



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

Facultad de Filosofía y Letras

TRABAJO FINAL DE ESPECIALIZACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Proyecto educativo para “Gestión de Agencias”

Nombre de la Alumna: Paola Romina Miner

Nombre de la Supervisora: Vanina Lucero Pettina

Mendoza, 2023

Dedicatoria

Este plan de labor docente está dedicado a mis estudiantes de Gestión de agencias, son mi motor para seguir, aunque algunas veces sienta que el trabajo es mucho y que nadie lo percibe, ellos están ahí para darme fuerzas y demostrarme que se puede lograr una educación crítica, pensante, colaborativa y sobre todo sostenida en el tiempo.

Gracias...

Índice

Dedicatoria	2
1. Introducción.....	6
2. Desarrollo.....	8
2.1 Marco institucional.....	8
Perfil de formación	8
Campo ocupacional.....	10
Alcances del Título	10
Objetivos de la formación / carrera.....	12
Propuesta de enseñanza y aprendizaje actual de Gestión de Agencias.....	14
2.2 Presentación del problema	16
2.3 Fundamentación pedagógica.....	18
Instancias de aprendizaje.....	19
2.4 Propuesta de enseñanza.....	21
Encuadre de la materia	21
Datos generales	21
Objetivos	22
Desarrollo de Unidades Temáticas.....	23
Proceso en el aula virtual	27
Evaluación:.....	28

Propuestas.....	29
Mapa de prácticas.....	30
Práctica 2: Reflexionando las leyes: Análisis de casos.....	32
Práctica 3: Encuentro interdisciplinar entre Reservas y Emisión y Gestión de agencias.....	36
Practica 6: Elaboración y venta de un paquete turístico, practica interdisciplinar con la asignatura Comercialización.....	40
2.5 Propuesta de evaluación de aprendizajes	45
Evaluación según la normativa institucional	49
2.6 Propuesta para la extensión o vinculación universitaria.....	51
Título del proyecto: “Conozcamos juntos la montaña”	51
2.7 Propuesta de investigación educativa.....	59
Justificación de la investigación.....	58
Problema de investigación	58
Referente empírico.....	59
Enfoque epistemológico	59
Marco Teórico	59
Anticipaciones de sentido.....	62
Recogida de información.....	62
Equipo de Investigación	63
3. Cierre	64

4. Referencias bibliográficas	67
5. Bibliografía	69

Índice de Tablas

Tabla 1. Mapa de prácticas.....	31
Tabla 2. Grilla de evaluación. Práctica 2.....	35
Tabla 3. Grilla de evaluación. Práctica 3.....	39
Tabla 4. . Grilla de evaluación. Práctica 6.....	44
Tabla 5. Proceso de evaluación.....	45

1. Introducción

En este proyecto busco crear un plan de labor docente para la materia Gestión de agencias, asignatura que forma parte del plan de estudios de la carrera Licenciatura en Turismo de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional de Cuyo, ofrecida para estudiantes de 4° año de la formación.

Se ha diseñado una propuesta de enseñanza, comunicación e investigación, considerando la especificidad del contexto institucional y curricular, el cual será descrito en el primer punto. En el segundo, he seleccionado una problemática a abordar: la falta de articulación e intervención entre los espacios curriculares de la formación en turismo, haciendo foco en un caso puntual que sucede entre mi materia y otra. Luego realizaré la fundamentación pedagógica de mi asignatura. Seguiré en el próximo punto con la propuesta de aprendizaje que incluirá el mapa de prácticas pedagógicas decisivas, seguido de la propuesta de evaluación que se propone para la cátedra. Continuaré con una propuesta de comunicación e investigación en relación con la problemática expuesta anteriormente.

El objetivo de este plan es crear una guía de nuestra asignatura, donde se pueda visibilizar todas las acciones realizadas y a realizar, desde la conformación de la cátedra hasta llegar a un proyecto de extensión con ella, partiendo de la base de una problemática que también será investigada.

La gran riqueza de este proyecto será la investigación de la propia práctica docente, innovación y un gran desafío para mí como docente. En mi tarea como profesional de la educación he hablado e indagado sobre diferentes maneras de ser una buena pedagoga, tener coherencia con lo que digo y con lo que hago, ya que es fundamental la manera que tenemos de decir y hacer frente a nuestros estudiantes.

El sentido de este proyecto es mejorar como docente, enseñar a aprender, aprender de los estudiantes, crear un proyecto que genere redes entre las diferentes cátedras para poder resolver las diferentes problemáticas que presentan los estudiantes. Así como también profundizar en la pedagogía universitaria, concretándola en las funciones universitarias, como la docencia, la investigación y la extensión.

Prieto Castillo (2020) se refiere a la pedagogía del sentido, e indica algo que está muy en concordancia con mi práctica en el aula y fuera de la misma. Nuestra tarea consiste en promover y acompañar aprendizajes de seres que vienen a nosotros mientras se construyen como humanos. Se trata la nuestra de una de las profesiones de mayor responsabilidad en cualquier sociedad.

Puedo identificar que a lo largo de esta formación mi práctica docente ha cambiado, ha sido modificada y se ha nutrido por el planteamiento de los problemas, por la resolución de las prácticas, por la investigación de mi propia práctica. Mirando la docencia desde el estudiante y sobre todo para el estudiante, descubriendo otras maneras de hacer docencia y viendo la necesidad que este trae al espacio áulico.

Los invito a disfrutar este proyecto y que se adentren en mi plan de labor diseñado para mis queridos estudiantes de Gestión de agencias.

2. Desarrollo

2.1 Marco institucional

La Carrera Licenciatura en Turismo, se aprueba el 18 de septiembre de 2015 bajo la ordenanza Ord. N° 010, de la Facultad de Filosofía y Letras, entendiéndose como la unidad académica responsable de la gestión de la formación, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo. Considerando a esta universidad como actor fundamental de la vida cultural, académica y un referente para la comunidad mendocina en casi todas las áreas del conocimiento, pero que hasta el momento había carecido de una carrera que otorgue una titulación de grado relacionada con la temática del Turismo.

Perfil de formación

Se busca que el Licenciado en Turismo posea una sólida formación académica que lo habilite para emplear las competencias adquiridas, para la capacitación y para perfeccionamiento permanente con el objeto de responder, desde una perspectiva ética, a los desafíos propios de las demandas socio económicas y culturales que se plantean en el área de su competencia.

Además de la valoración del patrimonio cultural y el entorno natural, el enfoque que se persigue en la formación de los futuros licenciados está orientado a la búsqueda de potenciar las posibilidades de desarrollo turístico del entorno cultural y natural, para ofertar al mundo un producto con características propias y distintivas de la región.

El turismo es una actividad de exponencial crecimiento y progreso tanto en nuestro país como a nivel mundial, por ello es necesaria la investigación permanente

para la generación de nuevos productos y la planificación para la puesta en escena del patrimonio como un motor de desarrollo económico.

De acuerdo con este enfoque, se busca que el Licenciado en Turismo al finalizar sus estudios logre:

- Abordar críticamente las problemáticas locales y nacionales relativas a la gestión pública del turismo y el patrimonio.
- Gestionar actividades de turismo cultural sustentable poniendo en valor el patrimonio de la localidad o región en la que el Licenciado desenvuelva su actividad profesional, estimulando un perfil de emprendedor.
- Diseñar políticas públicas necesarias para desarrollar servicios en el ámbito del turismo cultural sustentable.
- Manejar herramientas teórico prácticas para la formulación y evaluación de proyectos turísticos que tengan en cuenta el ordenamiento del territorio y el impacto socio económico y ambiental de la actividad.
- Participar exitosamente en entidades públicas o privadas vinculadas a la actividad turística y cultural.
- Utilizar las herramientas de comercialización apropiadas para estimular y promover la llegada de visitantes.
- Generar espacios de investigación para la detección de demandas y necesidades del sector y la búsqueda de soluciones creativas.
- Manifiestar una actitud ética crítica, reflexiva y transformadora en el ejercicio de la actividad profesional.
- Contribuir en la formación de recursos humanos relacionados con el turismo y los servicios complementarios.
- Captar rápidamente la evolución del mercado del turismo, adecuar flexiblemente la oferta y mantener la satisfacción del visitante.
- Interpretar el contexto macroeconómico y su probable impacto sobre los flujos de ingreso y egreso de turistas.
- Aplicar la legislación vigente, los instrumentos y método pertinentes vinculados a la promoción y el desarrollo de proyectos de actividades culturales atendiendo a los planes estratégicos locales y nacionales.

- Genere y desarrolle líneas de investigación en relación con marcos teóricos, conceptuales y metodológicos que promueven la discusión del status epistemológico del estudio del turismo.

Campo ocupacional

El egresado de la Licenciatura en Turismo podrá desarrollar su quehacer profesional en los ámbitos público y privados siendo capaz de actuar en:

- Agencias y empresas de Viajes y Turismo.
- Transporte turístico (terrestre, aéreo, marítimo, fluvial, lacustre)
- Establecimientos de alojamiento
- Bodegas y establecimientos agroindustriales.
- Municipios.
- Ministerio de Cultura de la Provincia y de la Nación.
- Ministerio de Turismo de la Provincia y de la Nación.
- Direcciones de Cultura y Turismo de los Municipios.
- Direcciones de Patrimonio de los Municipios
- Museos.
- Dirección de Patrimonio de la Provincia y de la Nación.
- Centros de Eventos, Convenciones y Congresos.
- Entes legislativos (consejo deliberante, cámara de diputados y senadores)
- Consultoras privadas
- Institutos de investigación
- Establecimientos gastronómicos
- Organismos internacionales
- Universidades e Institutos de Enseñanza Superior

Alcances del Título

El futuro egresado será un profesional abierto al cambio, capacitado para una revisión y renovación permanente con relación a los requerimientos de la actividad cultural y turística, emprendedor y proactivo.

Al término de la carrera el Licenciado en Turismo, estará capacitado para:

- Operar como guía de turismo y coordinador de grupos.
- Desempeñar la función de guía de sitio capacitado en Museología, Historia del Arte y Arquitectura.
- Integrar equipos de trabajo para la formulación, diseño, ejecución, difusión y Marketing de Productos Turísticos.
- Brindar asesoría y consultoría a empresas turísticas.
- Ofrecer a la sociedad actividades recreativas para la utilización del tiempo libre y el esparcimiento en el marco del Municipio y la región en la que se desempeña el graduado.
- Administrar y operar empresas de alojamiento, transporte turístico y alimentación.
- Participar en equipos encargados de las técnicas de la Transportación y de Planeación de Cruceros.
- Adaptar las estructuras, equipamientos y servicios turísticos a visitantes con diversas capacidades.
- Programar, cotizar, organizar viajes y circuitos turísticos, como así también ejecutar programas de fin de semana, miniturismo y larga distancia.
- Integrar equipos de trabajo para el desarrollo de propuestas orientadas al planeamiento, selección y clasificación de zonas y áreas destinadas al turismo cultural.
- Elaborar y ejecutar planes para el desarrollo del turismo de un modo sustentable, basándose en factores sociales, culturales, ambientales y económicos presentes en cada región.
- Coordinar equipos de trabajo en torno al planeamiento y operación de Servicios complementarios de Turismo alternativo.
- Seleccionar y capacitar recursos humanos para que integren diversos equipos de trabajo relacionados con las actividades turísticas y culturales.
- Realizar estudios de campo a los efectos de poner en marcha diferentes proyectos en la localidad y en la región y promover declaratorias de bienes patrimoniales en su localidad.

- Integrar equipos de trabajo orientados a la planificación, gestión y evaluación de proyectos culturales en ámbitos públicos y privados en el marco de la normativa vigente.
- Participar en el asesoramiento y coordinación de centros culturales, parques temáticos, acciones de puesta en valor de bienes patrimoniales y comunitarios en general, capaces de brindar distintas actividades de animación sociocultural y educativa.
- Coordinar y asesorar en el planeamiento, Logística y Ejecución de Eventos, Congresos y Convenciones.
- Producir conocimientos científicos sobre el fenómeno turístico.

Objetivos de la formación / carrera

La Licenciatura en Turismo ofrecida por la Universidad Nacional de Cuyo en el marco de la expansión de la oferta académica, se constituye en un espacio de formación de grado de gestión pública, no arancelada y localizada en el territorio.

La carrera se orienta a cubrir un área de vacancia detectada en el sentido de que la oferta pública preexistente en el medio es de pregrado y la de grado es privada, salvo la titulación ofrecida por la Universidad Tecnológica Nacional UTN, pero que también es arancelada.

Con esta licenciatura se busca responder a los principios fundamentales de la Universidad Nacional de Cuyo, especialmente los que se refieren a la unidad, inclusión, el pluralismo y a la relación y cooperación con el contexto provincial y nacional con vocación prospectiva.

Por ello, se destacan los siguientes objetivos que son la base para el diseño y gestión de la presente oferta:

- Asegurar la capacidad competitiva y cooperativa de la Universidad a través de su articulación con organizaciones públicas y privadas para el cubrir la demanda en la formación superior con relación a las actividades generadas por el turismo.

- Generar profesionales con sólidas formaciones académicas y prácticas capaces de operar en el ámbito de las actividades turísticas sustentables basadas en la permanente promoción y conservación de los bienes patrimoniales.
- Generar un espacio de estudio, actualización, investigación y prospectiva para el tratamiento del turismo y la hospitalidad.
- Desarrollar propuestas alternativas, creativas y novedosas que permitan canalizar las expectativas de la realidad económica y social de la región.
- Estimular la formación permanente de recursos humanos calificados para ejercer tareas vinculadas con el quehacer del turismo cultural.

Para la creación de la misma se realizó un análisis sobre las demandas y necesidades sociales del contexto y se ha definido un área formativa que no está cubierta por la oferta educativa pública superior que existe en la provincia. En consecuencia, se ha buscado generar un espacio de formación académica vinculado al Turismo desde un abordaje cultural y sustentable.

En el “Ejercicio de Análisis y Planificación Prospectiva 2016-2021” que se llevó a cabo entre el 2011- 2012, la Universidad Nacional de Cuyo trabajó sobre las siguientes dimensiones para ampliar su oferta educativa: contexto, sistema educativo y la propia Universidad.

La estructura de gestión, administración, implementación y evaluación de la Licenciatura en Turismo se enmarca en el Plan Estratégico 2021 de la Universidad Nacional de Cuyo que busca propiciar la innovación en la gestión política, institucional, académica, administrativa, informacional y comunicacional, que contemple los cambios y continuidades necesarios para acompañar las transformaciones que se propone.

Propuesta de enseñanza y aprendizaje actual de Gestión de Agencias

La propuesta de aprendizaje está realizada en base a las expectativas de logro y los contenidos mínimos del plan de estudios de la carrera de la licenciatura en turismo, aprobado por Ord. N° 87/15 - CS. Realicé ciertas modificaciones en los contenidos que, durante la trayectoria docente, en el cursado de la materia, significaron fundamentales en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Dicha propuesta se basa en un programa de contenidos en el marco de aprendizaje teórico - práctico donde el estudiante tendrá contacto de manera real, simultánea e inmediata con los sistemas de reservas que se utilizan actualmente en el mercado. Además, se orienta a que el estudiante conozca, descubra, valore y promueva la autenticidad en la prestación de los servicios turísticos.

Desde el espacio curricular " Gestión de Agencias" se pretende estar alineado con el perfil de formación del egresado que propone el plan de estudio de la carrera. Donde indica en una de sus partes, que se pretende, que el alumno manifieste una actitud ética, crítica, reflexiva y transformadora en el ejercicio de la actividad. Es fundamental para el equipo de cátedra este punto ya que en nuestras clases promulgamos que el estudiante participe de una manera activa, "haciendo", reflexionando, cuestionándose maneras de trabajar tradicionales. Esto hará que el alumno pueda encontrar soluciones a los problemas actuales, se involucre y sea parte de los cambios a las situaciones actuales.

La asignatura pretende cumplir las expectativas del área de Turismo y Gestión donde se busca ir más allá de la clásica concepción del turismo o de la agencia de viajes, como motor de desarrollo y poner énfasis en los factores de la innovación, nuevos sistemas y la creatividad para generar una transformación que se adecue a las necesidades de los pasajeros que exigen vivir un turismo experiencial y de primera calidad.

La materia se encuentra en 4º año de la Licenciatura en Turismo, en el área Turismo y Gestión del departamento de turismo. El formato curricular es teórico aplicada, el régimen es semestral, tiene una carga horaria total de 70hs y semanal de 5 horas (4 presencial y 1 virtual) El equipo de cátedra está compuesto por una profesora titular, una jefa de trabajos prácticos y un profesor colaborador.

La cátedra tiene diferentes objetivos: el objetivo general, con sus metas; objetivos procedimentales y los actitudinales.

Contiene 5 unidades temáticas:

- UNIDAD I: AGENCIAS DE VIAJES Y SU LEGISLACIÓN
- UNIDAD II: SERVICIOS TURÍSTICOS
- UNIDAD III: DESTINOS TURISTICOS NACIONALES E INTERNACIONALES
- UNIDAD IV. MERCADO ACTUAL DE LA AGENCIA
- UNIDAD V: PROCESO DE VENTAS Y POST VENTA

La evaluación se referencia en la Ordenanza 001/2013 y 031/2018 de la Facultad de Filosofía y Letras, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo. Existiendo dos tipos de alumno: regular y libre. La asignatura se aprueba con una evaluación final.

Lo arriba mencionado se retomará con mayor profundidad en el punto 2.4 de este escrito: Propuesta de enseñanza y en el 2.5 Propuesta de evaluación de aprendizajes.

2.2 Presentación del problema

La problemática pedagógica que pretendo abordar en mi plan de labor docente es la falta de articulación entre los espacios curriculares de la formación en turismo. Especialmente, me enfocaré en un caso particular que sucede en la materia en la cual estoy involucrada. Los espacios curriculares que tomo para presentar el caso son Reservas y emisión y Gestión de agencias. Es importante destacar que el profesor de Reservas y emisión: Alejandro Ferro, es colaborador de la materia Gestión de agencias.

En la asignatura gestión de agencias utilizamos un programa llamado Amadeus¹ que puntualmente lo que realiza este Sistema de Distribución Global (GDS) es buscar vuelos en todo el mundo; en el mismo se puede realizar reservas de vuelos, autos, hoteles, etc. Este programa es la columna vertebral de la materia y se basa en la utilización de códigos que se decodifican de acuerdo con el lugar donde se busque el vuelo. Los estudiantes en tercer año de la formación tienen una materia para aprender a usarlo llamada Reservas y emisión. Lo que sucede es que cuando cursan Gestión de agencias deberían saber usar el programa de manera dinámica, pero esto no pasa, debemos volver a ver contenidos como si no los hubiesen visto anteriormente, entonces eso genera que los alumnos se frustren en el proceso de aprendizaje e implica un gran trabajo para ellos.

Junto con el equipo de cátedra me preocupa el tiempo que les lleva a los estudiantes procesar la materia anterior para poder aplicar los contenidos en la actual y seguir con el proceso de aprendizaje propuesto. Gestión de Agencias es una materia con una carga horaria de 5 horas semanales de las cuales 4 horas son presenciales y una virtual. Es una asignatura semestral de cuarto año de la carrera de Licenciatura en

¹ Amadeus GDS es uno de los principales sistemas GDS y fue creado originalmente por las aerolíneas Air France, Lufthansa, Iberia y SAS como una alternativa con base en Europa a Sabre, que es un sistema GDS similar con base en los Estados Unidos. Fue fundada en 1987 y, si bien inicialmente se centró en conectar a los usuarios finales con los inventarios de las aerolíneas, desde entonces ha crecido para ofrecer acceso a otros servicios de viajes, incluidas habitaciones de hotel y servicios de alquiler de automóviles.

Turismo. Basándonos en el año 2022 el promedio de los estudiantes que cursan son 16. Del total de esos estudiantes solo aprox. 4 personas manejan el sistema Amadeus, 8 personas no recuerdan mucho y directamente 4 personas no recuerdan nada, esto significa que hay que empezar a verlo de cero.

Deseo realizar un trabajo colaborativo y el apoyo constante para que las y los estudiantes no se frustren y se pueda realizar un interaprendizaje. Anhele, como plantea (Del Vecchio, 2012) en sus reflexiones, realizar una evaluación en el proceso del estudiante y que exista una continuidad entre las asignaturas involucradas.

Considero fundamental aceptar que estamos en un proceso de cambio de paradigmas en la educación, donde advertimos que la educación tradicional no es efectiva y que hay una nueva realidad. Tenemos que adoptar otras formas de enseñar, de pensar, de relacionarse. Los docentes tenemos que ser capaces de ser flexibles y dinámicos en el proceso de enseñanza-aprendizaje y sobre todo generar espacios de interrelación con otras asignaturas.

2.3 Fundamentación pedagógica

Rememorando las primeras enseñanzas de la especialización cuando el equipo de coordinación planteaba para qué educábamos, e invitaba a pensar en los sentidos y significados de la enseñanza y hoy luego del largo recorrido, terminando mi formación, como especialista en docente universitaria, pienso que he ampliado mis educar para: educo para la incertidumbre, para que el alumno pueda pensar, preguntarse y pueda utilizar esa información para resolver problemas utilizando la capacidad de creación con una actitud activa, educo para gozar de la vida, ya que considero a mi cátedra como una aventura lúdica, educo para convivir, para la significación, la expresión y para apropiarse de la historia y la cultura.

Entiendo al aprendizaje como la construcción del conocimiento, el desarrollo de habilidades, capacidades, el cambio o modificación de hábitos y la formación de actitudes, que origina una transformación del estudiante.

Para Litwin (1997), la buena enseñanza se relaciona con la manera particular que despliega el docente para favorecer los procesos de construcción del conocimiento. Esto implica una construcción elaborada en la que se pueden reconocer los modos en que los docentes abordan múltiples temas de su campo disciplinario y que se expresan en el tratamiento de los contenidos, el particular recorte de los mismos, los supuestos que maneja respecto del aprendizaje, los vínculos que establece en la clase con las prácticas profesionales involucradas en el campo de la disciplina que se trata, el estilo de negociación de significados que genera, las relaciones entre la práctica y la teoría que involucran lo metódico y la particular relación entre el saber y el ignorar.

Nos basamos en el diálogo y el respeto a la opción del otro, construimos en base de las diferentes opiniones. Intentamos mediar con toda la cultura ya que la mirada pedagógica percibe a la totalidad de la cultura como un infinito tesoro de recursos para promover y escuchar el aprendizaje.

Nuestra tarea consiste en acompañar, incluso con el aporte de información y de experiencia, pero sin imponer ni asumir lo que pueda hacer el educando. Siguiendo a Prieto Castillo (2019), los educadores son seres umbrales. Nos referimos al umbral de la vida ajena, los educadores trabajamos siempre con el otro.

El espíritu de la materia, y lo que queremos comunicar es la curiosidad, la creatividad, el replanteo de ciertas situaciones a través de la mediación pedagógica y sobre todo como plantea Freire (1986) en las conversaciones con Antonio Faudez: la pregunta. No somos transmisores de conocimientos, somos gestores de ellos.

Resulta necesario destacar que la pedagogía universitaria se concreta en las tradicionales funciones universitarias: docencia, investigación y extensión o comunicación. Es el sentido de nuestro proyecto.

El sentido de nuestra pedagogía es la comunicación, la apropiación de los saberes, la alegría del aprendizaje y del sentimiento de la propia construcción.

Como indica Prieto Castillo (2019), la mediación pedagógica consiste en la tarea de acompañar y promover el aprendizaje. Se busca construir conocimientos a través de un esfuerzo de apropiación de conceptos y métodos adecuados a las áreas del conocimiento y de la práctica.

También definimos a la mediación pedagógica como un elemento de motivación para lograr que los estudiantes alcancen aprendizajes significativos. Lo que buscamos es fortalecer los conocimientos y habilidades a través de estrategias pedagógicas, fomentar la mediación pedagógica creando aprendizajes significativos capaces de lograr la transformación del estudiante.

Instancias de aprendizaje

En las diferentes prácticas a lo largo de nuestra materia recorreremos todas las instancias de aprendizajes. Prieto Castillo D. (2019) conceptualiza como “seres, espacios, objetos y circunstancias en los cuales, y con los cuales el alumno se va

apropiando de experiencias y conocimientos, en los cuales y con los cuales va construyendo su aprendizaje”.

Las instancias son:

- Con la institución
- Con el educador
- Con los materiales, medios y tecnologías
- Con el grupo
- Con el contexto
- Con uno mismo

En este espacio se priorizará un proceso de aprendizaje teórico, práctico e interdisciplinar. Se harán prácticas que lleven al estudiante a simular casos reales que se le presentan al profesional del turismo en una agencia de viajes en la actualidad a través del juego, de la comprensión y de prácticas significativas.

2.4 Propuesta de enseñanza

Encuadre de la materia

En la siguiente sección describo la materia, el programa actual, los objetivos, el formato curricular, los contenidos, los sistemas de evaluación, la composición del equipo de cátedra y otras descripciones necesarias para comprender mi propuesta.

Datos generales

Carrera: Licenciatura en Turismo

Plan de Estudio: ORD. 10/15

Denominación: Gestión de agencias

Departamento: Turismo

Ciclo Lectivo: 2022

Formato curricular: Teórico aplicada

Carácter: Obligatorio

Área a la que pertenece: Turismo y Gestión

Año en que se cursa: 4° Año

Régimen: Semestral

Carga horaria total: 70hs

Carga horaria semanal: 5hs

Espacio curricular correlativo: Reservas y Emisión

Equipo de cátedra:

Titular: Lic. Paola Miner

J.T.P.: Lic. Antonela Blanco

Colaborador: Lic. Alejandro Ferro

Objetivos

Objetivos Generales:

El objetivo principal es brindar las herramientas necesarias a los estudiantes para que estos puedan incorporarse en el ámbito laboral de una agencia de viaje, línea aérea o cualquier área técnica que corresponda. Para esto deberán cumplir con las siguientes metas:

- Conocer e identificar los tipos de agencias de viajes
- Conocer la formalidad del idóneo en turismo en la agencia de viajes, su normativa y sus obligaciones dentro de la misma.
- Conocer la vinculación de empresas de turismo con sus proveedores como: líneas aéreas, organizaciones hoteleras, operadores de transporte terrestre, etc., a fin de programar viajes internacionales y regionales.
- Desarrollar habilidades, valores y aptitudes a ejercer en el ámbito laboral, ético y profesional del agente de viajes.
- Aprender a detectar la necesidad del cliente
- Determinar cuáles son los destinos turísticos más importantes a nivel nacional o internacional
- Aprender a cotizar viajes
- Simular y ejercitar situaciones cotidianas de la vida profesional del agente de viajes.
- Organizar viajes y comprender el circuito de reservas de los servicios implicados.
- Afrontar situaciones problemáticas en la gestión de agencias, adquirir los conocimientos y desarrollar las habilidades para resolverlas.
- Calcular y cotizar paquetes turísticos y sus condiciones de contratación.
- Comprender la función de la tecnología de la información: Sistemas globales de distribución e internet.
- Conocer los tipos de servicios y operadores actuales

Objetivos procedimentales:

- Analizar textos para incorporar los contenidos específicos
- Comparar los diferentes prestadores de servicios a través de páginas web
- Participar activamente del campo virtual incorporando sus contenidos
- Experimentar la simulación de reservas con contenidos actualizados
- Utilizar las redes sociales de los diferentes agentes y analizarlas
- Comparar los diferentes tipos de posibles compradores
- Utilizar los sistemas de gestión
- Analizar la oferta a través de material físico y tecnológico

Objetivos actitudinales:

- Valoración de conocimientos previos que el alumno posea
- Respeto a las diferentes opiniones en relación alumno - profesor
- Comportamiento adecuado con actitud de compromiso
- Actitud y dedicación ante la formación como futuro profesional del turismo
- El conocimiento fundamentado como base para la operación asertiva.

Desarrollo de Unidades Temáticas

UNIDAD I: AGENCIAS DE VIAJES Y SU LEGISLACIÓN

Objetivos específicos

- Conocer el origen y evolución de las agencias de viaje
- Reconocer la clasificación de agencias de viajes, su tipología según sus funciones
- Conocer los organismos que legisla y regula a las agencias de viajes y comprender la importancia de estos para la actividad.
- Interpretar la Ley de Agencias de Viajes 18829

Contenidos

- 1.1 Introducción a la Agencia de Viajes. Evolución. Funciones. Clasificación. Equipamiento. Actores intervinientes. Tipología de agencias de viajes según sus funciones y su actividad. Agencias de Viajes IATA. Agencia tradicional y Agencias virtuales.
- 1.2 Estructura organizativa de una agencia de viajes. Sistema BSP.
- 1.3 Legislación: Ley de Agencias de Viajes 18829. Ley Nacional de Turismo 25997. Idóneos de turismo. Actualizaciones y resoluciones vigentes. FAEVYT y AMAVYT.

UNIDAD II: SERVICIOS TURÍSTICOS

Objetivos específicos

- Reconocer las características de un paquete turístico
- Conocer, estudiar las estructuras de precios
- Identificar los operadores turísticos
- Identificar a las líneas aéreas vigentes en pandemia, cuáles siguen funcionando cuáles han reducido frecuencias.
- Conocer los tipos de alojamientos, trenes, autos
- Conocer y cotizar los servicios adicionales a un viaje
- Reconocer los documentos de viajes necesarios para cada pasajero según su origen- destino.
- Cotizar en tiempo real cada uno de estos servicios turísticos
- Confeccionar paquetes turísticos que incluyan todos los servicios turísticos.
- Armado y confección de vouchers.

Contenidos

- 2.1 Definición de: Productos y servicios, programas, paquetes, itinerarios. Confección y características de paquetes turísticos. Vocabulario técnico en general. Paquetes turísticos. Estructura de precios: netos,

- comisionables, impuestos. Nuevos impuestos Argentina: Impuesto País y RG 4815
- 2.2 Operadores Turísticos Europeos y del mundo. Procesos operativos de compra: directa al operador receptivo e indirecta a través de un mayorista.
 - 2.3 Transporte Aéreo: Compañías Aéreas que operan hacia y desde Argentina. Alianzas. Programa de pasajeros frecuentes. Tipos de tarifas. Compañías de bajo costo.
 - 2.4 Transporte Terrestre: Ferrocarril. Pases y tarifas. Trenes. Automóvil: alquileres, condiciones, seguros y tarifas. Transfers. Buses
 - 2.5 Transporte Marítimo: Cruceros. Enfoque general. Principales navieras y sus recorridos. Ferrys.
 - 2.6 Alojamiento. Categorización. Régimen de comidas. Funcionalidad y equipamiento. Sistemas de reservas online.
 - 2.7 Asistencia del viajero. Principales aseguradoras y cobertura, sistema operativo, costos. Apps.
 - 2.8 Servicios adicionales al armado de un servicio: excursiones, entradas a atractivos y eventos artísticos/deportivos, guías y coordinadores, etc.
 - 2.9 Documentos de viaje y requisitos de ingreso al extranjero. Políticas de menores. Divisas. Tasas y percepción. Vacunas obligatorias para viajar según el destino. Confección de vouchers de cada servicio. Requisitos para la entrada al país en contexto de pandemia Covid-19

UNIDAD III: DESTINOS TURÍSTICOS NACIONALES E INTERNACIONALES

Objetivos específicos

- Conocer sus características, como así su estacionalidad y que ofrece a nivel turístico cada destino. Esta unidad se trabajará en conjunto con la unidad II lo que permitirá investigar y relacionar los destinos con sus principales servicios turísticos: frecuencias aéreas, hotelería, trenes, cruceros y circuitos.

Contenidos

- 3.1 NACIONALES: Buenos Aires, Litoral, Norte, Cuyo, Centro y Patagonia
- 3.2 INTERNACIONALES: Sudamérica: Brasil, Perú y Colombia. América del Norte: Miami, Orlando, New York, Las Vegas, Los Ángeles, San Francisco. México: Riviera Maya, Cancún, Riviera Nayarit. República Dominicana: Punta Cana y Bayahibe. Cuba: La Habana, Varadero, Cayos Cubanos. Costa Rica. Panamá. Europa: España, Francia, Italia, Inglaterra. Praga, Viena, Budapest. Grecia. Turquía. Dubái. Egipto. Marruecos. Sudáfrica. Asia: China y Japón. Sudeste asiático: Tailandia, Vietnam e India.

UNIDAD IV. MERCADO ACTUAL DE LA AGENCIA Y VENTA

Objetivos específicos

- Conocer y reconocer los tipos de clientes
- Identificar las acciones de marketing para una agencia de viajes
- Estudiar la publicidad emocional y su impacto en el turismo.
- Determinar el proceso para una venta efectiva y segura

Contenidos

- 4.1 El comportamiento del cliente. Tipos de clientes. Tendencias actuales.
- 4.2 Herramientas de marketing. Marketing Mix. Marketing online.
- 4.3 Análisis de la competencia, segmentación e investigación del mercado. Análisis DAFO.
- 4.4 Publicidad en base a la estacionalidad de la oferta. Nacionales e internacionales. Publicidad emocional y en el turismo.
- 4.5 Canales de compra: tipos
- 4.6 Técnicas de ventas aplicables al vendedor: proceso para una venta efectiva, indagación, manejo de objeciones. Cierre exitoso de una venta.

UNIDAD V: PROCESO DE POST VENTA

Objetivos específicos

- Reconocer los estándares de calidad aplicados a la posventa
- Comprender la importancia de la fidelización del cliente
- Generar acciones entre los estudiantes donde puedan simular una interacción con un cliente/pasajero aplicando los conceptos de las unidades anteriormente estudiadas.
- Definir los tipos de motivación y liderazgos en una agencia de viajes.

Contenidos

- 5.1 Liderazgo. Definición, tipos y teorías. Liderazgo aplicado al profesional. Motivación. Definición, características y factores motivacionales. Comunicación, Servicio al cliente. Formas de pago. Ética profesional. Gestión del Back office
- 5.2 Atención telefónica, negociación y venta.
- 5.3 Postventa, fidelización del cliente- Gestión de reclamos. Normativas y estándares de calidad aplicables a la agencia de viajes SIGO - IRAM. - ISO – SECTUR.

Proceso en el aula virtual

Este desarrollo se establece en virtud de la Ordenanza N° 006/2015 de la Facultad de Filosofía y Letras, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo.

El trabajo del alumno en aula virtual es obligatorio y responderá al marco conceptual de este programa. Se avisará en tiempo y forma las instancias evaluativas obligatorias y su metodología.

El foro de consultas y dudas siempre estará disponible para que los estudiantes puedan despejar sus dudas y así realizar un aprendizaje continuo y en conjunto con los profesores.

Evaluación:

Se referencia a la Ordenanza 001/2013 y 031/2018 de la Facultad de Filosofía y Letras, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo

Alumno regular

El estudiante deberá cumplir con:

2 (dos) Evaluaciones Parciales con calificación igual o mayor a 6 (seis) en cada uno, esto incluye, instancia de recuperatorio por ausencia con presentación del certificado correspondiente en 5 días hábiles

75% de las prácticas aprobadas individuales y/o grupales con calificación igual a mayor a 6 (seis). Es decir 6 de las 7 prácticas propuestas.

Cuando el alumno no cumpla con 1 (una) o ninguna de las instancias anteriores quedará en condición de alumno libre.

Alumno libre:

Los alumnos libres en el espacio curricular deberán rendir una evaluación final mixta (escrito y oral) en los turnos de exámenes especificados. Aquellos alumnos libres que no aprueben la evaluación escrita no podrán pasar al oral. La modalidad de esta será decidida por el tribunal en el momento de conformación del mismo en el llamado correspondiente. Se acreditará si obtiene una calificación igual o mayor a 6 (seis)

Acreditación con evaluación final

La realizará el alumno cuando esté en condición de regular, con una evaluación final oral o escrito ante tribunal. Se acreditará si obtiene una calificación igual o mayor a 6 (seis).

Se califica la evaluación final según la escala de calificación establecida en la ordenanza de Evaluación de Aprendizajes aprobada por el Consejo Superior de la Universidad (108/10 CS).

Propuestas

Es fundamental y necesario tener un eje central en nuestra asignatura donde el estudiante pueda ir aprendiendo paulatinamente a partir de una lógica de enseñanza. Para esto he diseñado 7 prácticas, que pretenden ser decisivas a lo largo de la asignatura, que le permitirá al estudiante ir descubriendo la capacidad reflexiva y creativa, la construcción de nuevas subjetividades, práctica y producción de saber.

Nadie es el mismo luego de este tipo de experiencias (Prieto Castillo, 2007). Es por eso por lo que comenzamos con un encuentro reflexionando cómo se siente el estudiante, donde está en este momento de la formación. Luego con el análisis de casos de manera reflexiva de la ley de agencias de viajes, seguimos con un encuentro interdisciplinar que busca atender a la problemática planteada en este trabajo y se orienta a propiciar la relación de saberes (fundamentalmente los servicios que ofrecen y la manera de reservarlos) para seguir con un foro que resaltará la importancia de los sistemas globales de reservas y seguirá la línea de la interdisciplinariedad. Luego seguiremos con una práctica sobre la caracterización y representación de los destinos turísticos del mundo de una manera lúdica, esto es para que puedan conocerlos desde otro punto de vista. A continuación, seguimos con otra práctica muy decisiva para nuestra materia que se refiere al perfil del cliente, la elaboración y la venta un paquete turístico con las herramientas utilizadas en las prácticas anteriores, esta será una actividad interdisciplinar con la asignatura Comercialización. Terminaremos con la planificación estratégica sobre la posventa y calidad de estos. El espíritu de la materia, y lo que queremos promover es la curiosidad, la pregunta, el replanteo de ciertas situaciones.

En este espacio se priorizará un proceso de aprendizaje teórico, práctico e interdisciplinar. Se harán prácticas que lleven al estudiante a simular casos reales que se le presentan al profesional del turismo en una agencia de viajes en la actualidad. Lo importante de esto es relacionar las diferentes cátedras de la formación en turismo que aluden a nuestro problema principal.

Mapa de prácticas

Unidad temática	Práctica de aprendizaje	Instancia de aprendizaje	Tipo de práctica	“Educar para” que promueve
1	Práctica 1: Reflexiones y encuentro con los estudiantes: “Donde estoy y a dónde voy”	-Con uno mismo -Con el grupo -Con el educador	- Significación - Reflexión - Aplicación - Observación	- Incertidumbre - Expresión - Convivir - Significación - Para apropiarse de la historia
1	Práctica 2: Reflexionando las leyes: Análisis de casos. Recuperación de saberes previos	- Con uno mismo - Con el grupo - Con el contexto - Con medios tecnológicos	- Reflexión sobre el contexto - Aplicación - Significación	- Incertidumbre - Significación - Complejidad - Convivir
2	Práctica 3: Encuentro interdisciplinar entre Reservas y Emisión y Gestión de agencias	- Con medios tecnológicos - Con uno mismo - Con el grupo	- Interacción - Aplicación - Significación	- Incertidumbre - Significación - Prospección
2	Práctica 4: Foro sobre la utilización de GDS y la importancia en la profesión. Elaboración de Padlet colaborativo	- Con el contexto - Con el educador - Con uno mismo - Con los materiales	- Aplicación - Significación - Relación sobre el contexto - Prospección	- Significación - Complejidad - Convivir

3	Práctica 5: Destinos turísticos del mundo. Representación y caracterización en grupos	- Con uno mismo - Con el grupo - Con el contexto - Con medios tecnológicos - Con el educador	- Inventiva - Observación - Interacción - Reflexión del contexto - Significación	- Significación - Para gozar la vida - Para apropiarse de la historia - Expresión
4	Práctica 6: Elaboración y venta de un paquete turístico, practica interdisciplinar con la asignatura Comercialización.	- Con medios tecnológicos - Con uno mismo - Con el grupo	- Reflexión sobre el contexto - Aplicación - Significación	- Significación - Complejidad - Expresión
5	Práctica 7: Planificación estratégica sobre la Posventa y la Gestión del cliente.	- Con medios tecnológicos - Con uno mismo - Con el grupo - Con el educador - Con la institución	- Observación - Reflexión sobre el contexto - Aplicación - Significación	- Expresión - Convivir - Incertidumbre

Tabla 1. Mapa de prácticas

Práctica 2: Reflexionando las leyes: Análisis de casos

Desde el espacio curricular consideramos fundamental el conocimiento acerca de las dos leyes más importantes que regula la actividad turística y sobre todo las agencias de viajes. Como futuros profesionales de turismo y prontos a ejercer la actividad será necesario remarcar y conocer la importancia de estas para obtener una mirada crítica de



ellas. Estas leyes son la columna vertebral de nuestra actividad y cualquier acción comercial que realicemos tiene que regirse bajo estas leyes. Es por eso que es fundamental conocer el objetivo de la Ley Nacional de Turismo y también conocer la aplicación de la Ley 18.829: las actividades específicas que caracterizarán al Agente de Viajes, la creación de un Registro de Agentes de Viajes, la constitución previa de un fondo de garantía en dinero efectivo, títulos del Estado, fianza bancaria o seguro sustitutivo que tendrá como finalidad asegurar el buen funcionamiento de las empresas y proteger al turista, Y sobre todo entender que la ley tiene por propósito la normalización de la actividad del Agente de Viajes, llenando así un sentido vacío existente en la legislación turística nacional.

Ley 25.997 Ley Nacional de Turismo: "Tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción y la regulación de la actividad turística y del recurso turismo mediante la determinación de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad."

Durante el desarrollo de esta práctica, en todos los momentos se pondrán en diálogo saberes como actualidad y pregunta (cuestionamiento), lectura crítica, importancia del trabajo en equipo, estudio de casos y resolución de los mismos. Para esto también será importante recuperar los saberes previos aprendidos en el espacio curricular

Reservas y Emisión y también en la asignatura de segundo año de la formación: Derecho y Legislación para luego retomarlos en el momento 3 en la resolución de las problemáticas.

Otro punto importante para destacar y para plantear la interrelación, y el trabajo en conjunto entre las cátedras es que esta práctica será fundamental de manera inicial para la primera unidad de la materia Políticas y Planificación Turística que tendrán en el segundo semestre del año.

Esta actividad tiene 3 momentos: es importante mencionar que toda la práctica será grupal, serán grupos de 3 personas como máximo. Los roles que sugerimos para la conformación de los equipos serán: coordinador, vocero y tecnólogo. Donde el coordinador tiene la función de programar, supervisar las tareas asignadas al equipo como así también fomentar la participación y el espíritu del trabajo en equipo. Luego estará el vocero será el que tiene la voz oficial, el comunicador. Por último, el tecnólogo que será en encargado de utilizar las herramientas virtuales e interactuar con el contexto tecnológico.

Primer momento:

El primer momento de esta práctica consiste en conocer el marco normativo nacional del sistema turístico para eso le pedimos identificar los principales aspectos de La Ley Nacional de Turismo 25.997 y la Ley 18.829 y realizar un cuadro comparativos de las mismas. Será fundamental preguntarse ¿Qué tienen en común? ¿Qué aspectos están cubiertos en la ley? ¿Cuáles son sus diferencias? ¿De qué manera afecta a la actividad turística? ¿A todas? Este momento será asincrónico y tendrá que ser subido al aula virtual de la cátedra.

Segundo momento:

En el segundo momento el equipo de cátedra les informará, en clase, a cada grupo diferentes problemáticas (casos reales ofrecidos por la Asociación Mendocina de agencias de viajes y turismo) relacionadas a las agencias de viajes que ustedes deben

identificar y resolver de acuerdo al análisis realizado en el primer momento.

Es importante realizar un reconocimiento y un análisis para saber cómo resolver la problemática presentada. Aclaración: todos los casos presentados se planean como si ustedes fueran licenciados de turismo, es decir que tiene que pensar como tal. Este momento será sincrónico, en clase.

Los casos de se podrán ver en el siguiente enlace:

https://docs.google.com/document/d/1bjGcxTm7Y5ArGG0zBBI2qV9jXRyR0vtz/edit?usp=share_link&oid=101714838509752556155&rtpof=true&sd=true

Tercer momento:

Presentación de la resolución del caso, es importante que sean creativos a la hora de la resolución y realicen un análisis sobre la situación que se presenta. Para esta presentación pueden ser utilizados diferentes recursos y herramientas tecnológicas que crean convenientes.

Consideren que disponen de 10 minutos para compartirla con toda la clase. Aclaración: el momento del armado de la presentación y el momento del intercambio con los compañeros será presencial, se realizará en la clase.

Esperamos de ustedes:

- Análisis sobre las dos leyes principales de la actividad turística, sus alcances y diferencias.
- Análisis sobre las problemáticas planteadas por el equipo docente. Relacionar las leyes propuestas de una manera crítica para poder ampliar la capacidad de significación y su debida reflexión sobre el contexto.

Grilla de evaluación

Aspectos a evaluar: Indicadores	Niveles de Logro		
	Muy bien	Bien	Insuficiente
<i>Es creativo en la presentación de la práctica</i>	Ha realizado una práctica con buenos recursos y herramientas innovadoras	Ha realizado casi todo lo que tenía que hacer	No desarrolló este aspecto
<i>Realizó un análisis adecuado de las leyes.</i>	El análisis ha sido sobresaliente	Realizo un buen análisis	No logró realizar el análisis propuesto.
<i>Trabajo en equipo: es responsable con el equipo, se involucra.</i>	Participa activamente, dando lugar a todos y respetando el trabajo de cada uno	Participa, pero no está tan comprometido.	No participa, el trabajo en equipo no funcionó.
<i>Reflexión crítica del propio aprendizaje</i>	Realiza una reflexión crítica y la comparte.	Realiza una reflexión, pero hay mucho que trabajar aún.	No realiza una reflexión

Tabla 2. Grilla de evaluación. Práctica 2

Según los niveles de logro conseguidos será si la práctica estará finalizada o en proceso. En el caso de que uno de los indicadores resulte insuficiente la práctica no estará finalizada.

Práctica 3: Encuentro interdisciplinar entre Reservas y Emisión y Gestión de agencias

¿Comenzamos con el encuentro de Reservas y emisión y Gestión de agencias?



Esta práctica está centrada en el análisis de sus propias experiencias de aprendizaje, aquellas que transitaron durante el cursado de la materia Reservas y emisión y que será muy útil para Gestión de agencias.

En tercer año de la formación tuvieron una materia fundamental para el desarrollo de ésta. Los invitamos, en esta oportunidad, a revisar sus experiencias para que puedan junto con las/los profesores analizar cómo ha sido el proceso de aprendizaje.

Esta práctica tendrá 3 momentos: el primero de reflexión y análisis que será asincrónica. El segundo y tercer momento que se realizará en conjunto con la materia de Reservas y emisión y se desarrollarán de manera sincrónica y en equipos.

Para lograr la interrelación entre los espacios y así lograr un mayor trabajo en conjunto el segundo y tercer momento de la práctica se realizarán de modo colaborativo con los estudiantes de tercer y cuarto año en el mismo momento (ya que se cursan de modo simultáneo). Esta práctica para gestión de agencias está pensada como la práctica inicial de la unidad número 2: Servicios Turísticos y para la asignatura Gestión de agencias está pensada para la práctica número 6 de la unidad 2: Creación de una Reserva Aérea. La idea de los equipos de ambas cátedras es tomarlo como parte de la materia Reservas y emisión y como parte de la unidad practica de Gestión de agencias. Desde ambos espacios creemos que la práctica será realmente significativa y aportará el repensar de saberes previamente aprendidos y aprender otros.

Primer momento: Análisis y comprensión.

Para esto les dejamos varios interrogantes. Este trabajo es individual ya que la idea de esta parte de la práctica es realizar una introspección y saber en qué lugar del

aprendizaje está cada uno.

- 1- ¿Qué conocimientos crees que tenés de la materia reservas y emisión? ¿Qué recuerdas? En el caso de no recordar nada por favor sugiero repasarlos ya que serán de gran importancia para nuestra materia.
- 2- ¿Crees útil el sistema Amadeus?
- 3- ¿Cómo me siento respecto a los saberes de dicha materia?
- 4- ¿Recuerdan cómo se tomaba una reserva aérea?

Luego de responder estas preguntas, te pedimos que escribas una reflexión para que pueda ser compartida a través de un Padlet en el aula virtual y luego en clase realizaremos el debate.

Segundo momento: ¡Vamos a jugar! Manos a la obra

En este momento, nos juntaremos con los estudiantes de tercer año y armaremos equipos de dos personas, sugerimos que sea un estudiante de tercer año y otro de cuarto año. Luego de la conformación de los equipos les pedimos prender sus computadoras y abrir la herramienta GDS Amadeus.

¡¡¡Vamos a trabajar en el programa Amadeus y viajar!!!

Seguiremos los siguientes pasos:

Le preguntaremos a la/el compañera/o cuál es el viaje de sus sueños y ustedes serán los encargados de cumplirle ese sueño. Con esa información que el compañero les brinde tienen que:

- Buscar el aeropuerto de origen y de destino
- Fijarse si en la fecha que quiere viajar existen vuelos que salgan desde la Argentina
- Si la temporada es conveniente en cuanto a clima y precio
- Chequear las líneas aéreas disponibles
- Chequear los horarios y escalas

Una vez que toda esta información esté ok tienen que tomar la reserva: recuerden aplicar todo el proceso para la toma de la reserva.

Aclaración: si el viaje no es viable comunicarlo al compañero y pedirle que busquen una opción alternativa. Para este ejercicio tienen 30 minutos cada uno. Cuando uno termina tiene que seguir el otro.

La idea de esta práctica para los estudiantes de cuarto año es implementar los conocimientos previos que tenían de la materia reservas y emisión y generar nuevo conocimiento en esta asignatura a través del juego y la interacción con el otro. Desde ambos espacios creemos que la práctica será realmente significativa y aportará afianzar saberes previamente aprendidos como así también, la construcción de otros.

Tercer momento: Reflexión final y perspectiva de futuro

Plenario con los estudiantes de tercer y cuarto año. Este momento se realizará en conjunto con todos los estudiantes involucrados en el momento dos.

En esta parte de la práctica le pedimos que reflexione sobre el análisis que realizó en el primer paso y lo que logró realizar en el segundo paso. Este análisis le permitirá interpretar los contenidos y resignificarlos. Le pedimos también que realice una proyección de futuro de la práctica para que el aprendizaje sea significativo y duradero en el tiempo. Es importante la evaluación de las experiencias de manera global y en conjunto, cuáles fueron las dificultades de la práctica y qué procesos se podrían mejorar.

Esperamos de ustedes:

- Síntesis que responda los interrogantes del paso 1. Esta se entregará a través del aula virtual. En esta parte es muy importante la reflexión personal, es fundamental que las preguntas las respondamos tomándonos un tiempo para pensarlas y sentir lo que cada una de ellas le ocasionó.
- Realización de una reserva aérea en conjunto con los estudiantes de Reservas y emisión con todo lo pedido en el ejercicio. Que se divierta haciéndolo, determinando nuevos saberes y reconociendo los ya aprendidos.

- Reflexión final y análisis sobre lo que aportó la práctica a su proceso de aprendizaje, su significación y si verdaderamente podemos realizar una prospección.

Grilla de evaluación

Aspectos a evaluar: Indicadores	Niveles de Logro		
	Muy bien	Bien	Insuficiente
<i>Escucha activamente el pedido del/la compañero/a</i>	Lo escucha, lo interpreta y repregunta para lograr un mayor entendimiento.	Lo escucha, no indaga	No lo escucha
<i>Realizó una correcta búsqueda en base al pedido de su par. (Este criterio evalúa el uso de la herramienta Amadeus).</i>	Encuentra todo lo que le solicitó el compañero y además le da un valor agregado para su viaje.	Realiza una correcta búsqueda	No logró realizar una correcta búsqueda.
<i>Reflexión crítica del propio aprendizaje</i>	Realiza una reflexión crítica y la comparte.	Realiza una reflexión, pero hay mucho que trabajar aún.	No realiza una reflexión

Tabla 3. Grilla de evaluación. Práctica 3

Según los niveles de logro conseguidos será si la práctica estará finalizada o en proceso. En el caso de que uno de los indicadores resulte insuficiente la práctica no estará finalizada.

Practica 6: Elaboración y venta de un paquete turístico, practica interdisciplinar con la asignatura Comercialización.

¿Conocemos nuestros clientes? ¿Sabemos indagar en sus intereses? ¿Realizamos procesos de ventas efectivos? ¿Conocemos sus necesidades? ¿Aplicamos los saberes de publicidad emotiva? ¿Cómo aplicamos el marketing mix?



Esta práctica se desarrollará en conjunto con la cátedra de Comercialización, será una práctica para ambas asignaturas y englobará saberes aprendidos simultáneamente en ambos espacios curriculares. Es importante destacar que nuestra materia y Comercialización se dan los mismos días y son continuadas, el mismo día una después de la otra, lo que permite trabajar de mejor manera conjuntamente, de esta forma cumplimos con nuestro deseo de trabajar colaborativamente entre materias de la formación.

Esta práctica tendrá 3 momentos y la autoevaluación con plenario: El primer momento de lectura y análisis del texto propuesto por ambos equipos de cátedra el segundo momento con la lectura realizada la confección y el armado del paquete turístico. El tercer momento con su instancia de coevaluación y el cierre con su análisis y autoevaluación. Es importante destacar que la práctica será de resolución individual.

Primer momento:

Para esta práctica será necesario leer el libro de Manuel Artal Castells (2015), Dirección de ventas. Organización del departamento de ventas y gestión de vendedores. Paginas. 79 -82 / 233 - 236 /327 - 353. Y analizar a su criterio cuáles son

las técnicas de ventas más efectivas para el desarrollo de la actividad. Para esto será necesario que coloque sus principales ideas en un Padlet colaborativo de ambas materias. Este momento será asincrónico y se realizará mediante el aula virtual.

Segundo momento

Luego de realizar y destacar las principales técnicas de ventas, con la participación en el Padlet, les pedimos que realice la confección y el armado de un paquete turístico desde la mirada de la venta. Esta parte de la práctica será similar a la práctica número 3, porque consideramos muy importante la práctica y la recuperación de saberes de la unidad número II.

Éste tiene que contener:

- Pasaje aéreo (recordar práctica número 3 y aplicar los conocimientos generados en la misma)
- Alojamiento con el régimen de alimentación que desee o más conveniente para el destino
- Servicio de traslado desde y hacia el aeropuerto
- Excursiones en destino

Posteriormente a realizar el armado del paquete les pedimos que suban un video a Flipgrid en el aula virtual. Este video tiene que lograr convencer a sus compañeros de que ese paquete de viajes es el ideal para ellos. Tienen que intentar “vendérselos”. Este momento es asincrónico.

Será importante para esta parte de la práctica recuperar saberes de Comercialización y también de Gestión como por ejemplo publicidad emocional y marketing digital. En la sección de materiales de la unidad número 4 encontrarán dos libros importantes que trabajamos con comercialización sobre estos contenidos y serán de gran ayuda para la práctica, por favor revisarlos. Estos son Marketing Turístico de Philip Kotler y La publicidad turística de Jorge Dahdá. (Ambos estarán disponibles en nuestra aula virtual)

Tercer Momento

La instancia de venta se realizará en la clase presencial de gestión de agencias y también estará presente el equipo de cátedra de comercialización. En la clase se verán los videos y cada uno de ustedes tendrán que votar a sus compañeros, esta votación tendrá reglas y es muy importante que ustedes realicen una coevaluación al compañero con los siguientes parámetros.

- Convicción de venta
- Paquete turístico correctamente armado
- Cumpla con sus necesidades
- Innovador y creativo

Luego de realizar ese análisis dispondrán de un enlace de [Xoyondo](#) para votar por el paquete que piensen que cumple con sus expectativas o que más los movilizó (no se pueden votar a ustedes mismos).

Es importante aclarar que ninguno será mejor o peor; todos serán válidos siempre que cumplan con las condiciones requeridas y estos estarán disponibles en el aula virtual para poder ser analizados.

Es importante que cada uno pueda realizar aportes o valoraciones que contribuyan con el trabajo de al menos, un compañero, quien podrá tenerlos en cuenta para el momento siguiente.

Aclaración: esta práctica tendrá dos instancias. La instancia virtual y la instancia presencial que será la última.

Autoevaluación y cierre

Este momento está pensado como un espacio de autoevaluación donde los estudiantes realizarán una valoración de su práctica y se pondrá en valor sus logros y los aspectos que necesitan mejorar y seguir aprendiendo, de esta manera se realizará

una reflexión crítica del propio aprendizaje. Luego de esta autoevaluación haremos un plenario en conjunto con ambos equipos de cátedra para realizar un análisis y cierre desde el punto de vista de la Comercialización y desde el punto de vista de Gestión de agencias para lograr un aprendizaje general.

Es importante aclarar que el momento 3 y la autoevaluación y cierre se realizarán en una clase que participarán ambas asignaturas.

Esperamos de ustedes:

- Realicen una síntesis sobre las principales técnicas de ventas para luego ser aplicadas en el resto de la práctica.
- Confección y venta del paquete turístico con todas las características ya aprendidas en las prácticas y clases. Realización del video promocional del paquete turístico.
- Coevaluación y autoevaluación de los saberes aprendidos
- Interacción con el contexto y mediación con los materiales tecnológicos.

Grilla de evaluación

Aspectos a evaluar: Indicadores	Niveles de Logro		
	Muy bien	Bien	Insuficiente
<i>Logró una mediación con los materiales tecnológicos</i>	Lo logró e implementó herramientas nuevas	Lo Logró	No lo logró
<i>Logró realizar correctamente el armado del paquete</i>	Lo logró y le dio un valor agregado al servicio	Lo logró pero tuvo ciertas dificultades	No lo logró

<i>turístico</i>			
<i>Realizó un análisis adecuado de las técnicas de ventas efectivas</i>	El análisis ha sido sobresaliente	Realizo un buen análisis	No logró realizar el análisis propuesto.
<i>Es creativo en la presentación de la práctica</i>	Ha realizado una práctica con buenos recursos y herramientas innovadoras	Ha realizado casi todo lo que tenía que hacer	No desarrollo este aspecto
<i>Reflexión crítica del propio aprendizaje</i>	Realiza una reflexión crítica y la comparte.	Realiza una reflexión, pero hay mucho que trabajar aún.	No realiza una reflexión

Tabla 4. Grilla de evaluación. Práctica 6

Según los niveles de logro conseguidos será si la práctica estará finalizada o en proceso. En el caso de que uno de los indicadores resulte insuficiente la práctica no estará finalizada y se otorgará un plazo para concluirla.

2.5 Propuesta de evaluación de aprendizajes

La propuesta de evaluación de mi cátedra ha sido modificada gracias al paso por la especialización en docencia universitaria. En el siguiente gráfico mostraré un cuadro comparativo de cómo evaluaba antes y cuál es mi propuesta de evaluación ahora, que será desarrollada a continuación.



ANTES	DESPUÉS
Evaluación de resultado +	Evaluación de proceso y resultado +
Hetero evaluación cuantitativa +	Hetero, co y autoevaluación cualitativa y cuantitativa +
Falta de claridad en los criterios evaluativos +	Criterios claros de evaluación desde el principio de la cátedra +

Tabla 5. Proceso de evaluación

En el siguiente apartado haré una descripción de cómo evaluaba anteriormente y cómo evaluó o cuál es mi propuesta de aprendizaje en este momento.

Al principio de mi carrera como docente evalué como me evaluaban y con el tiempo eso fue modificándose. Era un sistema unidireccional donde se evaluaba de dos maneras oral o escrito, no se valoraba el proceso, ni se consideraba la evaluación como una oportunidad de aprendizaje, no había una retroalimentación. Solo se resumía en notas numéricas y no se hacía un seguimiento continuo de los estudiantes,

o por lo menos no estaban explícitos, los criterios de evaluación, en el programa de la materia. Con el tiempo me di cuenta de que eso no servía y empecé a implementar la evaluación de proceso

Luego de la lectura del texto de Del Vecchio (2012) donde ella expresa “Hay que implicar a los estudiantes en el proceso de evaluar su propio trabajo, lo cual resulta en una habilidad crucial para su futura vida profesional” comprendí y clarifiqué algunos conceptos que generalmente los daba por sabidos y logré un mayor entendimiento.

Primero que nada, reconozco a mis alumnos por su nombre, eso genera un vínculo muy humano. Luego debo reconocer que cambié de manera radical todas mis prácticas, la manera de presentarlas, la claridad en los criterios, la formación de las mismas, logré que cada práctica sea decisiva para la formación de los estudiantes. Es importante destacar que no las evalúo de la misma manera, me pongo en el lugar de ellos generando una empatía que a la hora de evaluarlos la considero fundamental, tengo en cuenta su capacidad de aprendizaje y sobre todo en estos tiempos, su nivel socioeconómico ya que puede ser un gran condicionante en este momento a la hora de acceder a la educación.

Los criterios con los cuales evalúo a los alumnos están claros desde un principio, continuamente y en todas las clases les hago saber que mi objetivo es que ellos aprendan, que sepan hacer, que piensen, que analicen y que creen el conocimiento de una manera crítica. Particularmente no me interesa la nota cuantitativa, sino que me interesa que creen los saberes múltiples de la cátedra y que puedan valerse como profesionales en su sector. Entonces y tomando el modelo de la especialización lo que pretendo implementar es no colocar nota numérica en las prácticas, sino que colocarlas como “en proceso” o “finalizadas” ya que como mencionaba anteriormente de esta manera se logra un mayor aprendizaje y un nivel muy bajo de frustración.

En el programa de la materia están detallados los criterios, esto les permite a los estudiantes saber qué se espera de ellos.

- Creatividad, valoración y planificación en las producciones tanto individuales como grupales
- Capacidad de resolución de problemas
- Valoración y concreción de trabajo colaborativo
- Capacidad de análisis y reflexión
- Apropiación conceptual y metodológica.
- Capacidad y flexibilidad para el trabajo en equipo
- Participación comprometida y crítica
- Uso correcto del vocabulario técnico

Considero que las prácticas en su mayoría están orientadas a que estos criterios evaluativos se cumplan, las actividades son sensatas y comprensivas donde se van profundizando los saberes implicados.

Para las prácticas de aprendizaje he implementado el sistema de rúbricas. Entendiendo a la rúbrica como una herramienta e instrumento de aprendizaje que ayuda a evaluar el proceso del estudiante haciendo que los propios alumnos también conozcan sus aciertos y errores mediante la autoevaluación.

Lo que planteo es una autoevaluación y una coevaluación donde los estudiantes tendrán que determinar su propio rendimiento y el rendimiento de sus propios compañeros/as y donde se puede evaluar el desempeño del alumno a través de la observación. La figura del docente será como la de mediadora o moderadora.

De esta manera el estudiante podrá ponerse en el lugar del profesor y que evalúen los conocimientos creados por un compañero y que ellos a su vez también han debido aprender previamente. Esto resulta realmente innovador y les generará un cierto compromiso y aprendizaje que con la evaluación tradicional no se encuentra, o no de esta manera.

En las prácticas de toda la asignatura los estudiantes deberán resolver de manera asincrónica y sincrónica ciertas actividades propuestas por el equipo docente, todo este proceso será evaluado por ellos mismos. Esto se realizará de una manera lúdica y

generará un intercambio de roles con el profesor y un gran enriquecimiento en la metodología

Lo que se pretende es que los estudiantes puedan realizar una autoevaluación y una coevaluación de las 7 prácticas propuestas en la experiencia pedagógica decisiva.

Esta autoevaluación tendrá ciertas pautas:

- Se detallará los aspectos que se deben autoevaluar, con el fin que puedan auto observarse y examinar su trabajo en forma continua, proyectar mejoras en caso de ser necesario y así llegar a conclusiones válidas al final del proceso.
- Realización de la autoevaluación con seriedad y con corrección, debido a que es un instrumento de aprendizaje orientado a desarrollar su autonomía.

Se les facilitará una serie de técnicas que los alumnos pueden utilizar para hacer realidad los procesos de autoevaluación como estrategia de aprendizaje para atender a la diversidad, como así también preguntas significativas que hagan reflexionar y pensar al estudiante sobre su propio desempeño.

Una vez concluido con el proceso de autoevaluación lo que realizarán es una coevaluación entre pares. Es importante las consideraciones a tener en cuenta a la hora de la coevaluación entre los pares, si se mostraron pendientes de las prácticas, si participaron activamente, si surgieron nuevas ideas, si se compartió el conocimiento, si se mostraron responsables preocupándose de mejorar la práctica y enriquecerla, preocupándose por enriquecer y mejorar la tarea del equipo en el que le tocó participar, si se comunicó en forma clara, precisa, concisa y cordial para con el resto de sus compañeros, aceptando las opiniones contrarias y sentando sus propias ideas y su propia reflexión acerca del equipo, analizando su desempeño y las cuestiones que podrían mejorar su dinámica.

Lo que se plantea con esta dinámica es educar en la responsabilidad y para aprender a valorar, criticar y a reflexionar sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje individual. Unido con el feedback entre los compañeros, es decir, se potencia el

aprendizaje a través de la retroalimentación que surge de críticas constructivas, observaciones personales y puntos a tener en cuenta.

Evaluación según la normativa institucional

Se referencia a la Ordenanza 001/2013 y 031/2018 de la Facultad de Filosofía y Letras, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo

Alumno regular

El estudiante para obtener la condición de regularidad deberá cumplir el 80% de las prácticas aprobadas individuales y/o grupales. Como se mencionó anteriormente desde el principio de la cátedra los criterios de evaluación estarán claros y será un proceso, para la aprobación de estas prácticas aplicaremos las rúbricas, la coevaluación y la autoevaluación.

Cuando el alumno no cumpla esta condición quedará en condición de alumno libre.

Alumno libre:

Los alumnos libres en el espacio curricular deberán rendir una evaluación final mixta (escrito y oral) en los turnos especificados por la facultad. Aquellos estudiantes libres que no aprueben la evaluación escrita no podrán pasar a la oral. La modalidad de la evaluación será decidida por el tribunal en el momento de conformación de este en el llamado correspondiente. Se acreditará si obtiene una calificación igual o mayor a 6 (seis)

Acreditación con evaluación final

La realizará el estudiante cuando esté en condición de regular. Se tendrá en cuenta para la evaluación el proceso que realizó el estudiante durante el cursado. Consistirá en la simulación de una situación en una agencia de viajes donde se evaluarán los saberes aprendidos en la cátedra y en las otras cátedras que realizaremos la interrelación. Los saberes por evaluar y puntaje serán los siguientes:

- Proceso de aprendizaje realizado durante el cursado de la materia, participación en las prácticas del aula presencial y virtual. 25%
- Aéreo: resolución y búsqueda rápida. 15%
- Hotel o Tour: buena ubicación y servicios acorde a lo que pide el cliente. 15%
- Traslados y excursiones: acorde a lo que pide el pasajero. 5%
- Temporada, documentación y visados según país. 5%
- Manejo de técnicas de ventas: indagación, desarrollo, crea la necesidad. 20%
- Manejo de objeciones 5%
- Cierre de venta 10%

Este se aprobará si obtiene una calificación igual o mayor a 6 (seis). Se califica según la escala de calificación establecida en la ordenanza de Evaluación de Aprendizajes aprobada por el Consejo Superior de la Universidad (108/10 CS).

2.6 Propuesta para la extensión o vinculación universitaria

Título del proyecto: “Conozcamos juntos la montaña”

Marco de fundamentos teóricos sobre la noción de extensión universitaria en los que se apoya la propuesta

Guían esta propuesta dos autores y grandes de la educación. Por un lado, las enseñanzas de Freire (1986). Desde este espacio no creemos en la unilateralidad de la enseñanza, es por eso que esta actividad se plantea como un espacio donde estimulamos a los actores a que se pregunten, hagan, creen para que los resultados sean creativos y sobre todo creemos como dice Freire (1973) que *“La educación es comunicación, es diálogo, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores, que buscan la significación de los significados”*.

Por otro lado, quiero destacar a Tünnermann Bernheim (2000) quien indica que la universidad es una institución al servicio directo de la comunidad cuya existencia se justifica en cuanto realiza una acción continua de carácter social, educativa y cultural, acercándose a todas las fuerzas vivas de la nación para estudiar sus problemas, ayudar a resolverlos y orientar adecuadamente las fuerzas colectivas.

Esta propuesta se basa en una necesidad que se presenta en una institución de la Provincia de Mendoza. La institución es CEBJA N°3-085 Sante Erminio Arboit, que ofrece EGB1, EGB2 y EGB3 para Adultos en Rivadavia, ubicado en una zona rural de la provincia de Mendoza.

En esta escuela se reciben estudiantes a partir de los 15 años, jóvenes y adultos, en su mayoría empleados rurales, dedicados a labores propias de la actividad vitivinícola. Generalmente son hijos de contratistas de finca. Muchos de ellos eligen la modalidad con un horario de tarde/noche precisamente para poder ayudar a sus padres con esas labores.

La necesidad que plantea el equipo pedagógico y que observo como educadora es la falta de pertenencia y que en algunos momentos se sienten olvidados por el sistema educativo. La asesora pedagógica expresa que, debido a su condición económica, la mayoría de los estudiantes no han salido de ese espacio físico, que tienen una necesidad de conocer, de experimentar otros sitios. En reiteradas ocasiones han querido realizar algunas salidas extras de los espacios áulicos pero la organización no fue suficiente para que se llevara a cabo.

Desde el espacio Gestión de agencias, creemos firmemente que el aprendizaje que se genera durante una experiencia de viaje es enriquecedora y permitirá a los estudiantes comprometerse con la institución y sobre todo sentirse parte de un proyecto, desde la organización, cabe destacar que el proyecto no es un programa de asistencialismo, al contrario, queremos que los estudiantes de la escuela se involucren en el armado, creación y organización de la propuesta.

El objetivo de esta es que los estudiantes de la escuela puedan sentirse parte en la organización de un viaje que se realizará en conjunto con estudiantes y docentes de la formación en turismo de la Universidad Nacional de Cuyo y en conjunto con el aérea de turismo social de la provincia. Esto desarrollará en los estudiantes la autoestima, el trabajo en equipo, la convivencia y sobre todo se sentirán parte de un proyecto integrador.

Esta propuesta es beneficiosa para promover el aprendizaje y el acompañamiento no solo con nuestros alumnos, sino entre los profesores de las cátedras intervinientes, ya que fortalece los vínculos, las relaciones, los aprendizajes y enseñanzas, la cultura inter-cátedra y también para producir innovaciones pedagógicas.

Es fundamental realizar esta propuesta en grupos y que los estudiantes, como todos los actores intervinientes se sientan parte de la misma.

Desde el equipo de cátedra fomentamos la valoración de la extensión universitaria como espacio de formación, además de generar un espacio de reflexión, aprendizaje y debate que permita poner en diálogo saberes académicos y populares en torno a la intervención

En este programa queremos trabajar en conjunto con tres actores intervinientes de la sociedad: comunidad educativa, comunidad local y el gobierno de la provincia de Mendoza.

Acciones propiamente dichas

Para llevar adelante la organización del viaje, producción y armado, será necesario el trabajo en equipo, entre estudiantes y docentes de la facultad de Filosofía y Letras de la formación en Turismo y también estudiantes y docentes de la escuela CEBJA N°3-085 Sante Erminio Arboit.

- Organización de salida de campo a la escuela para poder conocerlos y realizar el primer acercamiento y acordar las pautas.
- Determinar condiciones de viaje, es importante destacar que las reglas tienen que ser claras, todos los participantes tienen que estar involucrados en el proyecto.
- Creación de grupos de trabajo para que cada grupo este orientado a una actividad. Tendremos 3 grupos importantes: Organización y logística, Armado del viaje, Financiamiento.
- Trabajo en estos grupos mencionados arriba donde se intercambien saberes, se genere la interacción entre las comunidades educativas.
- Viaje propiamente dicho: el viaje será a la Alta Montaña: durará 1 día. Y comenzaremos conociendo Potrerillos, el Río Mendoza, Uspallata (Bóvedas, cerro 7 colores) Puente Picheuta, (lugares de la cuna Sanmartiniana) Penitentes, Puente del Inca, Laguna de Horcones y Las Cuevas.
- Encuentro entre todos los participantes de la actividad para exponer la experiencia, los errores, los aciertos y la posibilidad de mejora para poder mantener en el tiempo esta propuesta y tenerla como fija en el calendario académico de la institución y poder replicarla a otras que tengan las mismas necesidades.

Sentidos

El sentido de esta propuesta es realizar una interrelación entre las asignaturas de la formación en turismo, y trabajar en redes con una de las necesidades de la Escuela CEBJA N°3-085 Sante Erminio Arboit.

A raíz del problema abordado en este plan identificamos la falta de articulación entre espacios curriculares y la gran falencia del trabajo en equipo, es por eso por lo que planteo una propuesta de comunicación “Conozcamos juntos la montaña” donde los estudiantes y docentes podrán unirse y trabajar en conjunto para un proyecto realmente enriquecedor. Cuando empecé con el proyecto me preguntaba ¿por qué la montaña, y no otro lugar? Y la respuesta es porque para el mendocino la montaña es la cuna de nuestro nacimiento, fue testigo del acto de amor por la patria más grande de todos los tiempos (el Cruce de los Andes), la montaña es agua, es naturaleza y a nivel educativo estos factores son muy importantes para entender nuestra provincia, sus recursos y realizar una valoración de estos. Para la comunidad educativa, el viaje a la montaña podrá ser un incentivo para seguir estudiando, la posibilidad de construir, profundizar saberes mediante proyectos de acción. Como mencionamos anteriormente, la mayoría de los estudiantes de la Escuela de Rivadavia no han tenido la oportunidad de conocer este lugar y sienten la necesidad, el deseo de vivir esa experiencia.

Desde la cátedra Gestión de agencias creemos firmemente que el aprendizaje que realizaremos en este encuentro será enriquecedor para todos los actores involucrados, todos aprendemos de todos.

También es importante reflexionar, analizar y sobre todo intercambiar experiencias que presentan los estudiantes, y toda la comunidad. Es fundamental identificar cuál es el papel que el sector educativo, pensar cómo educamos, repensar cómo lo hacemos y con esto nos hacemos una pregunta de un tema anteriormente visto en esta formación ¿educamos para la incertidumbre? ¿Los contenidos de las cátedras están relacionados? ¿Los educamos para el futuro profesional? ¿Los preparamos para que se relacionen con otros niveles educativos? ¿Para que miren las necesidades de los otros? ¿Los docentes somos empáticos? ¿Los estudiantes son empáticos?

Actores e instituciones intervinientes, qué aprenden entre sí,

La idea es que distintos equipos de cátedra de la formación en turismo estén involucrados y así lograr la interacción entre los espacios curriculares. Siempre en conjunto con los estudiantes y docentes de la escuela, la distribución será así:

- Cátedras (docentes y estudiantes) de Reservas y Emisión y Gestión de agencias se encargarán del armado del viaje, búsqueda de financiamiento, contactos con el Ministerio.
- Cátedras de Geografía Argentina y Patrimonio (docentes y estudiantes de segundo año) cultural se encargarán de la guiada y el contenido educativo del viaje.
- Estudiantes y docentes de la escuela CEBJA N°3-085 Sante Erminio Arboit, trabajarán en conjunto en las diferentes tareas. Desde su propuesta curricular, podrán elaborar proyectos específicos que permitan la integración de saberes y la interdisciplina.

El concepto del proyecto es que no tenga una unilateralidad, que todos los actores participen de una manera activa y en equipo.

Financiamiento

Este proyecto necesitará financiamiento, para esto hemos decidido trabajar con el Ministerio de Turismo de la provincia en el programa de turismo social, de esta manera pondremos a nuestro proyecto de comunicación como pionero en desarrollo de turismo social donde se une el ocio y el aprendizaje partiendo de una necesidad de una institución educativa.

Actualmente la provincia carece de un sistema de turismo social debidamente desarrollado, lo que queremos hacer con este proyecto es incentivar el sector y que existan más propuestas que atiendan las necesidades de diferentes sectores educativos para lograr una sinergia entre la comunidad educativa y el Ministerio de Turismo de la provincia de Mendoza.

Saberes que se ponen en diálogo

Consideramos al diálogo de saberes como un proceso comunicativo en el cual se ponen en interacción dos lógicas diferentes: la del conocimiento científico y la del saber cotidiano, con una clara intención de comprenderse mutuamente, implica el reconocimiento del otro como sujeto diferente, con conocimientos y posiciones diversas, sin que por esto se detenga la comunicación.

Estos son los saberes que queremos rescatar con este proyecto, es importante mencionar que durante el desarrollo de la actividad es probable que aparezcan otros saberes que no teníamos contemplados y que enriquecerán la propuesta.

- Desarrollo de la autoestima y del sentido de pertenencia
- Integración de saberes escolares y disciplinares
- Visualización de la realidad de los estudiantes en cuanto al interaprendizaje
- Valoración del trabajo en equipo
- Empatía
- Creación del propio aprendizaje mediante el conocimiento de espacios turísticos
- Recreación de nuestra historia

Nuestro sentido es el intercambio de saberes y experiencias, la formación de ciudadanos, multiplicarlos, generar conocimiento y sobre todo velar por el diálogo participativo, constructivo e interdisciplinar.

Posibles resultados

En base al proyecto planteado lo que esperamos es impulsar a todo el equipo de profesores de la Licenciatura en turismo de nuestra universidad a trabajar de manera conjunta y sostenida en el tiempo.

Estudiante como creador de su propio aprendizaje a través de una necesidad puntal de otra institución.

Creación de un sistema de redes entre las instituciones que impulsado por una problemática intente resolverla y replicarla en otros espacios.

Generación de nuevos espacios de diálogos, de intercambio de saberes entre todos los involucrados en el proyecto.

Lo que queremos con esta propuesta es el trabajo en conjunto, de ahora en adelante, de nuestros estudiantes y los demás actores intervinientes en el sistema educativo. Esto se logrará manteniendo una relación y un diálogo fluido entre todos.

Creemos que este proyecto despertará el interés por la mejora continua del sector turístico y lograremos involucrar a toda la comunidad educativa remarcando la importancia que tiene el sector y el trabajo interdisciplinar.

Marcar un precedente en el turismo social de la provincia, relacionando el sistema educativo y el sector turístico, siempre pensando en mejorar la calidad de vida de las personas y trabajar para lograr una mayor igualdad.

El sentido de nuestra pedagogía es la comunicación, la apropiación de los saberes, la alegría del aprendizaje y del sentimiento de la propia construcción.

2.7 Propuesta de investigación educativa

Problema de investigación

En referencia a la propuesta de acercamiento para la investigación de nuestra propia práctica, puedo determinar y definir que el problema de mi investigación es la falta de articulación e intervención entre dos asignaturas, Reservas y Emisión y Gestión de agencias. Área débil que se representa en otras materias de la formación, pero en este caso solo estudiaremos y analizaremos las dos asignaturas antes mencionadas en el marco del trabajo que venimos realizando y de la nueva propuesta planteada en este trabajo.

Justificación de la investigación

Cuando me pregunto por qué planteo esta investigación puedo determinar que es por la inquietante razón de entender dónde estamos fallando como equipo docente ¿Nos estamos equivocando? ¿Cómo podemos mejorar el proceso de aprendizaje? ¿Cómo realizamos una propuesta de enseñanza y aprendizaje para que sea inclusiva para todos los estudiantes, nuevos y recursantes? ¿De qué manera planteamos este proceso para que sea duradero y sostenido en el tiempo?

En esta investigación tomé como referencia el caso que le sucede al equipo de Gestión de agencias. A los docentes de cátedra nos preocupa el tiempo que les lleva a los estudiantes procesar la materia anterior para poder aplicar los contenidos en la actual y seguir con el proceso de aprendizaje propuesto. Como se ha expresado, Gestión de Agencias es una materia con una carga horaria de 5 horas semanales de las cuales 4 horas son presenciales y una virtual. Es una asignatura semestral de cuarto año de la carrera de Licenciatura en Turismo. Basándonos en el año 2022 el promedio de los estudiantes que cursan son 16. Del total de esos estudiantes solo aprox. 4 personas manejan el sistema Amadeus, 8 personas no recuerdan mucho y directamente 4 personas no recuerdan nada, esto significa que hay que empezar a verlo de cero.

Referente empírico

El referente empírico será la Facultad de Filosofía y Letras, específicamente dos asignaturas: Reservas y emisión y Gestión de agencias de la Carrera Licenciatura en Turismo.

Enfoque epistemológico

El enfoque epistemológico que elegí para esta investigación es el Introspectivo-Vivencial. (Padrón, 2000) Indica que un enfoque Introspectivo – Vivencial (también llamado socio historicista, fenomenológico, dialéctico-crítico, simbólico-interpretativo, psicologista, hermenéutico, etc.) Se concibe como producto del conocimiento las interpretaciones de los simbolismos socioculturales a través de los cuales los actores de un determinado grupo social abordan la realidad (humana y social, fundamentalmente). Más que interpretación de una realidad externa, el conocimiento es interpretación de una realidad tal como ella aparece en el interior de los espacios de conciencia subjetiva (de ahí el calificativo de Introspectivo).

Lejos de ser descubrimiento o invención, en este enfoque el conocimiento es un acto de comprensión. El papel de la ciencia es concebido como mecanismo de transformación y emancipación del ser humano y no como simple mecanismo de control del medio natural y social. Se hace énfasis en la noción de sujeto y de realidad subjetiva, por encima de la noción de objeto o de realidad objetiva.

Marco Teórico

El Espacio Curricular “Gestión de Agencias” tiene por finalidad formar profesionales que sean capaces de interpretar las necesidades de sus pasajeros y sean conscientes de la misión que tienen por delante para el desarrollo del turismo provincial, nacional e internacional. En este campo curricular lo que se propone es que el alumno pueda comprender el manejo de una agencia de viaje a través de su gestión y la práctica en tiempo real.

Esta asignatura está programada para estudiantes de cuarto año de la carrera Licenciatura en Turismo, encuadrada en el primer semestre del año, como materia obligatoria, según lo establecido por la Ordenanza n° 10/15 del Plan de Estudios, dentro del Área de Turismo y Gestión.

En la asignatura Reservas y emisión se pretende lograr que los futuros licenciados en turismo conozcan, comprendan y valoren las herramientas tecnológicas para el desarrollo de la operatividad en una empresa de viajes y turismo. Además de explicar y conocer las diferentes herramientas, se prioriza la inserción y conocimiento del alumno en los diferentes ámbitos relacionados a la actividad turística tales como operadores de viajes, líneas aéreas, agencias o centros de información.

Existe una gran similitud en la fundamentación de las dos materias ya que promueven el desarrollo de los estudiantes y los prepara para insertarse en un ámbito laboral similar aplicando los mismos sistemas de información y tecnológicos.

Ambas asignaturas están planificadas para satisfacer las expectativas de logro y los contenidos mínimos del plan de estudios de la carrera de la licenciatura en turismo, aprobado por Ord. N° 87/15 - CS. Este plan de estudio promueve y promulga la interrelación entre las materias, pero no lo indica de manera obligatoria, pero sí de recomendación y también para lograr una mayor sinergia en la formación.

Para mi investigación selecciono al autor Prieto Castillo y también para enriquecer la práctica cito a dos autores que se basan en estudios sobre los procesos de enseñanza – aprendizaje, las nuevas maneras de enseñar en la universidad, pensando mi investigación desde el punto de vista del profesor, las competencias y las habilidades que deben tener para lograr resolver el problema que planteo en el inicio de la investigación.

Prieto Castillo D. y., (2020) indican algo que me resuena y me resonó a la hora de iniciar la propuesta, él lo llama “prejuicio académico” consiste en creer que quienes enseñan en la universidad no necesitan de una pedagogía, en cuanto que es suficiente para una efectiva transmisión del saber superior con que el docente domine su

especialidad en cuanto científico. Hay que recordar que la universidad es una estructura pedagógica y que es necesario adecuar la enseñanza a normas y principios didácticos.

Por otro lado, Prieto Castillo (2020) remarca la experiencia de aprendizaje a través del seminario, y lo caracteriza como rico recurso para profundizar en él como base de una forma diferente de poner en juego la mirada pedagógica, lo define como:

“Lugar de encuentro, en primer término. Semillero, espacio de interacción, ámbito de relación entre seres preocupados por un mismo tema. El seminario no brota de la improvisación, de un apenas haberse visto en alguno de los senderos de la universidad. Punto de llegada, que no de partida, lugar construido a fuerza de entre aprenderse, de compartir experiencias y sueños. (Prieto Castillo D. y., 2020)

Es importante destacar la actividad del seminario como una unidad de comunicación y de interaprendizaje. El autor considera que cuando veinte personas se unen en torno a un tema, lo investigan, lo confrontan con la experiencia, lo analizan en sus más mínimos detalles, lo aprenden, la productividad surge casi desde el comienzo. Y eso es lo que queremos lograr en este proyecto de investigación.

El autor Bautista (2007) hace referencia a que en la actualidad se debe poner el énfasis en el resultado del proceso de enseñanza-aprendizaje, es decir, en todo aquello que el estudiante ha de ser capaz de saber, de saber hacer y de ser al término de sus estudios. Y también para seguir aprendiendo de forma autónoma a lo largo de su vida. Esto también debe guiar el propio proceso de enseñanza y aprendizaje, constituyendo genuinos objetivos educativos del profesor.

Por otro lado, De Miguel (2006) propone que los profesores tenemos que aceptar una nueva realidad y también ha de adoptar otras formas de pensar, de sentir, de relacionarse y de actuar. Ha de ser capaz de diseñar y aplicar con espíritu crítico, dinámico y flexible el proceso de enseñanza-aprendizaje, en coordinación con el resto de los profesores y del área de orientación.

Dichos autores consideran que el cambio de la metodología de enseñanza y aprendizaje en la educación universitaria afecta también a las actitudes, estrategias,

procedimientos e instrumentos de evaluación. Proponen un cambio en los instrumentos de evaluación. Ellos piensan que la forma tradicional de evaluación es antigua y no responde a las nuevas necesidades de los estudiantes.

Prieto Castillo (2020) Indica en sus escritos que lo que hemos aprendido en el trascurso de la formación sobre la investigación se produce la transformación cuando hay un otro, el colega que escucha comparte y aprende de nosotros.

Nuestra condición de educadores nos lleva a educar en todas direcciones, de lo contrario renunciamos a buena parte del sentido de nuestra práctica.

Anticipaciones de sentido

Siguiendo la línea de la perspectiva de la investigación surgen las siguientes anticipaciones de sentido:

- Es necesario modificar la metodología de enseñanza utilizada por los profesores.
- Si se logra una sinergia entre ambas asignaturas los estudiantes lograrán un mayor aprendizaje.
- Si se plantea una misma metodología de evaluación basadas en el proceso del estudiante se logrará un mejor resultado.
- Los estudiantes universitarios son escuchados y tienen claras las estrategias de enseñanza y evaluación que deben utilizar los profesores en las asignaturas.

Recogida de información

Pensando en el enfoque, y en la mirada teórica me baso en dos técnicas participativas para lograr una profunda investigación:

- Entrevistas:
 - Al equipo de cátedra de las materias en cuestión. Gestión de Agencias y Reservas y emisión y a tutores.

- Dirigidas a dos grupos de personas que ayudarán a dar diferentes enfoques. Estos son ayudantes cátedra de Gestión de agencias. Docentes de otras universidades de las mismas cátedras (o similares).
- Observación de clases y sus registros

La metodología utilizada para la recolección de datos son las entrevistas a los docentes de la cátedra Gestión de agencias y también a los docentes de la cátedra Reservas y emisión. Como así también a grupos de tutores, en este caso ayudantes de cátedra de la materia Gestión de agencias, la entrevista será cara a cara ya que como indica Yuni y Urbano (2006) en su libro *“Técnicas para investigar”* el entrevistador tiene la oportunidad de obtener tanto información verbal como no verbal.

Se desarrollarán entrevistas a docentes de las mismas asignaturas de otras universidades, esto permitirá identificar si existe la misma problemática en otras instituciones y así realizar un trabajo en conjunto.

Otro recurso utilizado, es la observación en clases. Ésta se dará durante el cursado de las materias, permitirá detectar algunas características que con la técnica antes mencionada no se determinó.

Considero que estos factores serán enriquecedores para el proceso de recolección de datos y también tendrán relación con nuestro enfoque.

Equipo de Investigación

Esta investigación se realiza en conjunto con los docentes de las dos asignaturas involucradas. Serán 4 docentes de la carrera de turismo dispuestos a investigar la problemática y proponer mejoras en ambas cátedras para lograr el trabajo en conjunto.

3. Cierre

El proyecto marcará un precedente, y un punto de partida en la asignatura, esto es debido a que anteriormente no se había pensado un plan que integrara las funciones de docencia, extensión e investigación con mirada pedagógica y, sobre todo, no estaba pensado como un conjunto. Antes, las problemáticas eran discutidas con el equipo de cátedra, pero no había una sistematización, un registro y una profundización del tema que ahora sí estará presente en nuestra cátedra.

Aún queda mucho por trabajar, por seguir desarrollando y cambiando los paradigmas que tenemos incorporados, hay que romper con las estructuras que traemos sobre cómo nos enseñaron y trabajar de una manera conjunta con todos los equipos de cátedras para lograr una mayor interrelación de los saberes y así lograr que los estudiantes generen un mayor aprendizaje.

Desde el punto de vista de la propuesta de enseñanza la problemática se abordó con la elaboración de prácticas decisivas que, esperamos, generen en el estudiante un impacto positivo en su aprendizaje. Se trabajará de manera conjunta e interdisciplinar, no solo con la asignatura Reserva y emisión sino en conjunto con Comercialización. También recuperaremos saberes previos de la asignatura Legislación turística. Cabe destacar que también se vio modificada la propuesta de evaluación, acordando valorar el proceso de los estudiantes, no solo los resultados.

Desde la propuesta de comunicación lo que planteo es generar un proyecto de extensión que responda a una necesidad de la escuela CEBJA N°3-085 Sante Erminio Arboit generando redes entre la problemática que presentan los estudiantes de la institución y la problemática que planteo en el inicio del plan de labor docente. Es importante destacar que con esta propuesta de comunicación se genera un gran desarrollo interdisciplinar entre las asignaturas, impulsados por un sentimiento de cooperación, interaprendizaje y trabajo en equipo.

Desde la propuesta de investigación planteo el caso de la falta de articulación con la materia Reservas y emisión. Propongo modificar la metodología de enseñanza

utilizada por los profesores y generar una misma metodología de evaluación basadas en el proceso del estudiante para lograr un mejor resultado. Además de la realización de prácticas en conjunto. La investigación sobre la propia práctica docente nos permite conocer y generar conciencia sobre el contexto al cual pertenecemos. Genera una mejora en los procesos educativos y de enseñanza.

Resulta imprescindible determinar que cuando hablamos de pedagogía hablamos de nosotros mismos, de nuestra práctica en las aulas y también fuera de ellas. Es fundamental la humanización del acto educativo, el intento de comprender y dar sentido al hecho educativo, en cualquier edad y en cualquier circunstancia en que se produzca.

Revalorizo la palabra de Freire (1986) donde plantea que “los maestros y alumnos, se reúnen en el aula de clase para plantearse preguntas acerca de los problemas prácticos de sus vidas, de sus comunidades y del conocimiento que esperan construir”. Y no solo lo revalorizo, sino que lo propongo practicar en mi contexto de la facultad y en el contexto áulico. Cabe destacar que el uso de la pregunta es esencial en las aulas porque propicia la reflexión, el planteamiento de problemas o hipótesis. Además, favorece, la expresión oral y escrita, la comunicación entre estudiantes, su atención y la creación de un ambiente favorable de aprendizaje.

Considero al docente como un profesional capaz de proponer sus propias preguntas, para dar respuestas a las necesidades surgidas en su aula. Convirtiéndose en un ser crítico y reflexivo de su propia práctica capaz de ser el constructor de su propio conocimiento y de guiar su desarrollo profesional apto de detectar sus propios problemas educativos y solucionarlos utilizando las técnicas y metodologías de investigación.

Por otro lado, considero que estamos un momento histórico demasiado parecido a lo que Freire (1992) denominó “situación límite”, en la que prescindir de la esperanza es negarle a la lucha uno de sus soportes fundamentales. Si en una sociedad la teoría pedagógica vigente es una práctica de la dominación ejercida desde una dinámica

estructural, se hace necesario redescubrir el proceso histórico a través del cual se constituyen las relaciones entre el mundo y la conciencia.

Repensando sobre los educar para y analizando el crecimiento que se logró con el equipo de cátedra y este plan de labor, puedo decir firmemente que estamos educando a nuestros estudiantes para la incertidumbre y que, en las prácticas de aprendizajes, medio con toda la cultura, busco integrar y profundizar saberes. Educo para la pregunta, para el diálogo y para que sean críticos en su futuro.

El diálogo siempre estará presente en nuestro espacio áulico para que todas las personas involucradas podamos expresarnos, pero sobre todo escucharnos y así lograr un mayor aprendizaje de manera conjunta.

4. Referencias bibliográficas

Bautista, M. J. (2007). *El largo camino de las competencias. Acción pedagógica.*

Acción.

De Miguel, M. (2006). *Metodologías de enseñanza y aprendizaje para el desarrollo .*

Madrid: Alianza Editorial.

Del Vecchio, S. (2012). *Reflexiones en torno a la evaluación de los aprendizajes en la universidad.*

Freire, P. (1973). *¿ Extensión o comunicación? La concientización en el medio rural.*

Siglo 21.

Freire, P. (1986). *Hacia una pedagogía de la pregunta.* Buenos Aires: La Aurora.

Freire, P. (1992). *Pedagogía de la Esperanza.* Siglo Ventiuno .

Litwin, E. (1997). *Las configuraciones didácticas; una nueva agenda para la enseñanza superior.* Buenos Aires: Paidós.

Padrón, J. &. (2000). *Qué es Investigar? Una Respuesta desde el Enfoque.* Telos.

Prieto Castillo, D. (2007). En torno a las experiencias pedagógicas decisivas. *Ponencia presentada en el Encuentro de Maestros.* Las Heras, Mendoza.

Prieto Castillo, D. (2019). *La enseñanza en la universidad (7ma.ed.).* Mendoza:

Especialización en docencia universitaria. Facultad de Filosofía y Letras.

Universidad Nacional de Cuyo.

Prieto Castillo, D. y. (2020). *La pedagogía universitaria. (7ma.ed.).* Mendoza:

Especialización en docencia universitaria. Facultad de Filosofía y Letras.

Universidad Nacional de Cuyo.

Tünnermann Bernheim, C. (2000). *El nuevo concepto de la extensión universitaria.*

Morelia, Michoacán, México.

Yuni, J. U. (2006). *Técnicas para Investigar " Recursos Metodológicos para la preparación de proyectos de Investigación*. Córdoba: Editorial Brujas.

5. Bibliografía

LITWIN, Edith. (2009) “El oficio de enseñar”. Cap. 5. Editorial Paidós

MAGGIO, Mariana (2019) “Reinventar la clase en la universidad” Cap. 2.
Documento de trabajo DEC-CONEAU (2012). Elaboración y validación de
instrumentos de competencias profesionales.

MEZA MORALES, Jorge Luis (2012). Diseño curricular, El diseño y desarrollo del
curricular. Red tercer Milenio.

PRIETO CASTILLO, Daniel (2015). Elogio de la pedagogía universitaria. Ediciones
Biblioteca Digital UNCuyo.

PRIETO CASTILLO, D. (2019). La enseñanza en la universidad. (7ma.ed.)
Especialización en docencia universitaria. Facultad de Filosofía y Letras.
Universidad Nacional de Cuyo.

PRIETO CASTILLO, D. (2020). El aprendizaje en la universidad. (9na.ed.)
Especialización en docencia universitaria. Facultad de Filosofía y Letras.
Universidad Nacional de Cuyo.

PÉREZ LINDO, A. Y PRIETO CASTILLO, D. (2019). La educación superior. (7ma.
ed.) Especialización en docencia universitaria. Facultad de Filosofía y Letras.
Universidad Nacional de Cuyo.

PRIETO CASTILLO, D. Y GUAJARDO, M. (2020) La pedagogía universitaria.
(7ma.ed.) Especialización en docencia universitaria. Facultad de Filosofía y Letras.
Universidad Nacional de Cuyo.

ROIG, Arturo Andrés. (1998) La Universidad hacia la Democracia. Editorial Ediunc.
Universidad Nacional de Cuyo.

TÜNNERMANN BERNHEIM, Carlos (2000) El nuevo concepto de la extensión universitaria. Morelia, Michoacán, México,

YUNI, J. Y URBANO, C. (2006) Técnicas para Investigar " Recursos Metodológicos para la preparación de proyectos de Investigación. Volumen 2. 2 edición. Editorial Brujas. Córdoba.

YUNI, J. Y URBANO, C. (2005) Mapas y herramientas para conocer la escuela "Investigación etnografía e investigación-acción". 3ª Edición. Editorial Brujas. Córdoba.

ARTAL CASTELLS, Manuel (2015), Dirección de ventas. Organización del departamento de ventas y gestión de vendedores. 15ª Edición. Editorial Esic. Madrid.

DAHDÁ, Jorge. (2005) Publicidad Turística. Editorial Trillas. México.

KOTLER, Philip (2012) Marketing Turístico. 5ª edición. Editorial Pearson. Madrid.