

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**EL CUARTO TIPO, UN TALLER FUNDAMENTAL PARA EL LOGRO DEL  
APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO EN EL BACHILLERATO TÉCNICO EN  
TURISMO**

**PRESENTA**

**LIC. FABIOLA SALAZAR SALAS**

**PRODUCTO INTEGRADOR**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAestrÍA EN DOCENCIA CON  
ORIENTACIÓN EN EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR**

**ABRIL 2017**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**EL CUARTO TIPO, UN TALLER FUNDAMENTAL PARA EL LOGRO DEL  
APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO EN EL BACHILLERATO TÉCNICO EN  
TURISMO**

**PRESENTA**

**LIC. FABIOLA SALAZAR SALAS**

**PRODUCTO INTEGRADOR**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA CON  
ORIENTACIÓN EN EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR**

Asesora de Tesis

**DRA. MARÍA ELENA URDIALES IBARRA**

MONTERREY, NUEVO LEÓN, MÉXICO

ABRIL 2017

## **DEDICATORIA**

A mi hermosa familia, por su constante apoyo, paciencia  
y su amor incondicional. A todos y a cada uno que de  
una u otra manera forman parte de mi vida.

## AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por el don de la vida que hace posible llevar al término las metas que me propongo.

Le doy gracias a mis padres José Ángel y María Ofelia por el apoyo que me brindaron en todo momento.

A mis hermanos por demostrarme que todo en la vida es posible, basta con tener fé, el firme propósito y dedicación para lograrlo.

A mi querido esposo, por demostrarme en todo momento su amor incondicional.

A mis amados hijos Álvaro y Ángel, por ser el motor que me impulsa a seguir adelante y que me permite ser el ejemplo que un día ellos seguirán.

Expreso mi gratitud de todo corazón a mi Director de Tesis la Dra. María Elena Urdiales Ibarra y a mis revisores la Mtra. Julymar Alegre Ortiz y al Dr. Jesús Enrique Esquivel Cruz por el tiempo que me dedicaron, por su confianza y comprensión, a todos muchas gracias, Dios los bendiga.

## RESUMEN

La presente propuesta consiste en la implementación de clases prácticas en la Unidad de Aprendizaje de Hotelería, a través de la instalación de un “cuarto tipo”, es decir una habitación de categoría estándar o superior de un Hotel ubicada dentro del Plantel Educativo, la cual contribuya en lograr las competencias profesionales de los estudiantes señaladas en la Reforma Integral de la Educación Media Superior y que son necesarias para formar el perfil del egresado del bachiller Técnico en Turismo. Así mismo la creación de este taller de prácticas contribuye al aprendizaje significativo de los estudiantes y a la pertinencia en la educación, uno de los principales ejes de la nueva Reforma Educativa, ya que esta otorga gran importancia a la infraestructura física del Plantel, haciendo énfasis en los talleres de las carreras técnicas que oferta cada Institución.

El grupo de participantes al cual se enfoca la propuesta se dirige a estudiantes de Educación Media Superior que cursan el Segundo Semestre del Bachillerato Técnico en Turismo Bilingüe Progresivo, está contemplado para ser aplicado en la clase de la unidad de aprendizaje de Hotelería, perteneciente al Comité Técnico Académico de Turismo, con un valor curricular de 2 créditos por semestre, dicho grupo está conformado por 31 estudiantes que pertenecen a la Preparatoria # 20 de la Universidad Autónoma de Nuevo León, localizada en el municipio de Santiago.

Para el desarrollo de la propuesta se tomaron en cuenta tres importantes fases: revisión del programa analítico de estudio mediante una matriz de alineación de las competencias, elección de las competencias a rediseñar y el rediseño de las competencias elegidas incorporando las nuevas evidencias de aprendizaje y los recursos necesarios.

Finalmente se elaboró un manual que servirá de apoyo para el estudiante, en el contenido de dicho manual se despliegan las funciones específicas del departamento de Ama de llaves y de Botones que se llevarán a la práctica en el “cuarto tipo” y las generalidades de éste, con la finalidad de facilitar al estudiante la comprensión e integración del nuevo conocimiento y apoyar en el desarrollo de las habilidades y destrezas que cada puesto laboral demanda.

**Palabras clave**

*Cuarto tipo, competencias profesionales, perfil del egresado, prácticas, aprendizaje significativo, pertinencia, funciones específicas.*

## INDICE

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTOS .....	4
RESUMEN .....	5
CAPITULO I INTRODUCCION .....	9
ANTECEDENTES .....	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
JUSTIFICACIÓN.....	18
OBJETIVOS.....	22
CAPITULO II MARCO TEÓRICO .....	23
1. MODELO BASADO EN COMPETENCIAS .....	23
2. CLASIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS .....	25
3. APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO .....	27
3.1 TIPOS Y SITUACIONES DE APRENDIZAJES SIGNIFICATIVOS .....	29
3.2 REQUISITOS DEL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO .....	31
4. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.....	31
4.1 LAS ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS .....	33
4.2 COMPONENTES BÁSICOS DE LAS ESTRATEGIAS DIDACTICAS .....	34
5. TENDENCIAS METODOLOGICAS INNOVADORAS .....	38
5.1 EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE .....	39
6. CUARTO TIPO.....	46
CAPITULO III MÉTODO.....	48
3.1 PARTICIPANTES .....	48
3.2 INSTRUMENTOS .....	49

3.3 PROCEDIMIENTO .....	49
CAPITULO IV RESULTADOS.....	51
PROGRAMA ANALÍTICO .....	52
CAPITULO V DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	66
CAPITULO VI REFERENCIAS.....	69
CAPITULO VII ANEXOS .....	75
ANEXO 1 PROGRAMA DE ESTUDIO ANALÍTICO .....	76
ANEXO 2 MATRÍZ DE ALINEACIÓN.....	110
ANEXO 3 MANUAL DEL ALUMNO .....	114



## CAPITULO 1

### INTRODUCCIÓN

#### ANTECEDENTES

La nueva sociedad del conocimiento demanda una serie de cambios en el Sistema Educativo actual y más aún cuando se trata de carreras en Bachillerato Técnico, esto debido a las exigencias y altos estándares en la demanda laboral, lo que implica que nuestros estudiantes egresen mejor preparados. Si bien es cierto que la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), tiene entre otros propósitos elementales elevar la calidad en la educación con la finalidad de que los estudiantes mejoren su nivel de logro educativo, también busca la pertinencia en el Sistema Educativo, lo que ha dado como resultado cambios en la Malla Curricular del Sistema Nacional de Bachillerato, (SNB).

En la actualidad, una serie de cambios en lo social, político, económico y ambiental hacen impostergable revisar y reformular los sistemas educativos. Esto lleva a una constante búsqueda de mecanismos para que las prácticas docentes abandonen los viejos paradigmas, se orienten a la formación de futuros profesionales con mayores competencias y elevar su rendimiento académico, de modo que estos posean las condiciones indispensables para afrontar los retos del contexto actual y futuro. (Tobón, Pimienta y García, 2010).

La Reforma de la Educación Media Superior del Bachillerato se basa en un enfoque de competencias que considera que los conocimientos por si solos no son lo más importante sino el uso que se hace de ellos en situaciones específicas de la vida personal, social y profesional y además impulsa con fuerza el desarrollo de una aprendizaje significativo (RIEMS, 2008). Dada la importancia que tiene el Enfoque por Competencias en el ámbito de la Educación Media Superior nos conlleva también a implementar con mayor precisión y rigor la fórmula en que se dirigen los esfuerzos para el logro de las mismas en Sistemas de Bachillerato Técnico.

En este sentido, las preparatorias técnicas tienen como objetivo el logro de las competencias que forman el perfil del egresado con miras a desempeñarse en el ámbito laboral; por ejemplo, en el caso particular del Bachillerato Técnico en Turismo tiene como objetivo

formar y egresar técnicos que cuenten con una preparación propedéutica, que cumplan con las competencias necesarias que les permita continuar sus estudios a nivel licenciatura o bien incorporarse al campo laboral, (Modelo Académico del SMS, 2008). Según Tobón (2010), una competencia es la integración de los conocimientos, los procesos cognoscitivos, las destrezas, las habilidades, los valores y las actitudes en el desempeño ante actividades y problemas. Si bien es cierto en el Bachillerato Técnico no se busca profesionalizar el conocimiento, sí se orienta a la obtención de herramientas prácticas que favorezcan el adiestramiento particular de un quehacer laboral; por lo que el aprendizaje memorístico, aunque sustancial, no es lo más importante para la construcción de competencias que conlleven a un aprendizaje significativo (RIEMS, 2012); es decir, que el conocimiento nuevo se asimile con el conocimiento que posee el estudiante para el logro de estructuras cognitivas de mayor alcance (Ausubel, 2011).

Las competencias profesionales son las que preparan a los jóvenes para desempeñarse en su vida laboral con mayores probabilidades de éxito, estas se desarrollan y despliegan en contextos laborales específicos y se construyen desde la lógica del trabajo. Esto implica que, para su definición, se debe identificar el contenido del trabajo que corresponde desempeñar a una persona en un contexto laboral específico. (RIEMS, 2012); por cierto, el rubro de las competencias profesionales es el de mayor desarrollo en nuestro País, debido en gran medida a la experiencia del Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (Frausto, 2000); y debe mencionarse que incluso en este terreno México ha sido un referente internacional importante.

Estos cambios nos orillan a ejercer nuestra práctica docente en el bachillerato Técnico de una forma diferente, es decir, actualizarnos en nuevas clases prácticas, técnicas, talleres y procedimientos para lograr las competencias profesionales indicadas y por ende la excelencia en la futura prestación de servicios turísticos hoteleros por parte de nuestros egresados.

Con las clases prácticas nuestros estudiantes llevaran a cabo un entrenamiento propedéutico, clave de las competencias profesionales, que les permitirán perfeccionarse en un campo específico del quehacer laboral, realizando las tareas o funciones básicas determinadas que les serán de gran ayuda al egresar de la carrera y enfrentarse al mundo laboral, el objetivo es afianzar la teoría vista dentro del aula de la mano con el adiestramiento y ejecución de las funciones y tareas de una camarista dentro del cuarto tipo, para lograr la experiencia en esta área.

Para la preparación de una habitación, es necesaria una dedicación absoluta para que a través de sesiones prácticas los estudiantes logren vincular y fundamentar la teoría con la práctica.

En la actualidad existen Instituciones que han trabajado aspectos de las clases prácticas, por ejemplo: la Universidad Autónoma de Nuevo León, la Escuela Industrial y Preparatoria Técnica Álvaro Obregón, el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios,(CBETIS), Centro de Estudios Tecnológicos, Industrial y de Servicios (CETIS) y la Universidad del Valle de México (UVM), todas tienen el común denominador de contar con instalaciones e infraestructura adecuadas en donde se llevan a cabo diferentes tipos de prácticas de ciertas unidades de aprendizaje, con el fin de enriquecer la parte teórica y además que benefician el desarrollo de habilidades enfocadas en el adiestramiento y perfeccionamiento de ciertas áreas de trabajo, en este caso se afianzarían las funciones básicas que se llevan a cabo en el “cuarto tipo”; de ahí que el “cuarto tipo” se refiere a una habitación estándar de un hotel de negocios dentro del plantel educativo que oferta la carrera Técnica en Turismo.

La propuesta que se desarrollará enseguida está contextualizada en una Preparatoria pública localizada al sur de la Ciudad de Monterrey orientada a la formación de bachilleres Técnicos en Turismo, competentes y experimentados, capaces de desenvolverse eficientemente en el mundo laboral, por lo tanto el uso del cuarto tipo hotel como taller cumpliría con las altas expectativas de formación académica y profesional de nuestros estudiantes, contribuyendo en lograr el aprendizaje significativo y desarrollar las competencias señaladas en la Reforma Integral de la Educación Media Superior y que coadyuven a formar el perfil del egresado del Bachillerato Técnico en Turismo, esto representaría un punto a favor para la pertinencia en la educación que se menciona en la RIEMS.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las universidades tienen como uno de sus objetivos principales el preparar a sus alumnos para ejercer una profesión con éxito. Sin embargo, cierto es que algunos planes de estudio cumplen sólo parcialmente con los requerimientos propios de la profesión de acuerdo con las demandas de nuestra sociedad, existiendo la necesidad de sintonizar la formación profesional con las necesidades actuales dentro un contexto de cambio permanente. Sin duda, las

Instituciones de Educación Superior están haciendo esfuerzos para dar respuestas a las demandas sociales desde una perspectiva de innovación. (Urdiales, Montoya y Cárdenas, 2010).

Por esta razón en los últimos años se ha insistido en la necesidad de replantear los procesos de enseñanza y aprendizaje de una forma innovadora. El enfoque del trabajo docente debe ahora privilegiar el aprendizaje de los estudiantes sobre la enseñanza; el estudiante debe contar con las condiciones adecuadas para adquirir la competencia de aprender a aprender y el profesor debe enseñar a los estudiantes a aprender y a pensar.

En este sentido, el Modelo Educativo de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), destaca la importancia del aprendizaje significativo, así como la transformación real de las prácticas institucionales, la educación centrada en el aprendizaje y la educación basada en competencias, además busca el fortalecimiento de la formación integral del estudiante que conduce a una educación de calidad. (UANL, 2008).

De acuerdo con la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana, A.C. (ANUIES, 2004), “formación integral” significa incorporar en el diseño de currículos nuevos modelos centrados en el aprendizaje, la construcción de competencias generales y específicas que consideren desde perspectivas multidisciplinarias, conocimientos, habilidades, actitudes y valores que se construyan en concordancia con el contexto histórico, cultural, económico y político, atendiendo asimismo el desarrollo físico y moral del individuo.

Esta necesidad se hace presente en la actualidad puesto que se precisa de nuevos modelos de aprendizaje que favorezcan el desarrollo de las habilidades prácticas del estudiante en el área de la Hotelería y que permitan desplegar ampliamente las competencias profesionales indicadas en el programa analítico que formarán el perfil del egresado, ya que son las que preparan a los estudiantes para desenvolverse eficientemente en la vida laboral. Así mismo, de acuerdo a la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), el enfoque basado en competencias es considerado como un medio que responde mejor a la necesidad de encontrar un punto de convergencia entre educación y empleo; refuerza el propósito de empleabilidad, enfatiza y focaliza el esfuerzo en la formación y el desarrollo integral de los estudiantes y es una moderna y posible respuesta a la necesidad urgente de mejorar la calidad de la educación para todos, UANL (2008).

Como puede observarse el fomentar el desarrollo de las competencias profesionales en el bachillerato es vital para nuestros estudiantes, porque son estas las que los preparan para su vida profesional, aunque resulta difícil lograrlas por completo pues nos encontramos con ciertas limitantes en cuanto a espacios, recursos y elementos para su fructificación.

Según la RIEMS las competencias profesionales en el área de formación para el trabajo son las que preparan a los jóvenes para desempeñarse en su vida laboral con mayores probabilidades de éxito, al tiempo que dan sustento a las competencias genéricas.

Los aspectos que deberán orientar la elaboración y determinación de las competencias profesionales contenidas en la RIEMS (2008) son las siguientes:

1. Las competencias profesionales se desarrollan y despliegan en contextos laborales específicos: son aquellas que describen una actividad que se realiza en un campo específico del quehacer laboral.

El que un estudiante adquiera una competencia profesional reforzará su dominio sobre una o varias de las competencias genéricas y sus atributos. Por ejemplo, una competencia profesional sería: Conocer las funciones de cada departamento del Hotel para identificar sus actividades dentro del área de trabajo, al desarrollar esta competencia el estudiante fortalece la competencia genérica 4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.

2. La construcción de las competencias profesionales se apoya en las distintas normas nacionales, internacionales e institucionales, según sea conveniente.

Las competencias profesionales se construyen desde la lógica del trabajo. Esto implica que, para su definición, se debe identificar el contenido de trabajo que corresponde desempeñar a una persona en un contexto, por ejemplo: Conocer y realizar las funciones específicas de la camarista.

3. A diferencia de las competencias genéricas y las competencias disciplinares en el marco del Sistema Nacional de Bachillerato (SNB), para las competencias profesionales no se han formulado orientaciones de forma que deban ser seguidas para su elaboración. Es conveniente que las competencias profesionales se elaboren siguiendo las normas que más convengan a los estudiantes, dependiendo de la opción de formación para la que se preparen en este caso,

formación para el trabajo en el área de Hotelería y el contexto en el que planeen desempeñarse laboralmente. Esto permitirá que los estudiantes puedan responder mejor a las demandas del sector productivo y tengan mayores posibilidades de éxito.

4. Las competencias profesionales deben evaluarse en el desempeño y, dentro de lo posible, su desarrollo debe verse reflejado en certificados.

Al igual que el resto de las competencias que integran el Marco Curricular Común, las competencias profesionales deben evaluarse en el desempeño. Esto significa que deben desarrollarse métodos de evaluación que, por supuesto, no se limiten a la sustentación de exámenes. El que una persona cuente con una competencia es observable únicamente en el momento que desempeña esa competencia.

Sin duda alguna el acercamiento a situaciones reales o cuasi reales ayuda enormemente a generar competencias prácticas profesionales a los estudiantes. Contar con escenarios adecuados para la vinculación teoría-práctica (Latorre, 2005) ayuda a potenciar el aprendizaje significativo. En el caso de los alumnos de la Preparatoria Técnica en Turismo es necesario conocer el funcionamiento de la industria hotelera, específicamente actividades relacionadas con el trabajo de una camarista o ama de llaves; siendo relevante buscar estrategias de enseñanza aprendizaje que permitan la asimilación de dichas funciones.

Sin embargo, hasta el momento, se ha prescindido de un área especialmente destinada y diseñada para amplificar las competencias prácticas y que cuente con los elementos, recursos e instalaciones adecuadas para trasladar los conocimientos teóricos a la práctica, lo que significa que el desarrollo de las habilidades que integran las competencias profesionales no se despliegan en su totalidad quedándose incompletas, en donde lo ideal sería que se perfeccionaran de una forma global para así lograr un aprendizaje significativo en nuestros estudiantes.

Por otra parte, los autores Ernst & Young (1998), nos mencionan que existen ciertas competencias que garantizan el éxito en el campo laboral y que son las que a continuación se mencionan:

- ◆ Los conocimientos: que derivan de la aplicación de una técnica específica.
- ◆ Las habilidades: que normalmente se adquieren mediante entrenamiento y experiencia.

♦ Las cualidades: algunas están relacionadas con rasgos o características personales y son más difíciles de obtener y modificar a corto plazo.

El desarrollo de estas competencias serían lo ideal para que los egresados del bachillerato emerjan al mundo laboral, pero desgraciadamente no todas las instituciones educativas que ofertan la carrera de Técnico en Turismo cuentan con la infraestructura para apoyar el adiestramiento, el desarrollo y el perfeccionamiento de las habilidades que los estudiantes del bachillerato Técnico deben dominar y egresan sin haberse ejercitado. De aquí nace la importancia de que las clases en todos los ámbitos, pero de manera especial en las universidades, sean en su mayoría clases prácticas. “Cuando la persona ha puesto en práctica lo que ha leído o escuchado en alguna clase, es hasta ese momento que verdaderamente aprende”. (Rivas, 2012).

Una de las Universidades a nivel Superior que ha trabajado sus clases prácticas para el desarrollo de competencias en el área de Hotelería y Turismo es el Instituto Regiomontano de Hotelería, concediendo 4 horas a la semana para la simulación de las funciones del área de División Cuartos a través del “cuarto tipo”.

En el contexto internacional España es uno de los países que ha realizado clases prácticas innovadoras en la rama de la Hotelería, sus promotoras Moreno y Tuts (2009), quienes se han comprometido en realizar toda una guía didáctica para estudiantes de Hotelería y Turismo, enfatizan la relevancia de las clases prácticas sobre las funciones realizadas por el personal en una habitación tipo hotel, sus servicios, así como quejas y dificultades con las habitaciones, concientizando el valor académico que estas prácticas representan en el desarrollo de las competencias profesionales y la importancia de la calidad en la educación en este mundo demandante.

Los contenidos que corresponden a la unidad de aprendizaje de Hotelería de la carrera del Bachillerato Técnico en Turismo, en el área curricular de formación para el trabajo, con 64 frecuencias por semestre, 4 sesiones por semana y que corresponden al segundo semestre del bachillerato anteriormente mencionado, se constituyen en el foco de la propuesta didáctica-pedagógica desarrollada como estrategia de enseñanza - aprendizaje dentro de una propuesta de programa que fomente la práctica a través de la utilización de un modelo llamado “cuarto tipo”.

La propuesta consiste en el desarrollo de clases teóricas y prácticas articuladas, específicamente desarrolladas en un área llamada “cuarto tipo”, que se refiere a un espacio especialmente equipado, diseñado, destinado y completamente adecuado dentro de las instalaciones del plantel educativo, con todos los elementos, recursos y suministros que una habitación estándar de un hotel de negocios requiere y que son necesarios para llevar a la praxis una serie de actividades relacionadas con las funciones de los departamentos de un Hotel que más relación tienen con la habitación, dicha instalación podría favorecer el aprendizaje significativo, el entrenamiento y el desenvolvimiento de los estudiantes en una habitación real de un hotel dentro de la escuela, además de elevar la calidad en la educación.

Contar con una plataforma en donde poner en práctica las competencias para el bachiller requiere además incluir estrategias de enseñanza y aprendizaje que favorezcan el aprendizaje significativo. Solis (2010) identifica que el rol playing facilita la comprensión de contenidos teóricos, estimula y motiva a los estudiantes dado su vinculación con la experiencia misma. Otros autores han identificado diversas estrategias además del rol playin o juego de roles, como lo es la experiencia estructurada, demostración activa, técnica del estudio dirigido, entre otras.

Es decir cuando se desea que alguien comprenda una situación se le pide que “se ponga en el lugar” de quien la vivió realmente, si en lugar de evocarla mentalmente se asume el rol y se revive dramáticamente la situación la comprensión será más profunda y esclarecedora, favoreciendo un aprendizaje significativo. Lo interesante de esta técnica es que el objetivo de la clase se lograría no solo en quienes representan los roles sino en todo el grupo que actúa como observador participante por su compenetración en el proceso. Los estudiantes transmiten al grupo la sensación de que están viviendo el hecho como si fuera en la realidad. De tal forma que se trabajarían los dos ejes simultáneamente: lo disciplinar y lo metodológico, de tal manera que se sustentaría el desarrollo de las competencias profesionales de los estudiantes, aumentaría la calidad en la educación, y en consecuencia se obtendrían egresados mejores preparados capaces de ofrecer sus servicios de calidad.

Se presume que mediante la incorporación del “cuarto tipo” y la aplicación de la técnica del rol playing nuestros estudiantes adquirirían beneficios que al momento no se han conseguido sobre la adquisición de un repertorio de conocimientos prácticos y procedimentales que conllevan a desempeñar funciones específicas con calidad. Con las competencias prácticas se



pretende priorizar la capacidad de dar respuestas y soluciones, es decir, proyectarse hacia la acción, de modo que el proceso educativo transmita no el saber en sí mismo, sino el saber hacer, mediante nuevas prácticas académicas, curriculares y pedagógicas que conduzcan a generar nuevos vínculos y nuevas relaciones con el mundo del trabajo. (Arroyo, 2007).

Si retomamos lo mencionado anteriormente se precisa de egresados capaces de afrontar los retos de la demanda laboral con experiencia, para esto la creación del “cuarto tipo hotel” supondría un respaldo que facilitaría la explicación de términos técnicos y apoyaría en la aplicación de actividades y desarrollo de clases prácticas que solo mediante esta se pueden aprender, ya que resulta difícil improvisar en un salón de clases y explicar temas que en la vida real solo se aprenden mediante la praxis, como lo menciona Martínez, (2004) “Una práctica es una representación simplificada de la realidad, es una interpretación o representación” .

Los especialistas en pedagogía, expresan que solamente lo que ponemos en práctica, una y otra vez es lo que nuestro cerebro registra y lo guarda en la memoria a largo plazo y ese conocimiento que se aprende experimentando, difícilmente se olvida. Lo ideal sería darle un seguimiento al programa analítico que vaya de la mano con las clases prácticas en el “cuarto tipo” y que apoyen las áreas de oportunidad del egresado, tomando en cuenta que en Nuevo León y su área metropolitana se vive un “boom” hotelero, debido a que Santiago, Nuevo León, es un destino turístico, considerado “Pueblo Mágico” por su localidad, porque tiene atributos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes, cotidianidad, en fin magia que emana en cada una de sus manifestaciones socio-culturales, (SECTUR, 2016). Por esta razón la demanda hotelera ha crecido en los últimos años, de esto surge la necesidad de tener personal capacitado en la prestación de servicios turísticos.

La instalación de un “cuarto tipo” pretende apoyar todos los aspectos mencionados anteriormente, destacaría el desarrollo de las competencias profesionales y facilitaría la generación de las habilidades prácticas que conllevan a prestar sus servicios mediante estrategias metodológicas que permitan fortalecer el logro de aprendizajes significativos y al mismo tiempo elevar la calidad en la educación.

Como docente responsable del dictado de esta asignatura, mi planificación incluye la enseñanza de los contenidos específicos y, al mismo tiempo, el desarrollo de actividades vinculadas con el campo profesional de los futuros profesores de servicios turísticos.

## **JUSTIFICACION**

Tomando en cuenta lo anterior en la actualidad las empresas prestadoras de servicios de alojamiento evolucionan y crecen de manera acelerada, estamos presenciando un gran crecimiento en la industria Hotelera, en consecuencia se requieren egresados de carreras Técnicas que posean educación de calidad y que cuenten con cierto perfil, que se distingan por su grado de capacitación, entrenamiento y experiencia, que sean productivos, y que estén dispuestos a prestar sus servicios de forma eficiente, para satisfacer la demanda de la industria hotelera en la actualidad, como lo menciona Santamaría y Parra (2008) “La calidad en el servicio cada día cobra más importancia en el ámbito mundial, y si se tiene en cuenta su manejo adecuado, proporciona a las organizaciones un incalculable valor y se constituye en una de las principales ventajas competitivas para alcanzar el posicionamiento en el mercado y la productividad empresarial”.

Por otro lado, uno de los retos a los que se enfrenta la Educación Media Superior (EMS), es el de elevar la calidad en la educación y por ello está basada en desempeños terminales, es decir los conocimientos, habilidades y actitudes que todo bachiller debe poseer al finalizar sus estudios y que formaran el perfil del egresado, (RIEMS, 2008).

Como resultado de una educación de calidad se obtienen egresados capaces de prestar servicios de calidad. “México con Educación de Calidad” es uno de los objetivos con estrategias específicas que se propuso el Gobierno Mexicano en el Plan de desarrollo 2013-2018, (Secretaría de Educación Pública, SEP). La educación de calidad va de la mano con el desarrollo eficiente de las competencias, de la misma forma, el enfoque de competencias aclara notablemente el panorama para la selección del personal, el cual puede apoyarse ya no sobre diplomas sino sobre capacidades demostradas.

Las nuevas líneas en materia de vinculación de personal efectivo se escriben sobre el cumplimiento de perfiles basados en competencia, es decir, el desempeño por competencias se

enfoca esencialmente en el desarrollo, en lo que las personas “serán capaces de hacer” en el futuro. (Hernández, Cuétara, Frías y Pigueira, 2004).

Para el desarrollo de las competencias requeridas se ponen en acción diversas estrategias metodológicas que permiten fortalecer el logro de aprendizajes significativos, siendo una de estas las clases prácticas a través del taller en el “cuarto tipo”, implica, como su nombre lo indica, un lugar donde se trabaja y labora, es una forma de enseñar y aprender mediante la realización de una actividad, es decir aprender haciendo. En esta estrategia predomina y se privilegia el aprendizaje sobre la enseñanza.

Se trata entonces de aprender haciendo, desarrollando habilidades donde los conocimientos se adquieren a través de una práctica concreta; ejecutando algo relacionado con el objetivo que se pretende alcanzar, en un contexto particular de aprendizaje, (Nolasco, 2006), en el cual se escenifica un espacio especialmente diseñado y destinado para realizar una serie de clases prácticas en la unidad de aprendizaje de Hotelería, mediante las cuales los educandos conocerán y realizarán las funciones operativas básicas de los departamentos de un Hotel que tienen más relación con la habitación, como lo es el departamento de Ama de llaves, así mismo llevarán a la praxis las funciones de una camarista, al mismo tiempo que el estudiante reconocerá la importancia de la habitación de un hotel como pieza clave en la oferta hotelera, pues esta representa uno de los lugares más importantes para el huésped.

“El cuarto tipo”, adicionalmente representaría beneficios como el de familiarizar al futuro prestador de servicios en un confortable ambiente hotelero que le permita generar experiencia al relacionarse con el mobiliario, equipo, suministros y elementos que conforman una habitación de un Hotel de negocios, antes de egresar del Bachillerato, además representa un entorno ideal para vivir una experiencia formativa, permitiendo el desarrollo de las competencias profesionales necesarias que constituyen el perfil del egresado, que a través de estas prácticas se podrían consolidarse.

Como lo menciona la UANL (2008), los primeros involucrados deben ser los profesores, los que tienen la responsabilidad de facilitar que el aprendizaje efectivamente se dé en el entorno y las características en las que se desarrolla el plan de estudios, cualquiera que sea el tipo o nivel de educación formal en que se encuentren inmersos. La tarea del profesor es intervenir para que

esas prácticas sean mejores y para que aquellos estudiantes que no poseen las habilidades de estudio adecuadas, o que las practican deficientemente, las adquieran o desarrollen aún más.

Considero fundamental capacitar a nuestros estudiantes a través de un taller de clases prácticas en un “cuarto tipo” hotel para impartir las clases de una manera creativa y atractiva, fuera del modo tradicionalista y apoyándonos en herramientas innovadoras capaces de favorecer un aprendizaje significativo, pertinente y al mismo tiempo elevando la calidad en la educación. El taller es la estrategia que más ayuda a conectar la teoría con la práctica, al abordar, desde una perspectiva constructivista, la toma de una decisión, la solución de un problema práctico, la creación de algo necesario entre otros. (Nolasco, 2006).

Debido al liderazgo y a la competitividad en la industria turística que ha alcanzado México a nivel mundial las instituciones de Educación Media Superior, Técnica y Superior ofrecen programas afines a los distintos sub sectores de la hospitalidad y turismo. La oferta académica universitaria se centra principalmente en las carreras como Hotelería, Turismo, Administración Hotelera entre otras dentro de la misma rama.

A pesar de que la oportunidad de esta industria es evidente, el éxito no está garantizado y dependerá de nosotros como docentes qué tanto podamos colaborar en la formación de nuestros estudiantes para convertirlos en profesionistas destacados, especialmente si consideramos que la industria del turismo en nuestro país es la que emplea el mayor porcentaje de jóvenes entre 16 y 24 años, SECTUR (2014). En Monterrey y su área metropolitana existen grandes y reconocidos Hoteles que necesitan emplear personal calificado, capaces de mantener altos niveles de exigencia, que permitan responder a sus demandas y puedan agregar valor a la experiencia de los turistas, debido a esto es indispensable que nuestros estudiantes egresen mejor preparados a través de una educación de calidad.

Por otro lado, investigadores especializados en el área de la Hotelería comentan que el mercado de trabajo de esta industria ha beneficiado a las instituciones educativas en el proceso de ampliación de la demanda educativa de este ramo, haciendo énfasis en la educación que reciben los individuos futuros prestadores de servicios llegan a la conclusión que la experiencia y su formación académica les permiten desarrollar eficientemente sus habilidades y conocimientos haciéndolos más productivos. (Marchante y Ortega, 2010).

Como aliciente se vislumbra un excelente y prometedor futuro en la oferta de trabajo de la industria del alojamiento para los egresados del Bachillerato Técnico en Turismo. De tal manera que nos vemos en la necesidad de que se implemente dicho taller en nuestra Institución educativa, para preparar y capacitar a nuestros estudiantes para desempeñarse eficientemente en el mundo laboral que los espera, ya que la industria hotelera representa una de las más importantes del mundo por la cantidad de empleos que genera, que requiere de profesionales preparados con una educación de calidad que permita ofrecer sus servicios con altos estándares de la misma, debido a esta gran actividad y a la demanda hotelera que existe en Monterrey y su área metropolitana, en especial en el municipio de Santiago, es necesario el egreso de estudiantes preparados, capacitados y especializados para desempeñarse eficientemente en el campo laboral, como prestadores de servicios turísticos en el área de la Hotelería.

Guillermo Terán Calderón, presidente de la Asociación Mexicana de Hoteles de Nuevo León, comentó que alrededor de nueve hoteles se abrieron en Monterrey y su área metropolitana entre el 2015 a la fecha, agregando 1 mil 373 habitaciones a la oferta hotelera que tiene Nuevo León, de 90 hoteles con 12 mil cuartos. Las siguientes son palabras del Presidente de la Asociación Mexicana de Hoteles de Nuevo León “Para nosotros, este año ha sido el más importante en los últimos 20 años o 30 años en ocupación”, indicó, al señalar que generan 5.2 millones de cuartos noche al año. (Lara, 2015).

Si nos basamos en estos datos nos daremos cuenta que la industria hotelera necesita de personal adiestrado, hábil, experto y capacitado para desempeñar con eficiencia las labores que cada puesto demanda, “estudios recientes sugieren que los atributos de los trabajadores como: educación, experiencia, formación y habilidades de los empleados y directivos; afectan positivamente los resultados de la empresa”. (Salazar, Petersson, Benavides y Sánchez 2011), siendo estos los que conllevan al logro de los objetivos organizacionales.

Con la implantación de un “cuarto tipo” los objetivos de formación que se pretenderían alcanzar serian promover el progreso de las competencias profesionales considerando al estudiante como centro del proceso educativo para promocionar un aprendizaje significativo y por ende elevar la calidad en la educación, además de construir conocimiento a través de la interacción y la actividad de los estudiantes, mostrar a los estudiantes la forma correcta de prestar un servicio, la manera apropiada de actuar o conducirse frente a una situación específica,

complementar la formación de los alumnos en un contexto profesional, atención personalizada a los estudiantes, hacer que los estudiantes aprendan entre ellos y desarrollar la capacidad de autoaprendizaje.

## **OBJETIVOS**

Generar una propuesta de programa para favorecer el aprendizaje significativo en la unidad de aprendizaje de Hotelería a través de clases prácticas realizadas en el “cuarto tipo”.

Identificar las competencias prácticas del Programa Analítico de la Unidad de Aprendizaje de Hotelería de la Preparatoria # 20.

- Generar estrategias de enseñanza aprendizaje que favorezcan el aprendizaje significativo de estudiantes de bachillerato técnico en turismo.
- Identificar los recursos y materiales necesarios que impulsen el desarrollo de las competencias prácticas de estudiantes de segundo semestre.

## CAPITULO 2

### MARCO TEORICO

#### 1. MODELO BASADO EN COMPETENCIAS

Tomando en cuenta que la Reforma Integral de la Educación Media Superior, (RIEMS), tiene entre otros propósitos esenciales elevar la calidad de la educación, resulta indispensable formular un conglomerado de orientaciones que aporten elementos para realizar una de las tareas primordiales de la práctica educativa, esto es, la evaluación centrada en el aprendizaje de los estudiantes a través de programas basados bajo un enfoque de competencias, centrándose en uno de sus ejes principales, el Marco Curricular Común, (MCC). (RIEMS, 2008).

El concepto de competencias se define a partir de las orientaciones del Acuerdo 442, por el que se establece el Sistema Nacional para el Bachillerato en un Marco de Diversidad, y el Acuerdo 444, que refiere las competencias que constituyen el Marco Curricular Común (MCC) del Sistema Nacional de Bachillerato (SNB). Sobre esta base se han procurado precisar algunos de sus elementos considerando las experiencias que han aportado los diferentes subsistemas y modalidades de la Educación Media Superior en cada estado. (SNB, 2009).

1. El Acuerdo 442 por el que se establece el SNB en un marco de diversidad define a competencias como “la integración de habilidades, conocimientos y actitudes en un contexto específico”.

De esta manera, la competencia remite a la capacidad de articular y movilizar saberes, o conocimientos, habilidades y actitudes, que le permitirán a cada sujeto responder a demandas personales y sociales que se expresan en evidencias observables en diferentes contextos. (RIEMS, 2008).

2. El Acuerdo 444 establece las competencias que constituyen el Marco Curricular Común (MCC) del Sistema Nacional de bachillerato (SNB), bajo las siguientes consideraciones:
  - Las competencias genéricas que expresan el perfil del egresado y, por ello son comunes para el conjunto de instituciones del SNB.

- Las competencias disciplinares básicas, comunes también, por cuanto expresan los propósitos formativos en cuatro campos disciplinarios amplios, (matemáticas, humanidades y ciencias sociales, comunicación y ciencias experimentales) que comparten las instituciones del SNB.
- Las competencias disciplinares extendidas no serán compartidas por todos los egresados de la EMS por cuanto confieren especificidad a los modelos educativos de subsistemas específicos, que conforman la EMS y tienen mayor alcance o profundidad que las competencias disciplinares básicas.
- De manera análoga al caso anterior, las competencias profesionales son un rasgo característico de los modelos educativos de subsistemas específicos en la EMS, por cuanto aportan una formación para incorporarse a espacios definidos en los mercados del trabajo, con las capacidades necesarias para el desempeño profesional correspondiente. En el MCC se ha previsto que las competencias profesionales contribuyan al desarrollo de las competencias genéricas y pueden ser básicas o extendidas de acuerdo con el grado de complejidad de la formación y de la cualificación profesional correspondiente.

Este nuevo enfoque, basado en competencias terminales, permitirá a la Educación Media Superior (EMS) atender sus desafíos en el marco de las circunstancias del mundo que impera en la actualidad, las cuales demandan individuos capaces de aplicar sus conocimientos, habilidades y actitudes en situaciones reales cada vez más complejas. Resulta fundamental que en este contexto se consideren los métodos de enseñanza-aprendizaje apropiados y adecuados centrados en el aprendizaje como aspectos integrales del currículo. Los maestros, sin embargo, no necesariamente tendrán que realizar nuevas actividades o tareas. Simplemente cambiara el enfoque de su trabajo, el cual está orientado a que sus estudiantes adquieran ciertas competencias reflejadas en desempeños terminales, es decir los conocimientos, habilidades , destrezas y actitudes que todo egresado deberá poseer, sin que ello requiera que cubran nuevos contenidos.

Según la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana A.C. (ANUIES 2008), las competencias se definen como el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas, tanto específicas como transversales, que debe reunir un titulado para satisfacer plenamente las exigencias sociales. Pueden ser divididas en competencias



relacionadas con la formación profesional en general (competencias genéricas) o con un área de conocimiento (específicas de un campo de estudio). (Allende y Morones, 2006).

Otra definición que vale la pena traer a colación es la de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): la cual menciona que una competencia es más que conocimientos y habilidades, implica la capacidad de responder a demandas complejas, utilizando y movilizandorecursos psicosociales (incluyendo habilidades y actitudes) en un contexto particular, (OCDE, 2005).

Por su relevancia en el ámbito pedagógico, me parece interesante citar a Perrenoud (2004) para quien la competencia se refiere a la capacidad de movilizar recursos cognitivos para hacer frente a diferentes situaciones.

Podría decirse que el empleo del concepto competencia, proveniente de la educación tecnológica, se encontró con un medio educativo próspero y fértil como resultado de la influencia del constructivismo en la educación general. El enfoque basado en competencias considera que los conocimientos por si solos no son lo más importante sino el uso empleo que se le dé a estos en circunstancias específicas de la vida, es decir en un contexto real, de tal forma que los estudiantes deberán ser capaces no tanto de acopiar los conocimientos sino de saber dónde, cómo y cuándo buscarlos y procesarlos.

En este sentido, el enfoque de competencias, encadenado al constructivismo, pretende enriquecer la calidad en la educación al engarzar los propósitos educativos con los métodos para alcanzarlos.

## **2. CLASIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS**

En nuestro país, algunas instituciones de Educación Media Superior ya han comenzado a estructurar sus planes y programas de estudio, en términos de competencias. Este contexto justifica de manera suficiente que la articulación académica de la Educación Media Superior (EMS) en México introduzca el concepto de las competencias, basados en desempeños terminales. Se trata de definir aquellos desempeños terminales que el egresado de bachillerato debe alcanzar, mediante la existencia de distintos planes de estudio con un MCC, delimitado por tres conjuntos de competencias y conocimientos a desarrollar (RIEMS, 2008), las cuales se clasifican en:

- Competencias genéricas
- Competencias y conocimientos disciplinares
- Competencias profesionales

En concordancia con el ACUERDO 444 de la RIEMS (2008), las competencias son las siguientes:

Competencias		Objetivo
Genéricas		Comunes a todos los egresados de la EMS. Son competencias clave, por su importancia y aplicaciones diversas a lo largo de la vida; transversales, por ser relevantes a todas las disciplinas y espacios curriculares de la EMS, y transferibles, por reforzar la capacidad de los estudiantes de adquirir otras competencias.
Disciplinares	Básicas	Comunes a todos los egresados de la EMS. Representan la base común de la formación disciplinar en el marco de SNB.
	Extendidas	No serán compartidas por todos los egresados de la EMS. Dan especificidad al modelo educativo de los distintos subsistemas de la EMS. Son de mayor profundidad o amplitud que las competencias disciplinares básicas.
Profesionales	Básicas	Proporcionan a los jóvenes formación elemental para el trabajo.
	Extendidas	Preparan a los jóvenes con una calificación de nivel técnico para incorporarse al ejercicio profesional.

Tabla 1: Clasificación de las competencias de la Reforma Integral de la Educación Media Superior

Para desarrollar las competencias anteriormente mencionadas los docentes contamos con una herramienta que facilita el proceso de andamiaje del aprendizaje, así que es oportuno mencionar que los principios para que se logre dicho proceso giran en torno a las 5 dimensiones de aprendizaje de Marzano (2005), que en sí, apoyan a que el enfoque de los estudiantes este centrado en un proceso de aprendizaje donde poseen pleno conocimiento de hacia dónde se dirigen.

### **3. APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO**

Al proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, actitudes y valores se le denomina aprendizaje, el ser humano por naturaleza se interesa en este complicado proceso y continuamente se encuentra inmerso en él, dando como resultado cambios en la conducta a partir de la experiencia, es decir después de interactuar con el medio y con la sociedad el ser humano es capaz de adaptarse a su entorno y responder a cada circunstancia. De tal forma que el aprendizaje se consideró por mucho tiempo como sinónimo de cambio de conducta.

Existen diferentes teorías acerca de cómo el individuo accede al conocimiento, dentro de las cuales podríamos mencionar algunas de ellas como la Teoría de Pavlov quien afirma que el conocimiento se adquiere gracias a estímulos simultáneos, la de Bandura en la que menciona que cada individuo es capaz de aprender de acuerdo a los medios primitivos que tuvo para hacerlo, por su parte Piaget aborda su teoría analizando el desarrollo cognitivo del individuo. Aquí es donde nace una de las teorías más importantes de la psicología constructivista: la Teoría del Aprendizaje Significativo de David Ausubel.

David Paul Ausubel fue un psicólogo y pedagogo estadounidense, nacido en el año 1918 que llegó a convertirse en uno de los grandes investigadores de la psicología constructivista. Como tal, otorgaba un excesivo énfasis en llevar a cabo el proceso de enseñanza a partir de los conocimientos que ya poseía el alumno, es decir, que el primer paso en la tarea de enseñar debía ser el de explorar e indagar lo que sabe el estudiante para así conocer la lógica que existe detrás de su modo de pensar y entonces actuar en consecuencia. De este modo, para Ausubel la enseñanza era un proceso por el cual se ayuda al estudiante a que siga aumentando y perfeccionando el conocimiento que ya tiene, en vez de imponerle un largo temario que debe ser memorizarlo.

Ausubel plantea que el aprendizaje del alumno depende de la estructura cognitiva previa que se relaciona con la nueva información, debe entenderse por "estructura cognitiva", al conjunto de conceptos, ideas que un individuo posee en un determinado campo del conocimiento, así como su organización. Un aprendizaje es significativo cuando los contenidos: Son relacionados de modo no arbitrario y sustancial (no al pie de la letra) con lo que el alumno ya sabe. Por relación sustancial y no arbitraria se debe entender que las ideas se relacionan con algún aspecto existente

específicamente relevante de la estructura cognoscitiva del alumno, como una imagen, un símbolo ya significativo, un concepto o una proposición, (Ausubel, 1985).

La propuesta de Ausubel está centrada básicamente en el aprendizaje que se origina en un contexto educativo, es decir en el marco de una situación de asimilación de conocimientos a través de la instrucción, con base en lo anterior, se reconoce la importancia de la teoría en el ámbito de la educación. (Pozo, 2010).

Esto quiere decir que en el proceso educativo, es importante considerar lo que el individuo ya sabe de tal manera que establezca una relación con aquello que debe aprender. Este proceso tiene lugar si el educando tiene en su estructura cognitiva conceptos, ideas, proposiciones, estables y definidos, con los cuales la nueva información puede interactuar y servir de anclaje.

Según Rodríguez (2004), la Teoría del Aprendizaje Significativo aborda cada uno de los elementos, factores y condiciones que garantizan la adquisición, la asimilación y la retención del contenido que se ofrece a los estudiantes, de modo que adquiera significado para ellos.

La característica más importante del aprendizaje significativo es que, produce una interacción entre los conocimientos más relevantes de la estructura cognitiva y la nueva información, de tal modo que éstas adquieren un significado relevante y son integradas a la estructura cognitiva del ser humano, favoreciendo la diferenciación, evolución y estabilidad de los conocimientos preexistentes y consecuentemente de toda la estructura cognitiva. Por otra parte, el aprendizaje mecánico, contrariamente al aprendizaje significativo, se produce cuando no existen conceptos amplios y claros adecuados, de tal forma que la nueva información es almacenada arbitrariamente, sin interactuar con conocimientos pre-existentes. (Ausubel, 1985).

De la misma forma Fiszer (2011), afirma que solamente podemos aprender un conocimiento nuevo cuando existe en nuestra mente alguno anterior a este sobre el mismo tema, de tal forma que podamos anclar la novedad adquirida con lo que ya conocíamos. En ese caso, se estaría hablando de los inclusores previos, verdaderos imanes que permiten dar un nuevo significado a los saberes adquiridos.

Podríamos mencionar que las estrategias de enseñanza-aprendizaje desde una concepción constructivista, se alimenta de las aportaciones de diversas corrientes psicológicas: el enfoque psicogenético piagetiano, la teoría de los esquemas cognitivos, la psicología sociocultural

vigotskyana, la teoría ausubeliana de la asimilación y el aprendizaje significativo, así como algunas teorías instruccionales, entre otras. Dichos enfoques comparten el principio de la importancia de la actividad mental constructiva del estudiante en la realización de los aprendizajes.

De acuerdo a Coll, la finalidad de la educación que se imparte en las instituciones es promover los procesos de crecimiento personal del alumno dentro del marco cultural. Estos aprendizajes no se producirán de manera satisfactoria a no ser que se suministre una ayuda específica mediante la participación del alumno en actividades intencionales, planificadas y sistemáticas, que logren propiciar en éste una actividad mental constructivista, (Coll, 2004).

Para el desarrollo del aprendizaje significativo a través de las clases prácticas en el “cuarto tipo”, considero de gran importancia mencionar que la Teoría de la Asimilación de Ausubel permite entender el pilar fundamental del aprendizaje significativo: cómo los nuevos conocimientos se integran en los viejos. La asimilación ocurre cuando una nueva información es integrada en una estructura cognitiva más general, fomentando una continuidad entre ellas y una sirve como expansión de la otra. Para llevar a cabo el cometido en esta propuesta se intenta apoyarse en la teoría más importante de la psicología constructivista: la Teoría del Aprendizaje Significativo de David Ausubel.

Quizá para entender mejor el concepto de aprendizaje significativo puede ayudar saber en qué consiste su versión opuesta: el aprendizaje mecánico, también llamado aprendizaje memorístico, estudio también realizado por este mismo investigador.

### **3.1 Tipos y situaciones de aprendizaje significativo**

De acuerdo con Ausubel, hay que diferenciar los tipos de aprendizaje que se pueden dar en el aula. Se diferencian en primer lugar dos dimensiones posibles:

1. La que se refiere al modo en que se adquiere el conocimiento.
2. La relativa a la forma en que el conocimiento es subsecuentemente incorporado en la estructura de conocimientos o estructura cognitiva del aprendiz.

Dentro de la primera dimensión encontramos a su vez dos tipos de aprendizaje posibles: por repetición y por descubrimiento. Y en la segunda dimensión encontramos dos modalidades: por repetición y significativo. La interacción de estas dos dimensiones se traducen en las denominadas situaciones del aprendizaje escolar. (Díaz y Hernández, 2002).

De acuerdo a Ausubel (1985), existen diversas técnicas, requisitos y características necesarias para lograr un aprendizaje significativo, como por ejemplo podemos mencionar:

- **Aprendizaje de representaciones**

Se trata de la forma más básica de aprendizaje. En ella, la persona otorga significado a símbolos asociándolos a aquella parte concreta y objetiva de la realidad a la que hacen referencia.

- **Aprendizaje de conceptos**

Este tipo de aprendizaje significativo es parecido al anterior y se apoya en él para existir, aunque hay una diferencia entre ambos. En el aprendizaje de conceptos, en vez de asociarse un símbolo a un objeto concreto, se relaciona con una idea abstracta.

- **Aprendizaje de proposiciones**

En este aprendizaje el conocimiento surge de la combinación lógica de conceptos. Por eso, constituye la forma de aprendizaje significativo más elaborada, y a partir de ella se es capaz de realizar apreciaciones científicas, matemáticas y filosóficas muy complejas. Por supuesto, se sirve de los dos anteriores tipos de aprendizaje significativo.

### **3.2 Los requisitos del aprendizaje significativo**

Según Ausubel para que se produzca un aprendizaje significativo es preciso que tanto el material que debe aprenderse como el sujeto que debe aprenderlo cumplan ciertas condiciones. En cuanto al material, es preciso que posea significado en sí mismo, es decir, que sus elementos están organizados en una estructura. Pero no siempre los materiales estructurados con lógica se aprenden significativamente, para ello, es necesario además que se cumplan otras condiciones en la persona que debe aprenderlos. En primer lugar, es necesaria una predisposición para el aprendizaje significativo, por lo que la persona debe tener algún motivo para aprender.

Además del material con significado y la predisposición por parte del sujeto, es necesario que la estructura cognitiva del alumno contenga ideas inclusoras, esto es decir, ideas con las que pueda ser relacionado el nuevo material. A su vez, este proceso es similar a la acomodación piagetiana, la nueva información aprendida modificará la estructura cognitiva del individuo.

#### Características del aprendizaje significativo:

- Existe una interacción entre la nueva información con aquellos que se encuentran en la estructura cognitiva.
- El aprendizaje nuevo adquiere significado cuando interactúa con la noción de la estructura cognitiva.
- La nueva información contribuye a la estabilidad de la estructura conceptual preexistente.

### **4. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA -APRENDIZAJE**

Las estrategias de enseñanza aprendizaje requieren la utilización de una didáctica innovadora que lleve efectivamente a la formación de los estudiantes en sus competencias y que estén basadas en una buena práctica, como lo menciona Palomo, Ruíz y Sánchez (2006), son muchas las experiencias y prácticas que se llevan a cabo en las instituciones educativas, pero se cuestiona muy a menudo cuáles pueden considerarse una innovación. La didáctica está sometida a una serie de exigencias relacionadas con la demanda de la nueva sociedad del conocimiento, con la pertinencia y la calidad educativa, las cuales promueven la formación de los estudiantes, el pensamiento crítico y sistémico, el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes en un contexto real.

Debido a que los planes de estudio están basados en un enfoque de competencias en los cuales el estudiante tiene que desarrollar sus habilidades, conocimientos y aptitudes, las actividades basadas en el constructivismo son las más adecuadas para el logro del desarrollo de las mismas a través de una planeación basada en la taxonomía de Marzano (2005), esta logra que en cada etapa se desarrolle cada habilidad adecuada a la unidad de aprendizaje.

El papel que juega el docente dentro y fuera del aula es cardinal para la planificación y la instrumentación de estrategias docentes adecuadas para lograr la formación integral de los estudiantes en el Bachillerato. Las estrategias de enseñanza-aprendizaje cumplen con una serie de técnicas, operaciones o actividades predeterminadas y poseen un claro objetivo. A lo largo del curso las estrategias de aprendizaje son manejadas y manipuladas tanto por el docente como por el estudiante al momento de aplicarlas para que se logre la comprensión total o casi en su totalidad del tema, utilizándolas antes de la clase para activar la enseñanza, durante la clase para favorecer la atención de los estudiantes y después para retroalimentar el aprendizaje o reforzarlo de lo nuevo.

Las diferentes estrategias de enseñanza-aprendizaje tienen como intención primordial que el proceso de aprendizaje se realice de una forma autónoma y autorregulada. Las estrategias se consideran como una guía a seguir para lograr un propósito, en este caso favorecer el aprendizaje significativo.

Una estrategia de aprendizaje es un conjunto de pasos o habilidades que un alumno adquiere y emplea de forma intencional como instrumento para aprender significativamente y solucionar problemas y demandas académicas, (Díaz Barriga, 2010). En tanto que las estrategias de aprendizaje se puede concretar como todos aquellos procedimientos que ejecuta el estudiante de manera consciente y deliberadamente para aprender, aplicando sus propias técnicas de estudio, dichos procedimientos son únicos y exclusivos en cada estudiante.



## 4.1 Las estrategias didácticas

Una ardua labor del docente es la de planificar el proceso de enseñanza-aprendizaje valiéndose de poderosas herramientas como lo son las diferentes técnicas de enseñanza y el diseño de actividades adecuadas para lograr los objetivos del programa y en sí del curso. Las estrategias didácticas se definen como las técnicas, procedimientos, métodos, y actividades mediante los cuales el docente y sus estudiantes organizan las acciones para realizar de manera eficiente el proceso de enseñanza-aprendizaje y alcanzar con éxito las metas previstas, estas deberán de adaptarse a las necesidades de los estudiantes.

De acuerdo a Díaz Barriga, (2012), la clasificación de las estrategias de enseñanza según el momento de su presentación en una secuencia de enseñanza son:

- **Pre-instruccionales:** las estrategias preinstruccionales por lo general preparan y alertan al estudiante en relación a qué y cómo aprender (activación de conocimientos y experiencias previas pertinentes), y le permiten ubicarse en el contexto del aprendizaje pertinente.
- **Co-instruccionales:** las estrategias coinstruccionales apoyan los contenidos curriculares durante el proceso mismo de enseñanza o de la lectura del texto de enseñanza. Cubren funciones como las siguientes: detección de la información principal; conceptualización de contenidos; delimitación de la organización, estructura e interrelaciones entre dichos contenidos, y mantenimiento de la atención y motivación.
- **Posinstruccionales:** se presentan después del contenido que se ha de aprender, y permiten al alumno formar una visión sintética, integradora e incluso crítica del material. En otros casos le permite valorar su propio aprendizaje.

Algunas de las estrategias de enseñanza que el docente puede emplear con la intención de facilitar el aprendizaje significativo de los alumnos podrían ser a través de objetivos, propósitos del aprendizaje o intenciones. Los objetivos se refieren a enunciados que describen con claridad las actividades de aprendizaje que han de realizarse a propósito de determinados contenidos curriculares, así también como los resultados y efectos esperados que se pretenden conseguir en el aprendizaje de los educandos al finalizar la clase, durante el proceso y al finalizar el ciclo

escolar. En este sentido, hay que tomar en cuenta que los objetivos deberán formularse de modo tal que estén orientados hacia los alumnos y contruidos de forma directa, clara y entendible, utilizando una adecuada redacción y vocabulario apropiados para los estudiantes, de manera que estos sean comprensibles para ellos, de igual manera es necesario dejar en claro en su enunciación las actividades, contenidos y/o resultados esperados que deseamos promover en la situación pedagógica.

Dentro de las estrategias de enseñanza aprendizaje, se encuentran técnicas como el juego de roles, las clases prácticas, actividades lúdicas, así como diversos tipos de organización del grupo que fomenten la participación de los estudiantes en el grupo y el desarrollo de trabajo cooperativo, como menciona Montenegro, Cano, Toro, Arango, (2016) este tipo de aprendizaje permite a los estudiantes la oportunidad de trabajar en unión para crear conocimiento y significado.

El aprendizaje cooperativo (AC), entendido como una forma estructurada de trabajo interactivo en pequeños grupos, se encuentra entre las metodologías educativas que han merecido una especial atención por parte de un numeroso grupo de investigadores especialmente preocupados por la docencia en contabilidad (Delgado y Castrillo, 2010).

Las estrategias de aprendizaje que se utilizan para promover el aprendizaje Significativo en la unidad de aprendizaje de Hotelería, están encaminadas al desarrollo y al logro de las competencias necesarias que los estudiantes del Bachillerato deben poseer al egresar, según la Reforma Integral de la Educación Media Superior, (RIEMS). Estas estrategias traen implícitas la aplicación de una serie de actividades, las cuales tienen el objetivo de que nuestros estudiantes reflexionen acerca de su nivel de habilidades y conocimientos y los logros que puede obtener con ellos, también representan una herramienta muy importante para el docente a la hora de la evaluación, pues nos facilitan dicho proceso.

#### **4.2 Componentes básicos de las estrategias didácticas**

Las estrategias didácticas en la práctica diaria pueden estar entrelazadas dado que en los procesos de enseñanza y aprendizaje el estudiante como agente activo adapta y procesa la

información a la par de sus expectativas y sus conocimientos previos sobre la temática a aprender. (Feo, 2010). Y menciona ciertos elementos a considerar:

- Nombre de la Estrategia

Dentro del diseño de estrategias didácticas es conveniente que el profesor personalice la estrategia, esto permite que la audiencia reconozca y se comprometa con los procedimientos lógicos que allí se plantean.

- Contexto

Es el escenario donde se realiza el encuentro pedagógico, es fundamental que el profesor conozca el ambiente de aprendizaje para el diseño y selección de los procedimientos (métodos, técnicas, actividades) además de los recursos y medios disponibles.

- Duración Total

Es la duración de la estrategia o su tiempo total; es decir, el profesor sumará el tiempo de cada procedimiento (método, técnica y actividad) empleado en cada momento instruccional y el resultado será el lapso total estimado de la estrategia.

- Objetivos y/o Competencias

En el diseño de las estrategias didácticas el profesor redacta las metas de aprendizaje que orientan el proceso de enseñanza y aprendizaje, dichas metas son el producto del diagnóstico previo que ha realizado el profesor al considerar las características de los estudiantes, el contexto social donde se implementará la estrategia y los recursos de la institución educativa. (Feo, 2010). Además el autor menciona que las metas de aprendizaje son definidas como enunciados que orientan los procedimientos de aprendizaje que el estudiante debe realizar antes, durante y después del proceso de enseñanza o instruccional, pueden ser redactados preferiblemente como objetivos o competencias. Considerando que deben de orientarse o promover las habilidades, los procedimientos y las actitudes.

- Redacción de Objetivos

Para la redacción correcta de los objetivos se deberán tomar en cuenta ciertos aspectos, uno de ellos es que estos deberán estar enfocados en las necesidades e intereses de los estudiantes, no del maestro, deben ser observables, cuantificables y evaluables, identificar el resultado final una vez culminado el proceso de enseñanza o instrucción que se espera en el estudiante. Un objetivo de aprendizaje debe indicar las situaciones bajo las cuales se promoverá la actuación final.

El objetivo de aprendizaje debe poseer un nivel mínimo de ejecución, el cual es la evidencia observable del logro del objetivo, se puede establecer en términos de tiempo, cantidad, cualidad, porcentaje, entre otros. (Ob. Cit. También lo dijo Feo 2010, no sé cómo citar)

- Construcción de Competencias

Fernández y Salinero (2006) mencionan que las competencias son un conjunto integrado de valores, aptitudes, características adquiridas de la personalidad y conocimientos puestos en práctica para satisfacer la misión demandada por las organizaciones, acordes con el espíritu de sus estrategias y de su cultura. Y debemos considerar que la competencia se elabora a través de un enunciado que indique el logro del aprendizaje, un punto de unión de las temáticas abordadas y el saber hacer del estudiante al término de la actividad de aprendizaje.

Se refiere a la orientación del aprendizaje que el profesor asume dentro de los procesos de enseñanza y aprendizaje, esta postura tiene como base los enfoques del aprendizaje (conductistas, cognitivista y constructivista), o bien, otra sustentación teórica pertinente a los procesos que el profesor desee promover. No existe limitante: toda teoría, enfoque o modelo poseen fortalezas para el diseño de estrategias didácticas, siempre y cuando permitan al estudiante comprender lo que se discute en clases y aprender a expresarlo de manera lógica y coherente para el resto de la vida, lo cual se fortalece con el diseño e implementación de estrategias.

- Contenidos

Es conveniente que los objetivos y las competencias estén orientados a la comprensión de los contenidos declarativos, procedimentales y actitudinales. Estos se encuentran en cada

programa analítico de las diferentes unidades de aprendizaje. Para que los estudiantes aprendan de manera pertinente se deben considerar los contenidos, los cuales describen los conocimientos específicos, los conceptos es decir, responder a esta interrogante ¿Qué tiene que saber el estudiante, para poseer los conocimientos teóricos?; los contenidos procedimentales que describen los modos y técnicas que requiere manejar el estudiante para asegurar el desempeño idóneo ante las metas de aprendizaje, es decir ¿Qué procedimientos debe hacer el estudiante para poseer los conocimientos prácticos necesarios? y por último los contenidos actitudinales los cuales describen las cualidades fundamentales que requiere asumir el estudiante para asegurar el desempeño idóneo ante las metas de aprendizaje, ¿Cómo debe ser, actuar y estar el estudiante, para poseer actitudes y valores?

- Secuencia Didáctica

En el ámbito educativo se define a la secuencia didáctica como todos aquellos procedimientos instruccionales y deliberados realizados por el docente y el estudiante dentro de la estrategia didáctica, divididos en momentos y eventos instruccionales orientados al desarrollo de habilidades sociales (competencias) sobre la base en las reflexiones metacognitivas (Feo,2010).

Las principales estrategias, según Díaz y Hernández (2002), para que la enseñanza se evidencian en una secuencia didáctica pueden ser pre-instruccionales co-instruccionales, posinstruccionales.

Las estrategias de enseñanza implementadas en la unidad de aprendizaje de Hotelería están diseñadas tomando en cuenta el enfoque bajo el cual este diseñado el currículo educativo que en este caso es el enfoque basado en competencias, en el cual el alumno tiene que hacer para aprender, partiendo desde un nivel cognitivo bajo hasta que llega al de la metacognición, y de esta manera se lograra el desarrollo de las competencias profesionales indicadas en el programa analítico de cada unidad de aprendizaje, que coadyuvan a formar el perfil del egresado que señala la Reforma Integral de Educación Media Superior.

En cambio para seleccionar las estrategias de aprendizaje, el estudiante juega un papel imprescindible puesto que este debe de conocer la manera en la que mejor aprende, para

posteriormente seleccionar una estrategia de aprendizaje o en su defecto diseñar una estrategia personal que le permita apropiarse del nuevo conocimiento que se le está presentando en clase, pero este proceso no es muy rápido, debido a que las estrategias de aprendizaje se construyen en la medida que los conocimientos previos de los estudiantes se amplían producto de su desarrollo biológico, social e histórico.

En mi opinión el diseño de las estrategias didácticas no es una tarea fácil, como se ha mencionado a lo largo de este documento, para realizar una estrategia hay que tomar en cuenta varios aspectos, desde el nombre que se le va a dar a la estrategia, hasta las competencias y objetivos que deben desarrollar cada estrategia. Y como sabemos, deberá de enfocarse en la superación y el logro de las habilidades, actitudes y conocimientos de nuestros estudiantes, para así formar el perfil del egresado, asignándole a cada estrategia un determinado tiempo para su desarrollo y cumplimiento.

## **5. TENDENCIAS METODOLOGICAS INNOVADORAS**

Emplear la correcta metodología para lograr un aprendizaje significativo y pertinente siempre ha sido tema de investigaciones y conversaciones por parte de científicos y docentes. En la actualidad se vive un cambio vertiginoso en el sistema educativo, debido a las diferentes y exigentes demandas de la nueva sociedad del conocimiento a las que este continuamente se enfrenta, como resultado se han venido diseñando y ajustando contenidos y metodologías apropiadas a las condiciones y características de las diferentes poblaciones.

Los programas en las Universidades, así como los docentes continuamente han buscado implementar una efectiva metodología para realizar las buenas prácticas que dan pie a la innovación del sistema educativo y que impulsan el desarrollo de las habilidades prácticas de los estudiantes de Bachillerato Técnico, por lo que para las Universidades resulta prioritario diseñar y adecuar espacios para lograr este fin. La educación principalmente se contextualiza en ciertos puntos, una enfocada en el fenómeno de la globalización en el que se están inmersas, en las políticas educativas y en los desafíos que estas enfrentan.

Como mencionan Barba y Zorrilla (2010), que el funcionamiento de un sistema educativo implica un conjunto de políticas propias, explícitas o implícitas. Las primeras se refieren a las que están diseñadas para gestionar el cambio o producir ciertos estados en el equilibrio del

sistema. Mientras que las segundas resultan de los actos de omisión en atender o cambiar ciertos aspectos del sistema al no existir una formulación expresa de la intencionalidad.

Por otro lado, el concepto de buenas prácticas se ha hecho presente en el ámbito educativo cada vez con más frecuencia, va apareciendo de manera más común, en distintos ámbitos y con diversas acepciones. Actualmente el concepto reside en la denominada “cultura de la calidad” y se utiliza para calificar una actividad que ofrece buenos resultados en su propio contexto y que supone resultados eficaces y eficientes. (Universidad Panamericana, 2015).

Para lograr la calidad en la educación y fomentar el aprendizaje significativo habría que vincular la teoría con la práctica a través de talleres que apoyen el desarrollo, adiestramiento y ejecución de las habilidades de los estudiantes del bachillerato técnico en el área de la Hotelería, con el fin de prepararlos para ingresar al campo laboral que los espera. Urdiales (2013) menciona que es necesario vigilar el proceso de desarrollo, implementación y evaluación de los diseños instruccionales para la adquisición de competencias de novato a experto; competencias que necesitan poseer los egresados para desempeñarse eficientemente en la vida laboral con mayores posibilidades de éxito.

### **5.1 Experiencias de Aprendizaje**

Los siguientes experiencias se podrían considerar como tendencias metodológicas innovadoras que han sido realizados alrededor del mundo, en la UANL y en diversos Hoteles, que contienen experiencias prometedoras en la formación y desarrollo de estudiantes, es importante destacar un elemento en común: todas estas experiencias prácticas presentan enfoques novedosos que motivan a maestros y a actores sociales, a implementar y desarrollar talleres con el objetivo de elevar la calidad en la educación, a potenciar el aprendizaje significativo entre los estudiantes y lograr el excelente desempeño de los profesionistas en el ámbito laboral.

Siendo la educación y la eficiencia laboral temas de particular importancia, en estos talleres se integran programas e iniciativas que enfatizan las clases o cursos prácticos vistos desde diferentes ámbitos educativos, desde educación en las artes, medios de comunicación, la implementación de un sistema digital en la práctica de profesionistas de la UANL en el área de Psicología y cursos prácticos en el área de la Hotelería. Las experiencias de aprendizaje

representan un punto crucial para mejorar la calidad de la enseñanza-aprendizaje concebida como una estrategia clave para lograr una eficiente inclusión social y la inserción laboral.

A) En el primer caso se encuentra el taller implementado por el Ministerio de Educación de Brasil en asociación con la oficina de UNESCO en Brasilia. Fue lanzado en el 2000, dentro del marco del Año Internacional para una Cultura de Paz. El programa está dirigido a jóvenes, adolescentes y la comunidad escolar. El programa propone la implementación de actividades en los talleres de arte, cultura y deportes, en donde los estudiantes, supervisados y dirigidos por maestros capacitados realizan y exhiben sus habilidades en la danza, artes plásticas como pintura, grabado, escultura, fotografía, orfebrería, entre otras. y en deportes como fútbol, básquetbol entre otros, este taller se realiza en el plantel educativo con el fin de favorecer la interacción entre profesores, alumnos y sus familiares, permanece abierto sábados y domingos, con la finalidad que los jóvenes tengan espacios donde puedan expresarse y se sientan reconocidos. Es sustancial mencionar que el programa se ha tomado como práctica ejemplar por otros países como Argentina, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Guatemala y República Dominicana. (UNESCO, 2009).

B) En Bolivia se lleva a cabo el “Vivero de las Artes”, orientado a la creación de espacios de capacitación e intercambio de conocimiento dentro del proyecto mARTadero y es realizado en Cochabamba, Bolivia, por la fundación N.A.D.A (Nodo Asociativo para el Desarrollo de las Artes). El objetivo de esta fundación es proveer a los jóvenes de educación artística complementaria, intensiva y de alta calidad a bajo costo. La educación plástica, la educación musical y la educación expresiva del cuerpo son algunas de las disciplinas que forman la educación artística que se imparte, y que representa una unidad de aprendizaje que no suele recibir demasiada atención en los currículos escolares.

El taller es implementado por maestros capacitados en el área de las artes, los cuales supervisan el constante proceso y desarrollo de la práctica de sus alumnos, y buscan ofrecer a la juventud oportunidades concretas para lograr su integración en el mundo laboral y al mismo tiempo ser participantes activos en los procesos de cambio a nivel local. La UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), es uno de los organismos internacionales que más se preocupa por la



educación artística. De ahí que sea frecuente que prepare distintos eventos que giran en torno a la misma. (UNESCO, 2009).

C) Otra experiencia de aprendizaje de gran importancia que puedo mencionar es la implementada en la Facultad de Psicología de la UANL que se ha enfocado en la formación práctica del psicólogo, reconociéndolo como la parte medular para la prestación de servicios de ayuda profesional, la Universidad reconoció este espacio como fundamental y esencial para entrenar a sus estudiantes a través de la implementación de un programa digital para el seguimiento y control de la Práctica Departamental en estudiantes de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León. El proyecto se basa en una población de estudiantes entre 6° y 9° semestre, los cuales deben acreditar la unidad de aprendizaje de Práctica Departamental, este taller es apoyado por coordinadores cuya función consiste en desarrollar por completo el proceso que este implica. La Práctica Departamental tiene 3 momentos: asignación, seguimiento y evaluación. La asignación se inicia con una entrevista psicológica realizada por un psicólogo experto quien identifica, recomienda y valora si los practicantes cuentan con el perfil académico requerido para realizar sus prácticas, tomando en cuenta su situación emocional y profesional.

Posteriormente, se solicitan los promedios generales de los estudiantes con la finalidad de organizarlos y asignarles horarios para la elección del Centro; se generan listas y se difunden a los estudiantes. (Urdiales y Pérez, 2013).

A la misma vez se organizan las plazas vacantes, y se publican 2 días antes de la asignación; finalmente los estudiantes se presentan el día y hora señalados y realizan su elección. Ya que el practicante ha elegido el Centro de Práctica, se dirigen a la Sala de Cómputo en donde se les recibe para generar la carta de asignación oficial para ser entregada y autorizada. El alumno es aceptado en el Centro y comienza sus prácticas bajo la supervisión continua; transcurridas las semanas se entrega a Coordinación sus calificaciones. Desde el 2014 el proceso de asignación, evaluación y seguimiento se trasladó a un Sistema Administrativo que está bajo el apoyo y supervisión de un Ingeniero, implementándose un sistema de información en línea a través de un nuevo diseño que realiza las actividades anteriores mencionadas y da un plus, generando al mismo tiempo reportes y controles. Este proyecto incluye 110 pantallas para los distintos

usuarios y procesos; este cambio innovador refleja notorios beneficios además de generar estadísticas en tiempo real de acuerdo a la captura; misma que se puede realizar desde cualquier ordenador de computadora o dispositivo móvil.

Con este nuevo diseño se facilita el proceso a los estudiantes, ahora deben de ingresar al sistema escribiendo usuario y contraseña para realizar lo siguiente: los alumnos de 5°. Y 7°. semestre deben de elegir el centro de práctica en día y hora asignado por la Coordinación de prácticas, el criterio es el promedio del alumno, mayor promedio más temprano puede elegir, es decir, se le da prioridad a los estudiantes de mejor calificación, los alumnos de 6°, 7°, 8° y 9° semestre deben subir un reporte mensual de actividades y verificar durante los siguientes días que el supervisor asignado revise dicho reporte y califique en el sistema, al final del semestre el supervisor deberá subir la calificación del producto integrador y el mismo sistema arrojará la calificación final. Los beneficios que se obtienen gracias a las TICS son numerosos, representan una gran ventaja en cualquier ámbito en el que estas se apliquen.

Los beneficios que trajo consigo la implementación del sistema digital hizo más cortos los tiempos en el proceso de asignación y elaboración de listados de los estudiantes, se redujo el recurso humano, los formatos y se dejaron de utilizar cerca de 4000 hojas, además se redujeron los tiempos de espera para el proceso de asignación que antes de la implementación del sistema digital eran de 4 a 5 horas. Cabe aclarar que las personas que antes se llevaban horas capturando ahora realizan actividades de planeación y toma de decisiones, los formatos utilizados y el recurso material se eliminó completamente, también desaparecieron las largas filas de espera, pues ahora los estudiantes pueden identificar su centro de practica de 3 a 5 min., se redujeron los tiempos de supervisión. Ahora con la implementación del nuevo sistema Centros de Práctica evalúan al alumno su asistencia semanal y desempeño mensual en un tiempo mínimo de 5 minutos.

Para concluir debo enfatizar que es evidente asegurar el proceso formativo de los futuros psicólogos en cuanto a su práctica, creando procesos y filtros para tomar decisiones en el momento exacto, producto de los resultados de la implementación de la misma. Los tiempos, recurso material y humano destinado al proceso de asignación, evaluación y seguimiento de la práctica departamental reduce enormemente los tiempos para planear, decidir y realizar proyectos de desarrollo en cuanto a formación, modificación de planes

y programas, impacto social e investigación y creación de proyectos de desarrollo, entre otras tareas sustanciales de los líderes administrativos.

Esto ha representado un cambio de cultura, trasladando un sistema en papel a uno en línea, resultando sencillo ya que la mayoría de los estudiantes y supervisores son nativos digitales.

D) “Radios escolares rurales y de frontera”-“Las Otras Voces”

Se lleva a cabo en Argentina y está dirigido a niños y jóvenes con el fin de promover su intervención y participación en las comunidades rurales donde viven, ejerciendo el derecho a comunicarse y expresar sus ideas, intereses y pensamientos, nace de la visión de un maestro: el deseo de comunicarse con otras poblaciones rurales cercanas, se lleva a cabo bajo la supervisión constante de varios maestros. Con la ayuda de un micrófono, una consola, una antena y una voz que viaja a través del tiempo y del sonido, llevando a quienes quieran escuchar debates de múltiples temas realizados por los mismos niños y jóvenes, música, información, servicio, entretenimiento, estos programas contienen un alto rango de actividades destinadas a promover el diálogo y la creación de espacios en los que los niños, jóvenes y profesores puedan compartir sus conocimientos, sentimientos, pensamientos, experiencias e ideas y desarrollar iniciativas para participar en sus comunidades.

La esencia de este taller es abrir las puertas a la comunicación, así nacieron estos programas de radio en escuelas rurales y de frontera, con voces jóvenes, con la voluntad de promover la creatividad y la participación de las niñas, niños y jóvenes de cada comunidad.

El objetivo fundacional de la mayoría de estas radios fue el mejoramiento de la expresión oral y escrita de los estudiantes; también, buscaban retenerlos dentro del sistema educativo. El taller también busca proporcionar a los niños y jóvenes de habilidades para la vida que fortalezcan su ciudadanía. De esta manera, el proyecto desarrolla actividades de formación para potenciar a los profesores de las escuelas rurales y de frontera que tienen estaciones de radios y motivarlos a preparar a sus estudiantes a ejercer su libertad de expresión y pensamiento.

Este taller resulta muy atractivo para los niños y adolescentes, que al llegar a casa su madre les dice: te escuche en la radio!, situación que evoca alegría en los estudiantes. El

hecho que ellos puedan hacer oír sus voces para expresar sus inquietudes, deseos y necesidades, es factor clave también para que los organismos estatales y federales relacionados en el ámbito educativo tomen en cuenta sus problemáticas y tomen decisiones pertinentes para su solución

- E) El nombre de la siguiente experiencia de aprendizaje es: Jóvenes, democracia y medios de comunicación: futuros líderes expresando ideas- Asociación Conciencia (ONG)- [www.conciencia.org](http://www.conciencia.org)-, Argentina. Este proyecto ha sido desarrollado por la Asociación Conciencia (Argentina) desde el 2008 y fue concebido partiendo de la idea que la gente joven no tiene suficientes espacios en medios de comunicación para expresarse. Por esta razón está dirigido a formar profesores y estudiantes en el diseño y producción de medios de comunicación que sirvan para expresar sus ideas, intereses, pensamientos y comunicarse con las comunidades locales.

A fin de lograr los objetivos, el proyecto propone el desarrollo de talleres para profesores y estudiantes y así mismo ofrece material gráfico para apoyar las actividades en los salones de clases. Además de formar profesores y estudiantes para preparar sus propios proyectos de comunicación, los talleres y actividades también están dirigidos al fortalecimiento de la ciudadanía democrática de los jóvenes, en la medida que este proyecto promueve el aprendizaje y la práctica de valores democráticos, responsabilidad ciudadana, interacción juvenil e integración social en las comunidades.

- F) “Cortesías en habitaciones de un Hotel” (UMAR, 2010) este taller consta de 20 horas teórico-prácticas, en el cual el objetivo es dotar a la camarista de los conocimientos y habilidades necesarios para la realización de las diferentes cortesías a implementar en un Hotel, lo cual demuestra atención y cordialidad hacia los huéspedes, elevando así la imagen del hotel y la calidad en el servicio. El supervisor del taller lo llevara a cabo y consta de:

- Definición de cortesía
- Cortesía nocturna

Procedimiento para realizarlas

Importancia de la cortesía nocturna

- Cortesía para lunamieleros

#### Diferentes tipos de cortesías para lunamieleros

- Cortesías en papel higiénico
- Cortesías en pañuelos faciales

G) La última experiencia de aprendizaje que voy a mencionar es cerca de la innovación de un Hotel. Para que un Hotel se mantenga vigente dentro de la oferta hotelera debe contar con nuevas técnicas y conocimientos para su debida organización y control, los talleres o cursos prácticos impartidos a los empleados de un Hotel representan una ventaja competitiva en relación con los demás Hoteles o empresas prestadoras de servicios de alojamiento.

Los conocimientos teórico prácticos que el supervisor dará a los empleados del Hotel van desde la forma correcta y amable de recibir y saludar al huésped hasta la excelente realización de cada una de sus funciones específicas. La metodología que utilizan los Hoteles para realizar talleres como por ejemplo relacionado con la innovación, se basan en transmitir a sus empleados técnicas y videos para generar nuevos enfoques en el servicio, marketing, canales de distribución, comercialización y comunicación, cambios en sus productos o producción, de tal forma que se suscite una oferta diferente hacia los posibles clientes y se genere un valor agregado a las expectativas y experiencias de los huéspedes. En este trabajo se desarrollara ampliamente la realización de prácticas de las funciones de una camarista dentro de un Hotel. (UMAR, 2010)

Las clases prácticas poseen ciertas características, entre las cuales podremos mencionar:

- Atiende la globalidad del estudiante.
- Toma como referente el modelo constructivista, conectando cada nueva actividad con los conocimientos previos del estudiante.
- Potencia el trabajo cooperativo.
- La ejecución de las tareas es una continua experimentación y autoevaluación.

- Facilita la generalización de lo aprendido al aplicar las técnicas y aprendizajes conseguidos en una situación, al ejecutar la tarea concreta propuesta.
- Se centra en la vida cotidiana.

Así como también cumplen con ciertos objetivos, como: Aprender una técnica determinada.

## **6. CUARTO TIPO**

El “cuarto tipo” representa un espacio especialmente equipado, diseñado, destinado y completamente adecuado dentro de las instalaciones del plantel educativo, con todos los elementos, recursos y suministros que una habitación estándar o de categoría superior que un hotel requiere y que son necesarios para llevar a la praxis una serie de clases prácticas relacionadas con las labores de los departamentos de un establecimiento de hospedaje que más relación tienen con la habitación, como lo son las camaristas, botones y ama de llaves. El “cuarto tipo” se utiliza para que los estudiantes de la carrera Técnica en Turismo logren realizar con precisión la simulación de las funciones específicas de los empleados de un hotel, dicho espacio se implementa con la finalidad de nutrir el adiestramiento y capacitación de los alumnos en el desempeño de las actividades que en un futuro como prestador de servicios turísticos proporcionara.

El “cuarto tipo” deberá poseer las instalaciones e infraestructura adecuadas para llevar a cabo prácticas de ciertas unidades de aprendizaje, con el fin de enriquecer la parte teórica y además que benefician el desarrollo de habilidades enfocadas en el adiestramiento y perfeccionamiento de ciertas áreas de trabajo de un Hotel, en este caso se afianzarían las funciones específicas del departamento de Ama de Llaves y que se utiliza de apoyo para amplificar las competencias prácticas que el perfil del egresado de dicho bachillerato requiere.

A través de la implementación del “cuarto tipo” el estudiante reconocerá la importancia de la habitación y su limpieza, reconociendo el crucial papel que esta juega como pieza clave en la industria hotelera y de prestación de servicios turísticos, ya que las habitaciones son espacios que tienen la misión de evocar comodidad, tranquilidad y se deben de mantener con altos estándares de higiene, limpieza, pulcritud y concienzudamente ordenados, de tal forma que estos aspectos

contribuyan de manera positiva con la primera impresión que se haga el huésped con respecto al Hotel, pues este será nuestra mejor publicidad por medio de sus recomendaciones. La primera impresión es la que cuenta, no hay una segunda oportunidad para cambiar una primera impresión.

Cada vez que el estudiante visite el “cuarto tipo” podrá experimentar una de las primeras acciones que los huéspedes realizan al llegar a una habitación del hotel: observar detenidamente el estado de limpieza y orden que esta debe poseer, como cliente se puede percibir desde el aroma que tiene al abrir la habitación, si huele a encerrado, a cigarro, humedad, drenaje, etc., hasta el más mínimo detalle como observar si se existen cabellos sobre la cama o alfombra, detalle de muy mal gusto que genera en el huésped un sentimiento de desconfianza sobre la higiene de todos los servicios que el hotel puede ofrecer, no solamente en el servicio de alojamiento. En cambio, si al momento de abrir la habitación el huésped percibe un olor fresco, a limpio, la imagen que el huésped se forma del establecimiento es otra, por ende es de vital importancia que el estudiante, por medio de las visitas y las clases prácticas en el “cuarto tipo” aprenda no solo a realizar la completa y eficiente limpieza de las habitaciones, sino que interactúe constantemente con el perfecto orden y armonía que estas deben guardar.

El diseño de un “cuarto tipo” puede variar, nada está impuesto ni es obligado, no existen reglas para su implementación, las medidas que se le pueden conferir a dicha área pueden variar dependiendo del espacio físico disponible y del presupuesto con el que cuenta la institución educativa para implementar esta nueva infraestructura en su Plantel. También existe la posibilidad que la institución educativa realice el proceso de gestión con cadenas hoteleras. Una habitación destinada para este tipo de clases prácticas puede rondar entre 3.50 m x 4.8 m., representando esta una habitación cómoda y holgada.

## CAPITULO III

### MÉTODO

En el presente Producto Integrador se pretende establecer una propuesta para favorecer el aprendizaje significativo mediante el desarrollo de las competencias profesionales requeridas para formar el perfil del egresado en los estudiantes del bachillerato Técnico en Turismo Bilingüe Progresivo, a través de la inclusión de clases prácticas desarrolladas en el “cuarto tipo” relacionadas con la ejecución de las funciones específicas del departamento de Ama de llaves y Botones.

#### 3.1 PARTICIPANTES

El grupo de participantes al cual se enfoca la propuesta se dirige a estudiantes de Educación Media Superior que cursan el Segundo Semestre del Bachillerato Técnico en Turismo Bilingüe Progresivo, carrera ofertada desde hace más de 10 años por la Preparatoria # 20 de la Universidad Autónoma de Nuevo León, localizada en el municipio de Santiago y fundada en el año de 1975.

Dicha Institución está conformada por 6 edificios, de los cuales 4 son destinados para salones de clases, se cuenta con 2 talleres, laboratorios, auditorio, prefectura, una sala de maestros con 10 cubículos, comedor para maestros, cafetería, biblioteca equipada con 15 computadoras, 22 baños, oficina de Psicología, Centro Auditivo del idioma Inglés, (CADI) y cuenta con amplios jardines y áreas verdes para el recreo de toda la Planta Educativa.

El trabajo que se desarrollara está contemplado para ser aplicado a un grupo que cursa la Unidad de Aprendizaje de Hotelería. El grupo está conformado por 31 estudiantes, de los cuales 27 son señoritas y 4 son varones, sus edades fluctúan entre los 15 y 16 años aproximadamente. Los estudiantes provienen de diferentes poblaciones cercanas al Municipio, como lo son: El Álamo, La Cieneguilla, Los Cavazos, Villa de Santiago, San José, San Francisco, El Yerbaniz, El Barrial, El Cercado, Los Fierros, entre otras.

Por otro lado, la Unidad de Aprendizaje de Hotelería pertenece al Comité Técnico Académico de Turismo, con un valor curricular de 2 créditos por semestre en la modalidad de



presencial, con un total de 64 frecuencias, 4 clases a la semana, con una duración de 50 minutos cada una, dicha materia pertenece al área curricular de formación para el trabajo, en un campo disciplinar social-administrativo, contando con un recurso humano de 1 docente para impartir la asignatura de Hotelería en esta carrera técnica.

### **3.2 INSTRUMENTOS**

Para el desarrollo del presente proyecto se requiere la revisión del programa analítico actual de la Unidad de Aprendizaje el cuál se presenta detalladamente en el Anexo 1.

Se utilizará una matriz de 5 por 4 columnas para analizar la pertinencia de las competencias profesionales y sus elementos. En dicha matriz se identificará la alineación de las competencias con las evidencias de aprendizaje, lo cual permitirá detectar aquellas que requieren ser modificadas (Ver Anexo 2).

Así mismo será utilizado un formato de programa analítico ya existente en la Preparatoria # 20 para el rediseño del programa. En dicho formato se incluyen las siguientes secciones:

- Portada, fundamentación, competencias genéricas y atributos, competencias profesionales, presentación grafica de la unidad de aprendizaje.
- Descripción de cada una de las 4 etapas (competencias genéricas y atributos, competencia profesional, elementos de competencia, evidencias de aprendizaje, criterios de desempeño, actividades, contenidos, recursos, materiales, horas aula y horas extra aula).
- Evaluación integral de procesos y productos, producto integrador de la unidad de aprendizaje (competencias genéricas, competencia profesional, elementos de competencia, criterios de desempeño, actividades, contenidos, recursos, materiales, horas aula y horas extra aula).
- Fuentes de apoyo y consulta.

### **3.3 PROCEDIMIENTO**

Enseguida se presentan las fases para el desarrollo de la propuesta:

- Revisión de la matriz de alineación de las competencias: en esta fase se deberá revisar el actual programa analítico de la unidad de aprendizaje de Hotelería y se identificarán las competencias

que están insertas en dicho programa, de tal forma que se analizará su pertinencia de forma horizontal y vertical que permitan el desarrollo de las competencias profesionales del estudiante.

### Matriz de comparación

No. Etapa	Competencias Profesionales	Competencias Genéricas	Elementos de Competencia	Evidencia de Aprendizaje
Etapa 1				
Etapa 2				
Etapa 3				
Etapa 4				

**Tabla 2** Matriz de alineación de competencias y elementos de competencia.

Se siguieron los siguientes pasos:

- Elegir las competencias a rediseñar: una vez que se identificaron las competencias que están incompletas o que se pretenden mejorar para después hacer el rediseño.
- Rediseñar las competencias elegidas incorporando las nuevas evidencias de aprendizaje y los recursos necesarios: se describen los resultados solo de la etapa 2 los cuales están marcados en negritas y que fueron las actividades que se agregaron para el rediseño del programa.

Finalmente se diseña un manual del alumno (Ver anexo 3) que despliega en su contenido las funciones específicas del departamento de Ama de llaves y de Botones que se llevarán a la práctica en el “cuarto tipo” y las generalidades de éste, con la finalidad de facilitar al estudiante la comprensión e integración del nuevo conocimiento y apoyar en el desarrollo de las habilidades y destrezas que cada puesto demanda.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

A como se puede observar en la **Tabla. 2** nos muestra las cuatro etapas en las que se divide el programa de estudio analítico de la unidad de aprendizaje de Hotelería.

Esta se utilizó para cuadrar las evidencias de aprendizaje y actividades con los elementos de competencia, en donde observamos que para favorecer el aprendizaje significativo de los estudiantes sería conveniente una modificación al programa de estudio analítico actual, agregando en la Segunda Etapa después del elemento de competencia B.2 un elemento más de competencia, el B.3.

El enfoque de esta propuesta radica en el elemento de competencia B.2 “Conocer las funciones de cada departamento del hotel para identificar sus actividades dentro del área de trabajo”. Este tendría una mayor comprensión y fomentaría un aprendizaje significativo agregando el elemento de competencia B.3 “Realizar las funciones específicas del departamento de Ama de llaves y de Botones, el cual se pretende mejorar incorporando las clases prácticas en el cuarto tipo, en donde los estudiantes podrán realizar las funciones específicas de la camarista y el botones con todos los elementos necesarios y adecuados para su desarrollo, aplicando la estrategia de enseñanza- aprendizaje del rol playing y con una duración aproximada de 15 sesiones de 50 minutos cada una, éstas están contempladas al finalizar la parte teórica que corresponde a los diferentes departamentos del hotel.

En seguida se presenta el programa analítico rediseñado en base a la matriz de comparación.

## PROGRAMA ANALITICO REDISENADO

### Datos de Identificación

<b>Institución Educativa</b>	Universidad Autónoma de Nuevo León		<b>Dependencia</b>	Preparatoria 20	
<b>Zona</b>	Villa de Santiago, Nuevo León	<b>Tipo de Bachillerato</b>	Técnico	<b>Docente/Formación</b>	
				Fabiola Salazar Salas Lic. en Administración de Empresas Turísticas	
<b>Unidad de Aprendizaje</b>	Hotelería				
<b>Área Curricular de Formación</b>	Formación para el trabajo	<b>Modalidad</b>	Presencial		

<b>Campo Disciplinar</b>	Social-Administrativo		<b>Clave</b>	197	
			<b>Semestre</b>	Segundo	
<b>Período Académico</b>	Enero-Junio 2017		<b>Frecuencias por Semestre</b>	<b>Aula</b>	49
				<b>Extra Aula</b>	15
<b>Fecha de Elaboración del Programa Analítico</b>	11/02/2012	<b>Fecha Última de Actualización del Programa Analítico</b>	17/03/2017	<b>Créditos por Semestre</b>	2
<b>Responsable del diseño del programa</b>	Lic. Fabiola Salazar Salas				

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 9 de 20

**Segunda Etapa:** Departamento de los hoteles

**Competencia genérica(s) más atributos:**

COMPETENCIAS GENÉRICAS RIEMS	RASGOS	COMPETENCIAS GENERALES DEL ME
<p>4 Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p> <p>ATRIBUTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas.</li> <li>• Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto</li> </ul>	<p>➤ Comunicación</p> <p>Maneja y comprende las Tecnologías de la Información y Comunicación para aplicarlas de manera crítica y objetiva, en las diferentes áreas del conocimiento. Usa códigos lingüísticos en distintos contextos lógicos y matemáticos que le permiten expresar ideas con sentido ético.</p>	<p>Maneja las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta para el acceso a la información y su transformación en conocimiento, así como para el aprendizaje y trabajo colaborativo con técnicas de vanguardia que le permitan su participación constructiva en la sociedad</p> <p>Domina su lengua materna en forma oral y escrita con corrección, relevancia, oportunidad y ética adaptando su mensaje a la situación o contexto, para la transmisión de ideas y hallazgos científicos. En contextos cotidianos, académicos,</p> <p>ATRIBUTOS</p>
<p>6 Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.</p> <p>ATRIBUTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad.</li> </ul>	<p>➤ Razonamiento</p> <p>Procesa ideas, conceptos y argumentos hasta llegar a una conclusión manteniendo una postura personal y responsable, para asumir las consecuencias de la misma.</p>	<p>Emplea pensamiento lógico, crítico, creativo y propositivo para analizar fenómenos naturales y sociales que le permitan tomar decisiones pertinentes en su ámbito de influencia con responsabilidad social.</p> <p>ATRIBUTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecciona las fuentes de información de acuerdo a criterios responsables.</li> </ul>

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 10 de 20

<p><b>Competencia profesional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el funcionamiento de la industria hotelera para comprender su importancia dentro de la actividad turística.</li> </ul>				
<p><b>Elemento de competencia:</b></p> <p>B.1 Conocer la jerarquía en el hotel para comprender la relación existente entre cada puesto laboral.</p> <p>B.2 Conocer las funciones de cada departamento para identificar sus actividades dentro del área de trabajo.</p> <p>B.3 Realizar las funciones específicas del departamento de Ama de llaves (camarista) y del departamento de Botones.</p> <p>B.4 Conocer el concepto de comunicación interna en las empresas para comprender la importancia de cada departamento.</p>				
<b>Evidencias de aprendizaje</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Actividades</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Recursos</b>

Organigrama de puestos laborales en un hotel.	<p>El organigrama determina lo siguiente:</p> <p>-Puestos más comunes en los hoteles de 5* (Ver manual)</p> <p>-Puestos operativos más comunes.</p> <p>-Breve función de cada puesto</p> <p>-Elaborado en la libreta.</p> <p>-Entrega en tiempo y hora acordados.</p>	<p><b>Facilitación</b></p> <p>Desarrollar un a presentación del tema.</p> <p>Propiciar u na discusión del tema.</p> <p>Indicar lo s requerimientos para la elaboración del organigrama.</p> <p><b>Participación</b></p> <p>Lectura del tema en el manual de Hotelería.</p> <p>Participación activa en la discusión del tema.</p> <p>Desarrollar la actividad de manera individual.</p>	<p><b>Conceptuales</b></p> <p>Tipos de organigramas en los hoteles.</p> <p><b>Procedimental</b></p> <p>- Selección del tipo de organigrama.</p> <p>-Selección de puestos.</p> <p>- Jerarquización de puestos.</p> <p><b>Actitudinales y valores</b></p> <p>- Desarrollo de la responsabilidad.</p> <p>-Desarrollo de la creatividad.</p> <p>-Desarrollo de la capacidad de trabajo autónomo.</p>	<p><b>Materiales</b></p> <p>*Pintarrón</p> <p>Textos:</p> <p>*Manual de hotelería</p>	<p><b>Temporales</b></p> <p><b>Horas Aula</b></p> <p>3</p>
---	---	--	--	---	--

Síntesis de los departamentos de un hotel..	La síntesis determina lo siguiente:	<b>Facilitación</b> Desarrollar u na presentación de los	<b>Conceptuales</b> Departamentos existentes en los	*Pintarr ón Textos:	9
---	-------------------------------------	--	--	---------------------------	---



Programa de Estudio Analítico				Clave	Revisión	Hoja
				RC-07-007	03-04/10	Página 11 de 20
- La función principal del departamento -El material de trabajo del departamento. - Las especificaciones de cada departamento : - Departamento de Reservas - Departamento de Recepción - Departamento de Teléfonos - Departamento de Botones	diferentes departamentos que integran un hotel. Propiciar Indicar Requerimientos para la elaboración de la síntesis. Participación Lectura del tema en el manual de Hotelería. Participación activa en la discusión del tema. Desarrollar la actividad en equipo de 4 a 6 personas.	hoteles. <b>Procedimental</b> - Selección de ideas clave - Capacidad de análisis y síntesis <b>Actitudinales y valores</b> - Desarrollo de la responsabilidad -Desarrollo de habilidad de redacción. -Capacidad de trabajo colaborativo.		*Manual de hotelería.		

<b>Realización de las funciones específicas del departamento de Ama de llaves y Botones</b>	La realización de las funciones específicas determina: -Labores de la camarista. -Labores del Botones. Ver rubrica	<b>Facilitación</b> Lectura del tema en el manual del alumno.  <b>Participación</b> Participación activa en la discusión del tema.	<b>Conceptuales</b> Funciones específicas del Ama de llaves y Botones.  <b>Procedimental</b> Desarrollo de las clases prácticas en el “cuarto tipo”.  <b>Actitudinales y valores</b> - Desarrollo de la responsabilidad - Respeto	- Manual del alumno. - Elementos del “cuarto tipo”.	15	
---	---	--	---	--	----	--

<p>Reporte de lectura acerca de la Comunicación Interna”.</p>	<p>El reporte determina lo siguiente:</p> <p>-Introducción:</p> <p>-Definición de comunicación interna.</p> <p>-Importancia de ésta en la operatividad de una empresa.</p> <p>-Conclusión</p> <p>-Elaborado en la libreta.</p> <p>-Entrega en tiempo y hora acordados</p>	<p><b>Facilitación</b></p> <p>Desarrollar presentación</p> <p>Propiciar</p> <p>Indicar requerimientos para la elaboración del reporte.</p> <p><b>Participación</b></p> <p>Participación activa en la discusión del tema.</p> <p>Desarrollar la actividad de manera individual..</p>	<p><b>Conceptuales</b></p> <p>Departamentos existentes en los hoteles.</p> <p><b>Procedimental</b></p> <p>-Búsqueda de información.</p> <p>- Selección de ideas clave.</p> <p><b>Actitudinales y valores</b></p> <p>- Desarrollo de la responsabilidad</p> <p>-Desarrollo de la habilidad de redacción.</p> <p>-Capacidad de trabajo autónomo.</p> <p>-Capacidad para aceptar las ideas de los demás.</p>	<p>*Pintarrón</p> <p>Texto: *Manual de hotelería</p>	<p>3</p>	
---	---	---	---	--	----------	--

**Tabla 3** Programa rediseñado de la unidad de aprendizaje de Hotelería

Como se observa en la **Tabla. 3** al programa de la unidad de aprendizaje de Hotelería se le agregó en evidencias la realización de las funciones específicas del departamento de Ama de llaves (camarista) y de Botones, y en facilitación la lectura del tema en el manual del alumno, se destinan 15 horas aula de 50 minutos cada una para el despliegue de las clases prácticas en el “cuarto tipo”.

## Rubricas

Rubrica para evaluar la limpieza de una habitación

Nombre del alumno:

Grupo:

Fecha:

# Lista:

<b>Actividades</b>	<b>Excelente</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Insuficiente</b>
Antes de entrar a la habitación.	Toca la puerta 3 veces antes de ingresar a la habitación. <b>10</b>	Toca la puerta 2 veces antes de ingresar a la habitación. <b>8</b>	Toca la puerta 1 vez antes de ingresar a la habitación. <b>7</b>
Manejo de la puerta.	Abre completamente la puerta manteniendo el equipaje en mano. <b>10</b>	Abre a medias la puerta manteniendo el equipaje en mano. <b>8</b>	Abre muy poco la puerta dejando el equipaje en el piso. <b>7</b>
Abre ventanas y corre cortinas.	Abre todas las ventanas y corre las cortinas gruesas y delgadas. <b>10</b>	Abre solo las cortinas gruesas y delgadas. <b>8</b>	No abre cortinas ni ventanas. <b>7</b>
Apaga las luces y los aparatos.	Apaga luces de toda la habitación y del baño así como T.V., clima o calefacción. <b>10</b>	Apaga solo las luces de la habitación y del baño. <b>8</b>	No apaga ninguna luz ni aparato. <b>7</b>
Cuentas los blancos y observar posibles daños.	Cuenta correctamente los blancos de la habitación y del baño y observar con cuidado el buen estado de la habitación. <b>10</b>	Cuenta los blancos de la habitación y del baño y observar de forma general la habitación y el baño. <b>8</b>	No cuenta los blancos ni observa el estado de la habitación. <b>7</b>
Destiende cama.	Quita completamente toda la ropa de cama. <b>10</b>	Deja alguna ropa de cama como el cubre colchón. <b>8</b>	Deja más que el cubre colchón en la cama. <b>7</b>
Retira la ropa sucia y mete la limpia.	Saca de la habitación toda la ropa de cama sucia y mete completamente la ropa limpia. <b>10</b>	Saca casi toda la ropa de cama sucia y mete casi toda la limpia. <b>8</b>	No saca de la habitación la ropa sucia y mete incompleta la limpia. <b>7</b>
Retira loza de room service.	Saca de la habitación toda la loza sucia. <b>10</b>	Saca de la habitación casi toda la loza sucia. <b>8</b>	No saca de la habitación la loza sucia. <b>7</b>
Retirar papeleras.	Sacar papeleras de la habitación y del escritorio. <b>10</b>	Saca papeleras solo de la habitación. <b>8</b>	No saca ninguna papeleras. <b>7</b>
Retirar basura.	Retira la basura del baño y lavabo. <b>10</b>	Retirar solo la basura del baño. <b>8</b>	No retira la basura. <b>7</b>

**Tabla 4** Rubrica para evaluar la limpieza de una habitación

## Rubrica para evaluar la limpieza de un baño

Nombre del alumno:

Grupo:

Fecha:

# Lista:

<b>Actividades</b>	<b>Excelente</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Insuficiente</b>
Limpieza del sanitario.	Lava y limpia el sanitario utilizando desinfectante, cloro y aromatizante. <b>10</b>	Lava y limpia el sanitario y coloca desinfectante y cloro. <b>8</b>	No lava completamente el baño ni utiliza cloro ni desinfectante. <b>7</b>
Lava cristalería.	Deja pulcros y cristalinos vasos de cristal y ceniceros, y coloca debajo de ellos portapapeles. <b>10</b>	Deja pulcros y cristalinos los vasos y ceniceros pero no coloca el portapapeles. <b>8</b>	Deja sucios los vasos y ceniceros. <b>7</b>
Limpieza del lavabo.	Lava y limpia correctamente el lavabo utilizando desinfectante, cloro y aromatizante. <b>10</b>	Lava y limpia el lavabo correctamente utilizando desinfectante y cloro. <b>8</b>	No lava correctamente ni utiliza cloro ni desinfectante. <b>7</b>
Limpieza de los espejos.	Deja impecables los espejos de la habitación y baño utilizando limpia vidrios y jergas. <b>10</b>	Deja casi impecable los espejos de la habitación y baño utilizando limpia vidrios y jergas. <b>8</b>	Deja sucios los espejos de la habitación y del baño. <b>7</b>
Limpia la zona de la tina o regadera.	Limpia correctamente la tina y regadera utilizando desengrasante, desinfectante y aromatizante. <b>10</b>	Limpia correctamente la tina y regadera utilizando desengrasante y desinfectante. <b>8</b>	No limpia correctamente la tina o la regadera ni utiliza desengrasante o cloro. <b>7</b>
Verifica los suministros del baño.	Repone todos los suministros como shampoo, acondicionador, jabones, crema corporal, after shave, costurero, gorra de plástico. <b>10</b>	Repone la mayoría de los suministros en el baño. <b>8</b>	Repone la menor cantidad de suministros en el baño. <b>7</b>
Verifica las toallas.	Cuenta correctamente las toallas (corporales, faciales, para manos y tapete) y coloca limpias. <b>10</b>	Cuenta casi todas las toallas y coloca las limpias. <b>8</b>	No cuenta correctamente las toallas ni coloca bien las limpias. <b>7</b>
Mantenimiento cortina del baño.	Lava y seca a cortina de baño utilizando jabón y desinfectante. <b>10</b>	Lava y seca la cortina de baño utilizando solo desinfectante. <b>8</b>	No lava ni seca correctamente la cortina de baño. <b>7</b>
Verifica el papel	Repone el papel higiénico	Repone el papel higiénico	Repone solo 1 papel higiénico.

higiénico.	dejando 2 en el baño y hace la cortesía en el papel higiénico que está en uso. <b>10</b>	dejando 2 en el baño sin hacer la cortesía. <b>8</b>	<b>7</b>
Limpia el piso.	Deja pulcro el piso del baño utilizando cloro y desinfectante. <b>10</b>	Deja limpio el piso del baño y utiliza solo cloro. <b>8</b>	Deja el piso con cabellos y no se ve limpio. <b>7</b>

**Tabla 5** Rubrica para evaluar la limpieza de un baño

Rubrica para evaluar las cortesías nocturnas (nivel superior)

Nombre del alumno:

Grupo:

Fecha:

# Lista:

<b>Actividades</b>	<b>Excelente</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Insuficiente</b>
Cortesía sobre la cama.	Abre una esquina de la cama en forma de triángulo de manera impecable. <b>10</b>	Abre una esquina de la cama con forma de triángulo pero con arrugas. <b>8</b>	No abre correctamente la esquina de la cama p presenta una imagen desalineada. <b>7</b>
Deja un chocolate u otra delicia.	Coloca un chocolate encima de la almohada con una tarjeta de presentación del hotel. <b>10</b>	Coloca un chocolate encima de la cama sin tarjeta de presentación del hotel. <b>8</b>	No coloca ninguna cortesía. <b>7</b>
Coloca el letrero de buenas noches.	Coloca correctamente el letrero en la puerta y además un sticker deseando buenas noches. <b>10</b>	Coloca el letrero de forma correcta sin el sticker. <b>8</b>	Coloca el letrero de forma incorrecta. <b>7</b>
Enciende las lámparas.	Enciende las lámparas de las mesas de noche y escritorio. <b>10</b>	Enciende las luces de las lámparas. <b>8</b>	No enciende las luces. <b>7</b>
Cierra las cortinas.	Cierra cortinas delgadas y gruesas. <b>10</b>	Cierra solo las cortinas gruesas. <b>8</b>	No cierra ninguna cortina. <b>7</b>
Saca la basura.	Saca la basura de las papeleras de la habitación y del baño. <b>10</b>	Saca la basura solo de las papeleras de la habitación. <b>8</b>	No saca la basura de ninguna papeleras. <b>7</b>
Coloca una bata sobre la cama.	Coloca la bata de forma impecable extendida y solo con las mangas desdobladas. <b>10</b>	Coloca la bata extendida. <b>8</b>	No coloca la bata sobre la cama. <b>7</b>
Deja vaso con botella de agua en la mesa de noche.	Coloca un vaso de cristal con la botella de agua y hielos en	Coloca un vaso de cristal con la botella de agua sin hielera.	No coloca el vaso ni la botella de agua.

	la hielera. <b>10</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
Cambia los blancos.	Cambia las toallas faciales y de mano. <b>10</b>	Cambia solo las toallas faciales. <b>8</b>	No cambia ninguna toalla. <b>7</b>
Realiza cortesía en el baño y el lavabo.	Realiza cortesía en el papel higiénico y en los klechex del lavabo. <b>10</b>	Realiza cortesía solo en el papel higiénico. <b>8</b>	No realiza ninguna cortesía. <b>7</b>

**Tabla 6** Rubrica para evaluar las cortesías nocturnas (nivel superior)

Rubrica para evaluar las funciones del Botones

Nombre del alumno:

Grupo:

Fecha:

# Lista:

<b>Actividades</b>	<b>Excelente</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Insuficiente</b>
Conduce al huésped a su habitación.	Va por delante del huésped mostrándole el camino. <b>10</b>	Va casi a la par del huésped mostrándole el camino. <b>8</b>	Deja muy atrás al huésped sin mostrarle el camino. <b>7</b>
Toca antes de abrir la puerta de la habitación.	Toca 3 veces la puerta antes de ingresar a la habitación. <b>10</b>	Toca 2 veces la puerta antes de ingresar a la habitación. <b>8</b>	Toca 1 vez la puerta antes de ingresar a la habitación. <b>7</b>
Enciende la luz.	Enciende la luz de la habitación, las lámparas de las mesas de noche y del pasillo. <b>10</b>	Enciende la luz de la habitación y de las lámparas de las mesas de noche. <b>8</b>	Enciende solo la luz del pasillo de la habitación. <b>7</b>
Pasa al huésped a la habitación.	Cede el paso al huésped dándole la bienvenida. <b>10</b>	Ceda el paso al huésped. <b>8</b>	No cede el paso al huésped. <b>7</b>
Coloca el equipaje donde corresponda.	Coloca el equipaje en el portaequipaje. <b>10</b>	Coloca el equipaje en el closet. <b>8</b>	Coloca el equipaje en la alfombra. <b>7</b>
Abre las cortinas.	Abre las cortinas gruesas y delgadas. <b>10</b>	Abre las cortinas gruesas. <b>8</b>	No abre las cortinas. <b>7</b>
Da información importante al huésped.	Informa al huésped el funcionamiento de luces, aire acondicionado y calefacción. <b>10</b>	Informa al huésped el funcionamiento de las luces. <b>8</b>	No proporciona información al huésped el funcionamiento de luces ni aparatos. <b>7</b>
Verifica la existencia de toallas en el baño.	Verifica si existen toallas corporales, faciales, de manos y portapapeles de baño. <b>10</b>	Verifica la existencia de toallas corporales, faciales y para tapete de baño. <b>8</b>	No verifica la existencia de toallas de luces ni aparatos. <b>7</b>
Verifica el funcionamiento de medios	Verifica el funcionamiento del teléfono y televisor	Verifica el funcionamiento del teléfono y televisor.	No verifica el funcionamiento del teléfono ni el televisor.



de comunicación y entretenimiento.	preguntando al huésped si desea algún canal en especial. <b>10</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
Entrega de llaves de la habitación.	Entrega la llave de la habitación al huésped y se despide deseando una agradable estancia. <b>10</b>	Coloca las llaves de la habitación sobre la cómoda y se despide. <b>8</b>	Coloca las llaves de la habitación en otro mueble y no se despide del huésped. <b>7</b>

**Tabla 7** Rubrica para evaluar las funciones del Botones

### Lista de cotejo para hacer una cama

Nombre del alumno:

Grupo:

Fecha:

# Lista:

<b>CRITERIOS</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
Se coloca la sábana ajustable sobre la cama: las sábanas sin esquinas elásticas son las que generalmente se usan en los hoteles, o bien una sábana ajustable, esta es la sábana que tiene esquinas elásticas redondeadas.		
Se coloca la primera de dos sábanas planas: la primera sábana plana debe ir encima de la sábana ajustable. Se coloca sobre la cama y se asegura que llegue hasta el borde superior del colchón, donde está la cabecera.		
Se coloca una manta ligera sobre la primera sábana: se alinea la manta con la sábana.		
Se coloca la tercera sábana: en realidad, se trata de la segunda sábana pero es la tercera capa, ya que la segunda fue la manta. La tercera sábana se coloca sobre la manta ligera, se coloca con el lado derecho hacia abajo dirigida hacia el colchón.		
Se coloca la sábana superior entre la manta y la primera sábana: Se dobla el borde superior de la tercera sábana sobre el borde superior de la manta.		
Doblar la sábana inferior hacia abajo, en dirección a los pies de la cama: Se toma la parte superior de la primera sábana, que todavía está alineada con el borde del colchón, en la cabecera. Doblar la parte de la sábana que se extiende por encima del borde de la manta y la tercera sábana hacia abajo, de modo que quede encima de ambas.		
Doblar las esquinas: En este paso se doblan las esquinas de la parte inferior de la cama. Se toma una de las esquinas de las tres capas y se estiran con fuerza hasta que queden tensas. Se aplanan las sábanas en la parte de los pies de la cama.		
Coloca el edredón o la funda del edredón sobre la cama: Se coloca el edredón de tal manera que el borde superior quede a aproximadamente 7,6 cm (3 pulgadas) de la cabecera.		
Colocar las almohadas en las fundas correspondientes y asegurarse de que queden esponjosas: luego, colócalas en la disposición que se requiere.		
Colocar una sábana adicional decorativa: se puede agregar un manta sobre la funda del edredón si se quiere añadir algo especial a la apariencia de la cama en la habitación.		

**Tabla 8** Lista de cotejo para hacer una cama

## CAPITULO V

### DISCUSION Y CONCLUSIONES

La necesidad de contar con egresados de Carreras Técnicas más capacitados es sin lugar a dudas una prioridad en el ámbito de la Educación Media Superior, RIEMS, (2008); Frausto, (2000); Tobón, (2010). La propuesta presentada para el desarrollo de un “Cuarto Tipo” podrá abonar enormemente a las habilidades y competencias necesarias para el desarrollo eficiente y productivo en el ámbito laboral; mismo que satisface de forma significativa una demanda en la industria hotelera.

La modificación del programa de práctica traerá como resultado el fomento del aprendizaje significativo, Ausubel, (2011); Díaz Barriga, (2010); Marzano y Pickering, (2005); de los estudiantes del Bachillerato Técnico; dichos cambios representan importantes beneficios en cuanto a experiencia en ambientes semi reales o simulados, dentro de los cuáles podrá familiarizarse con el mobiliarios, equipo, suministros y elementos que conforman el ambiente hotelero.

Del mismo modo, representa un entorno ideal para vivir una experiencia formativa, permitiendo el desarrollo de las competencias profesionales necesarias que constituyen el perfil del egresado que se mencionan en la Reforma Integral de la Educación Media Superior, RIEMS (2008).

En seguida se discutirán algunas nociones que podrían verse implicadas por la puesta en marcha de la propuesta del “Cuarto Tipo” en el rediseño del programa de prácticas. En primer lugar, sabemos que las modificaciones en los programas representan un arduo y concienzudo trabajo que demanda cierto tiempo para su rediseño; requiere de capacitación de los docentes, Latorre, (2005); Moreno y Tuts, (2009); Díaz Barriga, (2012); que impartirán esta asignatura y una disposición de los alumnos para apropiarse de los nuevos escenarios de aprendizaje; por lo cual es recomendable que se realicen sesiones periódicas de evaluación y retroalimentación con docentes y estudiantes con el fin de establecer las pautas para redireccionar algunas acciones propias de las nuevas adecuaciones; sin embargo lo más importante es comenzar con la utilización de las mismas.

De antemano sabemos que las adecuaciones necesarias para el progreso de la presente propuesta suponen un costo sustancial para su incorporación en el “cuarto tipo” y realmente se necesita de un presupuesto destinado para ello, para esto se recomienda impulsar proyectos institucionales en los cuales participen directivos, maestros, alumnos, padres de familia y personal administrativo, con el objetivo de obtener los recursos necesarios para financiar la iniciativa.

Una muestra gastronómica, la semana de la tecnología, el trote de la salud, etc., son sólo algunos ejemplos de proyectos que podrían llevarse a cabo en la Institución, en donde el estudiante juega un papel relevante, ya que su apoyo es de suma importancia en el desarrollo de estos planes, pues cada uno de ellos aporta diferentes ideas, trae consigo distintas aptitudes, conocimientos, experiencias, saberes y se motivan al conocer el objetivo de dicho proyecto.

Otra opción que existe para solucionar el costo que puede generar el incorporar un “cuarto tipo” es la de gestionar su implementación con la ayuda o bajo el patrocinio de un Hotel de la localidad o su área metropolitana.

Por otra parte, para la fructificación de esta propuesta se podría gestionar apoyo económico al gobierno municipal, ya que se vería favorecido al atraer más turismo gracias a la mejor preparación, capacitación y adiestramiento de los estudiantes del bachillerato técnico que al egresar serán los futuros prestadores de los servicios turísticos en el área de la Hotelería.

Otro de los retos que se podrían presentar al desplegar la propuesta, sería el no contar con el espacio físico adecuado para destinarlo a este tipo de taller, situación que se descarta en la Institución.

Con la implantación de un “cuarto tipo” los objetivos de formación que se pretenden alcanzar serán promover el progreso de las competencias profesionales y los elementos de competencia a través de clases prácticas, considerando al estudiante como centro del proceso educativo para promocionar un aprendizaje significativo y por ende elevar la calidad en la educación.

Además de construir conocimiento a través de la interacción y la actividad de los estudiantes, mostrando la forma correcta de prestar un servicio eficiente en el área de división cuartos, la manera apropiada de actuar o conducirse frente a una situación específica dentro del

hotel, adicionalmente complementar la formación de los alumnos en un contexto profesional mediante la atención personalizada, incluso que los estudiantes aprendan entre ellos y desarrollen la capacidad de autoaprendizaje.

No sabemos con exactitud si la presente propuesta está muy idealizada con respecto a la manera de gestionar los recursos económicos o la forma de encontrar un patrocinio para la total o parcial cobertura del costo de la infraestructura, o sobre las actividades específicas que se plantearon en el programa analítico de estudio para el desarrollo de la misma, quizá pueden existir mejores propuestas de clases prácticas que incidan en un aprendizaje significativo, sin embargo son las opciones y actividades que a primera instancia consideré y creo que son las más básicas.

Finalmente, se concluye con la premisa de establecer medidas integrales de formación para estudiantes del Bachillerato Técnico en Turismo, según el Modelo Académico del SMS (2008), basadas en una educación de calidad integral, flexible, multi, inter y transdisciplinaria que permita al egresado aplicar en un trabajo lo aprendido en clase, a través de un adecuado adiestramiento y preparación para contribuir favorablemente en su crecimiento profesional y que pueda incorporarse con facilidad a las carreras de nivel superior y/o al ámbito laboral con mayor eficacia en el desarrollo de su trabajo satisfaciendo las demandas del mercado laboral.

Dichas medidas respaldarán el perfil del egresado apoyándose en las clases prácticas en el “cuarto tipo”, llevando a la praxis las actividades sobre las funciones específicas de los diferentes departamentos del hotel que se sugieren en el rediseño del programa, dado que contribuyen a que los estudiantes adquieran los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que los lleven a la integración del pensamiento crítico constructivo necesario para que enfrenten con éxito la realidad del mundo actual, Tobón, Pimienta, García Fraile, (2010); Martínez, (2004).

## CAPITULO VI

### REFERENCIAS

Álvaro Obregón (2011). *Escuela Industrial y Preparatoria Técnica Álvaro Obregón*, EIAO. Recuperado de <http://alvaroobregon.uanl.mx/> el día 04/03/2017.

ANUIES (2004). Acerca de las anuies. Recuperado de <http://www.anuies.mx/> el día 04/03/2017.

ANUIES (2008). *La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana A.C.* Recuperado de: <http://www.anuies.mx/> el día 04/03/2017.

Arroyo, G., (2007). *Revista Mexicana de Orientación Educativa*. (ISSUE), Vol. 5

Ausubel, D. (2011). *Teoría del Aprendizaje Significativo*. 25 de enero de 2017, Recuperado de [http://delegacion233.bligoo.com.mx/media/users/20/1002571/files/240726/Aprendizaje\\_significativo.pdf](http://delegacion233.bligoo.com.mx/media/users/20/1002571/files/240726/Aprendizaje_significativo.pdf), el día 04/03/2107.

Barba, Bonifacio y Zorrilla, Margarita (2010). *Innovación social en educación. Una base para la elaboración de políticas públicas*. México: Siglo XXI-UAA.

Castrillo, L. L. Ángel & Delgado, H. M. del Mar. *Efectividad del aprendizaje cooperativo en contabilidad: Departamento de Economía y Administración de Empresas*, España. ISSUE.

Coll, C. (2004). *Constructivismo y educación: la concepción constructivista de la enseñanza y el aprendizaje*. En C. Coll, J. Palacios & A. Marchesi (Eds.), *Desarrollo psicológico y educación. Psicología de la educación escolar* (Vol. 2, pp. 157-188). Madrid: Alianza Editorial.

De Allende, C. María & Morones, D. Guillermo (2006). *Glosario de términos vinculados con la cooperación académica*, México, ANUIES.

Díaz Barriga, (2012). *Estrategias de enseñanza para la promoción de aprendizajes significativos*. Recuperado de: <https://educrea.cl/estrategias-de-ensenanza-para-la-promocion-de-aprendizajes-significativos/> el día 04/03/2017.

Díaz Barriga, F. (2010). *Estrategias de enseñanza para la promoción de aprendizajes significativo.*, México: McGraw-Hill.

Díaz, F. y Hernández, G. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una visión constructivista*. México: Mc Graw Hill.

Ernst & Young Consultores. (1998) *Manual del director de Recursos Humanos*. Cinco Días, Madrid.

Feo, Ronald, (2010). *Orientaciones básicas para el diseño de estrategias didácticas*. Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez. Recuperado de [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/5273/33795\\_2010\\_16\\_13.pdf](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/5273/33795_2010_16_13.pdf) el día 04/03/2017.

Fernández, C y Salinero, M. (2006). *Las competencias en el marco de la convergencia europea: Un nuevo concepto para el diseño de programas educativos*. Encounters on Education, 7(1), 131- 153.

Fiszer, J. (2011). *¿Aprendizaje Significativo o Aprendizaje Memorístico?*. Recuperado en: [http://www.mental-gym.com/Docs/ARTICULO\\_101.pdf](http://www.mental-gym.com/Docs/ARTICULO_101.pdf). Consultado el 06-05-2011.

Frausto, M. (2000). *CONOCER, Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral*. Recuperado de: <http://www.conocer.gob.mx> el día 03/07/2017.

Hernández, M., Cuétara, L., Frías, R. & Pigueira, R. (2004). *Evaluación de competencias básicas de profesionales universitarios en la actividad hotelera*. Editorial Universitaria.

Hotelería-UVM, (2014). Recuperado de <http://hoteleria-uvm.blogspot.mx/2014/03/cortesia-nocturna.htm> el día 04/03/2017.

Lara, J. (2015, agosto 30). *Periódico El Financiero*. *Nuevo León vive un “boom” hotelero*. El Financiero, 1, 1. (2016, febrero 09), Recuperado de: [www.elfinanciero.com.mx/monterrey/nuevo-leon-vive-un-boom-hotelero.htm](http://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/nuevo-leon-vive-un-boom-hotelero.htm)  
<http://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/nuevo-leon-vive-un-boom-hotelero.html> el día 04/03/2017.

Latorre, M. (2005). *Revista española de Pedagogía*. España. LXIII, No. 232

Marchante, J. & Ortega, B. (2010). *Capital humano, desajuste educativo y productividad del trabajo: un estudio para la industria hotelera*. ISSUE.

Martínez, N. (2004). *Los modelos de enseñanza y la práctica en el aula*. Recuperado de: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa4/n4/e8.html> el día 04/03/2017.

Marzano, R. J. y Pickering, D. J. (2005) *Dimensiones del aprendizaje*. Manual para el maestro. Ed. ITESO, México.

Montenegro-Velandia, W., Cano-Arroyave, A., Toro-Jaramillo, I., Arango-Benjumea, J., Montoya-Agudelo, C., Vahos-Correa, J., PérezVilla, P., y Coronado-Río, B. (2016). *Estrategias y metodologías didácticas, una mirada desde su aplicación en los programas de Administración*. Recuperado de: <http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/615> el día 04/03/2017.

Moreno, C., Tuts, M. (2009). *Cinco estrellas, español para el turismo, Guía didáctica*,

Nolasco, M. (2006). *Estrategias de enseñanza en educación*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa4/n4/e8.html> el día 04/03/2017.

Palomo, R.; Ruíz, J. y J. Sánchez. (2006). «Las TIC como agente de innovación educativa». Recuperado de: <http://tecnologiaedu.us.es/tecnoedu> el día 10/03/2012.

Perrenoud, Philippe.(2004). *Diez nuevas competencias para enseñar. Invitación al viaje.* Barcelona. Recuperado de: <https://www.uv.mx/dgdaie/files/2013/09/Philippe-Perrenoud-Diez-nuevas-competencias-para-ensenar.pdf> el día 04/03/2017.

Pozo, J. (2010). *Teorías cognitivas del aprendizaje.* Madrid, Morata.

Proyecto de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2005). *The definition and Selection of key Competencies Executive Summary.* Recuperado de <http://www.lasotrasvoces.org.ar> el día 04/03/2017.

Recuperado de [http://www.hueber.de/sixcms/media.php/36/Cinco\\_estrellas\\_Guia\\_didactica.pdf](http://www.hueber.de/sixcms/media.php/36/Cinco_estrellas_Guia_didactica.pdf) el día 04/03/2017.

Rivas, J. (2012). *La importancia de poner en práctica lo teórico.* Recuperado de: <https://alumnosvirtuales.wordpress.com/.../la-importancia-de-poner-en-practica-lo-teo> el día 04/03/2017.

Rodríguez, M. (2004). *La Teoría del Aprendizaje Significativo.* Centro de Educación a Distancia. España. Recuperado de: <http://cmc.ihmc.us/papers/cmc2004-290.pdf>, el día 04-05-2011.

Salazar, O., Petersson, M., Benavides, S. & Sánchez, R. (2011). *Medición de la calidad del cliente interno en una instalación Hotelera.* ISSN 0258-5960

Santamaría, A., Parra, C. (2008). *Matriz de inteligencia hotelera: una propuesta para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio hotelero.* ISSN 1657-6276

Secretaría de Educación Pública (2008). *Reforma Integral de Educación Media Superior.* Recuperado de: <http://cosdac.sems.gob.mx/portal/index.php/riems> el día 04/03/2017.

Secretaría de Educación Pública (2009). *Diario Oficial, Comité Directivo del Sistema Nacional de Bachillerato.* Recuperado de: [http://www.sems.gob.mx/es/sems/sistema\\_nacional\\_bachillerato](http://www.sems.gob.mx/es/sems/sistema_nacional_bachillerato) el día 04/03/2017.



Secretaría de Educación Pública (2012). *Reforma Integral de la Educación Media Superior*. Recuperado de: <http://cosdac.sems.gob.mx/portal/index.php/riems> el día 04/03/2017.

Secretaría de Educación Pública (SEP). (2013-2018.) *Programa Sectorial de Educación*. Recuperado de: <http://www.gob.mx/sep> el día 04/03/2017.

SECTUR (2014). *El Turismo estratégico y prioritario para alcanzar un México prospero*. Recuperado de: [www.sectur.gob.mx/.../boletin-147-el-turismo-estrategico-y-prioritario-para-alcanzar](http://www.sectur.gob.mx/.../boletin-147-el-turismo-estrategico-y-prioritario-para-alcanzar) el día 04/03/2017.

SECTUR. (2016) *Pueblos Mágicos, herencia que impulsan turismo*. Recuperado de: <http://www.gob.mx/sectur/articulos/pueblos-magicos-herencia-que-impulsan-turismo> el día 04/03/2017.

Solis, M. (2012). *Role playing como estrategia de enseñanza*, Reflexión académica en Diseño y Comunicación, Publicaciones DC. Universidad de Palermo. Recuperado de: [http://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/publicacionesdc/vista/detalle\\_articulo.php?id\\_articulo=8308&id\\_libro=380](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_articulo=8308&id_libro=380) el día 04/03/2017.

Subsecretaría de Educación Media Superior de la SEP. (2008). *Reforma Integral de Educación Media Superior*. Recuperado de: <http://cosdac.sems.gob.mx/portal/index.php/riems> el día 04/03/2017.

Tobón, Pimienta, García Fraile. (2010). *Secuencias didácticas: Aprendizaje y evaluación de competencias*, México, Pearson.

Tobón, S. (2010). *Aspectos básicos de la formación basada en competencias*, Talapa.

UANL (2008). Modelo Académico de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado de: <http://www.uanl.mx/sites/default/files/dependencias/del/mod-educativo-08-web.pdf> el día 04/03/2017.

UANL (2008). Modelo Académico del Sistema Medio Superior. Recuperado de: <http://www.uanl.mx/sites/default/files/dependencias/del/mod-educativo-08-web.pdf> el día 04/03/2017.

UNESCO (2009). *Algunos Ejemplos de Prácticas y Experiencias Innovadoras*. Recuperado de <http://www.unesco.org/en/brasilgia/special-themes/preventing-youth-violence/youth/> el día 04/03/2017.

UNESCO (2009). *Algunos Ejemplos de Prácticas y Experiencias Innovadoras*. Recuperado de <portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=57VjnqhCVvs%3D&tabid=1862> el día 04/03/2017.

Urdiales, M. A., Pérez, J. (2013). *Implementación de un Sistema Digital en la práctica de psicólogos de la UANL*. Recuperado de: <http://psicologia.uanl.mx/wp-content/uploads/2013/08/PDI-2012.pdf> el día 04/03/2017.

Urdiales, M., Montoya, B. & Cárdenas, M. (2010). *Análisis de las competencias profesionales del psicólogo de la UANL Dra. María Elena Urdiales Ibarra, Dra. Blanca Idalia Montoya Flores y Mtra. Magaly Cárdenas Rodríguez*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado de: <http://psicologia.uanl.mx/wp-content/uploads/2013/11/ManualdeCarrera2013.pdf> el día 04/03/2017.

Urdiales, M.E. (2013). *Práctica Profesional del Psicólogo en el ámbito Clínico, Educativo y Organizacional en la UANL*. *Revista Mexicana de Psicología*. (pp. 646-648).

## **CAPITULO VII**

### **ANEXOS**

## ANEXO 1 PROGRAMA DE ESTUDIO ANALITICO

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 1 de 7

<b>Unidad de Aprendizaje</b>		<b>Hotelería</b>							
<b>Área Curricular de Formación</b>		<b>Formación para el Trabajo</b>		<b>Modalidad</b>	<b>Presencial</b>				
<b>Campo Disciplinar</b>		<b>Social-Administrativo</b>		<b>Clave</b>	<b>197</b>				
<b>Período Académico</b>		<b>Enero - Junio 2017</b>		<b>Frecuencias por Semestre</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td><b>Aula</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Extra Aula</b></td> <td style="text-align: center;"><b>0</b></td> </tr> </table>	<b>Aula</b>		<b>Extra Aula</b>	<b>0</b>
<b>Aula</b>									
<b>Extra Aula</b>	<b>0</b>								
<b>Fecha de Elaboración</b>	11 Feb 2012	<b>Fecha de Última Actualización</b>	28 Octubre 2017	<b>Créditos por Semestre</b>	2				
<b>Responsable del Diseño del programa</b>		<b>Comité Técnico Académico de Turismo</b>		<b>ME. Ernesto Cerón Duque T.SU. Angélica Natalia Hernández Castro</b>					

## **FUNDAMENTACIÓN:**

La Industria hotelera es de gran importancia ya que toda persona que se desplaza fuera de su lugar de origen por los diferentes motivos que genera la actividad turística requiere necesariamente de un alojamiento que cuente con las condiciones de higiene, servicios y la atención adecuada, que les haga más placentero el lugar visitado.

En ese sentido el futuro prestador de servicios turísticos requiere conocer las instalaciones, equipos y sistemas operativos del hotel, que debido al extraordinario avance que han experimentado los sistemas hoteleros durante los últimos tiempos, se pretende de esta forma constituir un gran apoyo para lograr la excelencia en el servicio.

El presente curso busca desarrollar en los estudiantes la capacidad de obtener los conocimientos necesarios de organización, estructura, funciones, responsabilidades y procedimientos operativos y laborales de cada departamento en los hoteles.

La competencia que se logra es Identificar la estructura, función y operación de los diferentes departamentos de un hotel, así como conocer los diferentes canales de distribución, medios electrónicos y programas comerciales.

En la primera etapa de la unidad de aprendizaje el estudiante conocerá los antecedentes de la industria hotelera así como el desarrollo de la misma a través de los años, también comprenderá la importancia de prestar un servicio de calidad dentro de un establecimiento de alojamiento. En la segunda etapa el alumno verá el organigrama básico de un establecimiento de alojamiento y conocerá las funciones y responsabilidades de cada uno de los departamentos existentes en este tipo de establecimientos.

En la tercera etapa el alumno verá los diferentes medios de distribución que utiliza el sector hotelero en la actualidad, así como los medios electrónicos más utilizados en este sector. En la cuarta y última etapa el alumno aprenderá los elementos a tomar en cuenta en la elaboración de un programa comercial.

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 3 de 20

Este curso será de gran ayuda para los alumnos ya que les brindara las herramientas esenciales, las cuales en conjunto con las competencias que adquieren en su formación técnica, incidirán en que sean más competitivos dentro de la organización aplicando una visión global de la misma.

La Identificación de la estructura, función y operación de los diferentes departamentos de un hotel, así como el conocimiento de los diferentes canales de distribución, medios electrónicos y programas comerciales, ofrece al estudiante visualizar de manera pertinente los diferentes programas de calidad y la excelencia en la hotelería, así como los nuevos sistemas técnicos utilizados en cada departamento le permita identificar como se intercomunican y complementan las distintas partes del sistema hotelero el cual le coadyuvará a que en él se desarrolle una competencia general que le llevará a la correcta adaptación a que se enfrentan la industria turística en la sociedad actual; como lo es la hotelería.

Este curso pertenece a la formación profesional dentro del plan de estudios de la especialidad técnica de turismo que ofertamos en nuestra institución educativa, lo cual se contempla como una competencia en la que el estudiante adquirirá en su formación técnica.

#### **COMPETENCIAS GENÉRICAS/ GENERALES**

COMPETENCIAS GENÉRICAS RIEMS	RASGOS	COMPETENCIAS GENERALES DEL ME
------------------------------	--------	-------------------------------

<p>4 Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p> <p>ATRIBUTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas.</li> <li>• Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.</li> <li>• Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas.</li> <li>• Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.</li> <li>• Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.</li> </ul>	<p>➤ Comunicación</p> <p>Maneja y comprende las Tecnologías de la Información y Comunicación para aplicarlas de manera crítica y objetiva, en las diferentes áreas del conocimiento. Usa códigos lingüísticos en distintos contextos lógicos y matemáticos que le permiten expresar ideas on sentido ético.</p>	<p>Maneja las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta para el acceso a la información y su transformación en conocimiento, así como para el aprendizaje y trabajo colaborativo con técnicas de vanguardia que le permitan su participación constructiva en la sociedad</p> <p>Domina su lengua materna en forma oral y escrita con corrección, relevancia, oportunidad y ética adaptando su mensaje a la situación o contexto, para la transmisión de ideas y hallazgos científicos. En contextos cotidianos, académicos,</p> <p>Utiliza un segundo idioma, preferentemente el inglés, con claridad y corrección para comunicarse en contextos cotidianos, académicos, profesionales y científicos.</p> <p>ATRIBUTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresa conceptos e ideas, de manera correcta de forma oral y escrita en su lengua materna.</li> <li>• Maneja las tecnologías de la información y comunicación de manera crítica en las diferentes áreas del conocimiento.</li> </ul>
--	---	--

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 4 de 20

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliza representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas como estrategias de comunicación.</li> <li>Se comunica en diferentes contextos de manera clara en un segundo idioma.</li> </ul>
<p>6-Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.</p> <p><b>ATRIBUTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad.</li> <li>Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y perspectivas al acervo con el que cuenta.</li> <li>Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.</li> </ul>	<p>➤ Razonamiento</p> <p>Procesa ideas, conceptos y argumentos hasta llegar a una conclusión manteniendo una postura personal y responsable, para asumir las consecuencias de la misma.</p>	<p>Emplea pensamiento lógico, crítico, creativo y propositivo para analizar fenómenos naturales y sociales que le permitan tomar decisiones pertinentes en su ámbito de influencia con responsabilidad social.</p> <p><b>ATRIBUTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Selecciona las fuentes de información de acuerdo a criterios responsables.</li> <li>Construye su punto de vista de acuerdo a su importancia y relevancia.</li> <li>Integra y estructura conocimientos nuevos que le permitan una toma de decisiones con responsabilidad social.</li> </ul>
<p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p> <p><b>ATRIBUTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.</li> <li>Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.</li> <li>Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.</li> </ul>	<p>➤ Cooperación</p> <p>Participa en tareas asignadas, tanto de manera individual como grupal con respeto a la diversidad de ideas.</p>	<p>Elabora propuestas académicas y profesionales inter, multi y transdisciplinarias de acuerdo a las mejores prácticas mundiales para fomentar y consolidar el trabajo colaborativo.</p> <p><b>ATRIBUTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica los rumbos a seguir en el desarrollo de cualquier problema a través del trabajo colaborativo.</li> <li>Propone sus puntos de vista a la vez que respeta los de sus compañeros.</li> <li>Trabaja y participa con una actitud positiva en los diferentes roles de las tareas asignadas.</li> </ul>

**COMPETENCIAS PROFESIONALES:**

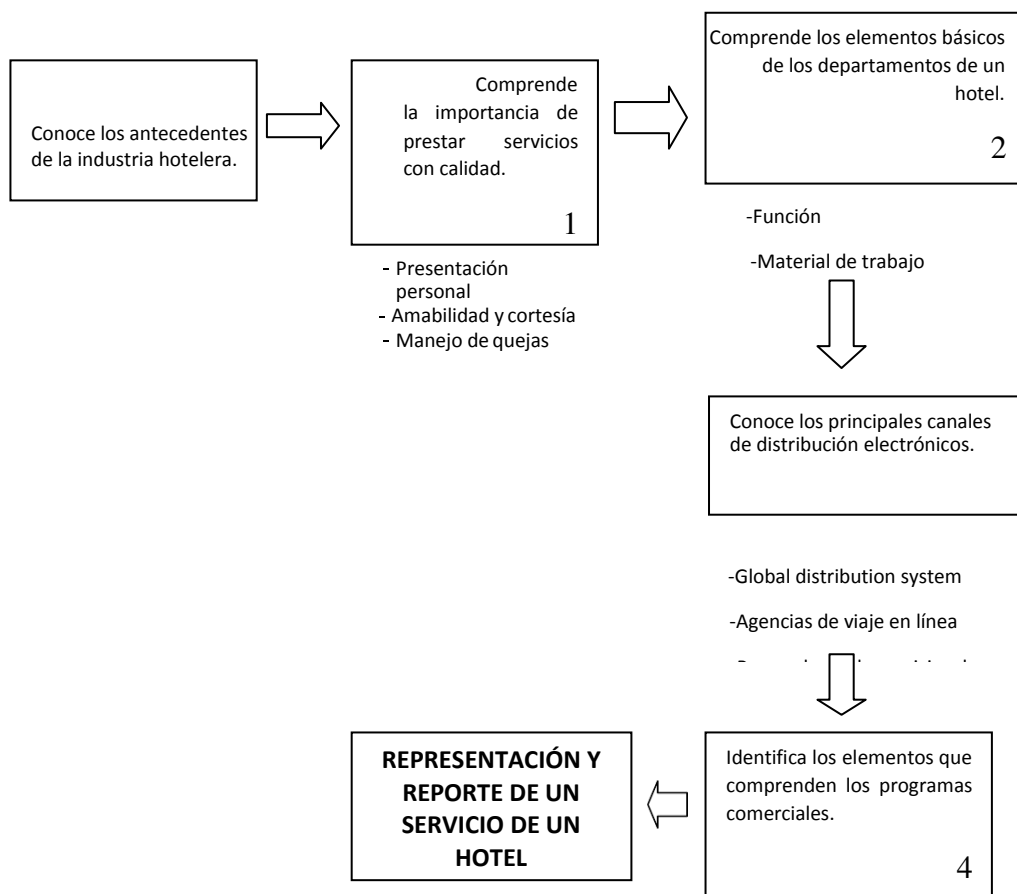
- Conocer el funcionamiento de la industria hotelera para comprender su importancia dentro de la actividad turística.



<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 5 de 20

**NOTA: EN LOS BACHILLERATOS TÉCNICOS LAS COMPETENCIAS DISCIPLINARES, DEBERÁN SER SUSTITUÍDAS POR LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y LA EVALUACIÓN SUMATIVA SE MODIFICA SEGÚN LOS CRITERIOS DE CADA DEPENDENCIA.**

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE.**



<b>Programa de Estudio Analítico</b>	<b>Clave</b>	<b>Revisión</b>	<b>Hoja</b>
	RC-07-007	03-04/10	Página 6 de 20

<b>Primera Etapa:</b> Introducción a la hotelería										
<p>6-Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.</p> <p><b>ATRIBUTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad.</li> <li>Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y perspectivas al acervo con el que cuenta.</li> <li>Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.</li> </ul>							<p>➤ Razonamiento</p> <p>Procesa ideas, conceptos y argumentos hasta llegar a una conclusión manteniendo una postura personal y responsable, para asumir las consecuencias de la misma.</p>		<p>Emplea pensamiento lógico, crítico, creativo y propositivo para analizar fenómenos naturales y sociales que le permitan tomar decisiones pertinentes en su ámbito de influencia con responsabilidad social.</p> <p><b>ATRIBUTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Selecciona las fuentes de información de acuerdo a criterios responsables.</li> <li>Construye su punto de vista de acuerdo a su importancia y relevancia.</li> <li>Integra y estructura conocimientos nuevos que le permitan una toma de decisiones con responsabilidad social.</li> </ul>	
<b>Competencia profesional:</b>										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer el funcionamiento de la industria hotelera para comprender su importancia dentro de la actividad turística.</li> </ul>										
<b>Elemento de competencia:</b>										
A.1 Conocer el concepto de hotelería para comprender su importancia en el sector turístico.										
A.2 Clasificar los tipos de hoteles existentes en Nuevo León para identificar sus características y su importancia en la economía.										
A.3 Conocer los elementos más importantes a tomar en cuenta para ofrecer un servicio de calidad en el hotel.										
<b>Evidencias de aprendizaje</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Actividades</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Recursos</b>						
Esquema sobre la Hotelería	El esquema determina lo siguiente:  - Definición de la hotelería	<b>Facilitación</b>  Desarrollar una presentación del concepto "hotelería".	<b>Conceptuales</b>	<b>Materiales</b>  *Pintarrón  *Manual de hotelería	<b>Temporales</b>					
			-Introducción a la Hotelería  <b>Procedimental</b>		<b>Horas Aula</b>	<b>H</b>				
					3					

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 7 de 20

	<p>-Antecedentes de la Hotelería</p> <p>-Medios de transporte</p> <p>-Personajes sobresalientes</p> <p>-Primeros establecimientos de hospedaje</p> <p>-Evolución de establecimientos de hospedaje.</p> <p>-Elaborado en la libreta.</p> <p>-Entrega en tiempo y hora acordados.</p>	<p>Propiciar una lluvia de ideas.</p> <p>Indicar los requerimientos para la elaboración de la actividad.</p> <p><b>Participación</b></p> <p>Lectura del tema en el manual.</p> <p>Participación activa en la lluvia de ideas.</p> <p>Desarrollar la actividad en equipos de 4 a 6 personas.</p>	<p>- Selección de conceptos clave</p> <p>-Vinculación de conceptos</p> <p><b>Actitudinales y valores</b></p> <p>- Desarrollo de la responsabilidad.</p> <p>-Capacidad para aceptar las ideas de los demás</p> <p>-Capacidad de trabajo colaborativo.</p>			
<p>Cuadro comparativo acerca de los diferentes tipos de hoteles.</p>	<p>El cuadro determina lo siguiente:</p> <p>-Tipo de hotel (13 en total)</p> <p>-Características</p> <p>-Ejemplos de hoteles de cada tipo en Nuevo León. (Incluir Nombre del hotel, logo y ubicación)</p> <p>-Elaborado en computadora</p> <p>-Entrega en tiempo y hora acordados</p>	<p><b>Facilitación</b></p> <p>Desarrolla una presentación del tema.</p> <p>Propicia una discusión del tema.</p> <p>Indica los requerimientos para la elaboración de la actividad.</p> <p><b>Participación</b></p> <p>Participación</p>	<p><b>Conceptuales</b></p> <p>-Introducción a la Hotelería.</p> <p><b>Procedimental</b></p> <p>- Búsqueda de información.</p> <p>-Búsqueda de ejemplos.</p> <p><b>Actitudinales y valores</b></p> <p>- Desarrollo de la responsabilidad.</p> <p>-Desarrollo de la creatividad.</p>	<p>Aula equipada:</p> <p>*Cañón</p> <p>*Equipo de computo</p> <p>*Marcadores</p> <p>*Pintarrón</p> <p>Texto:</p> <p>*Manual de hotelería</p>	<b>3</b>	

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 8 de 20

<p>Reporte de Representación de Servicios de Calidad.</p>	<p>El reporte determina lo siguiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reporte acerca de 3 casos reales:</li> <li>-Reservación de un cuarto.</li> <li>-Manejo de una queja.</li> <li>-La/El recepcionista acompaña al cliente al cuarto rentado.</li> <li>-Crítica constructiva de la representación de los servicios hechos en clase. (Elementos que se pueden mejorar)</li> <li>-Elaborado en la libreta.</li> <li>-Entrega en tiempo y hora acordados.</li> </ul>	<p><b>Facilitación</b></p> <p>Desarrollar una presentación del tema.</p> <p>Propiciar una discusión del tema.</p> <p>Indicar los requerimientos para la elaboración del reporte.</p> <p><b>Participación</b></p> <p>Lectura del tema en el manual de Hotelería.</p> <p>Participación activa en la discusión del tema.</p> <p>Representación de los casos por equipos de 4 a 6 personas.</p> <p>Desarrollar la actividad de manera individual.</p>	<p><b>Conceptuales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de Calidad</li> </ul> <p><b>Procedimental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo u Observación de la representación.</li> </ul> <p><b>Actitudinales y valores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de la responsabilidad</li> <li>-Desarrollo de la capacidad de análisis.</li> <li>-Desarrollo de la capacidad de solución de problemas.</li> </ul>	<p>*Pintarrón</p> <p>Textos:</p> <p>*Manual de hotelería"</p>	4	
---	---	---	--	---	---	--

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 9 de 20

**Segunda Etapa:** Departamento de los hoteles

**Competencia genérica(s) más atributos:**

COMPETENCIAS GENÉRICAS RIEMS	RASGOS	COMPETENCIAS GENERALES DEL ME
<p>4 Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p> <p><b>ATRIBUTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas.</li> <li>• Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.</li> <li>• Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas.</li> <li>• Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.</li> <li>• Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y</li> </ul>	<p>➤ Comunicación</p> <p>Maneja y comprende las Tecnologías de la Información y Comunicación para aplicarlas de manera crítica y objetiva, en las diferentes áreas del conocimiento. Usa códigos lingüísticos en distintos contextos lógicos y matemáticos que le permiten expresar ideas con sentido ético.</p>	<p>Maneja las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta para el acceso a la información y su transformación en conocimiento, así como para el aprendizaje y trabajo colaborativo con técnicas de vanguardia que le permitan su participación constructiva en la sociedad</p> <p>Domina su lengua materna en forma oral y escrita con corrección, relevancia, oportunidad y ética adaptando su mensaje a la situación o contexto, para la transmisión de ideas y hallazgos científicos. En contextos cotidianos, académicos,</p> <p><b>ATRIBUTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresa conceptos e ideas, de manera correcta de forma oral y escrita en su lengua materna.</li> <li>• Maneja las tecnologías de la información y comunicación de manera crítica en las</li> </ul>

<p>6-Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.</p> <p>ATRIBUTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad.</li> <li>• Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y perspectivas al acervo con el que cuenta.</li> <li>• Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.</li> </ul>	<p>➤ Razonamiento</p> <p>Procesa ideas, conceptos y argumentos hasta llegar a una conclusión manteniendo una postura personal y responsable, para asumir las consecuencias de la misma.</p>	<p>Emplea pensamiento lógico, crítico, creativo y propositivo para analizar fenómenos naturales y sociales que le permitan tomar decisiones pertinentes en su ámbito de influencia con responsabilidad social.</p> <p>ATRIBUTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecciona las fuentes de información de acuerdo a criterios responsables.</li> </ul>
---	---	--

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 10 de 20

**Competencia profesional:**

- Conocer el funcionamiento de la industria hotelera para comprender su importancia dentro de la actividad turística.

**Elemento de competencia:**

B.1 Conocer la jerarquía en el hotel para comprender la relación existente entre cada puesto laboral.

B.2 Conocer las funciones de cada departamento para identificar sus actividades dentro del área de trabajo.

B.3 Conocer el concepto de "Comunicación interna" en las empresas para comprender la importancia de cada departamento en el funcionamiento del hotel.

Evidencias de aprendizaje	Criterios de Desempeño	Actividades	Contenidos	Recursos		
				Materiales	Temporales	
Organigrama de puestos laborales en un hotel.	El organigrama determina lo siguiente:  -Puestos más comunes en los hoteles de 5* (Ver manual)  -Puestos operativos más comunes.  -Breve función de cada puesto  -Elaborado en la libreta.  -Entrega en tiempo y hora acordados.	<p><b>Facilitación</b></p> <p>Desarrollar una Presentación del tema.</p> <p>Propiciar una discusión del tema.</p> <p>Indicar los requerimientos para la elaboración del organigrama.</p> <p><b>Participación</b></p> <p>Lectura del tema en el manual de Hotelería.</p> <p>Participación activa en la discusión del tema.</p> <p>Desarrollar la actividad de manera individual.</p>	<p><b>Conceptuales</b></p> <p>Tipos de organigramas en los hoteles.</p> <p><b>Procedimental</b></p> <p>- Selección del tipo de organigrama.</p> <p>-Selección de puestos.</p> <p>- Jerarquización de puestos.</p> <p><b>Actitudinales y valores</b></p> <p>- Desarrollo de la responsabilidad.</p> <p>-Desarrollo de la creatividad.</p> <p>-Desarrollo de la capacidad de trabajo autónomo.</p>	<p><b>Materiales</b></p> <p>*Pintarrón</p> <p>Textos: *Manual de hotelería</p>	<p><b>Horas Aula</b></p> <p>3</p>	<p><b>Horas Extra Aula</b></p>

Síntesis de los departamentos de un hotel..	La síntesis determina lo siguiente:	<b>Facilitación</b> Desarrollar un a presentación de los	<b>Conceptuales</b> Departamentos existentes en los	*Pintarrón Textos:	24	
---	-------------------------------------	---	--	-----------------------	----	--



Programa de Estudio Analítico	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 11 de 20

<p>- La función principal del departamento</p> <p>-El material de trabajo del departamento.</p> <p>- Las especificaciones de cada departamento:</p> <p>-Departamento de Reservas</p> <p>-Departamento de Recepción</p> <p>-Departamento de Teléfonos</p> <p>-Departamento de Botones</p> <p>-Departamento de Ama de llaves</p> <p>-Departamento de Lavandería</p> <p>-Departamento de Seguridad</p> <p>-Departamento de Mantenimiento</p> <p>-Elaborado en la libreta.</p> <p>-Entrega en tiempo y hora acordados.</p>	<p>diferentes departamentos que integran un hotel.</p> <p>Propiciar una discusión del tema.</p> <p>Indicar los requerimientos para la elaboración de la síntesis.</p> <p><b>Participación</b></p> <p>Lectura del tema en el manual de Hotelería.</p> <p>Participación activa en la discusión del tema.</p> <p>Desarrollar la actividad en equipo de 4 a 6 personas.</p>	<p>hoteles.</p> <p><b>Procedimental</b></p> <p>- Selección de ideas clave</p> <p>- Capacidad de análisis y síntesis</p> <p><b>Actitudinales y valores</b></p> <p>- Desarrollo de la responsabilidad</p> <p>-Desarrollo de habilidad de redacción.</p> <p>-Capacidad de trabajo colaborativo.</p>	<p>*Manual de hotelería</p>		
--	---	--	-----------------------------	--	--

<p>Reporte de lectura acerca de "Comunicación Interna".</p>	<p>El reporte determina lo siguiente: -Introducción</p>	<p><b>Facilitación</b></p> <p>Desarrollar una presentación del tema.</p>	<p><b>Conceptuales</b></p> <p>Departamentos existentes en los hoteles.</p>	<p>*Pintarón rrón Texto:</p>	<p>3</p>	
---	---	--	--	--------------------------------------	----------	--

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 12 de 20

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Definición de comunicación interna.</li> <li>-Importancia de ésta en la operatividad de una empresa.</li> <li>-Conclusión</li> <li>-Elaborado en la libreta.</li> <li>-Entrega en tiempo y hora acordados</li> </ul>	<p>Propiciar una discusión del tema.</p> <p>Indicar los requerimientos para la elaboración del reporte.</p> <p><b>Participación</b></p> <p>Participación activa en la discusión del tema.</p> <p>Desarrollar la actividad de manera individual..</p>	<p><b>Procedimental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Búsqueda de información.</li> <li>- Selección de ideas clave.</li> </ul> <p><b>Actitudinales y valores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de la responsabilidad</li> <li>-Desarrollo de la habilidad de redacción.</li> <li>-Capacidad de trabajo autónomo.</li> </ul>	*Manual de hotelería		
--	--	--	---	----------------------	--	--

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 13 de 20

<b>Tercera Etapa:</b> Canales de distribución y medios electrónicos				
<b>Competencia genérica(s) más atributos:</b>				
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS RIEMS</b>	<b>RASGOS</b>		<b>COMPETENCIAS GENERALES DEL ME</b>	
<p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p> <p><b>ATRIBUTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.</li> <li>• Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.</li> <li>• Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.</li> </ul>	<p>➤ Cooperación</p> <p>Participa en tareas asignadas, tanto de manera individual como grupal con respeto a la diversidad de ideas.</p>		<p>Elabora propuestas académicas y profesionales inter, multi y transdisciplinarias de acuerdo a las mejores prácticas mundiales para fomentar y consolidar el trabajo colaborativo.</p> <p><b>ATRIBUTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica los rumbos a seguir en el desarrollo de cualquier problema a través del trabajo colaborativo.</li> <li>• Propone sus puntos de vista a la vez que respeta los de sus compañeros.</li> <li>• Trabaja y participa con una actitud positiva en los diferentes</li> </ul>	
<b>Competencia profesional:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el funcionamiento de la industria hotelera para comprender su importancia dentro de la actividad turística.</li> </ul>				
<b>Elemento de competencia:</b>				
<p>C.1 Conocer los diferentes tipos de medios de distribución para realizar encuestas a fin de conocer el grado de satisfacción de los servicios.</p> <p>C.2 Conoce el concepto del E-Turismo para comprender la importancia de las TIC en la actividad turística actual.</p> <p>C.2 Diseñar el medio de distribución de un hotel para cumplir con los objetivos promocionales y de ventas establecidos en el plan de mercadotecnia.</p>				
<b>Evidencias de aprendizaje</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Actividades</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Recursos</b>

Cuadro sinóptico de los canales de distribución y medios electrónicos.	El cuadro sinóptico determina lo siguiente:  - Canales de distribución  -Medios	<b>Facilitación</b>  Desarrolla una presentación del tema.  Propicia una discusión del tema.  Indica los requerimientos para	<b>Conceptuales</b>  - Canales de distribución y Medios electrónicos.  <b>Procedimental</b>  -Lectura del tema	<b>Materiales</b>  Aula equipada:  *Infocus  *Equipo de computo  Textos:	<b>Temporales</b>    <b>Horas Aula</b>  3
--	---	--	--	--	---

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 14 de 20

	<p>Electrónicos.</p> <p>-Elaborado en la libreta</p>	<p>la elaboración del cuadro sinóptico.</p> <p><b>Participación</b></p> <p>Lectura del tema en el manual.</p> <p>Participa activa en la discusión del tema.</p> <p>Desarrollar la actividad de manera individual.</p>	<p>- Selección de conceptos clave</p> <p>-Vinculación de conceptos.</p> <p><b>Actitudinales y valores</b></p> <p>- Desarrollo de la responsabilidad.</p> <p>-Desarrollo de la capacidad de síntesis.</p> <p>-Desarrollo de</p>	<p>*Manual de hotelería</p>		
<p>Ensayo sobre el concepto de E-Turismo</p>	<p>El ensayo determina lo siguiente:</p> <p>-Introducción</p> <p>-Definición de E-Turismo</p> <p>-Ventajas y Desventajas del E-Turismo</p> <p>-</p> <p>Características de los clientes actuales (utilizadores del E-Turismo)</p> <p>-Conclusión</p>	<p><b>Facilitación</b></p> <p>Desarrollar una presentación del tema.</p> <p>Propiciar una discusión del tema.</p> <p>Indicar los requerimientos para la elaboración de la actividad.</p> <p><b>Participación</b></p> <p>Lectura del tema en el manual.</p> <p>Participación activa en la discusión del tema.</p> <p>Desarrollar la</p>	<p><b>Conceptuales</b></p> <p>- Canales de distribución y Medios electrónicos.</p> <p><b>Procedimental</b></p> <p>-Búsqueda de información.</p> <p>- Analizar ventajas y desventajas.</p> <p>-Reflexión</p> <p><b>Actitudinales y valores</b></p> <p>- Desarrollo de la responsabilidad</p>	<p>Aula equipada:</p> <p>*Infocus</p> <p>*Equipo de computo</p> <p>*Pintarrón</p> <p>Texto:</p> <p>*Manual de hotelería</p>	<b>3</b>	

	<ul style="list-style-type: none"><li>-Referencia bibliográfica 3 autores</li><li>-Elaborado en</li></ul>	actividad individual.	d. <ul style="list-style-type: none"><li>-Desarrollo de la capacidad de análisis y de síntesis.</li><li>-Desarrollo de la creatividad.</li></ul>	
--	---	-----------------------	--	--

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 15 de 20

	computadora.		-Desarrollo de la capacidad de trabajo autónomo.			
Descripción escrita de la	La descripción determina lo siguiente:  -Introducción  - Nombre del hotel  -Logo  -Slogan  -Categoría  -Ubicación  -Servicios ofrecidos y precios  -Layout  -Organigrama  -Canales de distribución y medios electrónicos  -Justificación de los elementos citados.  -Conclusión  -Trabajo hecho en computadora	<b>Facilitación</b>  Desarrollar presentación  Indicar requerimientos para la elaboración de la actividad.  <b>Participación</b>  Lectura del tema en el manual de Hotelería.  Desarrollar la actividad en equipo de 4 a 6 personas.	<b>Conceptuales</b>  - Canales de distribución y Medios electrónicos.  <b>Procedimental</b>  -Lluvia de ideas con los compañeros del equipo.  -Diseño del hotel  -Selección de los medios de distribución.  <b>Actitudinales y valores</b>  - Desarrollo de la responsabilidad.  - Desarrollo de la creatividad.  -Desarrollo de la capacidad de trabajo colaborativo.	<b>Materiales</b>  Aula equipada:  *Infocus  *Equipo de computo  *Pintarrón  Textos:  *Manual de hotelería	<b>Temporales</b>	
					<b>Horas Aula</b>	<b>Horas Extra Aula</b>
					4	



<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 16 de 20

**Cuarta Etapa: Programas comerciales**

**Competencia genérica(s) más atributos:**

COMPETENCIAS GENÉRICAS RIEMS	RASGOS	COMPETENCIAS GENERALES DEL ME
<p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p> <p><b>ATRIBUTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.</li> <li>• Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.</li> <li>• Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.</li> </ul>	<p>➤ Cooperación</p> <p>Participa en tareas asignadas, tanto de manera individual como grupal con respeto a la diversidad de ideas.</p>	<p>Elabora propuestas académicas y profesionales inter, multi y transdisciplinarias de acuerdo a las mejores prácticas mundiales para fomentar y consolidar el trabajo colaborativo.</p> <p><b>ATRIBUTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica los rumbos a seguir en el desarrollo de cualquier problema a través del trabajo colaborativo.</li> <li>• Propone sus puntos de vista a la vez que respeta los de sus compañeros.</li> <li>• Trabaja y participa con una actitud positiva en los diferentes roles de las tareas asignadas</li> </ul>

**Competencia profesional:**

- Conocer el funcionamiento de la industria hotelera para comprender su importancia dentro de la actividad turística.

**Elemento de competencia:**

D.1 Conocer lo que acontece actualmente en la industria hotelera para elaborar programas comerciales acordes a las necesidades de la empresa.

D.2 Identificar los diferentes tipos de programas comerciales para comparar sus características en los servicios que se ofrecen en los hoteles.

Evidencias de aprendizaje	Criterios de Desempeño	Actividades	Contenidos	Recursos	
Reflexión escrita a	El reporte debe contener:	<p><b>Facilitación</b></p> <p>Desarrollar una presentación del tema.</p> <p>Propiciar un a discusión del tema.</p> <p>Indicar los</p>	<p><b>Conceptuales</b></p> <p>-Programas</p>	<p><b>Materiales</b></p> <p>Aula equipada:</p> <p>*Infocus</p> <p>*Equipo de computo</p> <p>*Revistas, periódicos</p>	<p><b>Temporales</b></p>

de la industria hotelera.	-10 Noticias actuales de Hotelería, de las cuales:	requerimientos para la elaboración del esquema.	Comerciales <b>Procedimental</b>		<b>ras Aul a</b>	<b>S E x t r a A u l a</b>
	- 5 Promociones hoteleras de la		- Lectura de las noticias  -Selección de las noticias más relevantes		5	

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 17 de 20

	<p>prensa diaria.</p> <p>- 5 Noticias sobre novedades hoteleras tomadas de la prensa diaria.</p>	<p><b>Participación</b></p> <p>Lectura del tema en el manual de Hotelería.</p> <p>Participación activa en la discusión del tema.</p> <p>Desarrollar la actividad de manera individual.</p>	<p><b>Actitudinales y valores</b></p> <p>- Desarrollo de la responsabilidad.</p> <p>-Desarrollo de la capacidad de trabajo autónomo.</p>	<p>*Tijeras</p> <p>*Pegamento</p>		
--	--	--	--	-----------------------------------	--	--

<p>Programa comercial hotelero.</p>	<p>La actividad determinada lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del programa comercial</li> <li>- A qué hotel pertenece</li> <li>- 5 Ventajas que ofrece con relación a otro programa comercial.</li> <li>- 3 Desventajas con relación a otro programa comercial</li> </ul>	<p><b>Facilitación</b></p> <p>Desarrollar una presentación del tema.</p> <p>Propiciar una discusión del tema.</p> <p>Indicar los requerimientos para la elaboración de la actividad.</p> <p><b>Participación</b></p> <p>Lectura del tema en el manual de Hotelería.</p> <p>Participación activa en la discusión del tema.</p> <p>Desarrollar la actividad en equipo de 4 a 6 personas.</p>	<p><b>Conceptuales</b></p> <p>-Programas Comerciales</p> <p><b>Procedimental</b></p> <p>-Búsqueda de información.</p> <p>-Selección de elementos de diferenciación y posicionamiento del hotel.</p> <p>- Diseño del programa.</p> <p><b>Actitudinales y valores</b></p> <p>- Desarrollo de la responsabilidad.</p> <p>-Desarrollo de la creatividad</p> <p>-Desarrollo de la capacidad de trabajo colaborativo.</p>	<p><b>Materiales</b></p> <p>Aula equipada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Infocus</li> <li>*Equipo de computador</li> <li>*Pintarrón</li> <li>*Manual de hotelería</li> </ul>	<p><b>Temporales</b></p>
-------------------------------------	---	--	---	--	--------------------------

					<b>Horas Aula</b>	<b>Horas Extra Aula</b>
					5	

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 18 de 20

## EVALUACIÓN INTEGRAL DE PROCESOS Y PRODUCTOS:

Se tomarán en cuenta las siguientes categorías

- Evaluación diagnóstica para reconocer los conocimientos previos que posee el estudiante sobre el tema. Sin valor acreditable
- Evaluación formativa la cual se va a realizar durante todo el proceso de aprendizaje del estudiante en cada una de las actividades a realizar, tomando en cuenta todos los aspectos del currículo.  
60% actividades de aprendizaje y portafolio

- Evaluación sumativa en la que se toman en cuenta criterios estandarizados bien definidos a través de exámenes parciales o departamentales (indicativos) que se evidencian en forma individual. Exámenes parciales (2) 10% c/u =20%  
Exámenes global (1) =20%  
Actividades de aprendizaje y portafolio 60%

---

Total 100%

### Producto integrador de la unidad de aprendizaje:

Es una evidencia a través de la cual se demuestra que se adquirieron las competencias indicadas en el programa  
NOTA: Cada comité definirá el producto integrador

**NOTA : EL APARTADO DE EVALUACIÓN ESTÁ EN PROCESO DE REVISIÓN A LA LUZ DEL NUEVO REGLAMENTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y EL REGLAMENTO DE EVALUACIÓN DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR, CUANDO SE TERMINE ESTE PROCESO SE LES HARÁ LLEGAR LA INFORMACIÓN ACTUALIZADA**

**PRODUCTO INTEGRADOR: REPRESENTACIÓN Y REPORTE DEL SERVICIO EN UN HOTEL**

Competencia genérica(s) más atributos:

COMPETENCIAS GENÉRICAS RIEMS	RASGOS	COMPETENCIAS GENERALES DEL ME
<p>4 Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p> <p>ATRIBUTOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas.</li><li>• Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean</li></ul>	<p>➤ Comunicación</p> <p>Maneja y comprende las Tecnologías de la Información y Comunicación para aplicarlas de manera crítica y objetiva, en las diferentes áreas del conocimiento. Usa códigos lingüísticos en distintos contextos lógicos y matemáticos que le permiten expresar ideas con sentido ético.</p>	<p>Las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta para el acceso a la información y su transformación en conocimiento, así como para el aprendizaje y trabajo colaborativo con técnicas de vanguardia que le permitan su participación constructiva en la sociedad</p> <p>Domina su lengua materna en forma oral y escrita con corrección, relevancia, oportunidad y ética adaptando su mensaje a la situación o contexto, para la transmisión</p>

Programa de Estudio Analítico	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 20 de 20

<p>sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas.</li> <li>Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.</li> <li>Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.</li> </ul>		<p>de ideas y hallazgos científicos. En contextos cotidianos, académicos,</p> <p>Utiliza un segundo idioma, preferentemente el inglés, con claridad y corrección para comunicarse en contextos cotidianos, académicos, profesionales y científicos.</p> <p><b>ATRIBUTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Expresa conceptos e ideas, de manera correcta de forma oral y escrita en su lengua materna.</li> <li>Maneja las tecnologías de la información y comunicación de manera crítica en las diferentes áreas del conocimiento.</li> <li>Utiliza representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas como estrategias de comunicación.</li> <li>Se comunica en diferentes contextos de manera clara en un segundo idioma.</li> </ul>
<p>6-Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.</p> <p><b>ATRIBUTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad.</li> <li>Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y</li> </ul>	<p>➤ Razonamiento</p> <p>Procesa ideas, conceptos y argumentos hasta llegar a una conclusión manteniendo una postura personal y responsable, para asumir las consecuencias de la misma.</p>	<p>Emplea pensamiento lógico, crítico, creativo y propositivo para analizar fenómenos naturales y sociales que le permitan tomar decisiones pertinentes en su ámbito de influencia con responsabilidad social.</p> <p><b>ATRIBUTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Selecciona las fuentes de información de acuerdo a criterios responsables.</li> <li>Construye su punto de vista de acuerdo a su importancia y relevancia.</li> <li>Integra y estructura conocimientos nuevos que le permitan una toma de</li> </ul>



<p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p> <p>ATRIBUTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.</li> <li>• Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas</li> </ul>	<p>➤ Cooperación</p> <p>Participa en tareas asignadas, tanto de manera individual como grupal con respeto a la diversidad de ideas.</p>	<p>Elabora propuestas académicas y profesionales inter, multi y transdisciplinarias de acuerdo a las mejores prácticas mundiales para fomentar y consolidar el trabajo colaborativo.</p> <p>ATRIBUTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica los rumbos a seguir en el desarrollo de cualquier problema a través del trabajo colaborativo.</li> </ul>
--	---	---

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 21 de 20

<p>de manera reflexiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone sus puntos de vista a la vez que respeta los de sus compañeros.</li> <li>• Trabaja y participa con una actitud positiva en los diferentes roles de las tareas asignadas.</li> </ul>		
<p><b>Competencia profesional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el funcionamiento de la industria hotelera para comprender su importancia dentro de la actividad turística.</li> </ul>				
<p><b>Elementos de competencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar las actividades que se llevan a cabo en la recepción de un hotel para brindar un servicio de calidad al cliente.</li> </ul>				
<b>PIA</b>	<b>Criterios de desempeño</b>	<b>Actividades</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Recursos</b>

<b>Reporte</b>	<p>El reporte determina lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Introducción del servicio que se va a presentar. (Cada equipo representará un tipo de hotel diferente)</li> <li>-Elementos a tomar en cuenta en el check-in.</li> <li>-Presentación de los servicios del hotel al cliente (Horarios, precios, etc.)</li> <li>- Elementos a tomar en</li> </ul>	<p><b>Facilitación</b></p> <p>Indicar los requerimientos para la representación.</p> <p><b>Participación</b></p> <p>Representación de un servicio en equipos de 4 a 6 personas.</p> <p>Elaboración del reporte.</p>	<p><b>Conceptuales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificación de Establecimientos de hospedaje</li> <li>-Organigrama y descripción de puestos</li> <li>-Mobiliario y Equipo de servicio</li> <li>-Preparación de servicios</li> </ul> <p><b>Procedimental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Búsqueda de información</li> <li>-Selección de los puestos necesarios para la</li> </ul>	<p><b>Materiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pizarra electrónica</li> <li>• Proyector</li> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Manual</li> <li>• Libreta</li> </ul>	<b>Temporales</b>	
					<b>Horas Aula</b>	<b>Horas Extra Aula</b>
	4					

<b>Programa de Estudio Analítico</b>	Clave	Revisión	Hoja
	RC-07-007	03-04/10	Página 20 de 7

**FUENTES DE APOYO Y CONSULTA:**

**B á s i c a**

Casil, S. B. (2003). *Hotelería*. México: Compañía Editorial Continental.

Fernando, R. M., & Mario, B. T. (2006). *Operación de Hoteles 1: División Cuartos*.

México: Trillas. Lattin, G. W. (1998). *Administración moderna de hoteles y moteles*. México: Trillas.

Martín, F. R. (1992). *Organización de Hoteles 1*. México: Compañía Editorial

Continental. Secretaría de Turismo. (1991). *Manual del puesto Camarista*.

México: Noriega Limusa. Secretaría de Turismo. (1991). *Manual del puesto de botones*. México: Noriega Limusa.

Secretaría de Turismo. (1985). *Texto botones. Programa nacional de capacitación: SECTUR*.

México. Secretaría de Turismo. (1985). *Texto camarista. Programa nacional de capacitación: SECTUR*. México.

Secretaría de Turismo. (1985). *Texto técnico de supervisora de cuartos*.

México.

Secretaría de Turismo. (1985). *Texto técnico de telefonista*. México.

Secretaría de Turismo. (1991). *Manual del puesto de cajero de recepción*. México: Noriega

Limusa. Torre, F. d. (1991). *Administración hotelera primer curso: División cuartos*.

México: Trillas.

	<p>cuenta en el check-out</p> <p>-Conclusión y justificación de los elementos tomados en cuenta en la representación .</p> <p>-Trabajo elaborado en computadora de forma individual.</p>		<p>representación</p> <p>-Representación de check-in y de check-out.</p> <p><b>Actitudinales y valores</b></p> <p>- Desarrollo de la responsabilidad</p> <p>- Desarrollo de la creatividad</p> <p>- Desarrollo de la capacidad de hablar frente a un grupo.</p> <p>- Capacidad de trabajo autónomo y en equipo.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

## ANEXO 2

### MATRIZ DE ALINEACION

# Etapa	Competencias Profesionales	Competencias Genéricas	Elementos de Competencia	Evidencia de Aprendizaje
Primera Etapa	<p>Conocer el funcionamiento de la industria hotelera para comprender su importancia dentro de la actividad turística.</p>	<p>6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.</p> <p>ATRIBUTOS:</p> <p>*Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad.</p> <p>*Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y perspectivas al acervo con el que cuenta.</p> <p>*Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.</p>	<p>A.1 Conocer el concepto de hotelería para comprender su importancia en el sector turístico.</p> <p>A.2 Clasificar los tipos de hoteles existentes en Nuevo León para identificar sus características y su importancia en la economía.</p> <p>A.3 Conocer los elementos más importantes a tomar en cuenta para ofrecer un servicio de calidad en el hotel.</p>	<p>Esquema sobre la hotelería.</p> <p>Cuadro comparativo acerca de los diferentes tipos de hoteles.</p> <p>Reporte de representación de servicios de calidad.</p>

<p>Segunda Etapa</p>	<p>Conocer el funcionamiento de la industria hotelera para comprender su importancia dentro de la actividad turística.</p>	<p>4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p> <p>ATRIBUTOS:  *Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas.</p> <p>*Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.</p> <p>*Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas.</p> <p>*Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.</p> <p>*Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.</p>	<p>B.1 Conocer la jerarquía en el hotel para comprender la relación existente entre cada puesto laboral.</p> <p>B.2 Conocer las funciones de cada departamento para identificar sus actividades dentro del área de trabajo.</p> <p>B.3 Realizar las funciones específicas del departamento de Ama de llaves (camarista) y del departamento de Botones.</p> <p>B.4 Conocer el concepto de “comunicación interna” en las empresas para comprender la importancia de cada departamento en el funcionamiento del hotel.</p>	<p>Organigrama de puestos laborales en un hotel.</p> <p>Síntesis de los departamentos de un hotel.</p> <p>Realizar de forma correcta y autónoma las funciones de la camarista y el botones.</p> <p>Reporte de lectura acerca de la comunicación interna.</p>
----------------------	--	--	---	--

Tercera Etapa	Conocer el funcionamiento de la industria hotelera para comprender su importancia dentro de la actividad turística.	<p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p> <p>ATRIBUTOS:</p> <p>*Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.</p> <p>*Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.</p> <p>*Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.</p>	<p>C.1 Conocer los diferentes tipos de medios de distribución para realizar encuestas a fin de conocer el grado de satisfacción de los servicios.</p> <p>C.2 Conoce el concepto del E-Turismo para comprender la importancia de las TIC en la actividad turística actual.</p> <p>C.3 Diseñar el medio de distribución de un hotel para cumplir con los objetivos promocionales y de ventas establecidos en el plan de mercadotecnia.</p>	<p>Cuadro sinóptico de los canales de distribución y medios electrónicos.</p> <p>Ensayo sobre el concepto del E-Turismo.</p> <p>Descripción escrita de la creación de un hotel.</p>
	Conocer el funcionamiento de la industria hotelera para comprender su importancia dentro de la actividad	<p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p> <p>*Propone maneras de solucionar un</p>	D.1 Conocer lo que acontece actualmente en la industria hotelera para elaborar programas comerciales acordes a las	Reflexión escrita acerca de la actualidad de la industria hotelera.



Cuarta Etapa	turística.	<p>problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.</p> <p>*Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.</p> <p>*Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.</p>	<p>necesidades de las empresas.</p> <p>D.2 Identificar los diferentes tipos de programas comerciales para comparar sus características en los servicios que se ofrecen en los hoteles.</p>	Programa comercial hotelero.
--------------	------------	--	--	------------------------------

**ANEXO 3**

**MANUAL DEL ALUMNO**

**UNIDAD DE APRENDIZAJE DE HOTELERIA**

**SEGUNDO SEMESTRE**

## **1. Características del “cuarto tipo”**

El “cuarto tipo” podrá ser una habitación estándar o una de categoría superior. Las habitaciones estándar son las habitaciones comunes de todo establecimiento hotelero, es decir un establecimiento que no presente habitaciones de diferentes categorías todas serán standard, y se diferenciarán por su capacidad para ofrecer el servicio de alojamiento, es decir la cantidad de plazas o huéspedes que pueden alojar. Las habitaciones superiores incluirán comodidades como su nombre lo indica, más altas, en cuanto a espacio y elementos. (Gestión Hotelera, Tipología de las habitaciones).

Bedding en habitaciones standard:

- Triples (tres plazas)
- Doble (dos plazas)
- Single (una plaza)

Habitación doble standard:

- Matrimonial Standard (una cama de 1.40 m. x 1.90 m.)
- Twin (2 camas de .90 m. x 1.90 m.)
- Queen (1 cama de 1.60m. x 1.90 m.)

Para las clases prácticas en el “cuarto tipo” se recomienda una habitación doble estándar con cama matrimonial, siendo otra opción válida una habitación con cama King size.

## **2. Diferencia entre habitaciones estándar y superior**

El servicio de hospedaje en la industria hotelera es cada vez más innovador con la finalidad de captar una cantidad mayor de huéspedes, ya que estos representan una derrama económica en beneficio de dichos establecimientos. En la actualidad los Hoteles ofrecen una gran variedad en sus tipos de habitaciones, desde la más sencilla con los elementos mínimos para alojarse en un corto espacio, hasta las habitaciones superiores que ofrecen un espacio más amplio, diseño y decoración de mejor gusto y muebles más lujosos, como el pent house, o también podría

mencionarse la suite presidencial, para cada una de este tipo de habitaciones, existen clientes que demandan sus servicios.

Las habitaciones estándar o sencilla ofrecerán comodidades "estándar" que los viajeros esperan encontrar para su descanso. Entre las comodidades de una habitación estándar se podrían mencionar:

- Cama
- Mesa de noche
- Espejo
- Cobertores
- Teléfono
- Cajonera
- Reloj despertador

Las habitaciones estándar suelen tener baños muy básicos. Entre las instalaciones y elementos de un baño en una habitación estándar deberán encontrarse los siguientes:

- Sanitario
- Lavabo
- Jabón
- Shampoo
- Cesto
- Espejo
- Regadera
- Toallas

En cambio, las habitaciones de categoría superior incluirán exclusivas comodidades para huéspedes más exigentes, con los mejores servicios y mejores instalaciones e infraestructura, todo detalle está pensado y son de alta calidad. Entre las comodidades que deberá contar una habitación de categoría superior son las siguientes:

- Cama

- Mesas de noche
- Mesa de centro
- Sillón
- Escritorio
- Cobertores
- Mantas
- Almohadas extras
- Chifonier
- Closet
- Burro para planchar
- Espejo
- Televisor
- Cable
- Teléfono
- Reloj despertador
- Clima/calefacción
- Cafetera
- Lustrador de calzado
- Cestos

Las habitaciones superiores tendrán baños que estarán más equipados que los baños estándar.

Comodidades en el baño de una habitación de categoría superior:

- Sanitario
- Lavabos
- Cepillos dentales
- Pasta dentífrica
- Cestos
- Espejos
- Secadora

- Regadera
- Jabones
- Tina de baño
- Yacusi
- Chanclas para regadera
- Gorra de plástico
- Tapete para el piso
- Toallas (facial, corporal y para manos)
- Costurero
- Shampoo
- Acondicionador
- Crema corporal
- Loción de afeitar
- Kleenex

Como se puede observar existen diferencias entre una habitación estándar y una de categoría superior. También es así en cuanto a camas y colchones, algunas de ellas son las siguientes:

El tamaño de la cama y la calidad del colchón. Las habitaciones estándar suelen ofrecer camas dobles y camas queen como las más grandes. Los colchones son de buena calidad, pero muy básicos, al igual que las camas. Las almohadas son de tamaño estándar para mantener bajos los precios.

En cambio las habitaciones superiores suelen tener colchones de marca creados con la tecnología de sueño más novedosa como lo es la espuma inteligente. Muchas habitaciones superiores ofrecen camas de tamaño queen o king con opción de tener almohadas de espuma, plumas o planas. Las habitaciones superiores ofrecen edredones de pluma de ganso en lugar de mantas básicas, además que los blancos de cama podrán ser de algodón egipcio de más de 1000 hilos usados para su confección.

Ahora bien, los elementos que podría poseer la habitación establecida dentro del plantel pueden variar dependiendo del presupuesto que destine la institución educativa para la

instalación del “cuarto tipo”, a mi parecer, para desarrollar y realizar de forma correcta y completa las clases prácticas tendría que tener como elementos los que a continuación se mencionan.

### **3. Elementos del “cuarto tipo”**

En la Habitación:

- Cama
- Blancos
- Almohadas
- Mesas de noche
- Lámparas de mesa
- Lámparas de pared
- Espejo
- Hojas membretadas
- Pluma
- Lápiz
- Chifonier
- Escritorio
- Sillón
- Berniers
- Mesa de centro
- Cafetera
- Ceniceros
- Cesto
- Cortinas
- Artículos decorativos (oleos, litografías, frescos, etc.)
- Televisor

En el baño:

- Sanitario

- Lavabo
- Jabón
- Espejo
- Toallas (faciales, corporales y para manos).
- Tapete de baño
- Cortina de baño
- Regadera
- Tina
- Espejos
- Closet
- Ganchos
- Bolsa para lavandería
- Hoja para lavandería
- Lustrador de calzado
- Etiqueta de no molestar/ Hacer la habitación
- Amenidades

#### **4. Amenidades del “cuarto tipo”**

Se refiere a los productos que el Hotel manda fabricar sobre diseño para satisfacer las necesidades de los huéspedes a lo largo de su estadía. Las amenidades representan un exquisito detalle por parte del Hotel para crear una excelente imagen, que respaldaran la belleza y originalidad de cada establecimiento de hospedaje. En la actualidad existen amenidades únicas, innovadoras y creativas que hacen distinguir un Hotel de la competencia, estas se fabrican con extractos, complejos orgánicos, aromas, tamaños, diseños y colores diferentes, con el objetivo de crear una pieza única, exclusiva y representativa del Hotel para el uso, placer y disfrute de los huéspedes.

Entre las amenidades hoteleras más importantes podemos mencionar:

- Jabones
- Shampoo
- Acondicionador



- Geles corporales
- Geles de baño
- Crema corporal
- Crema para afeitar
- Tónico astringente
- Enjuague bucal
- Gel fijador
- Gel antibacterial

Es importante mencionar que las amenidades hoteleras deberán tener en su diseño el nombre y logo del hotel. En la actualidad la fabricación de las amenidades hoteleras han contribuido con la conservación y preservación del planeta por lo que es fácil para las empresas de hospedaje encontrar productos orgánicos en el mercado.

## **5. Cortesías nocturnas en el “cuarto tipo”**

A través de la incorporación de clases prácticas en el “cuarto tipo” aprenderás a realizar la cortesía nocturna en un Hotel, esta implica dejar la habitación lista para que el huésped entre y se disponga a descansar, es una serie de detalles que la camarista realiza con el fin de consentir al huésped durante su estadía, generalmente las cortesías nocturnas se realizan mientras los huéspedes están cenando entre las 19 y 22 horas. Cada Hotel maneja las cortesías nocturnas que más se adecuen a su categoría y a las necesidades del cliente. Los siguientes son ejemplos de cortesía nocturna que se manejan por niveles según (Hotelería-UVM, 2014):

### Nivel Básico

- Abrir la esquina de la cama
- Dejar un chocolatito u otra delicia
- Colocar letrero de buenas noches
- Encender las lámparas
- Cerrar las cortinas

### Nivel Intermedio

Las cortesías nocturnas del nivel básico más:

- Sacar la basura
- Sacar la cristalería sucia

#### Nivel Superior

Las cortesías del nivel básico, intermedio más:

- Sacar la basura de la habitación y del baño
- Cambio de blancos
- Secar el baño

Además de las cortesías mencionadas anteriormente se pueden mencionar las siguientes

- Poner una bata sobre la cama
- Dejar vaso con botella de agua en la mesa de noche
- Refrescar las toallas
- Colocar información para preparar las actividades del siguiente día, así como también cortesías hechas en el papel higiénico, en los kleenex y en las toallas.

### **6. Competencias, habilidades y destrezas a desarrollar en el “cuarto tipo”**

- I. Preparar la limpieza de las habitaciones: La camarista prepara la habitación para su limpieza abriendo la puerta, cortinas y ventanas.
- II. Seleccionar los productos y equipo de limpieza que correspondan al tipo de superficie y objetos a limpiar en las habitaciones. (desmanchadores de textiles, limpia vidrios).
- III. Realizar la limpieza de la habitación. (Pasos correspondientes).
- IV. Equipo de limpieza (utensilios de limpieza guantes, escobas, mechudos, aspiradora etc.)

En esta competencia podrás desarrollar habilidades y destrezas que te ayudarán a ser capaz de preparar las condiciones de la habitación para la llegada del huésped, a seleccionar productos y equipo para limpiar diversas superficies de las habitaciones de un hotel y a verificar que las provisiones estén de acuerdo con los tipos de habitaciones asignadas y ocupadas. Con lo anterior, los egresados podrán incorporarse a cualquier establecimiento de hospedaje realizando las labores de la camarista o supervisora.

## **7. Objetivo del “Cuarto tipo”**

Cada estudiante desarrollará las competencias requeridas, así como las habilidades y destrezas que le ayudarán a ser capaz de preparar las condiciones de la habitación para la llegada del huésped, conocerá el estatus de las habitaciones según como estas se encuentren, aprenderá a seleccionar productos y equipo para limpiar diversas superficies de las habitaciones y a verificar que las provisiones estén de acuerdo con los tipos de habitaciones asignadas y ocupadas. El estudiante desarrollara las competencias requeridas, así como las habilidades y destrezas que necesita para realizar la limpieza de las habitaciones, haciendo el correcto tendido de camas utilizando de forma correcta los blancos. Así mismo tendrán la oportunidad de conocer los textiles usados en la industria hotelera que se manejan en la ropería del departamento de ama de llaves y su correspondiente doblado y almacenamiento.

Algunas de las actividades que el estudiante tendrá que llevar a cabo, requieren cierto grado de responsabilidad individual, sin dejar de lado el compromiso grupal; Realizarán una serie de tareas complejas y resolverán contingencias propias de las mismas. Aprendiendo lo anterior, los estudiantes egresados podrán incorporarse a cualquier establecimiento de hospedaje realizando las labores de la camarista, puesto que las competencias que desarrollarán serán las necesarias para su desarrollo académico que representan el perfil del egresado y que les ayudara para realizarse eficientemente en el campo laboral.

Además de estas funciones y labores existe una gran diversidad de actividades que los estudiantes desarrollaran e identificaran dependiendo del estatus en que se encuentre la habitación. Por otro lado, los estudiantes aprenden y adquieren nueva terminología que solo se podrá explicar mediante la praxis. Por tal motivo considero fundamental instalar el “cuarto tipo” en nuestra Institución educativa, para poder llevar del contenido teórico que se encuentra en el texto de cada estudiante a la práctica real, en tiempo y espacio.

Cada uno de los departamentos del hotel requiere de ciertas funciones y labores que el personal deberá desempeñar con eficiencia, enseguida se muestran algunas de ellas.

### **1. DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

Es el departamento encargado de mantener en perfecto estado el orden y limpieza de las habitaciones, áreas públicas, azoteas, albercas y jardines en general, así como de llevar controles

de los equipos, blancos, materiales y equipos propios para su operación. El ama de llaves es la persona responsable de este departamento así como de la comodidad servicio y limpieza del hotel.(Escuela Industrial y Preparatoria Tecnica Alvaro Obregon, EIAO 2011)

**Las funciones del ama de llaves son:**

- Programar actividades de limpieza y arreglo de habitaciones y áreas públicas del hotel.
- Supervisar el desempeño de labores del personal a su cargo.
- Seleccionar al personal de nuevo ingreso a su departamento.
- Capacitar al personal de su departamento.
- Realizar juntas de trabajo con el personal a su cargo.
- Realizar el programa de horarios, vacaciones, descansos, del personal del departamento.
- Elaborar el presupuesto del departamento
- Realizar inventarios en el departamento.
- Controlar suministros, materiales y equipo utilizado en el departamento.
- Controlar llaves de las camaristas y las llaves maestras.
- Controlar, custodiar y devolver los objetos perdidos y encontrados.
- Controlar el archivo del departamento
- Seleccionar y requisitar los materiales.
- Controlar uniformes de los trabajadores

**2. SUPERVISORA DE CUARTOS**

Es la persona encargada de verificar el estado de limpieza, el orden y el adecuado funcionamiento de los servicios o instalaciones con que cuentan las habitaciones de un hotel, una vez que las camaristas hayan efectuado su trabajo. Así mismo, debe comprobar que las habitaciones estén dotadas de los suministros y blancos que le correspondan.

**Funciones de la Supervisora:**

- Supervisar las tareas de aseo y/o mantenimiento.

- Asignar los trabajos al personal.
- Asignar el piso ó área a limpiar.
- En ausencia de personal, realizar sus funciones (camarista, mozo).
- Mantener la motivación en su equipo de trabajo.
- Capacitar al personal de nuevo ingreso.

El número de habitaciones que cada supervisora tenga a su cargo, dependerá de la capacidad y las necesidades del hotel.

### **3. CAMARISTA**

Es la encargada de mantener en perfecto estado de limpieza las habitaciones. Gracias a ella el huésped se siente como en su casa; es la persona que cuida el “pequeño gran detalle” que proporciona bienestar.

#### **Funciones de la Camarista**

La función específica en la que nos enfocaremos y que se realizara en el “cuarto tipo” será la limpieza correcta de las habitaciones.

#### **PASOS PARA LA LIMPIEZA DE UNA HABITACION EN ESTATUS “VACIA-SUCIA”.**

- Golpear mínimo 3 veces antes de ingresar a la habitación.
- Dejar la puerta abierta.
- Abrir puertas de terraza, ventanas y correr las cortinas para aireación de la habitación.
- Apagar las luces y los aparatos.
- Contar la ropa y observar posibles danos.
- Destender camas.
- Sacar la ropa sucia y meter la limpia.
- Hacer camas, la lencería se debe cambiar cada día. (Seguir correctamente los pasos para hacer una cama). (Checar stock de blancos).
- Sacar loza de room service, basura y recoger todos los elementos que hayan en el piso.
- Limpiar papeleras.
- Sacar la basura.

- Verificar lista de lavandería y bolsa de ropa.
- Lavar loza, limpiar vidrios.
- Si se encuentra alguna anomalía de mantenimiento, eléctrica o funcional se debe reportar en la planilla respectiva de ama de llaves e informar al operario.
- Trapear o aspirar habitaciones y ambientar, hacer un último chequeo antes de salir de la habitación.

### **En el baño**

- Limpiar el sanitario
- Lavar los vasos y ceniceros
- Lavar el lavabo
- Limpiar los espejos
- Limpiar la zona de la tina o regadera
- Reponer los suministros del baño
- Verificar que las toallas estén completas, recogerlas y cambiarlas.
- Secar y cerrar cortina de baño
- Reponer el papel higiénico (deben quedar 2 rollos)
- Limpiar el piso

Entre otras responsabilidades de la camarista podríamos mencionar:

- Se responsabiliza de las llaves de sus cuartos, firmando de recibido.
- Recibe instrucciones especiales sobre los cuartos de su sección.
- Verifica el estado de cada una de las habitaciones y lo anotará en su informe, especificando cualquier observación especial, como puede ser: poco equipaje, no durmió, entre otras.
- Envía a la lavandería, la ropa que el huésped haya dejado.
- Preparar su carro de servicio, con todo lo necesario para no estar interrumpiendo su trabajo.
- Realiza el aseo de las habitaciones a su cargo.
- Entrega el reporte al finalizar el turno

## **El carro de servicio de la camarista**

Es un carrito en el que se pueden disponer todos los suministros y blancos que cada camarista utilizará para desempeñar sus labores. Tienen compartimentos para colocar cada cosa (sábanas, fundas, toallas, tapetes, jabones, papelería, publicidad, etc.), así como el equipo de limpieza (detergentes, escobas, etc.). Por cada camarista debe de existir un carrito de limpieza.

El carro de servicio debe contener:

- Sabanas
- Fundas
- Toallas
- Pañuelos desechables
- Rollos de papel sanitario
- Tapetes de felpa
- Protectores de cama
- Jabones
- Cerillos
- Papelería en general
- Botellas con agua
- Vasos forrados
- Cubeta de plástico
- Fibra verde
- Estropajo
- Escobetillas
- Cepillos
- Polvo limpiador
- Germicida
- Jerga

- Sacudidor
- Escoba
- Mechudo
- Aspiradora

En cualquier tipo de carro de servicio, cada producto debe tener un lugar determinado:

En la parte intermedia: el estudiante colocara la dotación de blancos (sábanas, fundas, toallas, etc.)

En la parte inferior: Artículos de limpieza como cubeta, jerga, franelas, zacates, escobetas, fibras, piedra pómez, detergentes, bandeja, espátula, desinfectante y desmanchadores.

En la parte delantera: Bolsas de lona para ropa sucia y lugar para escobas de fibra de coco y cepillo de piso. Se deberá manejar el carro de servicio a la orilla del pasillo para no obstruir el paso de los huéspedes.

El carro de servicio lo colocarán a la entrada del cuarto como indicación de que el personal se encuentra realizando la limpieza, incluso, acomodado de esta manera facilita la ejecución de las siguientes actividades:

- Colocación de blancos limpios en el baño y habitación.
- Retiro de basura de baños y habitación.
- Retiro de blancos sucios del baño y habitación.

#### **4. EL BOTONES**

Es comúnmente llamado bell boy, este término proviene por la manera en que habitualmente se les llama de recepción para que suban a la habitación el equipaje de los huéspedes que acaban de realizar el check in o llegar al hotel, recepción toca una campanilla para alertarlos a que se dispongan a dirigirse hacia recepción para una encomienda, así también baja el equipaje de los huéspedes listos a realizar el check out, es decir que dejen el hotel.

Dentro de sus funciones asignadas también se encuentran:



- Abrir la puerta principal del hotel
- Llevar el periódico a la habitación
- Instruir sobre los dispositivos ubicados en la habitación
- El botones durante el trayecto a la habitación le ofrecerá al huésped los servicios que ofrece el hotel.
- Al llegar a la habitación, acomodara el equipaje en el pasillo, a un lado de la puerta, antes de abrir la habitación, tocara la puerta con los nudillos de la mano, al no recibir ninguna respuesta abrirá la puerta de la habitación.
- Encender la luz
- Cederá el paso al cliente
- Colocará el equipaje donde corresponda
- Abrirá las cortinas gruesas
- Dara información importante que el huésped pueda necesitar, como el funcionamiento de las luces, aire acondicionado y calefacción
- Deberá verificar rápidamente si existen toallas en el baño
- Checar que la puerta de comunicación este en servicio
- Checar el funcionamiento del teléfono, televisor, etc.
- Colocar las llaves de la habitación sobre la cómoda o se las dará al cliente
- Despedirse deseando una agradable y placentera estancia
- Salir de la habitación cerrando la puerta despacio

## **5. COMO PREPARAR UNA CAMA PARA SU LIMPIEZA**

1. Retirar todo blanco de la cama: para conseguir el aspecto que una cama de hotel debe tener.
  - De esta manera será más sencillo interiorizar la idea de crear la experiencia de tener una cama perfecta, limpia y cómoda.
  - También le ayudará a tender la cama correctamente, paso a paso.
  
2. Tener los blancos a la mano: escoger ropa de cama limpia.

- Apilar toda la ropa de cama en el orden que se va a necesitar. Primero, agrupa las sábanas y se reúnen las fundas de almohada y se mantienen cerca de las almohadas.
3. Asegurarse de que el colchón esté libre de tierra, polvo u otros residuos.
    - Para limpiar el colchón se utiliza la boquilla para tapizado de la aspiradora. Presiona firmemente desde la parte superior del colchón y hacia el resto, es decir debe quedar limpia toda el área del colchón. Si tiene manchas, puedes usar el removedor de manchas para tapizado.
    - La finalidad del aspirado es para deshacerse de los ácaros y malos olores.

## **6. PASOS PARA HACER LA CAMA**

1. Se coloca la sábana ajustable sobre la cama: las sábanas sin esquinas elásticas son las que generalmente se usan en los hoteles, o bien una sábana ajustable, esta es la sábana que tiene esquinas elásticas redondeadas.
  - Se coloca la sábana alrededor del colchón y se estira con fuerza de tal modo que quede tensa en cada esquina. La parte elástica de las esquinas de la sábana debe quedar sujeta debajo de las esquinas del colchón.
  - La costura de cada esquina de la sábana debe coincidir con la punta de cada esquina del colchón.
2. Se coloca la primera de dos sábanas planas: la primera sábana plana debe ir encima de la sábana ajustable. Se coloca sobre la cama y se asegura que llegue hasta el borde superior del colchón, donde está la cabecera.
  - Se coloca la sábana de tal manera que caiga de forma pareja por cada lado de la cama. Se debe asegurar de que el derecho (no el revés) quede hacia abajo, contra la sábana ajustable.
  - Se aplana la sábana y se jala con fuerza hacia cada lado para que no queden arrugas.

3. Se coloca una manta ligera sobre la primera sábana: se alinea la manta con la sábana.
  - Se recomienda utilizar una manta ligera que esté hecha de algodón o lino.
  - Se aplana la manta y se estira hacia las esquinas de la cama a fin de que se alinee con las esquinas de la sábana. Se dobla la parte superior de la manta, desde la cabecera hacia donde normalmente quedan los hombros o torso del huésped.
  
4. Se coloca la tercera sábana: en realidad, se trata de la segunda sábana pero es la tercera capa, ya que la segunda fue la manta. La tercera sábana se coloca sobre la manta ligera, se coloca con el lado derecho hacia abajo dirigida hacia el colchón.
  - Se alinea la tercera sábana de modo que quede a la misma altura que la primera sábana. Se estira con fuerza la parte superior hasta el borde del colchón, donde está la cabecera.
  - Se aplana la tercera sábana con las manos y se jalan todas las esquinas de modo que quede bien estirada.
  
5. Se coloca la sábana superior entre la manta y la primera sábana: Se dobla el borde superior de la tercera sábana sobre el borde superior de la manta.
  - Tomar la parte de la tercera sábana que se extiende por encima de la manta y se dobla de tal manera que quede entre la manta y la primera sábana.
  - Doblar y aplanar la parte de la sábana que está debajo de la manta de modo que quede perfectamente plana.
  
6. Doblar la sábana inferior hacia abajo, en dirección a los pies de la cama: Se toma la parte superior de la primera sábana, que todavía está alineada con el borde del colchón, en la cabecera. Doblar la parte de la sábana que se extiende por encima del borde de la manta y la tercera sábana hacia abajo, de modo que quede encima de ambas.
  - Esta parte de la primera sábana quedará encima de las otras dos capas.
  - Aplanar el borde que queda cerca de la cabecera para hacer que la cama tenga una apariencia fresca y lisa.

- El punto donde se doblen las sábanas dependerá de cuántas almohadas se van a colocar en la cama. Lo más recomendable es que las sábanas terminen donde empiezan las almohadas.
- 7. Doblar las esquinas:** En este paso se doblan las esquinas de la parte inferior de la cama. Se toma una de las esquinas de las tres capas y se estiran con fuerza hasta que queden tensas. Se aplanan las sábanas en la parte de los pies de la cama.
- El resto de la tela que aún no se ha sujetado bajo el colchón quedará en forma de triángulo. Se mueve el resto de la tela hacia abajo, hacia la parte inferior de la cama. Al hacerlo, las sábanas tomarán una forma similar a un sobre. Luego, se dobla la tela y se sujeta debajo del colchón.
  - Para lograr que las sábanas tengan la apariencia de un sobre, se debe recorrer el lado del colchón con tu dedo creando un ángulo de 45 grados. Al mismo tiempo, jala las sábanas de modo que queden estiradas en la superficie. De esta manera, se creará un triángulo imaginario. Se dobla la parte triangular de las sábanas y se sujetan con fuerza debajo del colchón.
  - Termina de sujetar el resto de las sábanas bajo el colchón y alísalas a fin de eliminar las arrugas.
  - Se repite este paso a ambos lados de la cama.
- 8. Coloca el edredón o la funda del edredón sobre la cama:** Se coloca el edredón de tal manera que el borde superior quede a aproximadamente 7,6 cm (3 pulgadas) de la cabecera.
- Sin dejar de sostenerlo, se arroja el edredón sobre la cama y permite que caiga lentamente sobre las sábanas. De esta manera, conservará su apariencia acolchada.
  - Jalar las esquinas de modo que la tela se estire y se distribuya de manera pareja a ambos lados de la cama. Luego se dobla una sección rectangular en la parte superior del edredón para crear un espacio para las almohadas.

9. Colocar las almohadas en las fundas correspondientes y asegurarse de que queden esponjosas: luego, colócalas en la disposición que se requiere.
- La cantidad de almohadas y estilos depende de cada. La única regla es colocar la misma cantidad en ambos lados. Aquí es importante asegurarse de que la disposición de las almohadas sea simétrica.
  - Una vez que se haya terminado, se desdobra un poco la funda del edredón de modo que el borde quede donde empiezan las almohadas.
10. Colocar una sábana adicional decorativa: se puede agregar una manta sobre la funda del edredón si se quiere añadir algo especial a la apariencia de la cama en la habitación.
- Dependiendo del tamaño de la manta, una forma en que se puede colocar es doblarla en un rectángulo sobre la funda del edredón, hacia la parte inferior de la cama.
  - Se debe asegurar de que la manta no sobrepase el borde de la cama, ya que esto le dará una apariencia descuidada y poco atractiva.

## 7. CLAVES DE LAS HABITACIONES

En un hotel las habitaciones se encontraran en diferentes estados, para esto el “cuarto tipo” desempeña un papel fundamental para simular el estado físico de cada una de ellas, para esto se utilizan las siguientes claves:

O = Ocupado

S = Salida

V = Vacío limpio

VS = Vacío sucio

Cx = Cama extra

NS = No desea servicio de limpieza

B = Bloqueado

ND = No durmió

SE = Sin equipaje ocupado

NM = No molestar

Cu = Cuna