la práctica laboral, es decir, el hacer real que el estudiante se enfrente con su realidad profesional, lo que representa una condición favorable para desarrollar las habilidades cognitivas y las habilidades prácticas lo que representa la generación de prácticas profesionales en la tarea de desenvolverse con seguridad como guías turísticos ante distintos tipos de grupos de turistas, con el manejo sólido y ejecución eficaz de distintos circuitos turísticos en nuestro medio sociocultural.

En este tipo de formación profesional, el estudiante deja de ser un mero receptor de contenidos así como el docente deja de ser un mero trasmisor de contenidos. Los contenidos se ponen en función a las habilidades de guiaje turístico que se quiere consolidar.

El docente asume distintas actividades en su tarea de formación basada en estas prácticas profesionales: el docente es orientador, observador. Durante el guiaje del circuito turístico previa preparación académica y de poder dar las

suficientes indicaciones profesionales de como el estudiante debe de desenvolverse en su actividad práctica, el docente acompaña la experiencia de la práctica realizando el seguimiento y control de los estudiantes con sus roles asignados. De este modo, el docente constatará en un entorno real las potencialidades y debilidades de cada uno de los estudiantes y verificar en situaciones reales el desempeño de los estudiantes.

Fundamentos socio-culturales

Este fundamento se centra en el aspecto de que la actividad profesional de guiaje turístico está íntimamente relacionado con el dar a conocer de una manera diferente las riquezas sociales y culturales de nuestro medio siendo Sucre un referente de suma importancia dentro de la dimensión de la Historia y ante sus usos y costumbres.

Para lo anteriormente mencionado la estrategia metodológica planteada contempla los circuitos Turísticos que fortalece las habilidades cognoscitivas de guiaje turístico donde cada uno de los estudiantes tiene la oportunidad de profundizar los atractivos turísticos locales y en posterior a través del juego de roles ponerlos en práctica, vinculando lo pedagógico y lo cultural de modo que se genera de esta manera la promoción educativo-cultural.

Fundamento Didáctico de Estrategia Metodológica basada en el juego de roles

La estrategia metodológica basada en el Juego de roles dentro del desarrollo de cada unidad de aprendizaje lo que significa ser un recurso didáctico dentro de todo el proceso educativo.

En ese contexto de formación, el juego de roles, adquiere alta relevancia por cuanto durante la ejecución de los diferentes “circuitos turísticos” los estudiantes, organizados asumen dos roles: Guías y Turistas. Como cada experiencia cuenta con el acompañamiento del docente, los roles asumidos, además de ser vividos, son observados y controlados. Por lo mismo, se prevé

un mecanismo de alternancia de manera que en cada uno de los circuitos, de manera consecutiva, un estudiante asuma el rol de Guía y en el siguiente el rol de Turista.

Es preciso puntualizar que el *juego de roles* se entiende como una actividad didáctico - formativa que en el marco de una estrategia metodológica se constituye como recurso educativo que consiste en implementar en la representación de roles reales. Se trata de ponerse en la situación de otros, pero de manera consciente. Como se puede advertir, un juego de roles constante ha de ser el de “guía” y “turista”, donde los estudiantes de la Asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos II, cada uno de ellos asumirá un rol alternado según el circuito Turístico a desarrollar.

El que está asumiendo el rol de “turista” además de desenvolverse como turista, se constituirá en un observador calificado del rol de “guía” y viceversa. De este modo, posterior a la realización del circuito, en sesión de valoración colectiva, a realizarse en aula donde cada quien socializará su experiencia práctica de aprendizaje.

Etapas del desarrollo del juego de roles en la asignatura de Técnicas de Manejo de grupos II.

3.3.3. ETAPAS DE LA PROPUESTA

PRIMERA: ETAPA DE PREPARACIÓN

Esta etapa se caracteriza por contemplar la participación de los siguientes actores: El docente de la Asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos II, El estudiante, de Segundo Semestre, y el docente de la especialidad que es el observador, siendo estos los protagonistas en esta etapa. En esta etapa se trabajan las condiciones necesarias para poder desarrollar las prácticas de guiaje turístico, con Técnicas de Manejo de Grupos II, donde el docente explica de manera detallada y didáctica a los estudiantes, que deben realizar prácticas de guiaje reales, es decir que la información teórica que recibieron

deben transformarla en prácticas reales de guiaje Turístico, en escenarios reales, (contexto) donde aplicarán habilidades cognitivas y prácticas poniendo en ejecución la estrategia metodológica con el juego de roles, explicando que cada uno de ellos desempeñará el rol de Guía Turístico / Turista. Proceso mediante el cual se fortalece la formación teórico – práctica – profesional, teniendo que desarrollar procesalmente estos dos tipos de habilidades.

a) PROPIEDADES DE LA ETAPA DE PREPARACIÓN

- **Orientadora:** Para los actores en el proceso de preparación, se dan todos los elementos del cómo y qué acciones y actividades son indispensables, para poder ejecutar la actividad práctica del guiaje turístico desarrollando la elaboración de circuitos turísticos.
- **Organizativa:** Permite la forma del cómo se desarrollará la actividad práctica, delimitando la conformación de grupos y también los momentos donde se realizará el juego de roles, tomando en cuenta los tiempos de participación y también los espacios considerados en los circuitos turísticos.
- **Preventiva:** Permite evitar situaciones que entorpezcan la actividad de la práctica de guiaje turístico, como la no participación total de los actores, la generación de situaciones de improvisación, etc.

ACTORES	PREPARACIÓN	ORGANIZACIÓN	EJECUCIÓN	CONTROL Y SEGUIMIENTO
<p>DOCENTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El docente de la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos II diseña la estructura de un Paquete Turístico que representa el Circuito Turístico y da la tarea de que cada grupo de 3 o 4 estudiantes, estudiante del curso presente un Circuito Turístico y que sea realizado con responsabilidad • Recibe y valida el documento del Circuito Turístico de cada grupo. • El Docente de la Asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos II, socializa e invita a los docentes de la especialidad para que sean actores como Docentes Observadores Brindándoles las características de la práctica a desarrollar. (Juego De Roles, En el Guiaje Turístico). 	<ul style="list-style-type: none"> • El docente organiza tiempos. para este proceso. • El docente, redacta cartas de invitación, para los docentes observadores quienes participaran de la práctica a desarrollar. (juego de roles, en el guiaje turístico.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la estructura de un Paquete turístico. • Explica, que el Guía de Turismo debe dominar las Técnicas de Guiaje, como también deben tener conocimientos generales y específicos relacionados a esta actividad del guiaje turístico. • Entrega las cartas con todas las características que tendrá la actividad práctica, de la asignatura a los docentes Observadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Docente, informa que se aplicara una ficha de evaluación. • El docente informa que evaluará el desempeño del estudiante, en base a los indicadores de la Ficha de Evaluación. Ver Anexo Ficha de Evaluación. • Recepción de cartas de respuesta a la invitación a docentes.

<p>ESTUDIANTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los estudiantes interiorizan las instrucciones que da el docente para conformar grupos de participación en la práctica de guiaje turístico. • Identifican y caracterizan los atractivos turísticos que se tomaran en cuenta para el circuito turístico. • Elaboración documental del circuito turístico a desarrollar • Recibe y valida el documento del Circuito Turístico de cada estudiante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforman grupos de 3 a 4 estudiantes por afinidad quienes desempeñaran el Rol de Guías Turísticos y el resto del curso en su momento tomaran el rol de turistas. • Los estudiantes, definen los integrantes que tendrán de 3 a 4 participantes, para conformar su grupo. • Socializan e intercambian acciones para su desarrollo de la elaboración del documento de circuito turístico 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de grupos definidos • Terminan el proceso de elaboración del documento de circuito turístico. • Contempla la 1ra. Practica • (Aplicación del Juego de Roles): Guía Turístico y Turista. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los estudiantes fortalecen y continúan con su delegación de responsabilidades grupalmente • Presentación del documento del Circuito Turístico, debidamente estructurado.
--------------------------	--	---	---	---

SEGUNDA: ETAPA DE EJECUCIÓN.

Esta etapa significa la matriz de la propuesta, con su aplicación y ejecución de la Estrategia Metodológica basada en el Juego de Roles, en la Asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos II y desarrollar las actividades de Guiaje Turístico, se debe contar con la participación de otros actores que, coadyuvarán en este proceso.

ACTORES	PREPARACIÓN	ORGANIZACIÓN	EJECUCIÓN	CONTROL Y SEGUIMIENTO
DOCENTE	<ul style="list-style-type: none"> La docente de la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos II. prepara una carpeta con los recursos de respaldo académico necesarios, para el control y seguimiento de la Etapa de Ejecución del circuito turístico.(guiaje turístico) 	<ul style="list-style-type: none"> La docente de la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos II, determina responsabilidades a los actores de la actividad (docentes observadores y estudiantes guías turísticos y estudiantes turistas) 	<ul style="list-style-type: none"> Observa y acompaña a todo el grupo durante, el desarrollo del proceso del Circuito Turístico, Juego De Roles en base a la estrategia metodológica planteada. 	<ul style="list-style-type: none"> El docente evaluará el desempeño del estudiante, en base a los indicadores de la Ficha de Evaluación.
ESTUDIANTES GUÍAS TURISTICOS	<ul style="list-style-type: none"> El estudiante, para su Guiaje Turístico, debe vestir traje formal acompañado de su respectiva credencial. El estudiante selecciona el material técnico que es necesario para el juego de Roles en la ejecución de la estrategia metodológica para el guiaje turístico que es el manejo de técnicas de manejo de grupos. 	<ul style="list-style-type: none"> El estudiante, organiza al grupo, según el tamaño. Grandes o macros, pequeños o micros. El estudiante mide y previene el tiempo, de 3 horas aproximadamente, para la actividad del Guiaje turístico a través del Juego de Roles. El estudiante concluye de manera protocolar el Guiaje Turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> El estudiante, realiza las prácticas de Guiaje Turístico en función al documento presentado, Circuito Turístico en los contextos: externos: es decir atractivos turísticos que se encuentran ya programados para los visitantes turistas. Interiores: visitar atractivos turísticos, de los cuales se informa de manera general, todo lo que el lugar ofrece en su interior. 	<ul style="list-style-type: none"> El estudiante se autoevalúa, de manera continua durante el proceso tomando como referente el documento presentado.(circuit o turístico)
ESTUDIANTES TURISTAS	<ul style="list-style-type: none"> El estudiante turista, prepara preguntas específicas, relacionadas, al circuito turístico, que se va a ejecutar. 	<ul style="list-style-type: none"> El estudiante acondiciona los elementos necesarios para tomar el rol de turista. 	<ul style="list-style-type: none"> Observan y acompañan durante, el proceso del Circuito Turístico asumiendo el Juego de Roles. 	<ul style="list-style-type: none"> El estudiante turista realiza preguntas y comparte experiencias relacionadas con el circuito turístico.

DOCENTES OBSERVADORES	<ul style="list-style-type: none"> • El docente observador tiene la ficha de evaluación y sabe cómo debe de ser utilizada. 	<ul style="list-style-type: none"> • El docente observador se encuentra en continua observación, al proceso de guiage turístico con el juego de roles. 	<ul style="list-style-type: none"> • El docente observador, aplica la ficha de evaluación parcial , con su respectivo registro de datos, obtenidos durante este proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Los docentes evalúan, los resultados totales y finales en base a los indicadores y registros parciales obtenidos en el proceso realizado por los estudiantes (Guías turísticos). En la Ficha de Evaluación.
OBSERVADORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Estos personajes se predisponen a ser parte del circuito turístico de manera voluntaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estos se organizan de acuerdo a sus condiciones posibles para ser parte de esta actividad, adaptándose a la misma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Observan y acompañan al grupo, durante, el proceso del guiage turístico con el Juego de Roles 	<ul style="list-style-type: none"> • Los observadores realizan preguntas sobre aspectos relacionado al circuito turístico y de manera oportuna y voluntaria manifiestan criterios de manera informal o formal.

TERCERA: ETAPA DE EVALUACIÓN.

Esta etapa representa los resultados obtenidos de la etapa de ejecución y se mueve en todos los momentos y etapas de la propuesta, pero es importante definir que esta etapa contiene propiedades de relevancia ante la interpretación de los resultados desde el momento donde se empieza a desarrollar los procesos de enseñanza y aprendizaje en la asignatura de Técnicas de Manejo de grupos II. Esta etapa representa momentos de evaluación que se concretan en una forma de evaluación inicial procesal y del resultado final plasmada de manera cuantitativa y cualitativa.

Estos resultados están concretados sobre la base de la ficha de evaluación que se utiliza como un recurso de evaluación que encara de manera directa en el control y seguimiento de las habilidades cognitivas y prácticas ejecutadas en la actividad de guiaje turístico que conlleva al empleo de las técnicas de manejo de grupos turísticos, ejecutados por los estudiantes en condiciones reales en la etapa ejecutorial.

En esta etapa se maneja un conjunto de información que parte desde distintos puntos de vista ya que se consideran actores de apoyo, externos y que con base en el juego de roles manejado como una forma estratégica y metodológica en el desarrollo de los procesos de práctica laboral en la actividad del manejo de grupos turísticos, van a llevar al fortalecimiento de los procesos de formación profesional de los estudiantes que están dentro de esta forma de formación profesional.

El actor fundamental en este proceso se encuentra en el docente que se apropia de las siguientes características:

- Ser responsable en la orientación conceptual y didáctica.
- Ser innovador en el desarrollo de la estrategia metodológica sustentada en enfrentar problemas en el manejo de grupos turísticos.
- Ser motivador para el mejoramiento requerido en cada acción de guiaje turístico.

- Ser flexible en el desarrollo de cada uno de los grupos de trabajo.
- Ser riguroso frente a los procedimientos y resultados de cada grupo en los procesos de retroalimentación.
- Ser facilitador y creador de contextos adecuados para el aprendizaje autónomo ante las técnicas del manejo de grupos turísticos.

ACTORES	PREPARACIÓN	ORGANIZACIÓN	EJECUCIÓN	CONTROL Y SEGUIMIENTO
DOCENTE	<ul style="list-style-type: none"> La docente de la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos II, estructura el orden de los documentos de evaluación (docente observadores en correspondencia los documentos de los estudiantes a cerca de los circuitos turísticos presentados con anterioridad estableciendo un cruce de información. 	<ul style="list-style-type: none"> La docente de la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos II, sistematiza toda la documentación pertinente. 	<ul style="list-style-type: none"> La docente de la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos II. realiza el análisis e interpretación de los resultados. en base a los indicadores de la ficha de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> La docente de la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos II, Registra y genera resultados, en base a los indicadores de la Ficha de evaluación de manera cuantitativa y cualitativa, utilizando los instrumentos formales de evaluación sujetos a las exigencias del ITSEC. El docente toma en consideración algunas observaciones y sugerencias brindadas por los docentes observadores.

Ver. Anexo No.2

Conclusiones

- ❖ El estudio documental de los aspectos más relevantes del componente disciplinar con relación al proceso de guiaje turístico de manera científica significa, un pilar para el fortalecimiento cognitivo y práctico de la personalidad profesional de los estudiantes en la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos I – II, de la carrera de turismo.
- ❖ El trabajo con situaciones de problema en el aula, bajo las metodologías de Juego de rol, genera un aprendizaje cooperativo que propicia el interés y motivación en los estudiantes.
- ❖ La experiencia de aplicar una estrategia metodológica basada en el juego de rol en la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos I – II, de la carrera de turismo promueve la innovación en la enseñanza en este campo profesional específico, e integra diversas actividades didácticas.
- ❖ El juego de roles aplicado de manera estratégica y bajo parámetros metodológicos incorpora como componentes clave a la ejecución de buenas prácticas de enseñanza, centrados en el alumno sustentando el aprendizaje significativo.
- ❖ La aplicación del juego de roles como técnica de evaluación de los contenidos actitudinales en las actividades de guiaje turístico promueve un alto porcentaje de aprobación de los estudiantes en la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos I – II, de la carrera de turismo.

Recomendaciones

- ❖ La aplicación de esta Estrategia Metodológica basada en el juego de roles dentro el proceso de guiaje turístico debe estar sujeta a poder brindar las condiciones necesarias para ser aplicadas en horarios que favorezcan y garanticen su desarrollo práctico.
- ❖ La selección cuidadosa de los Contenidos a desarrollar es imprescindible (flexibilidad pedagógica), para que puedan ser aplicados bajo la metodología estratégica de Juegos de Roles dentro el proceso de guiaje turístico, ya que no en todas las temáticas de la asignatura de Técnicas de Manejo de Grupos I – II, en la Carrera de Turismo del ITSEC pueden abordarse de la misma forma.
- ❖ La aplicación de esta Estrategia Metodológica basada en el juego de roles, dentro el proceso de guiaje turístico tiene que estar sujeta a factores que, fortalezcan la autoestima y la seguridad de expresión puesto que genera una mejora en su preparación profesional para un buen desempeño en el mercado Laboral.
- ❖ Es importante el programar situaciones prácticas nuevas y de carácter innovador dentro del guiaje turístico, para que los estudiantes tengan la actitud profesional de interactuar con diferentes grupos de personas.
- ❖ Promover el dominio de los idiomas extranjeros, que significan herramientas de comunicación de calidad y de calidez dentro el proceso de guiaje turístico.

Bibliografía

- **AGAFONOV, A.P., Vospitanie rebenkadoshkol'nika v igre,** (Educación, por el juego, de los niños de edad preescolar). Moskva, Izd-vo Akademii pedagog. nauk, 1956.
- **AGUILAR, J. (1987). Las ludotecas y su función terapéutica. En: Juegos y juguetes de España.** Barcelona.
- **AGUILAR, M.J. (2000).** Cómo animar un grupo. CCS. Madrid.
- **ALVAREZ DE ZAYAS, C., 2010.**
- **AZNAR, P.; GARFELLA, P.; GARGALLO, B. (1995).** Elaboración de casos educativos. Servei de Formació Permanent. Universitat de València.
- **BADILLO J.,** El enfoque educativo basado en competencias, Ed. Universidad de Veracruz.
- **BANDET, J. y SARAZANAS, R. (1972).** El niño y sus juguetes. Narcea. Madrid.
- **Bernal Gonzales Manuel Ignacio,** Currículo basado en Competencias, Ed. Educación y Educadores, quinta edición.
- **BORJA, M. (1980).** El juego infantil. (Organización de las ludotecas). Oikos-Tau. Barcelona.
- **BORJA, M. (1982).** Les ludoteques. Joguines i Societat. Rosa Sensant. Ediciones 62. Barcelona.
- **BORJA, M. (Coord.).(1994).** Tema monográfico: Ludotecas. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, nº 19.
- **BORJA, M. et al. (1995).** Les ludoteques catalanes. Estudi d'una realitat. Universitat de Barcelona.
- **BREWSTER, P.G.** Juegos infantiles. Folklore Amencas, tomo XIII, junio de 1953. A collection of games from India. Zeitschnft fir Ethnologie, fasc. 80,1, 1955. Some lugoslav games. Southern Folklore quarterly, tomo XX, 3, septiembre de 1956. A sampling of games from Turkey. East and West, tomo XI, 1, marzo de 1960.
- **CABANELLAS, I. y ESLAVA, C. (2005).** Territorios de la infancia. Graó. Barcelona.

- **CARO, R. (1978).** Los días geniales o lúdicos. Espasa-Calpe. Madrid.
- **CASCÓN, P. Y MARTÍN, C.(1995).** Alternativa del juego I. Juegos y dinámicas de educación para la paz. Los libros de la catarata. Madrid.
- **CHATEAU, J. Le riel et l'imaginaire dans le jeu de l'enfant. Paris, Vrin, 1955.** Le jeu de l'enfant apr& mis ans. Paris, L'enfant et le jeu. Paris, Ed. du Scarabée,
- **CEBRIÁN DE LA SERNA, M. (2005).** Tecnologías de la información y comunicación para la formación de docentes. Madrid: Pirámide.
- **CERIANI, A. (1996).** La simulazione nei processi formativi. F. Angeli. Milano.
- **CLAPARÈDE, E. (1927).** Psicología del niño y pedagogía experimental. Francisco Beltrán. Madrid. **DÍAZ SACALUGA, I. (2006).** Unidad Beta: Superhéroes en la Segunda Guerra Mundial. Madrid: NSR.
- **Díez Gutiérrez, E. J. (2007).** El género de la violencia en los videojuegos y el papel de la escuela [Versión electrónica]. Revista de Educación, nº342, 127-146. Disponible online en http://www.revistaeducacion.mec.es/re342/re342_07.pdf
- **EDUARDO GALEANO,** Las Venas Abiertas de América Latina
- **GARCÍA CIRIERO, R., AMARILLA PÉREZ, J. C. & ROVIERA SERNA, C.M. (2010).** El juego de rol en vivo como herramienta didáctica. Tádem: Didáctica de la educación física, nº34, 8- 22. Barcelona: Grao.
- **GARÍN, M. & PÉREZ, O. (2009).** Entre mundos e historias: ciencia ficción y experiencia de juego. Formats, Revista de Comunicación Audiovisual, nº5. Barcelona: Universidad Pompeu Fabra.
- **JEAN PIAGET,** Lenguaje y Educación, pág. 149, Ed. Maurice Bella Die.
- **JULIÁN PÉREZ PORTO Y MARÍA MERINO. Publicado: 2008.** Actualizado: 2012.
- **KHAN ACADEMY,** Ed. Quality, revista científica, pág. 65, edición 2016.
- **ORSINI MARTA,** Educación y Comunicación, Ed. Comunicar 20 – 2003, revista científica de Comunicación y Educación, ISSN 1134 – 3478.

- **SALVADOR MATA FRANCISCO**, Currículum, Didácticas Especiales y Formación del Profesor, Ed. Rev. Internaiv., ISSN 0213 – 8464, tercera edición.
- **SERVICIOS ACADÉMICOS INTERNACIONALES S.C., 2017.**
- **TOBÓN SERGIO**, El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular por ciclos propedéuticos, Ed. Grupo CIFE (www.cife.ws) / stobon@cife.ws
- **UNIVERSIDAD DE ALICANTE**, Reglas Metodológicas, 2017.
- **YAPU MARIO**, Desafíos de la Educación Técnica y Profesional, Ed. Fortaleza.
- **ZAPATA CALLEJAS JOHN SEBASTIÁN**, El modelo y enfoque de formación por competencias en la Educación Superior: apuntes sobre sus fortalezas y debilidades, Artículo Científico, Revista Academia y Virtualidad 8(2): 24-33, 2015.

ANEXOS

Anexo.1. Ficha, Técnicas de Manejo de Grupos II

CATEGORIA:	EXCELENTE (40)	SATISFACTORIO (30)	REGULAR (20)	DEBE MEJORAR (10)	PUNTAJE
➤ Puntualidad.	Llego puntual al punto de encuentro.	Llego con demora al punto de encuentro.	Llego tarde al punto de encuentro.	No llego al punto de encuentro.	20
➤ Presentación.	Pulcritud en la presentación como guía turístico (vestimenta reglamentaria), <i>credencial impecable y visible.</i>	Mantiene un aspecto cuidado y aseado (vestimenta reglamentaria), <i>credencial visible.</i>	Mantiene un aspecto informal (vestimenta no reglamentaria), <i>credencial poco visible.</i>	Presenta poco Interés en el aspecto profesional a mantener (vestimenta no reglamentaria), <i>olvido su credencial.</i>	30
➤ Organización.	Está bien organizado en su recorrido, se preocupa de su formación y por ofrecer lo mejor de sí.	Tiene contratiempos de organización en el recorrido, escucha con atención e interés.	Realiza Improvisaciones no programadas de organización en el recorrido.	No organizó oportunamente su recorrido.	10
➤ Información.	Presta un servicio inmediato, es atento, ofrece ayuda o servicios adicionales, la información expuesta es sistemática y entretenida.	Es educado, se dirige al turista con respeto, La información expuesta es rígida, establece enlaces de diálogo limitados.	Realiza su exposición de datos con inexactitudes, improvisaciones y falta de actualización notoria.	Realiza su exposición con demora y dudas que afectan la comunicación y credibilidad del expositor guía turístico.	30

<p>➤ Información Sociocultural actualizada.</p>	<p>Ofrece una acogida cordial, con una sonrisa, satisface las necesidades del turista y hace sugerencias, expone arquitectura, culturas urbanas, situación poblacional y diversidad cosmopolita.</p>	<p>Es cordial en su presentación, comunicativo con los turistas, conoce y expone arquitectura, culturas urbanas, diversidad cosmopolita.</p>	<p>Realiza su exposición turística de forma vertical, improvisa notoriamente, posee contratiempos dialógicos.</p>	<p>Realiza una exposición turística improvisada, poco detallada, con contratiempos, con poca fiabilidad de la situación poblacional, cultural y arquitectónica.</p>	<p>20</p>
<p>➤ Grado de conocimiento de los atractivos.</p>	<p>Se centra en los aspectos más relevantes, atractivos y sobresalientes, mantiene una conducta cordial y siempre atenta.</p>	<p>Conoce y expone los hitos arquitectónicos y atractivos más relevantes, pero no consigue conectar un dialogo fluido con los turistas.</p>	<p>Al momento de realizar el proceso de guía turístico, manifiesta contratiempos con relación al conocimiento de los atractivos y no consigue un dialogo fluido con los turistas.</p>	<p>Posee contratiempos e improvisación al momento de realizar el proceso de guía turístico con relación al conocimiento de atractivos y comunicación poco fluida.</p>	<p>20</p>
<p>➤ Manejo de Grupos.</p>	<p>Es educado, se dirige al turista con respeto, ofrece una acogida cordial, con una sonrisa, es atento y comunicativo tanto en grupos heterogéneos como en grupos</p>	<p>Es educado, atento y cordial, pero tiene contratiempos al realizar un desenvolvimiento con grupos heterogéneos.</p>	<p>Es educado y cordial, posee contratiempos dialógicos y de contexto, tanto en grupos heterogéneos como homogéneos.</p>	<p>Es cordial y atento, pero pierde el control del escenario debido a la timidez tanto en grupos homogéneos como heterogéneos.</p>	<p>30</p>

	homogéneos.				
➤ Oratoria.	Presta un servicio inmediato, es atento, satisface las necesidades del turista, hace sugerencias agradece la visita del turista y le invita a volver, con naturalidad y afecto.	Es comunicativo, atento, satisface las necesidades del turista, agradece la visita del turista, posee caracteres de relación dialógica coherente y natural.	Es comunicativo, afectuoso, pero no establece canales de comunicación directa y oportuna, posee contratiempos durante la exposición y relación histórica dentro el proceso de guía y exposición turística.	Posee contratiempos al momento de expresar y/o establecer canales de diálogo necesarios dentro el proceso de guía y exposición turística.	40
➤ Lenguaje paraverbal.	Encara a la audiencia.	Encara a la audiencia, pero apenas gesticula.	Actúa de forma monótona.	Se vuelve de espaldas al público al momento de hablar.	20
➤ Animación.	Hace que el proceso de guía turístico y exposición sea una actividad amena, desarrolla habilidades que transforman valores y aptitudes hacia los que la ejercen y la disfrutan, para concretar el esparcimiento e interés respectivos.	Realiza una exposición activa y de carácter interactiva, pero presenta contratiempos con la seriedad del proceso de guía turística.	Posee contratiempos para aumentar y disminuir el nivel de interés de los clientes y turistas.	Posee contratiempos para lograr el esparcimiento e interés de los clientes y turistas.	40
	Manifiesta un compromiso ético durante el servicio	Se constata interés legítimo hacia el turista, ofrece	Manifiesta interés por los clientes, empatía por los turistas,	Posee contratiempos al momento de mostrar interés,	40

<p>➤ Valores Humanos.</p>	<p>de Guiaje, se preocupa de su formación y por ofrecer lo mejor de sí, analiza las situaciones desde el punto de vista de los clientes (empatía), intenta solucionar los problemas.</p>	<p>soluciones a los problemas, analiza diversas problemáticas culturales desde el punto de vista de los clientes, pero considera el fin de sus funciones de guía pertinentes.</p>	<p>establece canales de dialogo coherentes, pero no transmite valores relevantes y contextuales de forma legítima.</p>	<p>preocupación por los turistas, solo sugiere posibles soluciones, pero no es participe de la solución de controversias.</p>	
----------------------------------	--	---	--	---	--

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 2.

TÉCNICAS DE MANEJO DE GRUPOS II
PROPUESTA GUÍA DE EVALUACIÓN ESTUDIANTIL

NOMBRE DEL ESTUDIANTE.....CURSO.....FECHA.....

HABILIDADES	CONTENIDOS	SUBCONTENIDOS	EXCELENTE (15 puntos)	SATISFACTORIO (8 puntos)	REGULAR (5puntos)	DEBE MEJORAR (2 puntos)	PUNTAJE 30
COGNITIVAS	1-Conocimiento del patrimonio turístico.	• Natural					
		• Cultural					
	2. Conocimiento de las actividades culturales.	• Nacional					
		• Departamental					
	3. Conocimiento de la Legislación Turística	• Normativa vigente					
		• Leyes, Reglamentos					

TECNICAS DE MANEJO DE GRUPOS II
PROPUESTA GUÍA DE EVALUACIÓN ESTUDIANTIL

NOMBRE DEL ESTUDIANTE.....CURSO..... FECHA.....

HABILIDADES	CONTENIDOS	SUBCONTENIDOS	EXCELENTE (30 puntos)	SATISFACTORIO (20 puntos)	REGULAR (15puntos)	DEBE MEJORAR (5 puntos)	PUNTAJE 70
PRACTICAS	1.- Aplicación de Técnicas de Guiaje.	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de salir • Ubicación del Guía durante • Tramos de caminata. • Ubicación del Guía • Respecto al grupo • Descripción de edificios • Cruce de calles • Información, • Tono de voz, • Control de tiempos, • Despedida final del grupo. 					
			OBSERVACIONES				

	2.- Conducción de grupos.	Según su procedencia					
		<ul style="list-style-type: none"> • Grupos Heterogéneos o abiertos 					
		<ul style="list-style-type: none"> • Grupos Homogéneos o cerrados 					
		Según su tamaño					
	<ul style="list-style-type: none"> • Grandes macros • Grupos pequeños o micros 						
	Según su vinculo						
	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes • Tercera Edad • Profesionales 						
3.- Tener expresión oral adecuada	<ul style="list-style-type: none"> • Voz 						
	<ul style="list-style-type: none"> • Dicción 						
	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura del mensaje 						
	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad y coherencia 						