



Secretaría
de Educación
Gobierno de Puebla

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**



UNIDAD 212 TEZIUTLÁN

**El conocimiento de la Covid 19: para mejorar y reactivar la economía
del sector turístico, proyecto de intervención en la UTGZ**

TESIS

Que para obtener el título de:

Maestra en Educación Media Superior

Presenta:

Indira Pleités Hurtault

Teziutlán, Pue; febrero 2021



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**



UNIDAD 212 TEZIUTLÁN

**El conocimiento de la Covid 19: para mejorar y reactivar la economía
del sector turístico, proyecto de intervención en la UTGZ**

TESIS

Que para obtener el título de:

Maestra en Educación Media Superior

Presenta:

Indira Pleités Hurtault

Tutor:

Edith Lyions López

Teziutlán, Pue; febrero 2021

DICTAMEN DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN

Teziutlán, Pue., 12 de Febrero de 2021.

**C. INDIRA PLEITES HURTAULT
P R E S E N T E**

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Titulación de esta Unidad y como resultado del análisis realizado a su trabajo de Tesis, titulado:

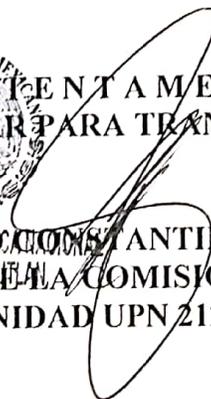
“El conocimiento de la Covid 19: para mejorar y reactivar la economía del sector turístico, proyecto de intervención en la UTGZ”

Manifiesto a usted que reúne los requisitos académicos establecidos al respecto por la Institución.

Por lo anterior, se dictamina favorablemente su trabajo y se le autoriza presentar su Examen de Grado, que tendrá lugar el día: **Viernes 19 de Febrero de 2021 a las 18:00 hrs.**, en la **Sala de Usos Múltiples**, con el siguiente jurado:

Presidente (a): *Dra. Edith Lyons López*
Secretario(a) *Mtra. Patricia Valera Pérez*
Vocal: *Mtro. Julio César Contreras Romano*
Representante de la Comisión de Titulación: *Mtra. María Magdalena Torres Villa*




MTR. ERNESTO GONZÁLEZ ANTINO MARÍN ALARCÓN
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE TITULACIÓN
DE LA UNIDAD UPN 212 TEZIUTLÁN

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo fue un gran reto, primero que todo agradezco a Dios por permitirme terminar, por darme inspiración y fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi esposo Jorge Reyes, en el camino encuentras personas que te inspiran e iluminan tu vida, que con su apoyo alcanzas tus metas, a través de sus consejos, de su amor, y paciencia me ayudó a concluir esta meta.

A mi madre, el esfuerzo y las metas alcanzadas, reflejan la dedicación y el amor que invierten los padres en sus hijos. Gracias a ella son quien soy, orgullosamente y con la cara muy en alto agradezco a Brenda Pleités por siempre estar a mi lado y decirme, sí se puede.

A mi directora de tesis Dra. Edith Lyons quien, con su experiencia, conocimiento y sobre todo paciencia me orientó en la investigación. Por ser parte de la construcción de este proyecto, no soltarme de la mano y compartir su conocimiento motivándome siempre y ayudarme a creer en mi persona.

Al Mtro. Israel Landeros que desde el inicio de la maestría me apoyo en todo momento, me alentó y motivo para seguir adelante y fue parte fundamental para terminar este significativo proceso.

A mis lectores, la Mtra. Patricia Valera, el Mtro. Julio C. Contreras y la Mtra. M. Magdalena Torres, por hacerme ver las mejoras del proyecto y participar en la construcción del mismo.

¡Gracias a todos!

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 El contexto internacional: orígenes de la RIEMS	9
1.2 La RIEMS: su propuesta y desafíos.	12
1.3. Los retos y roles actuales	15
1.4 Conociendo el problema: El diagnóstico	19

CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Implicaciones del docente como investigador e interventor desde el enfoque en su campo disciplinar.....	10
2.2 El impacto de la pandemia del Virus SARS-CoV-2 causante de la covid- 19 en la industria turística regional.....	32
2.3. El enfoque actual de la práctica docente.....	44
2.4 Las estrategias de intervención.....	50

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoques de la investigación.....	58
3.2 Investigación Acción Participativa	60
3.3 Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	64

CAPÍTULO IV CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

4.1 Los sujetos y el problema de la intervención.....	69
4.2 Objetivo de la Intervención	72
4.3 Estrategia y desarrollo de la intervención.....	73

4.4 Tipos de instrumentos de evaluación aplicados.....	80
--------------------------------------------------------	----

**CAPÍTULO V
CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA**

5.1 Resultados de la intervención	84
5.2 Logros en el ámbito social y escolar	87
5.3 Balance general.....	89
5.4 Retos y perspectivas	90

CONCLUSIÓN

BIBLIOGRAFÍA

APÉNDICES

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo la reactivación del turismo ante la pandemia del virus SARS CoV 2 ocasionante de la pandemia de la Covid-19 con el apoyo de los estudiantes del grupo 403 A de la carrera de Tsu en Turismo Área Hotelería de la Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora Unidad Académica Altotonga, la cual ocasiona problemáticas en su desarrollo profesional derivado de la falta de empresas para que puedan llevar a cabo sus prácticas académicas.

Para el desarrollo de este trabajo se necesita planear actividades de manera cronológica y establecer las líneas de acción para identificar como se llevarán a cabo. Un proyecto de intervención tiene una razón de ser en el contexto que se desenvuelve, el objetivo principal es interactuar y construir conocimientos interrelacionados a los conocimientos previos de los nuevos, para alcanzar una mejora en la sociedad.

El presente trabajo se encuentra dividido en cinco capítulos; el capítulo I tiene por nombre contextualización del problema, en este apartado se identifican los retos y roles de los estudiantes y docentes, también se aplica un diagnóstico socioeducativo el cual es dedicado a alumnos de la Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora UA Altotonga, donde se describe el contexto social de los jóvenes así como las características sociales cognitivas, con éste se detecta una problemática y a partir de ésta se propone un proyecto de intervención para reactivar la economía del sector turístico con la aplicación de aprendizajes de los alumnos del grupo 403 A de la UTGZ Unidad Académica Altotonga para favorecer la participación y mejorar el aprovechamiento escolar.

El segundo capítulo se encuentra la fundamentación teórica, es decir, las teorías que sustentan el desarrollo de la secuencia didáctica en la cual el docente describe los referentes teóricos para la puesta en marcha del proyecto, se dan a conocer los planes de estudio de los alumnos del grupo 403 A que forman parte de la carrera de TSU en Turismo y se hace mención de los teóricos y sus aportaciones para el correcto desarrollo pedagógico y didáctico.

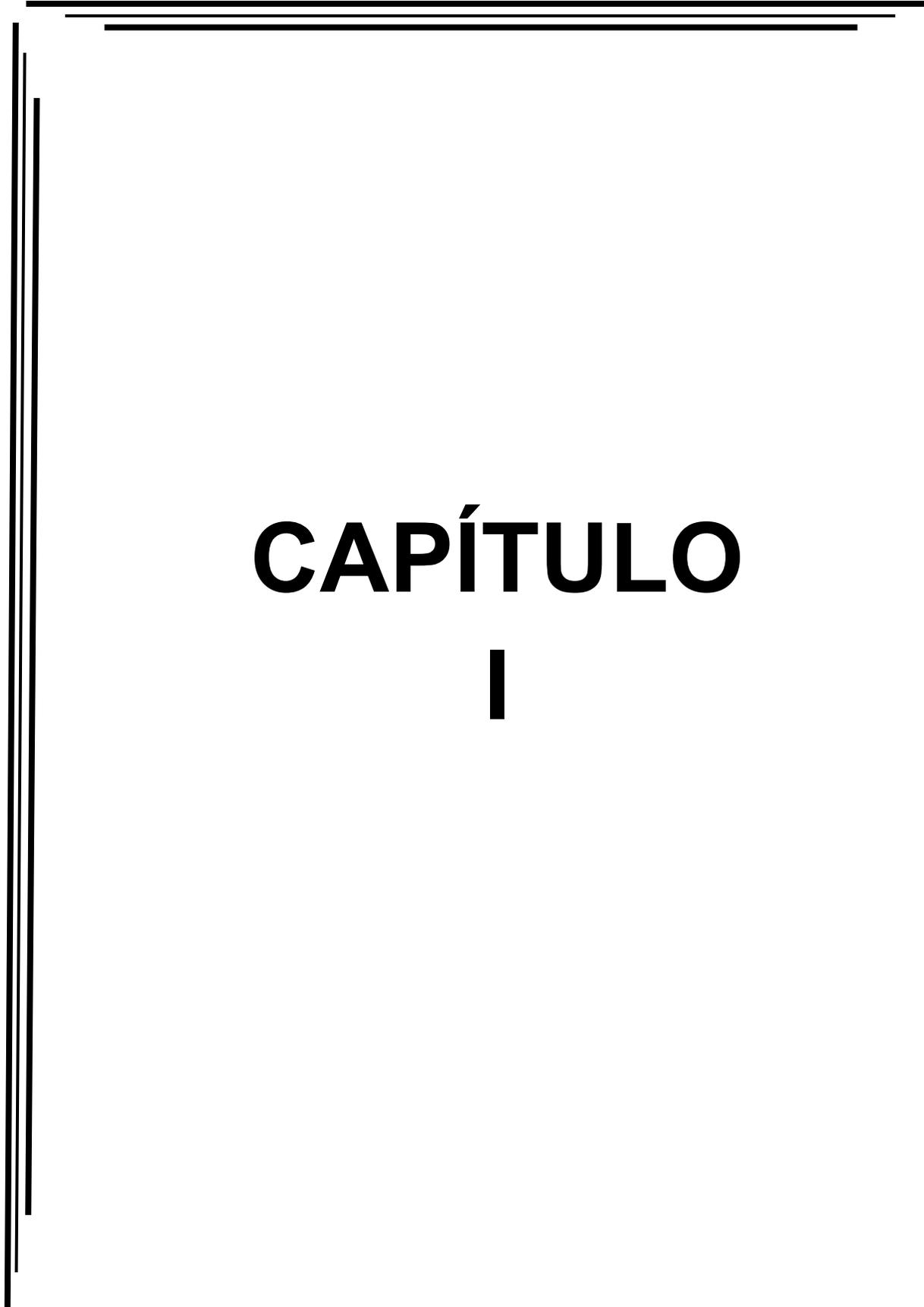
Mientras tanto en el tercer capítulo se describe el marco metodológico para llevar a cabo una investigación, se identifica el tipo de investigación que se aplica, para este

caso es la investigación cualitativa, se mencionan las técnicas de recopilación de datos y los instrumentos de recopilación de datos que se utilizaron para obtener la información necesaria para identificar el problema, así mismo, se hace mención de la investigación acción participativa en los proyectos de intervención, la cual es empleada durante el desarrollo del proyecto.

El capítulo cuatro consiste en describir el proyecto de intervención, cuáles son sus propósitos o metas, y se expone de manera estructurada y sistemática las estrategias de aprendizaje y enseñanza. Las cuales están compuestas por actividades, procesos y procedimientos para obtener un producto, estas actividades serán evaluadas por tres tipos; la primera será una evaluación diagnóstica, las actividades y procedimientos se evaluarán de manera formativa y sumativa, la combinación de estas tres evaluaciones permitirá al maestrante identificar el aprendizaje significativo que el alumno adquirió desde el inicio del curso hasta el final.

En el último capítulo resultados y perspectivas de la intervención se construyen reflexiones generales, se describe el análisis de la necesidad de los estudiantes para construir conocimiento a partir de los que ya sabe y para el caso del docente identificar si el alumno obtuvo un aprendizaje significativo lo más importante es que los alumnos por sí mismos tengan la capacidad de proponer mejoras a la sociedad a partir de la identificación de problemáticas detectadas.

Al finalizar se pueden encontrar las conclusiones por parte del docente algunos anexos y apéndices que se indica en el desarrollo de este trabajo.



CAPÍTULO

I

CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

La educación es un proceso gradual mediante el cual se transmite un conjunto de conocimientos, valores, costumbres, comportamientos, cualidades y formas de actuar que el estudiante debe adquirir a lo largo de toda su vida académica, además diversas maneras de ver el mundo que lo rodea; todo ello para lograr desenvolverse de forma activa y participativa en la sociedad. Ahora bien, consiste en la presentación sistemática de ideas, hechos y técnicas dirigidos a los estudiantes, ejerciendo una influencia ordenada y voluntaria sobre los mismos, inculcando el uso de las tecnologías, mismas que en la actualidad son el medio que permite ver hacia el futuro de éste.

La educación actual en México tiene características que hace que las entidades formativas avancen para dar respuesta a las demandas de las nuevas generaciones. Las instituciones educativas se encuentran, por tanto, en un proceso en el que se exigen nuevos retos para poder cumplir con éstas y es así como se fundamentan las tecnologías, utilizándolas para ampliar y generar pensamientos visionarios y venideros. Definir, con la mayor nitidez posible, el criterio que debería orientar, en lo sucesivo, a la educación. Una educación tendiente a desarrollar, de manera armónica, todas las facultades del ser humano, y a fomentar en él, a la vez, el amor a la patria y la conciencia de la solidaridad internacional en la independencia y en la justicia.

1.1 El contexto internacional: orígenes de la RIEMS

La educación media superior y superior (EMSyS) en México no debe entenderse como un espacio educativo único y compacto; la complejidad del mismo obedece a diversos factores, importantes para el desarrollo de cada estudiante, sus orígenes, las desiguales intenciones formativas y su heterogénea forma de organización, así como las diferentes dependencias que rigen a la misma.

El desarrollo educativo del país ha motivado múltiples iniciativas federales y estatales, públicas y privadas, que conforman una variada oferta de planes y programas de estudio que caracterizan a la educación superior. Si bien este hecho ha permitido la

atención a un número creciente de estudiantes, también es una realidad el que hoy se tiene un panorama carente de criterios que proporcionen orden, articulación y sistematización al tipo educativo que tendrá la mayor expansión y crecimiento en los años futuros.

La Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), se desarrolla con base a ciertos ejes, la construcción e implantación de un Marco Curricular Común (MCC) con base en competencias, la definición y regulación de las distintas modalidades de oferta de la educación , la instrumentación de mecanismos de gestión que permitan el adecuado tránsito de la propuesta, y un modelo de certificación para los egresados.

El MCC permite articular los programas de distintas opciones de la educación en el país. Comprende una serie de desempeños terminales expresados como competencias genéricas, competencias disciplinares básicas, competencias disciplinares extendidas (de carácter propedéutico) y competencias profesionales (para el trabajo), Todas las modalidades y subsistemas.

La RIEMS, tiene la finalidad de mejorar la educación y el desarrollo de la misma en las instituciones educativas del nivel que estas sean. El logro de su cobertura es de suma importancia, se asocia con la oportunidad de incluir a todos los estudiantes en las escuelas y evitar la deserción, logrando así la calidad de la institución y, mejorando las condiciones de los planteles preparando a los profesores con competencias para educar y mejorar los programas educativos para que el estudiante logre habilidades útiles y aplicarlas en su vida diaria.

A su vez, la RIEMS asegura la equidad en los planteles, logrando la igualdad de condiciones dentro de los planteles educativos, así como también el marco de las universidades tecnológicas, a nivel nacional, estatal y municipal, ésta tiene como sus principales propósitos impulsar la calidad mediante el desarrollo de competencias, así como una mejoría en la organización y las condiciones de trabajo en los planteles educativos, esto consiste en poner en marcha programas de mejoramiento continuo, en el que los planteles educativos con cierto nivel logren certificarse en cuanto a la calidad, definido esto por la Secretaria de Educación Pública (SEP), siempre y cuando se cumpla con lo establecido de acuerdo a la RIEMS.

La Secretaría de Educación Pública y, la RIEMS, iniciaron acciones de reorientación, con la finalidad de crear estrategias para la movilidad profesional y académica de los estudiantes, reconociendo el proyecto “Tuning” como guía de un proyecto de multireferencialidad, tanto pedagógica como disciplinaria que surge en un contexto de intensa reflexión, a nivel regional así como también internacional que, con el objetivo de buscar puntos de acuerdo, de convergencia y entendimiento mutuo, permitiera facilitar la comprensión de las estructuras educativas del nivel superior.

La finalidad de este proyecto radica en incorporar los diferentes aspectos de la diversidad de los países que en él intervienen e interactúan, por lo que se ha convertido hasta nuestros días en una metodología internacionalmente reconocida, siendo una herramienta construida por las universidades y para las universidades visto de otra forma como: “Un proyecto dirigido desde la universidad para la integración europea y la emergencia de un nuevo espacio europeo compartido de educación superior”. (Beneitone, Pablo; Esquetine, César; González, Julia; Maletá, Maida; Siufi, Gabriela; Wagenaar y Robert, 2007). La educación superior enfrenta desafíos que solo podrán ser atendidos si este tipo educativo se desarrolla con una identidad definida que brinde a sus distintos actores la posibilidad de avanzar ordenadamente hacia los objetivos propuestos.

El proyecto Tuning América Latina es un trabajo conjunto de universidades para universidades, buscando afinar las estructuras educativas, identificando e intercambiando información y mejorando la colaboración entre las instituciones de educación superior. Surge en un contexto de intensa reflexión sobre educación superior, tanto a nivel regional como internacional (Beneitone y otros, 2007), dicha reflexión se basó principalmente en la educación superior ante los acelerados cambios de la sociedad, por lo que en 1998 se inicia un proceso por cuatro ministros de educación superior representantes del Reino Unido, Francia, Italia y Alemania, quienes reunidos en la Universidad de la Sorbona en París, Francia, analizan que ante los cambios en el ámbito educativo y laboral que conlleva a la diversificación de carreras profesionales las universidades tienen la obligación de proporcionar a estudiantes y a la sociedad en su conjunto un sistema de educación superior que ofrezca las mejoras oportunidades para buscar y encontrar su propio ámbito de excelencia.

Se diseña bajo ciertos principios como calidad, movilidad, diversidad y competitividad, logrando desarrollar competencias en cada área de estudio sea cual sea la carrera o disciplina elegida por los estudiantes. Invita a que se desarrollen competencias genéricas, mismas que son necesarias para cubrir un perfil en la vida laboral y cotidiana, importantes para todos sin afectar a la formación, y específicas, propias o vinculadas al desarrollo de la consistencia social y profesional, siempre con un previo análisis del perfil de egreso de los estudiantes. Mismas que fungen con igualdad para todas las áreas profesionales, tomando en cuenta que cada una de éstas está conformada por diferentes competencias que el estudiante debe cubrir.

1.2 La RIEMS: su propuesta y desafíos.

A partir de la experiencia obtenida del Proyecto Tuning es como en México se establece la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS) la cual es un proceso consensuado que consiste en la creación del Sistema Nacional del Bachillerato (SNB) con base en cuatro pilares (Lozano Medina, 2015, pág. 109): Construcción de un marco curricular común, definición y reconocimiento de las modalidades de la oferta de la Educación, Media Superior, profesionalización de los servicios educativos, por ultimo la certificación nacional complementaria

La RIEMS, reforma que busca la mejora de la calidad en un marco de equidad a través de un proceso innovador que permita fortalecer la formación en competencias vinculadas al quehacer educativo, al establecer un marco curricular común que unifica el perfil de egreso del nivel medio superior, así mismo, la reforma centra la atención en la conformación y desarrollo de programas centrados en el aprendizaje a partir de nuevas técnicas pedagógicas y la definición de propósitos formativos que ayuden a revertir la fragmentación media superior.

El Acuerdo 447 establece mecanismos de gestión para promover el perfil docente en competencias, la generación de espacios para atender las necesidades de los estudiantes, mejorar las condiciones de infraestructura en los planteles, profesionalizar los procesos de gestión escolar, integrar procesos de evaluación continua y define y

regula las distintas modalidades que oferta el sistema educación en México. Éste surge para crear condiciones y enfrentar las exigencias en la actualidad y también atender las necesidades educativas de los jóvenes mexicanos y lograr la concordancia con la educación a nivel internacional, logrando la mejora en la calidad permitiendo aminorar la problemática de la deserción escolar, falta de cobertura y falta de equidad.

La RIEMS se plantea tres grandes retos: el primero, a mejora en la calidad educativa. La calidad incluye algunos aspectos que son imprescindibles para que el proceso educativo alcance los propósitos que le corresponden. Es indispensables que los jóvenes permanezcan en la escuela, pero además es adquieran conocimientos de competencias básicas que utilizaran en su vida adulta y profesional.

La calidad pasa también por la pertinencia. Los aprendizajes en la ES deben ser significativos para los estudiantes pues serán las herramientas que les permitirán culminar sus planes de carrera. Agregando la búsqueda de la equidad, la educación desempeña un papel determinante en la construcción de un país más equitativo, se ha demostrado que los niveles de escolaridad ha sido una de las vías de mayor eficacia para lograr la movilidad social estudiantil.

La RIEMS establece cuatro importantes ejes para su implementación. Eje I Marco Curricular Común (MCC) con base en el acuerdo 444 por el que se establecen competencias. Eje II Definición y Regulación de la Modalidad de Oferta. Eje III Mecanismos de Gestión. Eje IV Certificación complementaria del (SNB) estipulado en el acuerdo 442, a la que emiten las instituciones, contribuirá a que la (EMS) alcance una mayor cohesión, en tanto que será una evidencia de la integración de sus distintos actores.

El Eje I permite articular los programas de distintas opciones de educación media superior en el país y comprende una serie de desempeños terminales expresados como competencias genéricas, competencias disciplinares básicas, competencias disciplinares extendidas de carácter propedéutico y competencias profesionales compartiendo el marco curricular común para la organización de planes y programas de estudio.

El eje II donde se definen y regulan las modalidades de oferta, la ley general de educación define tres, escolarizada, no escolarizada y mixta, la reforma contempla la

definición precisa de las distintas modalidades de oferta. Asegurando que cumplan con ciertos estándares mínimos, por ello los docentes deben cumplir con lo marcado en el acuerdo 447 y reflexionar acerca de cuáles pueden contribuir a mejorar la calidad de la enseñanza y los aprendizajes, para alcanzar el perfil de egreso de los estudiantes.

El eje III mecanismos de gestión donde se formación y autorización de la planta docente, uno de los elementos con mayor importancia, los docentes deben poder trabajar con base en un modelo de competencias y adoptar estrategias centradas en el aprendizaje. Para ello se define un perfil del docente constituido por un conjunto de competencias, generación de espacios de orientación educativa y atención a las necesidades de los alumnos, como programas de tutorías entre otros.

El MCC y el perfil del egresado proveen los elementos de identidad que hacen viable la portabilidad de la educación entre subsistemas e instituciones de manera simplificada, considera la evaluación para la mejora continua ya que ésta es indispensable para verificar el desarrollo y el despliegue para las competencias del MCC, así como para identificar las áreas para la consolidación.

El eje IV la certificación complementaria, reflejará la identidad compartida del plantel escolar y significará que se han llevado a cabo los tres procesos de la reforma de manera exitosa en la institución que lo otorgue, los estudiantes habrán desarrollado los desempeños que contempla el MCC en una institución reconocida y certificada que reúne estándares mínimos y participa de procesos necesarios para el adecuado funcionamiento de conjuntos educativos, El último eje, buscaba ser la oficialización de la identidad compartida en el nivel educativo. Esto mediante tres posibles opciones que identificaran y expresaran el éxito de los tres primeros ejes planteados en la RIEMS.

La RIEMS está a su vez conformada por tres principios básicos bien fundamentados. Principio I, el reconocimiento universal de todas las modalidades y subsistemas, parte de un perfil de egreso de los estudiantes, dominio de un universo común de conocimientos, habilidades y actitudes y se concreta con un marco curricular común con base en competencias reconociendo y promoviendo la diversidad.

Principio II, la pertinencia y relevancia de los planes de estudios, atender las necesidades personales, sociales y laborales en el contexto de las circunstancias del

mundo actual. Los planes de estudio deben ser compatibles con el enfoque en competencias y a su vez proporcionar al estudiante una formación académica que dé respuesta a sus necesidades y los prepare para resolver problemas contextualizados.

Principio III, el tránsito entre subsistemas y escuelas que es la portabilidad de la educación para lograr transitar con fluidez entre subsistemas y escuelas, las constancias o certificados parciales de estudios serán reconocidos en las escuelas de destino, esto es posible gracias al marco curricular común (MCC) con base en competencias que comparten todas las escuelas.

Por otro lado, para lograr una educación de calidad es necesario el correcto mobiliario, la tecnología adecuada y las instalaciones acorde a estas enseñanzas que pondrán atender en mayor cantidad y calidad a los estudiantes de bachillerato, ya que las cifras actuales muestran incrementos en planteles educativos de sistemas de bachillerato pero aun así no se ha logrado una cobertura del total de jóvenes residentes dentro de nuestro territorio nacional, actualmente la cobertura es el 74.2% (SEP, Principales Cifras del Sistema Educativo Nacional, 2016).

Es importante advertir que, al requerir planteles con las condiciones adecuadas para ampliar dicha cobertura a la par se requiere la incorporación de recursos humanos para las distintas áreas de servicio, tales como docente, apoyo administrativo, psicopedagógico, etc. Por ello es fundamental integrar nuevos docentes que ayuden a cubrir la demanda estudiantil y así llegar a un marco de cobertura a la diversidad de población escolar que requiere de esta atención educativa, con ello se evidencia la importancia de un presupuesto económico que cubra estos requerimientos materiales, técnicos y humanos que son importantes para la fundamentación de la Reforma.

1.3. Los retos y roles actuales

La educación, uno de los principales factores en el proceso de socialización y desarrollo personal y profesional del estudiante; la formación sociocultural que el estudiante desarrolla dentro de las aulas de las universidades, desde este punto se pueden abordar varios ángulos. El primero de ellos es el punto de vista del profesor o

catedrático respecto al contacto extraescolar profesor-alumno, ayuda a un mejor conocimiento mutuo fuera del contexto del aula. Dentro de este trato, se puede incluir la atención personalizada presente en tutorías, medio por el cual se brinda apoyo para lograr el desarrollo del alumno, generando así una corriente interactiva muy productiva para la socialización y el rendimiento académico del estudiante.

Es infalible el reflejo que se produce cuando los individuos formados salen al mundo real y todo lo que esto conlleva, la presentación en las empresas, el inicio de su desarrollo como profesionista, el enfrentarse a las funciones de los puestos que aborden, el cumplimiento de las responsabilidades laborales básicas, etc. Desde este punto se evidencia el potencial que los estudiantes han adquirido en la universidad y de ahí la responsabilidad, retos y roles que el docente carga en sus hombros. De esta manera, es prioritario tomar en cuenta la importancia del quehacer docente y los retos que el mismo enfrenta en el aula y en el día a día, dado que éstos serán esenciales para el desarrollo profesional y personal del estudiante.

El responsable del proceso de enseñanza es el profesor, presuponiendo el interés previo del alumno para la adquisición de la información. El docente segmenta el conocimiento en unidades objetivas y ordenadas, según ciertos criterios de aumento progresivo, y el nivel de dificultad para guiar a los estudiantes en la conquista de los aprendizajes. El maestro es el que enseña o el que dirige el aprendizaje y el estudiante asimila y aprende aquello que le confronta a una situación novedosa, experimenta una necesidad y produce un cambio en su personalidad construyendo sus propios conocimientos.

En este tenor el profesor funge como ayudante en la construcción del conocimiento, es decir, cede su protagonismo al estudiante quien asume el papel fundamental en su propio proceso de formación. Es el estudiante quien habrá de lograr la transferencia de lo teórico hacia ámbitos prácticos, situados en contextos reales proporcionados y facilitados por la guía del grupo.

Así se observa cómo en los niveles superiores se les da a conocer a los jóvenes conocimientos a partir de las experiencias, hacer prácticas mediante casos reales, aprendizajes basados en problemas, simuladores y prácticas situadas, todo esto hace

que el estudiante pueda contextualizar de manera palpable lo que se vio en la teoría y sobre todo su utilidad, logrando la construcción de sus conocimientos.

El constructivismo es una corriente pedagógica basada en la teoría del conocimiento constructivista, que postula la necesidad de entregar al alumno herramientas que le permitan crear sus propios procedimientos para resolver una situación problemática, lo cual implica que sus ideas se modifiquen y siga aprendiendo. (Piaget, 1950, p. 259)

La formación es entonces una actividad dirigida por los propios estudiantes, de forma que representan la asunción del compromiso consigo mismos en un ejercicio de responsabilidad en el proceso de construcción del propio aprendizaje. Aumenta, por tanto, su capacidad de decisión e intervención con el objetivo de poder convertirse en personas flexibles que puedan adaptarse a las situaciones de cambio continuo que presenta la vida social actual.

Así mismo, el uso de la pedagogía es fundamental, para que el docente tenga la oportunidad de promover la confianza y la motivación de seguir adelante, promoviendo y generando mayor compromiso en los alumnos , ya que deberá dedicar más tiempo del establecido en el horario de clase, deberá estudiar e investigar en casa con mayor énfasis, esto en lugar de solo impartir una asignatura, el docente tiene la responsabilidad de gestionar el desarrollo de proyectos colaborativos en los que se cubran diferentes temas generadores de competencias y habilidades mencionadas en las hojas de asignatura de cada materia.

El desarrollo tecnológico y las nuevas formas de comunicación en las que se está inmerso socialmente está configurando y reclamando un nuevo espacio educativo, un replanteamiento de las finalidades de la educación y los proceso de enseñanza, aún así se puede decir que la disponibilidad de recursos tecnológicos de las instituciones educativas es mínima comparando el número de equipos, softwares y programas con el número de estudiantes de cada grupo, de ahí parten los retos y roles que tienen los docentes con aquellos que serán sus estudiantes, pues éstos tienen cada día más conocimientos en el tema, considerando también a los que ingresan a la escuelas sin conocimiento alguno.

La integración de las TIC en el currículo es un proceso creativo y comprometido que exige a cada docente un esfuerzo continuo de diseño, selección y acomodación de los diversos medios a las exigencias de cada proceso instructivo y sobre todo a las características e intereses de los estudiantes. (Medina, 2003, p. 119)

Es indispensable que el profesor logre las competencias de la currícula del perfil del egresado, Cardona García, (2016) menciona que, bajo un enfoque de competencias son: Ser promotor de estrategias que motiven al aprendiz a adquirir un aprendizaje significativo, ser guía del desarrollo intelectual de los educandos, precursor del cambio, fuente de inspiración para sus estudiantes.

Como docentes es primordial identificar técnicas y estrategias mediante las cuales se gestione el desarrollo de habilidades académicas, personales, sociales y profesionales con base a las competencias adquirida para afrontar los retos de los diferentes escenarios de su vida: “esta Reforma recupera las experiencias exitosas de los docentes de la EMS y les ofrece una gama de posibilidades para continuar con su desarrollo personal y profesional”. (SEP, 2008, p.102).

Estas características y atributos se entienden al docente como actor fundamental en la reforma integral de la educación media superior, logrando que la RIEMS tenga éxito, los profesores deben contar con una amplia gama de actualizaciones y formación que les permitan dominar el modelo y desarrollar el perfil requerido por el profesor.

El rol del estudiante es básicamente fundamental para el logro de las competencias y el perfil deseado o conocido también como perfil del egresado, en la Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora se debe abordar en la clase con un setenta por ciento de prácticas y treinta por ciento de teoría considerando los diversos contextos de estudio, ej. En talleres, laboratorios, visitas de inducción, prácticas y en el salón de clases. El modelo setenta-treinta exige al catedrático brindar formación tecnológica para arrojar al sector productivo jóvenes innovadores y competitivos.

1.4 Conociendo el problema: El diagnóstico

Resulta de gran importancia realizar un diagnóstico socioeducativo para consolidar un sistema de comunicación efectiva con los sujetos de intervención: estudiantes, docentes, la institución, turistas y dueños de las empresas que ofertan servicios turísticos en Altotonga, Ver., y la región, quienes se vieron afectados por la pandemia del virus SARS-Cov2 causante de la enfermedad denominada Covid-19.

Respecto a este tema algunos autores explican que:

La intervención en lo social es un proceso de actuación sobre la realidad social, cuya finalidad es alcanzar el desarrollo, cambio o mejora de situaciones que presenten algún problema cuales quiera que sea. La intervención en lo social avanzará sobre la vida cotidiana, imponiendo un orden, además de construir y ratificar a los actores en el lugar donde tiene lugar el conflicto. (Rubio, 2004, p. 167)

Es por esto que analizar la realidad es una actividad de carácter científico que va más allá de comprender y explicar el funcionamiento de la realidad y pasa a ser una herramienta que brinda al investigador la información útil para definir y planear los alcances y acciones de una intervención, ya sea en el ámbito social, en el educativo o considerando ambos puntos, socioeducativo.

Es importante y necesario para el docente que su punto de partida sea “el contexto donde comienza su inducción” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, 2010, p. 145) por lo que resulta indispensable realizar un diagnóstico socioeducativo para establecer un canal de comunicación en los que se genere procesos ideales para fortalecer la participación de los sujetos y la sociedad obteniendo como resultado la transformación significativa de la problemática estudiada.

Hay una gran variedad de formas para definir diagnóstico en la rama de la educación, pero, en lo fundamental, todas éstas conservan la perspectiva etimológica del término. La palabra diagnóstico procede el vocablo griego *diagignosko*, que significa conocimiento diferenciado y cuyo equivalente latino es *gnoscere*, conocer, distinguir, entender. (Corominas, 1973, p. 186).

Se podría afirmar, por tanto, que, desde la perspectiva etimológica, el diagnóstico se identifica, por una parte, con los términos distinguir, discernir, conocer, y examinar el objeto de un estudio. Desde este punto se puede observar una gran variedad y ambigüedad terminológica sobre la definición de diagnóstico, éstas se sitúan desde lo exclusivamente social hasta lo pedagógico y una mezcla de ambos.

El campo del diagnóstico está inundado de polémicas e interrogantes terminológicos que en ocasiones generan confusión y ambigüedad. Buisán y Marín (1988) consideran que el diagnóstico incluye la medición y la evaluación. Martínez (1993) afirma que los términos valoración, medida y evaluación se conectan conceptualmente con el diagnóstico. Términos como medición (measurement), valoración (assessment), diagnóstico (diagnosis), evaluación (evaluación), individual análisis ha sido utilizadas en relación al diagnóstico incorporando cada uno de los diferentes matices. (Buisán & Marín 1987, p.84)

De acuerdo a lo anterior, se entiende como diagnóstico “el proceso mediante el cual se especifican las características del contexto, las interacciones de los actores sociales y la existencia de problemas o situaciones susceptibles de modificación” cuyo resultado facilita la toma de decisiones para intervenir.

A su vez, el diagnóstico constituye un eje fundamental para recoger datos e informaciones que permite construir características del objeto de estudio, por lo que se requiere una serie de pasos y procedimientos para acercarse de manera sistemática a la realidad. Mediante el diagnóstico el investigador/ interventor tendrá la capacidad de generar descripciones o explicaciones acerca de las características y particularidades tanto del contexto como del objeto a diagnosticar.

Para Mollá, (2001), la meta última del diagnóstico sociopedagógico debe ser la comprensión y la explicación sin obviar la predicción, el considera importante lo siguiente:

Analizar situaciones y alumnado a través de: La exploración y recogida de información de una manera intencional. La identificación y reconocimiento de las categorías o variables descritas en los marcos de referencia del diagnóstico pedagógico descripción y registro de las variables mediante su representación. La explicación dando respuestas rigurosas al por qué de los fenómenos. B) Evaluar y valorar la información obtenida en el análisis, estableciendo un juicio sobre la

situación del alumnado. C) Predecir estableciendo un pronóstico sobre la evolución futura del alumnado. (p. 65)

Estos criterios sirven para hacer proyecciones dentro de una planeación escolar, debido a que son herramientas que funcionan para hacer un estudio exploratorio con relación al conocimiento previo y que pretende adquirir el estudiante con la finalidad de detectar áreas de oportunidad para la mejora del proceso educativo del grupo en el cual se aplique el diagnóstico.

Con base en contextos educativos, se trata de describir, clasificar, predecir y explicar los comportamientos de los sujetos dentro del marco escolar, utilizando una serie de actividades para la medición y evaluación de todo lo que interviene con el problema, identificar la raíz de éste y encontrar una posible orientación o solución del mismo.

Para obtener información el investigador tiene diversas vías de acceso y puede usar infinidad de instrumentos y técnicas que le permitan recabar toda la información indispensable para llevar a cabo su trabajo, para esto existen muchas técnicas y procedimientos que pueden ser útiles para obtener información y datos, cada una de ellas tiene sus características específicas pero el objetivo de todas es obtener un conocimiento preciso, confiable y de calidad de la realidad por medio de la obtención e interpretación de información que proporcionan.

Pawlik (1979), plantea la alternativa entre estrategia selectiva y estrategia modificativa, que se refiere al enfrentamiento situacionista - intervencionista en la acción diagnóstica, lo cual lleva a considerar la evaluación como incluida en el diagnóstico. Kaminski (1979) señala la alternativa entre diagnóstico centrado en la cualidad y diagnóstico de la conducta, entendiendo que el primero es tradicional y estático y el segundo incluye un estudio del desarrollo de la conducta, por lo que es más dinámico e intervencionista, utilizando herramientas como la entrevista y el cuestionario.

El cuestionario, está destinado a ser llenado por la persona interrogada con la intervención del encuestador. Las preguntas suelen clasificarse en tres categorías: Preguntas abiertas, preguntas cerradas o dicotómicas y preguntas de elección múltiple y la entrevista, la cual tiene de común el que una persona (encuestador), solicita información a otra (informante o sujeto investigado), para obtener datos sobre un

problema determinado. Dentro de las formas de entrevista se encuentran entrevista estructurada y entrevista no estructurada.

La observación permite recoger datos en función de los cuales el investigador puede formular sus hipótesis. Anguera (1978, 1983) define la observación como "el método que pretende captar el significado de una conducta, que se puede escoger previamente, evitando su manipulación, y que es susceptible de ser registrada" (p. 292), concluyendo que, en este caso, solo tiene la misión de suministrar información complementaria a otras formas de recogida de datos.

El municipio de Altotonga, Veracruz se encuentra en la parte central del estado de Veracruz (Ver). Su distancia a la capital del estado es de 80 kilómetros. Debido a su posición geográfica, se encuentra situado entre las coordenadas 19° 46' latitud norte y entre 97° 15' longitud oeste. La superficie territorial de Altotonga es de 375.08 kilómetros cuadrados. Debido a la variedad de elevaciones que se pueden encontrar en dicho lugar, se ubica a una altura promedio de 1,880 metros sobre el nivel del mar.

Geográficamente sus límites territoriales son en la porción norte con los municipios de Atzalan y Misantla, al este nuevamente con Misantla, al sur con Tenochtitlán, Tatatila, Las Minas, Villa Aldama y Perote, finalmente al oeste limita con el municipio de Jalacingo. En otros datos estadísticos, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) llevó a cabo el conteo de población y vivienda durante el 2010 en todos los estados y municipios del país e informó que, de acuerdo con los resultados obtenidos, el municipio de Altotonga está formado por una población total de 60,400. (INEGI, 2020)

La Secretaría de Turismo identifica a Altotonga como: "Lugar de Agua Caliente", las personas que tienen la oportunidad de conocerla hoy en día, la denominan "La Esmeralda de la Sierra", sin embargo, Altotonga es más que bellos paisajes, es el mito y la leyenda conjugados, es el arte culinario en su esplendor, es la historia que fluye a través de sus torrentes, es gente mística, hospitalaria trabajadora y solidaria. (SECTUR, 2020)

Altotonga es un municipio con un proyecto bien definido de desarrollo, con una estructura turística adecuada para quien es amante de la aventura, el deporte extremo, la grandeza prehispánica la arquitectura, los pasajes revolucionarios y la tranquilidad de

la montaña. La ciudad está circundada por bosques de neblina. Pastizales, áreas cultivadas con maíz, frijoles, frutas y huertos familiares. Lomeríos con vegetación natural siempre verde y en las partes bajas corre agua del río Pancho Poza, el cual tiene una derivación entubada que sirve de drenaje a la ciudad.

El Instituto Nacional de Antropología (INAH), a declarado entre sus diferentes sitios a Altotonga zona arqueológica, en donde se incluye además información de varias congregaciones pertenecientes a municipios cercanos. Dentro del municipio y en sus alrededores se encuentran atractivos turísticos visitados todos los años por vacacionistas nacionales y en algunos casos extranjeros que demandan la riqueza gastronómica, la reserva ecológica, el bosque de Zoatzingo, la maravilla de sus fiestas patronales y por supuesto las iglesias con las que cuenta. (Vargas, 2005, p.75)

La Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora (UTGZ), Unidad Académica Altotonga está localizada en el centro de Altotonga, Ver., fue promovida como parte de la estrategia educativa, contemplada en el Plan Veracruzano de Desarrollo 2004-2010 durante la gestión gubernamental de Fidel Herrera Beltrán y nace jurídicamente el 3 de noviembre de 2006 e inicia actividades académicas y administrativas el 6 de diciembre del mismo año aunque oficialmente es inaugurado el ciclo escolar el 08 de enero de 2007, ya en el naciente sexenio de Felipe Calderón.

Hoy en día, tras 14 años de estar en función, cuenta con aproximadamente 3000 alumnos y se ha convertido en una universidad moderna, comprometida en la formación de Técnico superior Universitario (Tsu), con continuidad de estudios a nivel Ingeniería y/o Licenciatura. (UTGZ, 2020) La Misión de la Institución consiste en: Formar profesionales reconocidos por su calidad, lealtad, responsabilidad, respeto, compromiso trabajo en equipo; con una visión emprendedora contribuyendo al Crecimiento Económico, Desarrollo Sustentable y Bien Estar de la Sociedad.

La UTGZ define la Visión como: Ser una institución reconocida internacionalmente, por la calidad de sus servicios, la vinculación con los diferentes sectores, la formación integral del alumno y el crecimiento consolidado de la institución; con el propósito de desarrollar la economía regional y preservación del medio ambiente, mejorando así, la calidad de vida. Describe su Política de Calidad como: La UTGZ es una institución de

estudios superiores, bilingüe, internacional y sustentable distinguida por el compromiso, la participación activa de sus empleados y estudiantes en la calidad, seguridad, salud ocupacional y el desarrollo sustentable. Utilizamos la administración de riesgos así como el cumplimiento de la legislación ambiental para la formación de profesionistas con un enfoque en competencias sustentadas en los valores institucionales, con una visión emprendedora y de mejora continua.

La universidad describe el compromiso dentro del código de conducta como: Fomentar y mantener una cultura organizacional de calidad total, a efecto de cumplir con la misión y visión a la que la Universidad se comprometió con la sociedad, en un contexto de conservación y mantenimiento del medio ambiente, de mejora continua y de apoyo en la mejora de los niveles de vida de la población en su conjunto, con una actitud organizacional e individual de apertura, transparencia y rendición de cuentas. En lo referente a la oferta educativa, la UTGZ cuenta con carreras técnicas como: Tsu en Turismo Área Hotelería, Tsu en mantenimiento Área Industrial, Tsu en Agrobiotecnología Área Vegetal, Tsu en Administración, Tsu en Contaduría, Etc. Cuenta con 9 aulas didácticas, 2 centros de computo equipados con 30 computadoras cada uno, 1 laboratorio de cocina, 1 laboratorio de química, 3 oficinas administrativas y 8 baños, 4 para mujeres y 4 para hombres.

Los discentes de la UTGZ son principalmente provenientes de comunidades cercanas al municipio, sin embargo, también cuenta con estudiantes de municipios lejanos a Altotonga. El grupo está integrado por 27 estudiantes de los cuales 20 son mujeres y 7 son hombres, sus edades oscilan entre los 18 y 21 años, sus intereses son cocina y desarrollo de servicios turísticos. Los alumnos se encuentran en la etapa de la adolescencia en donde experimentan una serie de cambios tanto biológicos, sociales y psicológicos que impactan en el proceso de aprendizaje. Entre sus principales cambios está el desarrollo de pensamientos abstracto a formal, el establecimiento de la identidad sexual y la solidificación de amistades.

Son jóvenes con energía positiva y se caracterizan por las ganas de salir adelante considerando las comunidades de las que cada uno de ellos es originario, las ganas de conocer otros lugares y salir de un lugar en el que han vivido toda su vida. El poder viajar

y aprender otros idiomas los ha impulsado a salir de su estado de confort. Un gran porcentaje del grupo tiene dificultades, lo que en algunos momentos se ve reflejado en el desempeño académico ya que derivado de esa situación tienen que salir del aula para trabajar por varios días para solventar gastos académicos. Derivado de esto, varios de ellos han empezado a trabajar en lugares afines a lo que estudian y desarrollar habilidades y competencias que en el aula aprenden.

Derivado de los resultados de la pandemia del virus SARS-CoV-2, con base a la preocupación de la industria turística y los golpes que ha sufrido la sociedad que vive de la misma, también reflexionando en que todos los lugares por pequeños que sean reciben cierta cantidad de turistas al año y que éstos generan una derrama económica considerable para el desarrollo de las mismas ciudades. Dado al carácter multidisciplinar de la industria, se realiza un diagnóstico en el que se identifica la realidad turística en estos tiempos, particularmente en la ciudad de Altotonga, Ver; y se medita con base a los resultados, qué acciones se pueden y deben tomar para realizar una alza después de la pandemia que afectó globalmente a los servidores de la industria del turismo.

Se realizan dos encuestas (Véase apéndice A y B), la primera dirigida a los estudiantes y colaboradores de la UTGZ, la segunda a empresarios de la zona quienes fungen como actores principales en las respuestas buscadas para mejorar los ingresos económicos y lograr reactivar el turismo. Dentro de los resultados se obtiene que las empresas están funcionando en un mínimo del 30% y que, bajo los lineamientos de la nueva normalidad, por el momento no deben superar estos parámetros, así también se cambiaron las formas de llevar a cabo las operaciones dentro de las mismas. Los propietarios de los establecimientos mencionan que el nivel de impacto en los ingresos ha sido alto, definido por un 80% y que en el mayor de los casos la accesibilidad a fuentes de financiamiento ha disminuido y que al día de hoy no será suficiente el recurso con el que cuentan para sostener sus negocios, por lo que muchos de los dueños necesitan de manera emergente la reactivación de la industria.

Se identifica de manera clara que el tiempo definido para reanudar actividades es incierto y que al momento muchos de los dueños han tomado la decisión de cerrar temporalmente. Los resultados también arrojan el daño colateral, que lamentablemente

muchos de los colaboradores de estas empresas han sufrido, en este caso, el despido de los mismos, cuestión que afecto fehacientemente a la economía local puesto que la inexistencia de sueldos disminuye claramente el consumo de productos por el turismo local. Así mismo las empresas demuestran que no tienen un plan para asegurar la continuidad de las operaciones y mucho menos los documentos con respecto al tema, es decir, no existe un plan de contingencia escrito en lo absoluto, sino hasta que se implementó el desarrollo de planes generales dirigidos por los municipios y el estado, así como de la federación.

Lamentablemente las empresas en su mayoría, no cuentan con un seguro para trabajadores o para la empresa misma, afectando aquellos que han contraído el virus SARS-CoV-2 y desarrollado la enfermedad de la Covid-19, como también la falta de un seguro que garantice la permanencia de la empresa. Considerando lo anterior y obtenido de las diversas problemáticas a las que se enfrentan los dueños de las empresas resulta interesante saber que éstas no cuentan con un plan de fidelización el que genere clientes leales y los mismos estén dispuestos a salir de casa para adquirir productos o servicios turísticos.

Se obtiene de manera clara, que el 90% de los establecimientos no cuentan con el uso de las tecnologías de la información, dentro de éstas se pueden tomar como ejemplo las redes sociales y, son pocas las empresas que tienen una cuenta de Facebook, Instagram, entre otras plataformas como Airbnb, mismas que con su desarrollo se puede lograr fácilmente la reactivación del turismo. Con la colaboración de 20 estudiantes se obtuvieron resultados positivos con respecto a las acciones que se pueden tomar para incrementar la demanda de servicios de aquellos que al momento visitan la ciudad y sus alrededores.

Obteniendo al marketing directo y las redes sociales como los principales herramientas mercadológicas fundamentales para generar un incremento en las necesidades de los turistas, también fortalecer los lugares más visitados como la Reserva Ecológica “Pancho Poza” y gestionando el desarrollo de algunos otros que son menos conocidos pero que también se pueden encontrar en la región como el Temazcal.

Así como también se puede observar claramente que el turismo gastronómico ha fortalecido la región y que los visitantes de Altotonga lo eligen para consumir sus famosas garnachas y el pan artesanal, que es hecho en hornos de piedra o ladrillo garantizando un sabor inigualable. Los resultados arrojan visiblemente ciertos tipos de turismo que resaltan en la región, es primordial mencionar que el segmento de mercado de acuerdo a las necesidades de los turistas, divide eficientemente la demanda de servicios y que derivado de las encuestas se realiza el turismo de naturaleza y el turismo gastronómico.

Con base a los resultados generales obtenidos con la aplicación de los instrumentos para el diagnóstico (véase apéndice A y B), es sustancial aplicar estrategias mercadológicas y de comercialización que impacten de manera positiva al público en general para ganar de eso la publicidad de boca en boca, generar campañas de medios y publicidad que llegue rápidamente a los turistas, con esto reactivar la industria de manera efectiva.

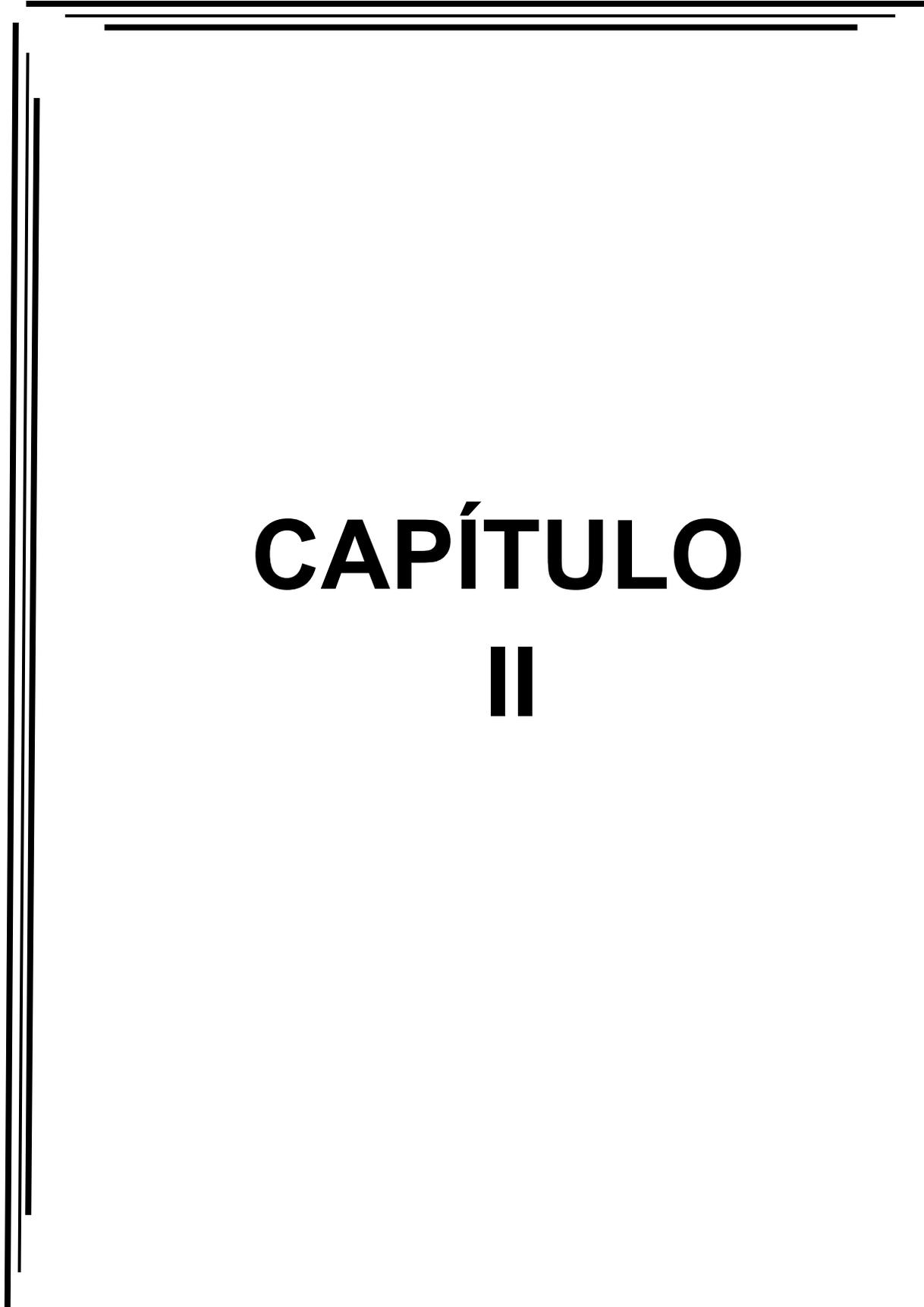
Para fines del presente se toma como objeto de estudio el impacto del virus SARS-CoV-2 en el turismo, mismo que generó la disminución de la demanda de servicios turísticos, por lo tanto, la falta de actividad de turistas en la zona de Altotonga, Ver.

Antes de la pandemia el turismo representaba un gran porcentaje del PIB mundial, es decir, generaba veinte por cada cien empleos de la población activa global, al iniciar este fenómeno, los turistas, sin duda, experimentaron un cambio en sus hábitos de viaje, al ver alteradas de manera definitiva sus rutinas cotidianas como consecuencia del periodo de cuarentena en la que han sido impuestos diferentes grados de restricciones que apuntan al aislamiento total para el mundo entero.

En algunos lugares más restringido, usando métodos como: toque de queda, prohibición o limitación de circulación en calles y avenidas, multas por no acatar órdenes, entre otros, así que, los turistas se ven obligados a realizar cambios en sus costumbres en futuros viajes, éstas derivarán de las medidas propuestas cuya intención es la mitigación de contagios y la transmisión del virus a lugares a los que no a llegado

La percepción de confianza que transmitan las empresas y destinos, que aplaque el miedo a viajar, será fundamental en una recuperación de la actividad turística. Por ello se genera la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo reactivar la actividad turística

en la región de Altotonga durante la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19) para impactar en la mejora económica del sector turístico?



CAPÍTULO

II

FUNDAMENTACIÓN TEORICA

Con el paso de los años y la evolución de la educación, las viejas generaciones exigen de tal manera que se construya la educación de calidad, misma que logre pertinencia y sea justa, esta exigencia nace de la alta competitividad que existe en el campo laboral que con incertidumbre el estudiante enfrenta al egresar. Las universidades y los padres de familia fungen como pieza clave de los retos que los estudiantes viven en el día a día. El reto es brindar una educación integral que los habilite con herramientas técnicas y competencias académicas que los apoyen a superar la crisis actual que viven.

2.1 Implicaciones del docente como investigador e interventor desde el enfoque en su campo disciplinar

Considerando que la investigación-acción es un enfoque que ha cobrado importancia durante las últimas décadas en el campo de la investigación educativa en México. Al estar al frente a grupo de estudiantes, el docente enfrenta situaciones complejas a las que no puede responder haciendo uso sólo de lo aprendido en su proceso de formación profesional. Es más, en muchos casos, quienes están al frente de los estudiantes no han pasado por un proceso de formación que los habilite como docentes. Sin embargo, desde la práctica misma, tienen que emprender búsquedas y diseñar estrategias que les permitan enfrentar estas situaciones. La reflexión acerca de esta práctica, sobre los resultados obtenidos y sus posibles orientaciones, llevada a cabo desde la práctica misma, como ejercicio de autoevaluación, es el objeto de la investigación-acción.

Reflexión que involucra no sólo aspectos instrumentales o técnicos del ejercicio docente, sino la recuperación de marcos teóricos y posiciones valorativas que enriquecen la práctica educativa y convierten al docente en investigador de su propio ejercicio profesional. Es entonces cuando se habla del docente-investigador, como el actor involucrado en el mejoramiento de su práctica

Con lo anterior se requiere que el facilitador tenga un dominio de la asignatura a impartir desde el enfoque del campo disciplinar correspondiente a los contenidos de cada una de las asignaturas, puesto que los programas de estudio son importantes porque propician y orientan el desarrollo de los conocimientos, destrezas, habilidades, valores y actitudes, es decir, las competencias del estudiante; sin embargo, se han dejado de lado aspectos fundamentales que permitirán a los jóvenes responder a los desafíos del presente y prepararse para el futuro, las cuales no pueden encontrar con una búsqueda en la red. Por ello el enfoque didáctico disciplinar hace hincapié en un saber hacer (estrategias y prácticas de expresión y análisis en función de ciertos objetivos comunicativos) que permita a los estudiantes apropiarse provechosamente de los saberes lingüísticos específicos, además focaliza la tarea de reflexión metalingüística para analizar los usos y las prácticas del lenguaje (las variedades lingüísticas, las funciones comunicativas, etc.); de esta manera se prioriza la formación de hablantes competentes y críticos para desempeñarse “con voz propia” en diferentes situaciones sociales.

Por ello, el consenso mundial en educación indica que el propósito del aprendizaje no es solamente memorizar contenidos curriculares de las asignaturas, sino que los jóvenes lleguen a ser algo, esto es, lleguen a desarrollarse como personas adultas, competentes y flexibles que logren potenciar sus capacidades y alcancen las metas que se hayan establecido y, para esto: “los estudiantes deben formarse de tal manera que aprendan a pensar, a actuar y a relacionarse con los demás para lograr retos significativos, independientemente del área de conocimiento que se encuentren estudiando” (Prensky, 2013)

Desde un enfoque sociocultural y a partir del campo disciplinar de comunicación, que es retomado en este proyecto de intervención, la lectura es entendida como una actividad compleja que supone no sólo el reconocimiento de los propósitos de un texto, de sus características particulares, de los variados elementos que lo constituyen, sino también el cotejo y la comparación con otros textos, la búsqueda de información que complete y amplíe el horizonte del lector, la vinculación con otros temas derivados, siendo esta una de las asignaturas ejes de la formación de los estudiantes visualizando a la lectura la base de las demás disciplinas.

El objeto de enseñanza, en consecuencia, no lo constituyen los saberes sobre la literatura, sino las prácticas de lectura y de escrituras literarias, consideradas desde la dimensión personal (como configuradoras de subjetividad e identidad) y sociocultural, tal redimensionamiento del objeto supone una acción de enseñanza que garantice que tales aprendizajes sean posibles. Por eso, es muy importante que el aula se organice como taller de oralidad, lectura y escritura, para el trabajo sistemático y en profundidad con estas prácticas.

Por lo tanto, y bajo la perspectiva de la educación con un enfoque basado en competencias, los contenidos de los programas de estudio han dejado de ser un fin en sí mismos, para convertirse en medios que permitan a los estudiantes la apropiación de las competencias genéricas y las competencias disciplinares, dirigidas a que el estudiante aprenda a lo largo de la vida, intención que se materializa en los propósitos de estas asignaturas.

2.2 El impacto de la pandemia del Virus SARS-CoV-2 causante de la covid- 19 en la industria turística regional

La Organización Mundial de la Salud (OMS) dice que el brote mundial de COVID-19 ha llevado al mundo a su paralización, y el sector turístico ha sido el más afectado de todos los grandes sectores económicos. En un marco de incertidumbre exacerbada, contar con información actualizada y fiable es más importante que nunca, tanto para los turistas como para el sector. (OMT, unwto.com, 2020).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) ha sido firme en su mensaje: «Quédate en casa hoy. Viaja mañana». La contención de la pandemia es la máxima prioridad y el turismo se ha comprometido a apoyar todas las medidas que se adopten para frenar el brote. Sin embargo, estas medidas han tenido como resultado que el sector turístico ha sido uno de los más afectados, con enormes repercusiones para las economías del mundo entero: hasta la fecha, el turismo representa el 30% de las exportaciones mundiales de servicios (1,5 billones de dólares de los EE.UU.) y el porcentaje llega al 45% en los países en desarrollo.

La pandemia de COVID-19 ha causado una caída del 22% de las llegadas de turistas internacionales durante el primer trimestre de 2020. Según la OMT, la crisis podría llevar a una caída anual de entre el 60% y el 80% en comparación con las cifras de 2019. Son millones de personas las que ven hoy peligrar su medio de sustento, y el progreso alcanzado en el camino hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) podría quedar en entredicho. Para poner la situación en contexto, la OMT recuerda que, en 2009, con la crisis económica global, las llegadas de turistas internacionales cayeron un 4%, mientras que el brote de SARS-CoV-2 llevó a un declive de tan solo el 0,4% en 20031.

Por otra parte, el turismo ha demostrado también una fuerte resiliencia y la capacidad de adaptarse, innovar y recuperarse de las adversidades. El turismo tiene un increíble potencial de convertirse rápidamente en una fuente de ingresos para los agentes del sector público y del sector privado por igual, y de asumir el liderazgo en ámbitos como el restablecimiento de la confianza de los consumidores, el estímulo al emprendimiento, el empleo de mujeres y jóvenes o la innovación tecnológica.

2.2.1 Teoría del Problema

A la luz de los primeros efectos que ha tenido la pandemia en el turismo, la OMT ha preparado un documento, «Apoyo al empleo y a la economía a través de los viajes y el turismo: Llamamiento a la acción para mitigar el impacto socioeconómico de la COVID-19 y acelerar la recuperación», dirigido en primer lugar a los estados miembros, y con una serie de recomendaciones centradas en: I. Gestión de la crisis y mitigación de sus efectos, II. Suministro de estímulos y aceleración de la recuperación, III. Preparación para el futuro. (OMT, unwto.com, 2020)

Con el fin de ayudar a los países a desarrollar un enfoque gradual para abordar la recuperación, la OMT ha diseñado el «Programa de asistencia técnica para la recuperación del turismo de la crisis de la COVID-19». El programa ofrece orientación a los agentes del sector turístico públicos y privados en su respuesta a la crisis, explicando, en primer lugar, el alcance de la asistencia técnica de la OMT y, en segundo lugar,

detallando las áreas de intervención potenciales, así como las funciones y responsabilidades de evaluación de impacto.

Cuando la pandemia de COVID-19 empiece a amainar, los países se encontrarán con una realidad nueva y harán todo lo posible para adaptar el sector de los viajes y el turismo a la nueva situación. Es aconsejable que los países intenten hacer una utilización óptima de los recursos, los conocimientos y la experiencia disponibles para encarrilar de nuevo al sector.

El Programa de asistencia técnica de la OMT para la recuperación del turismo de la crisis de la COVID-19 se estructura en torno a tres pilares fundamentales:

- I. Recuperación económica: Mediante la medición de los impactos cuantitativos y cualitativos de la COVID-19 en el sector turístico y la preparación de recomendaciones basadas en estudios para la recuperación económica y el apoyo a las empresas relacionadas con el turismo, en especial las microempresas y pymes.
- II. Marketing y promoción: Mediante la revisión de las estrategias de marketing y promoción, identificando los mercados que pueden ayudar a acelerar la recuperación y orientándose específicamente a ellos, abordando la diversificación de productos, y formulando recomendaciones y directrices en materia de precios y combinación de servicios.
- III. Fortalecimiento institucional y mejora de la resiliencia: Ayudar sobre todo a los gobiernos y las empresas turísticas a adaptar sus servicios a las condiciones de trabajo posteriores a la COVID-19 en materia de salud, seguridad y restablecimiento de la confianza de los consumidores; y promover la gobernanza turística, las alianzas público-privadas y los esfuerzos de colaboración para la recuperación del sector, con sistemas, protocolos y capacidades de preparación para situaciones de crisis y gestión. (UNWTO, 2020, s.p)

Según la misma organización, el turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico. (OMT, unwto, 2020, s.p.)

Por otra parte, la International Recommendations for Tourism Statistics, en las estadísticas de turismo el término actividades representa las actividades y comportamientos de las personas al preparar un viaje o durante este, en tanto que consumidores. (IRTS, unstats.un.org, 2020)

Actividades características del turismo: Se denominan así aquellas que generan típicamente productos característicos del turismo. Dado que el origen industrial de un producto (la industria de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) que lo produce) no es un criterio para la agregación de productos con una categoría similar en la Clasificación Central de Productos (CCP), no existe una relación estricta partida a partida entre los productos y las industrias que los elaboran como sus principales productos. (IRTS, 2010, p. 5)

En lo que refiere al análisis económico en la industria, genera directa e indirectamente un aumento de la actividad económica en los lugares visitados (y más allá de estos) fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y proveerse. En el análisis económico se debe distinguir entre la “contribución económica” del sector, que se refiere al efecto directo del turismo y que se puede medir mediante la Cuenta Satélite del Turismo (CST), y el “impacto económico”, concepto mucho más amplio que engloba los efectos directos, indirectos e inducidos del turismo, y que debe ser estimado mediante la aplicación de modelos. La finalidad de los estudios de las repercusiones económicas es cuantificar los beneficios económicos, esto es, el incremento neto de la riqueza de los residentes dimanante del turismo, medido en términos monetarios, en relación con los niveles que prevalecerían en ausencia de esta actividad. (OMT, unwto, 2020)

La CST identifica recomendaciones sobre el marco conceptual, menciona varios tipos de consumo turístico: El consumo turístico tiene la misma definición formal que el gasto turístico. No obstante, el concepto de consumo turístico utilizado en la Cuenta Satélite de Turismo va más allá del concepto de gasto turístico. Además de la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios de consumo y de objetos valiosos, para uso propio y para regalar, antes y durante los viajes turísticos, lo que corresponde a transacciones monetarias (el objetivo del gasto turístico), también se incluyen servicios

asociados con alojamiento de vacaciones por cuenta propia, transferencias sociales en especie y otro consumo imputado.

Estas transacciones deben estimarse utilizando fuentes diferentes de la información recopilada directamente de los visitantes, como informes sobre intercambio de hogares, estimaciones de alquileres asociados con casas de vacaciones, cálculos de Servicios de Intermediación Financiera Medidos Indirectamente (SIFMI), etcétera.

Consumo turístico emisor: el consumo turístico de un visitante residente fuera de la economía de referencia. Consumo turístico interno: El consumo turístico de un visitante residente en la economía de referencia Consumo turístico nacional: El consumo turístico nacional es el consumo turístico de los visitantes residentes, dentro y fuera de la economía de referencia. Es la suma del consumo turístico interno y el consumo turístico emisor. Consumo turístico receptor: El consumo turístico de un visitante no residente en la economía de referencia. (CST:RMC, 2008). En términos generales, la OMT menciona a la demanda turística como: el proceso de toma de decisiones que los individuos realizan constantemente en el proceso de planificación de sus actividades de ocio y, por lo tanto, su determinación depende de numerosos factores no sólo económicos, sino también psicológicos, sociológicos, físicos y éticos. (OMT, unwto, 2020)

Con referencia a la demanda turística, se observan distintos elementos como, la interna total, ésta consiste en la suma del consumo turístico interno, la formación bruta de capital fijo turístico y el consumo colectivo turístico. Continuando con la demanda efectiva o actual, se identifica como el número actual de personas que participan en la actividad turística, es decir, que efectivamente viajan. Este grupo es el que se mide más fácilmente y el que se encuentra reflejado en las estadísticas mundiales. Uno de los indicadores más útiles de la demanda efectiva es la propensión a viajar, que considera la penetración de los viajes turísticos en una población determinada.

Es importante mencionar la no efectiva, es el sector de población que no viaja por algún motivo. Dentro de este grupo puede distinguirse: la demanda potencial, que se refiere a aquéllos que viajarán en el futuro, cuando experimenten un cambio en sus circunstancias personales (más tiempo libre, más dinero, etc.); y la demanda diferida, que es aquella que no ha podido viajar por algún problema en el entorno o en la oferta

(actividad terrorista en una zona, falta de alojamiento, etc.). En este grupo no debemos olvidar al sector de la población que no puede viajar por ser un lujo demasiado caro, no sólo en los países en desarrollo, sino también en los industrializados.

Según las Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo (RIET) menciona que un destino (destino principal de un viaje): El destino principal de un viaje turístico se define como el lugar visitado que es fundamental para la decisión de realizar el viaje. (RIET, 2008, p. 13)

La ciudad de Altotonga como destino turístico se encuentra ubicado en la zona centro montañoso del estado, en las coordenadas 19 ° 46' latitud norte y 97° 15' longitud oeste, a una altura 1,880 metros sobre el nivel del mar. Limita al norte con Atzalan y Misantla, al este con Misantla, al sur con Tenochtitlán, Tatatila, Las Minas, Villa Aldama y Perote, al oeste con Jalacingo. Su distancia aproximada a la capital del estado por carretera es de 80 Km al noroeste. Tiene una superficie de 328.66 Km², cifra que representa un 052% total del estado.

El municipio se encuentra ubicado en la zona central y montañoso del estado, siendo su topografía bastante accidentada, destacando los cerros de Malacatepec, San Pedro, Muertos y el Brujo. Se encuentra regado por los ríos Altotonga y Alseseca, los que forman la cascada Pancho Pozas, la cual se encuentra en las inmediaciones de la cabecera. Además, el río Bobos circunda la ciudad para después contribuir a los cauces del río Nautla. (Turismo, 2020)

El Río Pancho Poza fue decretado como Reserva Ecológica, publicada en la Gaceta Oficial del Estado de Veracruz con fecha 23 de enero de 1992, con el objetivo de proteger el nacimiento del río Pancho Poza y mantener la belleza del paisaje natural del lugar; se ubica en el municipio de Altotonga, Veracruz, tiene una superficie total de 56-99-1 hectáreas. Limita al norte y al este con la carretera federal 131 Perote-Altotonga; al oeste, con la terracería Altotonga-Orilla del Monte y el ejido Ahueyahualco; y al sur, con el mismo ejido y pequeñas propiedades. Su rango altitudinal es de 1,984 a 2,095 metros sobre el nivel del mar.

La importancia de Altotonga radica en su ubicación y contenido, ya que el área se localiza en el límite del Altiplano, justo donde empieza a bajar a la planicie costera,

constituyendo un refugio de flora y fauna silvestre en una región perturbada por los procesos de actividades agrícolas, urbanas y ganaderas.

Cuenta con una enriquecedora flora en sus alrededores hay presencia de bosque mesófilo de montaña, pino, encino y sus asociaciones, pudiendo encontrarse pino colorado (*Pinus patula*), ilite (*Alnus jorullensis*), pino blanco (*Pinus pseudostrobus*) y encino (*Quercus* sp.). Su cobertura presenta diversos grados de conservación dependiendo del uso del suelo y las modificaciones que se han hecho para dar paso a su aprovechamiento como tierras de cultivo. Generalmente, se observa una mayor conservación en el área de cañada, donde están los nacimientos del río.

Al interior del Área Natural Pancho Poza (ANP) está el nacimiento del río Pancho Poza en el paraje conocido como Zoatzingo, el cual proporciona grandes beneficios a la región, como proveer de agua la ciudad de Altotonga y de riego a las zonas agrícola. La cobertura vegetal se mantiene en buenas condiciones, que en general brinda servicios ambientales a la población local, tales como la recarga de mantos acuíferos, regulación del clima, generación de aire limpio, captura de carbono, protección de suelos ante deslaves y erosión. Además, proporciona un lugar de recreación y esparcimiento a los pobladores de las zonas aledañas.

Según la OMT el sistema turístico es un modelo conceptual de proceso formado por un conjunto de elementos ordenados según sus funciones y su localización espacial, que se enlazan racionalmente entre sí por medio de los principios o reglas del mercado (oferta, demanda y regulación), manteniendo a su vez relaciones de intercambio con otros sistemas de diferente rango. Las particularidades en el sistema turístico, ningún elemento se encuentra aislado, sino que todos sus componentes están muy vinculados entre sí y con el exterior. Esta característica le confiere un alto grado de apertura, flexibilidad y dinamismo por lo que resulta un modelo teórico maleable frente a distintas situaciones del entorno físico, sociocultural y económico.

El sistema turístico está compuesto por un conjunto de elementos heterogéneos que están estrechamente vinculados entre sí y en constante dinamismo. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) el sistema turístico se compone de 4 elementos: La demanda, la oferta, es espacio geográfico y los operadores de mercado. La demanda

es el componente más dinámico del sistema e implica al grupo de personas (actuales o potenciales) que se viajan y hacen uso de los servicios e instalaciones creadas para su recreación. Desde un punto de vista socio-económico, la demanda está determinada por la facilidad de acceso a los transportes, por los ingresos, por el nivel educativo y por el deseo de salir de la rutina; la demanda turística se genera cuando la sociedad haya superado, en forma general, un nivel de renta suficiente para cubrir las necesidades básicas. En contrapartida las sociedades con grandes polarizaciones en la concentración de la riqueza generarán una demanda turística limitada o restringida.

Seguido de la oferta que se conoce como el conjunto de elementos que conforman la experiencia del turista, es decir, se compone de aquellos elementos que atraen al turista hacia el destino y logran satisfacer sus necesidades y expectativas. Así se distinguen los siguientes componentes: los recursos y atractivos turísticos, la plata turística (las empresas relacionadas con el sector), las infraestructuras y los elementos institucionales (las instituciones públicas y privadas que intervienen en el desarrollo turístico).

Los recursos y atractivos turísticos son aquellos elementos que motivan el desplazamiento de los turistas. Pueden ser de origen natural, cultural, etc. Cabe diferenciar entre recursos y atractivos siendo los primeros atractivos potenciales mientras que los segundos son aquellos recursos ya puestos en valor, éstos constituyen la planta turística que está conformada por todas las empresas que facilitan la permanencia del turista en el destino proporcionando servicios de alojamiento, restauración, esparcimiento, desplazamiento, etc.

Es indispensable la infraestructura, pues, son todos aquellos elementos que proporcionan servicios no exclusivamente turísticos y que en primer lugar buscan la satisfacción de la población local, pero sin los cuales sería imposible el funcionamiento de la comunidad y por ende de los servicios turísticos. Estos son las carreteras, los ferrocarriles, los puertos, los aeropuertos, las comunicaciones, las redes de energía, las de agua potable y residual, los sistemas de recogida de residuos, entre otros. Algunos autores hacen la distinción entre infraestructura e infraestructura de apoyo, refiriéndose a la primera como aquellos elementos estáticos y a la segunda como los que se van

transformando de acuerdo a las necesidades, ejemplo de ello, infraestructura, una ruta aérea, una vía marítima; infraestructura de apoyo: un aeropuerto o un puerto marítimo.

Los elementos institucionales son la legislación turística en general, los entes de turismo públicos, privados o mixtos, las acciones de promoción, la facilitación a empresas privadas, es decir, toda aquella actividad que realiza el sector público en materia de turismo. Este elemento también es denominado como superestructura y es el encargado velar por el buen funcionamiento en general de todo el sistema. De esto se deduce que cuanto más importante sea la actividad turística para la región, más fuerte y eficiente debería ser la superestructura que gestione dichos territorios. El primero son las interacciones, en el sistema turístico es un sistema dinámico y flexible y esto no solo se debe a la naturaleza de sus componentes, sino que dichas características se deducen de la interacción entre dichos componentes. Así, esta interacción se da de manera natural, aunque dependiendo del destino analizado, dicho dinamismo se presentará en mayor o menor medida. Esto último depende de muchos factores, tanto internos como externos.

La segunda es la fase de desarrollo del destino, en la que se proyecta si el lugar se encuentra en una fase inicial, en este caso puede presentar cierta rigidez a nivel estructural o social. En cambio, si es un espacio consolidado puede presentar un sistema turístico muy dinámico. En contrapartida si se encuentra en decadencia puede evolucionar degenerativamente hacia la rigidez. En este factor influye de manera importante como se haya diseñado el plan de desarrollo del destino. Algo verdaderamente importante es el entorno que se identifica como un factor puede influir tanto de forma positiva como negativa en la fluidez del sistema turístico. El comportamiento de los mercados mundiales, conflictos globales, manifestaciones climáticas, son todos elementos que afectan a la interacción de los elementos que conforman el sistema turístico y si bien su naturaleza (la del sistema) es la adaptabilidad a estos fenómenos, resulta claro el impacto de éstos en la actividad turística.

Es básico para el sistema turístico dar lugar a la superestructura ineficiente misma que es el componente que funciona como lubricante de todo el sistema; es el que vela por la dinámica correcta y el equilibrio dentro del mismo. En este sentido, una mala

gestión por parte del sector público influiría en el sistema turístico y podría generar cierta rigidez a nivel estructural, social, económico, etc.

Es básico en el turismo el desarrollo sostenible pues en los últimos años se ha hablado de que el turismo es una actividad degenerativa o "degeneradora" por sí misma. En este sentido, podría aducirse que, si en una fase inicial el desarrollo turístico puede generar mayores beneficios que impactos, en muchos destinos luego de un tiempo esta situación se ha revertido, generando tensiones sobre todo sociales entre la comunidad local y el resto del sistema. Esto revela que el planteamiento del desarrollo turístico a partir del principio de sostenibilidad puede ser un factor que asegure su correcto funcionamiento, es decir, haciendo posible un dinamismo y una flexibilidad sostenibles del propio sistema.

Según la OMS, los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19. (OMS, 2020)

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo. (OMS, Organización Mundial de la Salud, 2020)

La OMS menciona que los síntomas más habituales de la COVID-19 son la fiebre, la tos seca y el cansancio. Otros síntomas menos frecuentes que afectan a algunos pacientes son los dolores y molestias, la congestión nasal, el dolor de cabeza, la conjuntivitis, el dolor de garganta, la diarrea, la pérdida del gusto o el olfato y las erupciones cutáneas o cambios de color en los dedos de las manos o los pies. Estos síntomas suelen ser leves y comienzan gradualmente, algunas de las personas infectadas solo presentan síntomas levísimos.

La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen la COVID-19 acaba presentando un cuadro grave y experimenta dificultades para respirar. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves. Sin embargo, cualquier persona puede contraer la COVID-19 y caer gravemente enferma.

Las personas de cualquier edad que tengan fiebre o tos y además respiren con dificultad, sientan dolor u opresión en el pecho o tengan dificultades para hablar o moverse deben solicitar atención médica inmediatamente. Si es posible, se recomienda llamar primero al profesional sanitario o centro médico para que estos remitan al paciente al establecimiento sanitario adecuado.

Según la OMS, la propagación, una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz o la boca de una persona infectada al toser, estornudar o hablar. Estas gotículas son relativamente pesadas, no llegan muy lejos y caen rápidamente al suelo. Una persona puede contraer la COVID-19 si inhala las gotículas procedentes de una persona infectada por el virus. Por eso es importante mantenerse al menos a un metro de distancia de los demás. Estas gotículas pueden caer sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, como mesas, pomos y barandillas, de modo que otras personas pueden infectarse si tocan esos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. Por ello es importante lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol. (OMS, Organización Mundial de la Salud, 2020)

Contagiarse de COVID-19 por contacto con una persona que no presente ningún síntoma, la principal forma de propagación de la COVID-19 es a través de las gotículas respiratorias expelidas por alguien que tose o que tiene otros síntomas como fiebre o cansancio. Muchas personas con COVID-19 presentan solo síntomas leves. Esto es particularmente cierto en las primeras etapas de la enfermedad. Es posible contagiarse

de alguien que solamente tenga una tos leve y no se sienta enfermo. Las personas sin síntomas pueden transmitir el virus. Aún no se sabe con qué frecuencia ocurre.

La OMS recomienda practicar la higiene respiratoria y de las manos es importante en todo momento y la mejor forma de protegerse a sí mismo y a los demás, cuando sea posible, mantenga al menos un metro de distancia entre usted y los demás. Esto es especialmente importante si está al lado de alguien que esté tosiendo o estornudando. Dado que es posible que algunas personas infectadas aún no presenten síntomas o que sus síntomas sean leves, conviene que mantenga una distancia física con todas las personas si se encuentra en una zona donde circule el virus de la COVID-19.

El aislamiento es una medida importante que adoptan las personas con síntomas de COVID-19 para evitar infectar a otras personas de la comunidad, incluidos sus familiares, el aislamiento se produce cuando una persona que tiene fiebre, tos u otros síntomas de COVID-19 se queda en casa y no va al trabajo, a la escuela o a lugares públicos. Lo puede hacer voluntariamente o por recomendación de su dispensador de atención de salud. Si una persona se encuentra en encierro, es porque está enferma pero no gravemente enferma (en cuyo caso requeriría atención médica).

La cuarentena significa separar a las personas que están enfermas con síntomas del virus y pueden ser contagiosas para prevenir la propagación de la enfermedad a diferencia del distanciamiento físico significa estar físicamente separado. La OMS recomienda mantener una distancia de al menos un metro con los demás. Es una medida general que todas las personas deberían adoptar incluso si se encuentran bien y no han tenido una exposición conocida a la COVID-19.

La OMS asegura que al momento no hay un tratamiento o medicamento, sin embargo, algunas soluciones de la medicina occidental o tradicional o remedios caseros pueden resultar reconfortantes y aliviar los síntomas leves de la COVID-19, hasta ahora ningún medicamento ha demostrado prevenir o curar esta enfermedad. La OMS no recomienda auto medicarse con ningún fármaco, incluidos los antibióticos, para prevenir o curar la COVID-19. Hay varios ensayos clínicos en marcha, tanto de medicamentos occidentales como tradicionales. La OMS está coordinando la labor de desarrollo de vacunas y medicamentos para prevenir y tratar la COVID-19 y seguirá proporcionando

información actualizada a medida que se disponga de los resultados de las investigaciones.

2.3. El enfoque actual de la práctica docente

La educación superior se constituye como el más importante factor de desarrollo en la sociedad del conocimiento en la medida en que le corresponde una doble función, en primer lugar, formar los recursos humanos necesarios para la era de la globalización y de las TIC y, segundo, formar personas con una estructura axiológica ajustada a las expectativas de una sociedad que observa como se pierden y debilitan los valores frente al fenómeno de la globalización y el liberalismo económico. Así la docencia universitaria es un proceso sistémico y planeado, orientado a la formación del estudiante tanto en el campo disciplinar como en el aspecto humano; ello implica redefinir el perfil competencial del docente universitario, porque unos son los requerimientos para el docente que forma al estudiante en su disciplina y otros los del docente que forma al estudiante para la vida y para contribuir con el desarrollo de la sociedad.

En el enfoque de competencias para la vida, se busca el desarrollo pleno e integral de los jóvenes hacia el desarrollo de competencias y habilidades para la vida personal y profesional, social y laboral, tales como aprendizajes que les brinden las habilidades necesarias para tener acceso a oportunidades, bienestar, libertad y felicidad, así como sus derechos en general.

De manera tal que la competencia “no se puede reducir al simple desempeño laboral, tampoco a la sola apropiación de conocimientos para saber hacer, sino que abarca todo un conjunto de capacidades, que se desarrollan a través de procesos que conducen a la persona responsable a ser competente para realizar múltiples acciones (sociales, cognitivas, culturales, afectivas, laborales, productivas), por las cuales proyecta y evidencia su capacidad de resolver un problema dado, dentro de un contexto específico y cambiante” (Tuning, 2007) . Podría decirse que las competencias son una especie de intersección en la que convergen conocimientos y habilidades que aseguran un

desempeño óptimo y eficaz, en términos cualitativos, frente a un área del conocimiento específica.

En el México de hoy, es importante que los jóvenes egresados de la universidad cuenten con un abanico de competencias que les permita expandir su potencial tanto para su desarrollo personal como para favorecer a la sociedad, de ahí la importancia de tomar como base lo que menciona el acuerdo No. 444, en el que se constituyen las competencias que determina el marco curricular común del Sistema Nacional de Bachillerato. En éste se concluye que las competencias generales son las que deben cumplir todos los egresados, mismas que le permiten comprender e influir en el mundo. Con base al acuerdo 444, los estudiantes salen del Bachillerato con cimientos fuertes para ingresar en la universidad.

Para conseguir lo anterior es necesario recordar que ahora el enfoque es centrado en el aprendizaje, y no en la enseñanza, como lo menciona el plan y programa de estudios basado en el Acuerdo No. 653, por el que se establece el plan de estudios del bachillerato tecnológico. Además, la teoría de Piaget (biólogo, psicólogo y epistemólogo suizo) que señalan el punto de partida de las concepciones constructivistas del aprendizaje como “un proceso de construcción interno, activo e individual”. Para Piaget, el “mecanismo básico de adquisición de conocimientos consiste en un proceso en el que las nuevas informaciones se incorporan a los esquemas o estructuras preexistentes en la mente de las personas, que se modifican y reorganizan según el mecanismo de asimilación y acomodación facilitado por la actividad del alumno” (Tunnermann Bernheim, 2011, p. 21).

Vygotsky propone la idea del doble entrenamiento, defendiendo que toda función cognitiva aparece primero en el plano interpersonal y luego se reconstruye en el plano intrapersonal, es decir, se aprende en interacción con otros y se produce el desarrollo cuando de forma interna se verifica el proceso, integrando nuevas habilidades para la estructura cognitiva.

Entonces el modelo del docente observador-auditor, que crea situaciones de aprendizaje para facilitar la construcción del conocimiento, que propone actividades variadas y graduadas, que orienta y redirige las tareas y que promueve la reflexión sobre

lo aprendido y saca conclusiones para repensar el proceso, es más eficaz que el mero transmisor de conocimientos.

Es importante recordar que la mediación pedagógica "consiste en la tarea de acompañar y promover el aprendizaje", (Reyes Reyes de Marín, 2013), en ese orden de ideas de (Daniel Prieto, 1995) señala que es importante estar ubicado en lo que es la mediación y lo que es la pedagogía, entonces se asume que el nuevo docente desarrolla una pedagogía basada en el diálogo, en el vínculo teórico-práctico, la interdisciplinariedad, la diversidad y el trabajo en equipo; que sea capaz de tomar iniciativas para generar ideas y proyectos innovadores; que desarrolla y ayuda a sus alumnos a apropiarse de los conocimientos, valores y habilidades necesarias para aprender a conocer, a hacer, a convivir. En ese tenor son conocidas las habilidades del docente en educación superior.

De esta forma las competencia "no puede reducirse al simple desempeño laboral o la mera adquisición de conocimientos para saber cómo hacerlo, sino que engloba todo un abanico de competencias desarrolladas a través de procesos que el responsable a comprometerse para llevar a cabo y realizar varias acciones (sociales, cognitivas, culturales, laboriosas, etc.) con las que proyectan y demuestran su capacidad para resolver un determinado problema en un contexto determinado y cambiante " (Tuning., 2007). Se podría decir que las competencias son una especie de intersección donde el conocimiento y las habilidades convergen para asegurar un desempeño cualitativamente óptimo y efectivo frente a una determinada área de conocimiento.

La Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP) menciona el modelo mexicano de las Universidades Tecnológicas (UT) tiene algunos rasgos distintivos, selecciona a los alumnos mediante examen de admisión y ofrece una formación intensiva de 3000 horas; se plantean, como sus homólogos franceses, permitir la continuación de estudios o de licenciatura; dar una formación polivalente que permita a sus egresados adquirir o desarrollar la capacidad de manejarse en diversos grupos de actividades de los procesos productivos; incluir flexibilidad en los planes de estudio con objeto de que se adecuen a los constantes cambios científicos y tecnológicos; y buscar

la pertinencia entre los planes y programas de estudio y las necesidades reales de la planta productiva.

Para lograrlo se hace énfasis en que su proceso de enseñanza aprendizaje convine cuatro factores fundamentales: 1) cursos teóricos durante el 30% del tiempo curricular; 2) enseñanza práctica durante el 70% del tiempo de estudio, a partir de trabajos orientados a la solución de problemas teóricos prácticos; 3) desarrollo de aptitudes técnicas; y 4) capacidad para trabajar en equipo. (DGUTyP, 2020)

Con base a lo anterior es importante mencionar que los planes y programas de estudio tienen el propósito de adecuarse a la industria como al sector productivo y social y se establece conforme a las necesidades específicas de las empresas de la región. Comparando el modelo con la universidad tradicional, éstas contienen un promedio de 80% teoría y 20% práctica y el egresado de la UT cuenta con sólo 30% teoría y el 70% de práctica, el último porcentaje se divide en prácticas de laboratorio, talleres, cursos, visita práctica empresas de la región, etc.

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) menciona que las Universidades Tecnológicas cuentan con programas orientados a la enseñanza aprendizaje de los estudiantes, con conocimientos que tienen que ver principalmente con la adquisición de habilidades y destrezas profesionales mismas que sirven para gestionar los procesos productivos de empresas de bienes y servicios dentro de la industria laboral. La Coordinación General de Universidades Tecnológicas (CGUT, 2006) sugiere que el modelo educativo de estas instituciones se sustenta en cinco atributos que caracterizan y orientan su quehacer académico. Estos atributos son pertinencia, intensidad, continuidad, polivalencia y flexibilidad. (UNAM, 2009)

La Dirección General de Universidades Tecnológicas y politécnicas menciona que las Universidades Tecnológicas (UT), manejan principios en los que se basa el diseño curricular de los estudios que cursará el estudiante, se realizan estudios de Análisis Situacional del Trabajo con empresas del entorno donde se encuentran las UT para fundamentar la apertura y diseño de programas educativos. Programas Educativos profesionalizantes y con enfoque basado en competencias profesionales, así como las estadías profesionales son parte de la formación académica. (DGUTyP, 2020)

Con este marco de referencia, el modelo curricular de las Universidades Tecnológicas se conceptualiza como un ejercicio en el campo laboral logrando en dos años un título de técnico superior universitario, sumando un año y ocho meses más para obtener un título de licenciatura o ingeniería. (Ver anexo 1)

La estructura curricular se sustenta en programas diseñados con base en competencias profesionales y está definida por tres niveles educativos: El primer nivel, el Técnico Superior Universitario, que se cursa en seis cuatrimestres de tiempo completo que son estudios intensivos, de 2,625 horas presenciales y una estadía profesional de 525 hrs., sus contenidos curriculares son 70% prácticos y 30% teóricos, forma profesionistas que se desempeñan en niveles de mando medio y responden a las demandas actuales del sector productivo.

El segundo nivel, que corresponde a la Licenciatura o Ingeniería, que se cursa en cinco cuatrimestres adicionales, con duración de 1,500 horas, más una estadía profesional de 480 horas., sus contenidos curriculares son 60% Prácticos y 40% teóricos, son de carácter profesionalizante, forma mandos superiores y además proporcionan competencias relacionadas con la investigación aplicada y el desarrollo tecnológico. Es condición para que los alumnos puedan acceder al nivel de Licenciatura, invariablemente, el haber obtenido el título profesional de Técnico Superior Universitario y el haber realizado y aprobado su estadía, la cual servirá además para acreditar su servicio social.

El tercer nivel que hace referencia a la Ingeniería Técnica, que se logra después de obtener el título de Técnico Superior Universitario, los estudiantes puedan optar por este nivel, que se cursa en tres cuatrimestres con una duración de 800 hrs., más una estadía de 480 hrs., es de carácter altamente profesionalizante al preparar a los egresados en áreas específicas del ejercicio profesional para su inserción directa en el mercado laboral.

En los tres niveles educativos se cursa una estadía profesional que tiene como finalidad complementar su formación que permita al estudiante poner en práctica las competencias relacionadas con la metodología de trabajo, intelectual y práctico, para resolver situaciones problemáticas en condiciones reales, la cual debe ser aprobada por asesores empresariales y académicos. Asimismo, a la conclusión de la estadía el

estudiante presentará un reporte que, al ser aprobado por los asesores, le permitirá obtener el título correspondiente

Un trabajo fundamental de la vinculación es determinar los perfiles requeridos por la planta productiva para diseñar los planes y programas de estudio que cubran eficaz y suficientemente los diferentes niveles y ramos del sector productivo, a quienes se pide que reciban a los estudiantes con el fin de realizar sus prácticas y estadías, lo que permite abrir los canales para que los egresados establezcan contacto con sus futuros empleadores. Sin embargo, la vinculación no puede restringirse a las necesidades coyunturales de una o varias empresas, sino que debe tener presente las necesidades generales de la planta productiva de la región e incluso de la entidad federativa y, por lo tanto, las Universidades Tecnológicas tienen que proporcionar una amplia formación profesional.

Las universidades tecnológicas permiten capacitar al estudiante en el trabajo y relacionarlo con el contexto laboral y con el objetivo de que avancen sin hacerlo de forma complicada, así logrando conocimientos de calidad y un certificado que avale sus estudios. (CGUT, 2006)

Algunos autores mencionan:

En nuestras Universidades, se manejan los hechos científicos y tecnológicos como acabados y sólo repetibles, en las asignaturas se separan aun las teorías de las prácticas y en muchas ocasiones no son compatibles, en esas condiciones dicha formación [refiriéndose a la docente] se queda sólo en lo académico y ese docente no podrá responder a su perfil, ya que le faltarán las competencias que sólo el trabajo sistemático, crítico, innovador y consciente lo hace posible. (Tavárez, 2005)

En el Proyecto Tuning el concepto de las competencias trata de seguir un enfoque integrador, considerando las capacidades por medio de una dinámica combinación de atributos que juntos permiten un desempeño competente como parte del producto final de un proceso educativo lo cual enlaza con el trabajo realizado en educación superior. En la Línea 1, las competencias se entienden como conocer y comprender (conocimiento teórico de un campo académico, la capacidad de conocer y comprender), saber cómo actuar (la aplicación práctica y operativa del conocimiento a ciertas situaciones) saber

cómo ser (los valores como parte integrante de la forma de percibir a los otros y vivir en un contexto social desempeñarlos. (Beneitone, 2007)

El Proyecto Tuning clasifica a las competencias como: genéricas o comunes, y específicas o especializadas o laborales. Las competencias genéricas identifican elementos compartidos, comunes a cualquier titulación, tales como capacidad de aprender, tomar decisiones, diseñar proyectos, habilidades interpersonales, y otras. Las competencias específicas se relacionan con las áreas temáticas vinculadas con una disciplina y son las que confieren identidad y consistencia a un programa específico. (Beneitone, 2007)

Considerando lo anterior, el perfil docente de las universidades tecnológicas se basa fundamentalmente en el Proyecto Tuning, su interacción con autoridades y alumnos, así como su organización, son cuestiones fundamentales que determinarán en buena medida, el desarrollo de las Instituciones. Al ingresar el profesor a la Universidad debe tener como mínimo el grado de licenciatura, experiencia en la industria labora, en ese momento en alguna empresa y poseer experiencia docente de acuerdo a la disciplina que va a impartir.

Entre las principales funciones que debe desempeñar, además de impartir clases, está el desarrollar su método de enseñanza con énfasis principal en la práctica del alumno fomentar el autoaprendizaje, elaborar material didáctico, etc. También es muy importante que promueva la identificación de las empresas donde el alumno va a realizar su estadía. Por último, el docente debe estar preparado y dispuesto para realizar estudios y servicios tecnológicos para los organismos que así lo requieran, así como para la propia Universidad.

2.4 Las estrategias de intervención

Las estrategias didácticas son esenciales para la adquisición de conocimientos, deben ser aplicadas según el momento y el contexto de intervención. Cada estrategia será empleada considerando las características del grupo, lo conocimientos que se requieren adquirir, así como las habilidades del docente para el desarrollo del trabajo con

los estudiantes, considerando aspectos importantes como: ambiente, materiales, espacio y técnicas.

Entre las estrategias didácticas más utilizadas se encuentran las siguientes: talleres, método de proyectos, aprendizaje colaborativo, aprendizaje situado y aprendizaje basado en problemas; cada una tiene aspectos favorables que serán de gran utilidad para trabajar con los estudiantes y obtener los conocimientos requeridos en cada asignatura y/o módulos profesionales, según sea el caso.

En primer lugar, el taller es una estrategia de intervención donde se aprende haciendo, las actividades son prácticas, tienen relación con la vida cotidiana y el trabajo. Ander Egg (1994), destaca el aula taller como una manera de enseñar y principalmente de aprender mediante la realización de algo que se realiza conjuntamente. Es una metodología que involucra actividades académicas, favoreciendo la práctica en un entorno de trabajo cooperativo. El docente juega un papel importante, provee a los estudiantes apoyo teórico, metodológico y bibliográfico adecuado para la construcción de saberes esperados.

El mismo autor, en su obra *El taller una alternativa de renovación pedagógica* (1994), destaca ocho notas fundamentales para diferenciar el taller en referencia a modelo de enseñanza- aprendizaje: Es un aprender haciendo, los conocimientos se aprenden mediante la práctica, es un hacer productivo, todos deben aportar para resolver problemas concretos; es una metodología participativa; es una pedagogía de la pregunta, contrapuesta a la pedagogía de la respuesta propia de la educación tradicional; es un entrenamiento que tiende al trabajo interdisciplinario; la relación docente- alumno queda establecida en la realización de una tarea común; carácter globalizante e integrador de su práctica pedagógica, implica y exige de un trabajo grupal, y el uso de técnica adecuadas; y permite integrar en un solo proceso tres instancias como la docencia, la investigación y la práctica.

Así mismo, distingue tres tipos de taller: el taller total que consiste en incorporar a todos los docentes y estudiantes de un centro institucional en la elaboración de un proyecto o de un programa; el taller horizontal, el cual engloba a quienes enseñan o

cursan un mismo año de estudios y el taller vertical, que consiste en curso de diferentes años, pero que son integrados para trabajar en un proyecto en común.

En segundo lugar, se considera el método de proyectos, donde el estudiante debe tomar una mayor responsabilidad de su aprendizaje y aplican en proyectos reales, las habilidades y conocimientos adquiridos en su recorrido escolar. Los estudiantes deben estimular sus habilidades más fuertes y desarrollar nuevas. Se enfrenta al estudiante a situaciones reales favoreciendo el aprendizaje vinculado al mundo exterior, lo que permite la adquisición de conocimientos. El estudiante aprende a investigar utilizando las técnicas adecuadas de las disciplinas en cuestión.

La Dirección de Investigación y Desarrollo Educativo de la Vicerrectoría Académica del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, en el artículo titulado El método de proyectos como técnica didáctica (s/f), consideran pasos relevantes para llevar a cabo un proyecto como estrategia de aprendizaje, entre los cuales se describen los siguientes: Antes de la planeación de un proyecto, se debe considerar la duración, complejidad, tecnología, alcance y apoyo; metas, pueden ser tan amplias o específicas según sea el alcance del proyecto; resultados esperados en los alumnos, que implica conocimiento y desarrollo de habilidades así como resultados del proceso de trabajo; preguntas guía, conducen a los estudiantes al logro de objetivos planteados; subpreguntas y actividades potenciales, deben ser contestadas antes que la pregunta guía sea resuelta y las actividades potenciales definen los que los alumnos deben hacer en la búsqueda de la respuesta a la pregunta guía; productos, son construcciones, presentaciones y exhibiciones que se realizan durante el proyecto; actividades de aprendizaje, pueden ser de planeación, investigación, consulta, construcción, pruebas, revisión, presentación y demostración; apoyo instruccional, consiste en el apoyo para guiar el aprendizaje de los estudiantes así como para alcanzar el desarrollo satisfactorio del proyecto; ambiente de aprendizaje, es una forma para elevar el interés de los estudiantes por el proyecto; e identificación de recursos, pueden ser elementos físicos o herramientas tecnológicas.

Los aprendizajes que se desarrollan con el método de proyectos son: solución de problemas, responsabilidad, recolectar y analizar datos, debatir ideas, trabajo

colaborativo, construir conocimiento, negociación, aprender ideas y habilidades en escenarios realistas, habilidades sociales, habilidades profesionales, estrategias asociadas con la planeación, conducción, monitoreo y evaluación.

En tercer lugar, se encuentra el aprendizaje colaborativo, donde los estudiantes son quienes diseñan la estructura de interacciones y mantienen control de las diferentes decisiones que repercuten en el aprendizaje, es necesario crear interdependencias positivas para alcanzar una cohesión grupal. Lo estudiantes trabajan en conjunto para aprender y son agentes responsables de su propio aprendizaje y el de sus compañeros.

Collazos, C. A. & Mendoza, J. (2006), en el artículo *Cómo aprovechar el “aprendizaje colaborativo” en el aula*, distinguen roles propios de los estudiantes entre los que destacan los siguientes: son responsables con el aprendizaje, se autorregulan, definen objetivos, se encuentran motivados para adquirir conocimientos, son colaborativos, son empáticos, reconocen las fortalezas de los demás, son estratégicos, y son capaces de aplicar y transformar los conocimientos con el objetivo de resolver problemas y realizar conexiones en diversos niveles. También se distinguen roles de los docentes, como: mediador cognitivo, debe conducir al estudiante al eje principal del pensamiento; instructor, explica la tarea, monitorea, interviene, evalúa y procesa la información; y diseñador instruccional, se encarga de plantear objetivos académicos y debe crear ambientes adecuados de aprendizaje.

En el mismo artículo, se describe un plan para la implementación de una actividad colaborativa dentro del aula de clases, con el objetivo de mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, tomando en cuenta los siguientes elementos: tarea grupal, tiempo estimado para la realización de la tarea, recursos y materiales, formación de grupos, distribución física; principios básicos como: interdependencia positiva, responsabilidad individual, habilidades cognitivas e interpersonales, interacción simultánea, evaluación y reflexión; y actividades de extensión.

Como cuarto método, se describe el aprendizaje situado, el cual se concentra en prácticas educativas únicas, requieren ser coherentes, propositivas y significativas. Los estudiantes deben adquirir conocimientos involucrándose en el contexto. Baquero (2002), destaca el aprendizaje situado como un proceso multidimensional de apropiación cultural,

ya que se trata de una experiencia que involucra el pensamiento, la afectividad y la acción.

Díaz, F. (2003), en el artículo titulado *Cognición situada y estrategias para el aprendizaje significativo*, destaca estrategias de enseñanza situada como: aprendizaje centrado en la solución de problemas auténticos, consiste en la presentación de situaciones o escenarios reales donde el estudiante debe analizar la situación y elegir o construir alternativas viables de solución; análisis de casos, mediante la resolución, análisis de casos específicos, estrategias de simulación y juegos; prácticas situadas in situ; aprendizaje en el servicio, los estudiantes aprenden mediante la participación activa respondiendo a las necesidades actuales de la comunidad; trabajo en equipos cooperativos, ejercicios, simulaciones y demostraciones situadas así como el aprendizaje mediado por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

El aprendizaje situado no es producto de procesos cognitivos individuales sino de la forma en que estos procesos se conforman con elementos, tales como: percepciones, significados, interacciones, recursos y elecciones. Es una forma de brindar significados desde las actividades cotidianas de la vida, requiere en la escuela una actividad de interpretación de la realidad, donde exista interacción en situaciones reales y auténticas.

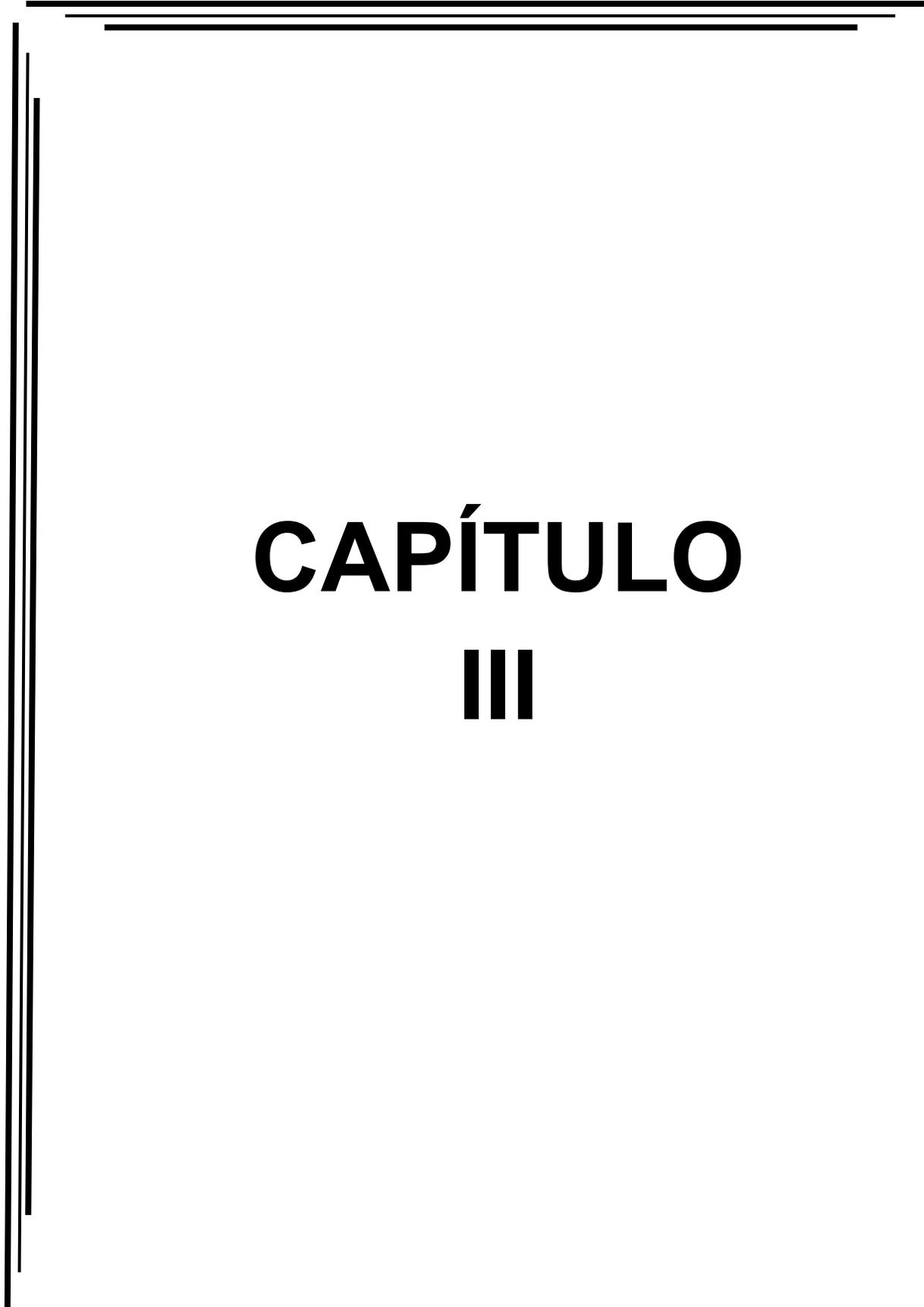
Sagástegui, D. (2004), en el artículo *Una apuesta por la cultura: el aprendizaje situado*, menciona exigencias adicionales del aprendizaje situado en el contexto escolar, como: las situaciones educativas se deben organizar en función de las posibilidades de desarrollo cognitivo de los estudiantes; la experiencia debe ser guiada y apoyada mediante procesos de colaboración, se requiere reconocer racionalidades y subjetividades en el transcurso de la actividad, desde la formulación de problemas hasta la obtención de estrategias de solución, desarrollo y evaluación.

Finalmente, el aprendizaje basado en problemas (ABP), donde resulta importante la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades y actitudes. Se consideran tres principios básicos: el entendimiento en relación a una situación de la realidad surge de las interacciones con el medio ambiente, el conflicto cognitivo al exponerse a una nueva situación estimula el aprendizaje y el conocimiento se desarrolla mediante el reconocimiento y aceptación de procesos sociales.

El ABP, considera el desarrollo del pensamiento crítico en el mismo proceso de enseñanza- aprendizaje, busca que el estudiante comprenda en diversas situaciones, el proceso de solución de problemas está abierto, lo cual influye en la motivación a un aprendizaje consiente y al trabajo sistemático en una experiencia colaborativa de aprendizaje. Los estudiantes van adquiriendo una metodología propia para la adquisición de conocimientos y comprenden su propio proceso de aprendizaje.

La Dirección de Investigación y Desarrollo Educativo de la Vicerrectoría Académica del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, en el texto El aprendizaje basado en problemas como técnica didáctica (s.f), consideran características importantes del ABP, destacando que: es un método de trabajo activo, se orienta a la solución de problemas, el aprendizaje se centra en el estudiante, estimula el trabajo colaborativo, y el docente se convierte en facilitador o tutor del aprendizaje. Las ventajas son: aprendizaje más significativo, desarrollo de habilidades de pensamiento, desarrollo de habilidades de aprendizaje, estudiantes con mayor motivación, integración de un modelo de trabajo, mayor retención de información, permite la integración del conocimiento, incremento de autodirección, así como mejoramiento en la comprensión y desarrollo de habilidades.

Es por todo lo anterior, que cada docente implementa actividades de acuerdo a los aprendizajes que se requieren desarrollar en las asignaturas y/o módulos designados, es necesario contar con una variedad de estrategias didácticas ya que es importante favorecer en el estudiante el desarrollo de habilidades, competencias y destrezas, las cuales serán de gran utilidad al enfrentarse a la sociedad actual. El docente se considera una parte fundamental en este proceso y es necesario generar ambientes de aprendizaje idóneos, que motiven y apoyen al estudiante en determinada situación. Cada estrategia se implementará según el grupo, el momento y el contexto en que se esté trabajando. Todas las estrategias son importantes y juegan un papel adecuado en la adquisición de conocimientos, dependerá del docente y del grupo de trabajo, obtener los mayores beneficios de cada una de ella



CAPÍTULO

III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación como actividad humana es la función trascendental de la sociedad, también debe suscitar curiosidad, reflexión, interrogantes, dudas y bases fundamentales de toda investigación. De esta manera, como cita Ander-Egg (1976) en (INEGI, Curso de Metodología de la Investigación, 2005), se dice que la investigación en general es un proceso reflexivo, sistemático, controlado y crítico que permite generar nuevos hechos o datos descubrir relaciones o leyes en cualquier ámbito del conocimiento humano, por eso el término "investigar" se refiere a "hacer recados, descubrir, registrar, indagar" (Rodríguez Gómez & Valldeoriola Roquet), lo cual es muy natural porque "la existencia humana surge de la curiosidad por comprender el mundo en el que hay que vivir" (Aristizabal Botero, Teoría y Metodología de Investigación, 2008, p. 75).

La investigación, por tanto, está orientada a la búsqueda de respuestas y poder encontrarlas. Volviendo al hecho de que el término investigación se refiere al "conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos aplicados al estudio de un fenómeno" (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010, p.534), existe razones para efectuar preguntas que lleven a realizar dicha investigación las cuales son de dos clases: razones intelectuales, basadas en el deseo de saber o entender para la satisfacción del conocimiento o comprensión de su realidad, frente a esta situación el curso de investigación tiene la intención de convertirse en una oportunidad para estimular los intereses investigativos, mostrando las diferentes alternativas teóricas y metodológicas para el acceso a nuevo conocimiento. Ante esta situación, el proceso de investigación pretende ser una oportunidad para estimular el interés de la investigación que muestre las diversas alternativas teóricas y metodológicas para acceder a nuevos conocimientos que permitan al investigador resolver problemas cognitivos y prácticos.

Por este motivo, el investigador utiliza diversos enfoques metodológicos al realizar la investigación. Su uso se basa en el objeto de conocimiento que determina el tipo de estudios que se deben realizar para lograr los objetivos propuestos. Por lo que se puede decir que los supuestos a los que pertenece, intereses y propósitos, llevan a la elección de una metodología u otra entendiendo la metodología como estrategia de investigación.

Además, en esta búsqueda de respuestas, se puede mencionar que la investigación educativa se utiliza para esta investigación porque "es una investigación sistemática y autocrítica basada en la curiosidad estable y el deseo de comprender una situación problemática", conocido también como "una tarea, herramienta y hobby cotidiano, cuya utilidad afecta la mente de los hombres o seres involucrados" (González, Zerpa, Gutiérrez & Pirela, 2007, p. 288). En este sentido, la investigación educativa provoca un cambio en la enseñanza porque busca el trabajo en equipo, la cooperación, la comunidad con una secuencia sistemática y con cambios permanentes en el proceso para alcanzar el contexto de la realidad social de los actores.

Según el resultado, "La investigación educativa es como una disciplina transversal a todas las ciencias de la educación, conduciendo a las bases metodológicas del nuevo conocimiento" (Rodríguez Gómez & Valldeoriola Roquet. 2007, p.67), por lo que se puede concluir que, las funciones de la investigación educativa son: epistémica, innovadora, crítica, sintética y dinámica, correspondiendo así a la tarea educativa en su búsqueda del conocimiento de la situación problemática que presenta el contexto educativo en el que se desarrolla.

3.1 Enfoques de la investigación

Hablar de enfoques de investigación es hacer referencia a la naturaleza de estudio, éstos comprenden todo un proceso de investigación, las etapas y elementos que lo conforman, lo anterior implica que cada enfoque tenga características individuales respecto a diversos aspectos de la investigación. La importancia de seleccionar el enfoque de investigación es básica en el proyecto, ésta no se elige al azar o por capricho, sino, con base a la estricta decisión que bajo un análisis previo se toma, misma que receptiona el investigador, en función de la construcción del problema y los objetivos de estudio.

Partir de la manera correcta es considerar los puntos que conlleva el desarrollo de la investigación, identificar la realidad que se estudia, definir las metas de la investigación, identificar la lógica del proceso a investigar y definir los datos de estudio. Las metas de

investigación tienen como propósito generar conocimientos nuevos que solucionen problemas. Al hablar de lógica del proceso de investigación comprende el enfoque cuantitativo asume el proceso investigativo desde una lógica deductiva; es decir, que va de lo general (las teorías) hacia lo particular (los datos).

“Mientras que el enfoque cuantitativo estudia realidades y hechos de naturaleza objetiva; el enfoque cualitativo estudia realidades y fenómenos cuya naturaleza es subjetiva”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.11) Cada enfoque implica alcances diferentes, de ahí su naturaleza. Cada enfoque trabaja con tipos de datos particulares, pues las metas y la lógica de cada tipo de investigación implica, necesariamente, la recolección, análisis e interpretación de datos con características específicas para cada uno. El estudio de realidades objetivas, propio de la investigación de naturaleza cuantitativa, implica que las metas y la lógica del proceso investigativo se orienten hacia la obtención y análisis de datos sólidos, lo suficientemente confiables como para garantizar que alcanzan a captar la objetividad de la realidad que se investiga.

La investigación cualitativa, lejos de buscar “datos rigurosos”, se orienta hacia la recolección y análisis de datos profundos, lo suficientemente significativos para dar cuenta de la subjetividad de las realidades que busca interpretar y comprender. Este tipo de investigación, por su parte, se nutre epistemológicamente de la hermenéutica, la fenomenología y el interaccionismo simbólico. El pensamiento hermenéutico parte del supuesto que los actores sociales no son meros objetos de estudio como si fuesen cosas, sino que también significan, hablan, son reflexivos.

También pueden ser observados como subjetividades que toman decisiones y tienen capacidad de reflexionar sobre su situación, lo que los configura como seres libres y autónomos ante la simple voluntad de manipulación y de dominación. El pensamiento hermenéutico interpreta, se mueve en significados no en datos, está abierto en forma permanente frente. Se interesa por la necesidad de comprender el significado de los fenómenos y no solamente de explicarlos en términos de causalidad. Da prioridad a la comprensión y al sentido, en un procedimiento que tiene en cuenta las intenciones, las motivaciones, las expectativas, las razones, las creencias de los individuos. Se refiere menos a los hechos que a las prácticas.

A diferencia, la investigación cuantitativa parte de cuerpos aceptados por la comunidad científica con base en los cuales formula la hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del problema que se estudia. La investigación cualitativa en cambio, “es su interés por captar la realidad social ‘a través de los ojos’ de la gente que está siendo estudiada, es decir, a partir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto”. (Bonilla y Rodríguez, 1995, p. 40).

En ésta no se aborda la situación empírica con hipótesis deducidas conceptualmente, sino que de manera inductiva se identifican las necesidades de los hechos actuales como de los estudiantes ante la circunstancia que se está viviendo en la actualidad.

3.2 Investigación Acción Participativa

La investigación acción participativa (IAP) es una estrategia propia de la Psicología Comunitaria, pues funciona como vía de investigación y a su vez se puede intervenir en o desde una comunidad. Los individuos o grupos que se ven afectados por la problemática social comprenden e identifican sus necesidades, recursos, organizan y proponen actividades que ayuden a vencerlo, abarcando de este modo un camino fortalecedor o liberador en el que el experto de afuera acciona como fomentador y catalizador del cambio.

La IAP es una herramienta metodológica muy poderosa, permite ser personas críticas, personas que basadas en una sistematización de sus problemas y de las soluciones que han tratado de implementar, pueden tomar mejores decisiones. Se conoce su conceptualización como “un proceso por el cual miembros de un grupo o una comunidad oprimida, colectan y analizan información, y actúan sobre sus problemas con el propósito de encontrarles soluciones y promover transformaciones políticas y sociales”. (Selener, 1997, p. 17).

Este proceso inicia con la identificación del problema, es importante expresar qué es lo que está afectando, qué es lo que está generando el conflicto, cuál se podría

solucionar desde las propias posibilidades del investigador y con ayuda de la comunidad, de ahí realizar un plan inicial para abordar ese problema.

Muchas veces se entiende como acción empezar a remediar el problema o inconveniente que se tiene, sin embargo, en la IAP el investigador debe detenerse, ser más analítico y pensar, tener datos de qué es lo que está realmente provocando el problema y cuál es la raíz del mismo. De ahí la importancia en que el estudio involucre a los estudiantes, a la comunidad escolar y a las personas que viven en el lugar en el que se da el problema para que en conjunto se pueda obtener una solución que beneficie a todos en común y de esta forma se propicie la transformación de la realidad en la que viven.

Dentro de esta metodología, los desarrollos investigativos se presentan cuatro fases, a saber: Fase I, descubrir la temática; fase II, representada por la construcción del plan de acción por seguir en la investigación; la Fase III consiste en la ejecución del plan de acción, y la fase IV, cierre de la Investigación, en la cual se sistematizan, categorizan y generan aproximaciones teóricas que pueden servir de orientación para nuevos ciclos de la investigación, creando un binomio entre el conocimiento y la acción, procesos que coadyuvan a la potenciación de las transformaciones esperadas; por supuesto que todas estas fases van integradas por procesos reflexivos permanentes de todos los investigadores involucrados.

La Fase I, relacionada con descubrir una preocupación temática, se puede llevar a cabo con la búsqueda de testimonios, aportes y consideraciones de los investigadores interesados en la misma; además, con la práctica de un diagnóstico planificado y sistemático que permita la recolección de la información necesaria para clarificar dicha temática o problemática seleccionada. Al respecto, (Latorre, 2007, p.41) señala que esta metodología de investigación conlleva “establecer nuevas relaciones con otras personas. Así pues, conviene desarrollar algunas destrezas respecto a saber escuchar a otras y otros, saber gestionar la información, saber relacionarse con otras personas, saber implicarlas en la investigación y que colaboren en el proyecto”, en este sentido en la presente investigación se realizaron algunas indagaciones de los distintos actores externos, como hoteles, restaurantes, prestadores de servicios (ver Anexo T) y la

dirección de turismo y economía municipal (ver anexo U), colaboradores de las empresas, así como de los actores internos tales como personal de la institución educativa, docentes y alumnos, obteniendo valiosos aportes puesto que de esta manera se puede descubrir la verdadera problemática que manifiesta el grupo de alumnos diagnosticados, la parte medular en esta fase de construcción es precisamente “saber escuchar a otras y otros, saber gestionar la información, saber relacionarse con otras personas, saber implicarlas en la investigación y que colaboren en el proyecto” (La torre, 2007, p.41).

Como resultado de las técnicas e instrumentos de indagación se determinó que el grupo de estudio requiere el fortalecimiento en el conocimiento de las medidas de prevención del covid-19 para transmitir sus conocimientos a las empresas logrando aplicar la información en las mismas para que llegue de la manera correcta al turista y lograr potencializar la demanda de los servicios turísticos.

La construcción del plan de acción, como Fase II, implica algunos encuentros con los interesados, a fin de delinear las acciones acordadas por consenso que el grupo considere más acertadas para la solución de la situación identificada o los problemas existentes en un área de conocimiento, en una comunidad, una organización, en fin, en una realidad seleccionada. Para la solución de la situación identificada surge el diseño y construcción de una propuesta de intervención hacia la problemática diagnosticada, donde se identificó la necesidad de fortalecer las habilidades de comercialización y estándares de calidad de los estudiantes para así incrementar las probabilidades de aplicar sus conocimientos en las empresas y fortalecer el crecimiento profesional de los mismos, dicha propuesta está basada en la integración de asignaturas correspondientes al semestre el cual cursan, para vincular los saberes y de esta manera lograr el desarrollo de competencias para la vida profesional, que les genere mayor seguridad en su toma de decisiones.

La Fase III se corresponde con la ejecución del plan de acción que previamente se ha construido y que representa las acciones tendientes a lograr las mejoras, las transformaciones o los cambios que se consideren pertinentes. Respecto a esta fase, la ejecución del proyecto de intervención, se puede decir que es la realización de las

actividades planificadas, así como el uso de los diferentes escenarios para llevarlas a cabo, fue fundamental para organizar y motivar a todos los agentes que intervinieron, lo cual permite en un momento dado avanzar o retroceder en la implementación que genera el interés y aceptación que se ha promovido en el grupo de estudio. El tema de investigación sobre las causas de la Covid-19 que provocan la disminución de la demanda de servicios en la industria del turismo.

Por último está la Fase IV, que “comprende procesos de reflexión permanente, durante el desarrollo de la investigación, además de la sistematización, codificación, categorización de la información y la respectiva consolidación del informe de investigación” (Colmenares, 2012, p. 108), este informe involucra acciones, reflexiones y transformaciones promovidas a lo largo de del proyecto, donde el propósito se realizada bajo un enfoque sociocrítico cualitativo a través de la investigación acción participativa, la que permite participar en el proceso de toma de decisiones.

De esta manera, el grupo logró alcanzar autorreflexiones que promovieron mejorar su visión hacia los escenarios en los que se desarrollan, como sus logros a corto, mediano y largo plazo, y la mejora de sus propuestas de actividades y herramientas que ayuden a las empresas a sobresalir, con esto impulsar al estudiante al desarrollo profesional y la mejora continua en su campo de acción.

Esta herramienta tan efectiva toma como base 3 actos primordiales para realizarse: 1) Investigar: Refiere a la realización del análisis profundo de las circunstancias que afronta un colectivo o comunidad, y a la evaluación conjunta de sus necesidades. 2) Educar: Alude a la difusión de la importancia de tener pensamiento y conciencia crítica dentro de tu entorno social, generando la identificación de necesidades, sus causas y efectos, y las posibles soluciones a éstos. Y 3) Actuar: Apunta al momento en que los participantes aplican la resolución empleando sus propias herramientas y recursos, y cogen al investigador como base de apoyo para alcanzar la reforma y reajuste social.

De esta manera, la IAP propone una mezcla entre el conocimiento cotidiano popular y el conocimiento teórico científico, es decir, los especialistas externos y la

comunidad trabajan colaborativamente, de forma horizontal, para permitir y favorecer el diálogo y la producción conjunta de conocimiento (Garrido, Luque & García, 2013, p.104).

Con lo mencionado anteriormente queda en evidencia que la IAP es relevante para potenciar y desarrollar el campo de la Psicología Comunitaria. Todo siniestro que encierre el encontrar solución a un conflicto social debe tener obligadamente una visión de las problemáticas existentes.

Se puede evidenciar también que la IAP brinda una serie de instrumentos que ayudan a crear y fortalecer vínculos con una comunidad y de tal manera, poder potenciar su autonomía; trayendo a su vez, un intercambio de información que proceden de ambientes y periodos vitales distintos y una mejora de la calidad de vida y del contexto. La facilidad de esta propuesta de adaptarse a diferentes realidades, conflictos, problemas, necesidades y circunstancias a las que están expuestas cada comunidad, está basada en su flexibilidad, dinamismo y circularidad del procedimiento, además que te permite incorporar tanto herramientas cualitativas.

3.3 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Para identificar el problema de investigación, es necesario recurrir a la planificación del proceso de recolección de datos y a la selección de las técnicas más adecuadas con base a la metodología utilizada, esta obtención de datos de la realidad será necesaria para responder al reconocimiento de los actores involucrados, así como en el contexto en el que éstos se desarrollan. En este sentido, es importante marcar la diferencia entre instrumentos y estrategias de investigación. Las estrategias o técnicas “se refieren a modos, maneras o estilos de recopilación de información, mientras que los instrumentos son herramientas específicas de cada técnica o estrategias que permiten poner en práctica la recopilación de información” (Rodríguez Gómez & Valldeoriola Roquet, 2009, p.38), además, los instrumentos tienen entidad propia y brindan poca flexibilidad al investigador.

Las técnicas cualitativas más utilizadas son la observación del participante y las entrevistas, donde los métodos para obtener información de campo son

procedimientos del tipo sujeto-objeto como la observación directa, o sujeto-sujeto como la entrevista que se aplican a procesos u objetos sociales, donde “las principales herramientas del investigador en metodología cualitativa son la observación participante, la entrevista y el análisis de textos y documentación (personal y oficial)” (Rodríguez Gómez & Valldeoriola Roquet, 2009, p.62).

Para la investigación acción participativa se utilizan técnicas de investigación de campo, que es la que se lleva a cabo directamente en el entorno donde ocurre el fenómeno de estudio. Las herramientas de apoyo para este tipo de investigaciones son muy abundantes, entre ellas se tiene: observación histórica, observación controlada, experimentación y recolección de antecedentes a través de cuestionarios, entrevistas y encuestas, entre muchas otras técnicas.

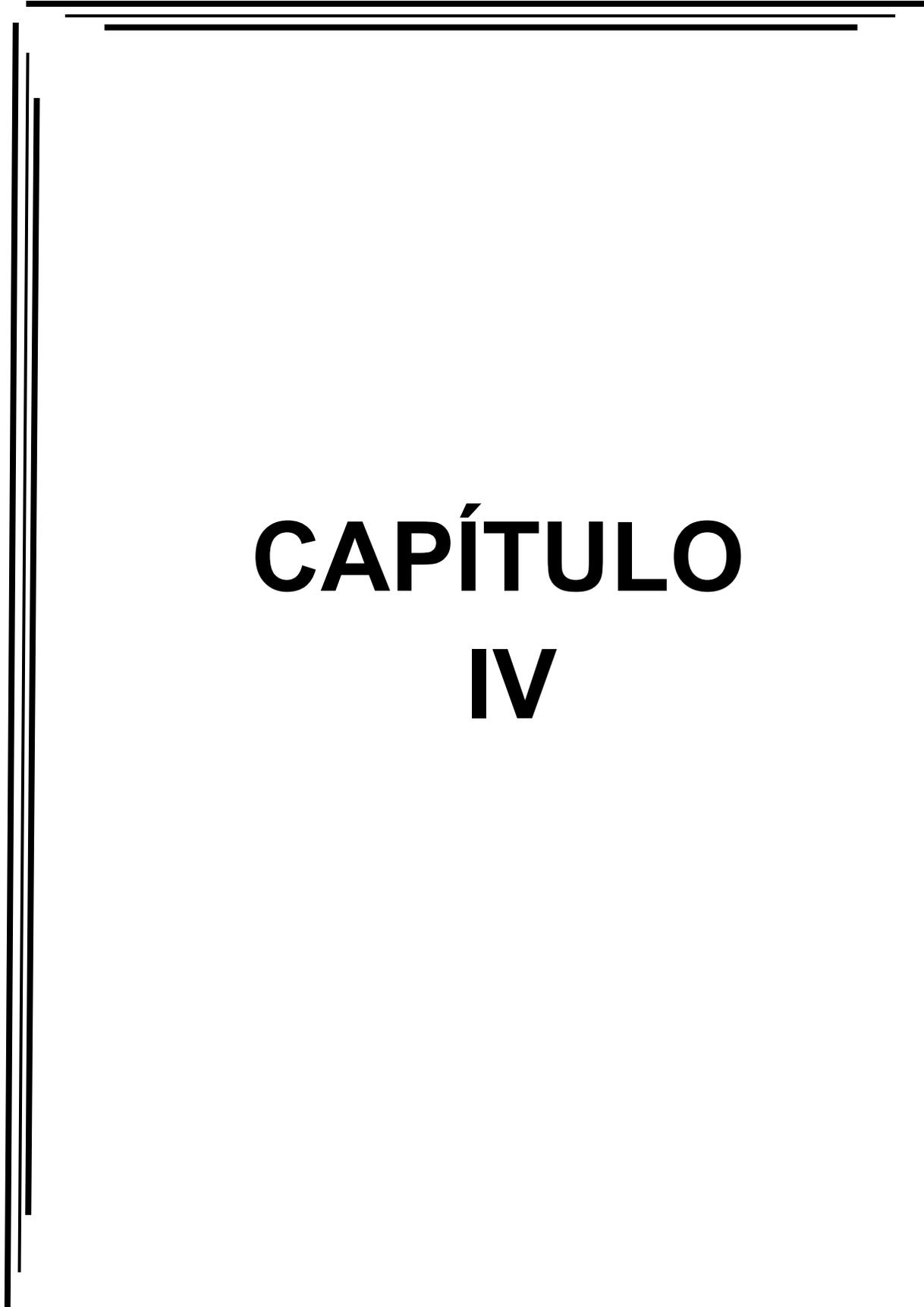
La primera técnica mencionada es la observación de los participantes y el contexto, la cual se lleva a cabo con una guía de observación, cuyo objetivo, desde un punto de vista cualitativo, es “comprender el comportamiento y las vivencias de las personas en su desarrollo social habitual e intentar obtener información sobre las personas de su entorno para registrar los sucesos, sin la intervención del investigador” (Álvarez, 2011, p.153), por lo que se ve como una técnica que permite registrar acciones perceptibles en un entorno natural y describir una cultura desde la perspectiva de sus participantes, en este sentido esta técnica fue de gran ayuda para observar el comportamiento y las actitudes y poder identificar la circunstancias del problema.

Para realizar la observación de los participantes, “es necesario preparar el acceso al grupo o comunidad que será convocado en el marco de la investigación como trabajo de campo” (Botero, 2008, p. 80) esto significa que el ingreso al campo depende de la accesibilidad, el nivel de conocimiento del grupo que desea participar y el grado de implicación del observador que se pueda lograr en él, de esta forma se puede mencionar que la observación se realizó en el marco del municipio de Altotonga, Ver., si bien algunos de los discentes estudiados proceden de distintas localidades y municipios, pertenecen a la región y pueden percibir la problemática que se está viviendo dentro de la misma y que a su vez les está afectando.

Las anotaciones o notas de campo son registros realizados durante los eventos relacionados con el planteamiento, algunas de las características señaladas por Sampieri (2010) son que es importante incluir en las anotaciones las propias palabras del observador, así como sus sentimientos y comportamientos y luego escribir nuevas ideas y comentarios u observaciones. También se recomienda que utilice oraciones completas para evitar confusiones más adelante y para registrar horas, fechas y horas y lugares a los que se hace referencia. Las anotaciones pueden ser de diferentes tipos, como anotaciones de observación directa, anotaciones interpretativas, anotaciones temáticas y anotaciones personales. Por tanto, las notas señalan "lo importante, contienen las primeras impresiones y las que tenemos durante la estancia en el sitio, documentan la descripción del entorno, interacciones y experiencias" (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, p.456).

Otra técnica de recopilación de información es la entrevista, que se refiere a la conversación entre el investigador y los sujetos investigados con el fin de comprender a través de las palabras de sus sujetos entrevistados las perspectivas, situaciones, problemas, soluciones y vivencias que les conciernen, se ha utilizado esta técnica como fuente de información tanto en estudios de casos como en la investigación acción como una fuente de información. Por lo tanto, esta técnica se utilizó en el proceso de recolección de información aplicando un cuestionario al grupo 503 A de la Carrera de Tsu en Turismo Área Hotelería (ver Apéndices A y B).

Otra técnica importante para la recolección de datos, que se define como un proceso en el marco de una indagación descriptiva en la que el investigador recolecta datos a través de un cuestionario preestablecido como una encuesta sin cambiar el entorno o el fenómeno en el que se recolectan. Para el proyecto de intervención, se realizaron encuestas entre los dueños de hoteles, restaurantes y turistas vía telefónica.



CAPÍTULO

IV

PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Este capítulo hace referencia al proyecto de intervención titulado “¿Cómo reactivar la actividad turística en la región de Altotonga después de la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19) para impactar en la mejora económica del sector turístico?” el cual fue formulado con la intención de abordar el problema relacionado con la necesidad de incrementar la demanda turística en la región de Altotonga y lograr reactivar la economía con base a la comprensión de los estudiantes de la presente pandemia y los problemas que con ella han llegado. Se establecieron las problemáticas que trae la pandemia a los estudiantes y a los empresarios de la región, con el apoyo de un diagnóstico socioeducativo aplicado a los estudiantes del cuarto cuatrimestre grupo 403 A de la carrera de turismo área hotelería de la Universidad Académica Gutiérrez Zamora UA Altotonga, padres de los alumnos, docentes de la universidad y población de la ciudad de Altotonga, Ver.

El método de proyectos permite el trabajo bajo el enfoque por competencias genéricas y disciplinares, aprendizajes esperados, actividades acordes a tiempos, fechas, recursos, productos y la respectiva evaluación, pero al mismo tiempo parte del reconocimiento de las características de los sujetos y del problema de intervención, para llegar a un resultado que genere un impacto positivo en los estudiantes, la sociedad y todos los actores que se hayan contemplado.

4.1 Los sujetos y el problema de la intervención

El futuro está abierto y las oportunidades para corregir inercias y reorientar el rumbo de la vida en sociedad. Sin embargo, la historia enseña que, pasado un tiempo, suele ser más fácil advertir cómo las etapas de crisis sirven para que las élites refuercen sus posiciones. La COVID-19 ha provocado una crisis humanitaria y, por extensión, una repentina y auto-paralizante crisis económica cuya salida va a prolongarse más de lo que los más optimistas pronosticaron durante las primeras semanas de la pandemia.

En la universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora UA Altotonga, que está ubicada en Altotonga, Veracruz., ciudad que como todos los lugares en México se está viendo afectada y resistiendo una situación mundial que daña todo lo relacionado con actividades de comercio, educación, turismo, entre otros. Con base en los resultados del diagnóstico socioeducativo se detecta que la incertidumbre sobre los factores de la COVID 19 está en su máxima potencia, pues se integran en un entorno mayor que está constituido por subsistemas penetrados entre sí con un grado de complejidad difícil de controlar y afectado a la gran mayoría.

La formación universitaria presenta cada vez más un escenario múltiple, complejo y diverso en el que será muy difícil aferrarse a viejas prácticas, por esto el estudiante deberá evolucionar y adaptarse, logrando así las competencias necesarias al concluir su carrera profesional.

Las características de los estudiantes universitarios son cada vez más importantes para el desarrollo de los mismos, sin embargo, no siempre son las adecuadas para culminar sus procesos, derivado del nivel de desarrollo humano en el que se encuentran. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la adolescencia como el periodo de crecimiento y desarrollo humano que se produce después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 y los 19 años. Esta fase de crecimiento y desarrollo viene condicionada por diversos procesos biológicos y psicológicos. (OMS, s.f.)

Considerando lo anterior, los universitarios no son niños pequeños ni adultos, entonces, están en el proceso en el cual no son plenamente capaces de comprender conceptos complejos, ni de entender la relación entre una conducta y sus consecuencias, ni tampoco percibir el grado de control que tienen o pueden tener respecto a la toma de decisiones. Uno de los principales elementos de afectación que ahora ellos están viviendo, la problemática social que se enfrenta genera conductas negativas en algunos, como no presentarse a clases, problemas económico, entre otros.

El estudiante común y corriente, está acostumbrado a ver la culminación de una carrera como única y exclusiva posibilidad de éxito y pretende llegar a la meta por los medios que más se acomoden a su pereza mental y a la tendencia a minimizar el esfuerzo intelectual; tales son, la copia en los exámenes, la pereza de tomar apuntes, la astucia

dialéctica para convencer a los profesores, presentar como propios trabajos ajenos, entre otros. Frente a esta situación, un tanto pesimista, son muchos los aspectos positivos y valores que se destacan. (Muñoz, 1990)

Como señala (Urbineta, 2003, p.19), “las posturas más difundidas conciben lo especialmente juvenil como una etapa caracterizada por los desajustes, crisis o conflictos que se deberán resolver al llegar a la adultez”. En esta visión, la juventud aparece como un tiempo en el desarrollo humano con características casi universales, ajena a las circunstancias sociales, políticas y economía del entorno. Hay quienes cuestionan que, en los medios rurales, o en los urbanos populares exista realmente este periodo de transición.

Las universidades tecnológicas reciben año con año jóvenes con un contexto social que marca notablemente las características de los ingresados a la misma, pero que también marca señaladamente el perfil del egresado, mismo que debe cumplir con aspectos como Habilidades directivas, toma de decisiones y resolución de conflictos, liderazgo, comunicación, manejo de equipos de trabajo, supervisión, entre otros. Con lo anterior el estudiante con esos miedos iniciales rompe claramente las barreras socioemocionales, psicosociales y económicas que arrastran desde el lugar de nacimiento. Finalizando con, la preocupación básica para quienes desarrollan trabajo formativo a nivel universitario es la reconsideración constante de los procesos y estrategias a través de los cuales los estudiantes de cualquier nivel social llegan al aprendizaje. (Zabalza, 2004, p. 191)

Ahora bien, otro factor estudiado son las empresas que pertenecen al sector turístico, qué está pasando con ellas, de qué manera se están viendo afectada, cuáles estrategias están utilizando para incrementar sus ventas y cuáles son las medidas que están tomando para subsistir.

La empresa turística brinda los servicios necesarios para los clientes que requieren viajar por necesidad o por diversión, a los que se les denomina turistas. Los turistas solicitan los servicios de una empresa cuando salen a vacacionar, viajan motivados para la educación y formación, asisten a viajes de negocios, congresos, entre otros.

Las empresas de turismo en Altotonga se conforman por alojamiento: hoteles, turismo rural, camping, tiempo compartido, empresas distribuidoras-agencias de viaje, tours, operadores, entre otros, de transporte y auxiliares: compañías aéreas, marítimas y terrestres, de esparcimiento, recreo y cultura: museos, parques temáticos, casinos, deportivos, campos de golf, balnearios, entre otros de servicios financieros y seguros especializados en el sector turístico.

Lamentablemente los empresarios han tenido que cerrar sus establecimientos por lapsos de tiempo indefinidos lo que genera la disminución de ocupación, regularmente es poco el turismo que llega a la ciudad de Altotonga y con la situación presente es mucho menos, entonces la capacidad hotelera está en un cien o setenta por ciento de disponibilidad.

4.2 Objetivo de la Intervención

En toda investigación es importante enunciar de manera clara y precisa, los fines e intereses que se persiguen al realizarla, por tanto, los objetivos son parte fundamental del planteamiento del problema que ayuda a aclarar y delimitar el objeto de estudio. En este sentido, cabe señalar que los intereses del docente investigador son:

Objetivo general

Reactivar la actividad turística con los alumnos en la región de Altotonga durante la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19) para impactar en la mejora económica del sector a través de un proyecto de gestión y desarrollo turístico.

Para conseguir el objetivo anterior es necesario intervenir de forma planificada, por lo que se propone trabajar a través de los siguientes objetivos específicos en las diferentes etapas de dicha intervención:

Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico con base en el impacto turístico en la región de Altotonga por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19)

Diseñar las plataformas de información adecuadas para los turistas que arriban a la región de Altotonga.

Desarrollar campaña de medios digitales basada en promoción turística regional.

Bajo esta perspectiva, con base en el método de proyectos, se diseñaron actividades (ver apéndice E), que ayuden a los jóvenes en primera instancia a reconocer cuál es el problema en el que se encuentran. Se puede mencionar que el primer objetivo que surge en la investigación es recolectar, organizar y analizar a través de técnicas de diagnóstico socioeducativo sobre la problemática de la reactivación económica a la industria del turismo en la institución educativa, de esta manera los estudiantes se sumergen en la observación de su realidad.

Una vez que los jóvenes identifiquen cuales son las problemáticas que los rodean, solo entonces se pasará al diseño de plataformas sociales con las que se pueda llegar a las empresas que ofertan servicios turísticos y a los visitantes o turistas que haya en la región para concientizar e informar a los mismos cuales son las medidas que deben tomar así también lograr que los estudiantes regresen pronto a las aulas de manera presencial.

Finalmente, cuando los jóvenes han identificado que pueden gestionar la sensibilización de los habitantes, empresarios y visitantes de la ciudad, así como de sus familias, entonces les conveniente realizar una campaña en medios digitales basada en la promoción turística regional, promoviendo con esta la responsabilidad social, ya que al poner en juego los conocimientos y habilidades para llevar a cabo la campaña de prevención de la Covid-19, irán desarrollando las competencias de manera inherente, llegando a encontrar un propósito útil en su investigación y en el mismo logro de aprendizaje esperado que el temario contiene.

4.3 Estrategia y desarrollo de la intervención

La estrategia que se utilizará es el método del proyecto, éste abre la oportunidad para la creatividad y el trabajo colaborativo entre los estudiantes ya que al llevar a cabo el proyecto obtienen motivación para seguir avanzando además de construir su propio aprendizaje, y al ser considerados sus estilos de aprendizaje, serán los protagonistas en

los escenarios de dicha enseñanza, donde adquieren conocimientos académicos, así como el desarrollo de habilidades cognitivas y de responsabilidad social, trabajando en el desarrollo de un proyecto por un período prolongado de tiempo, investigando y respondiendo una pregunta compleja.

El trabajo con el método de proyecto se realiza en cuatro fases, por lo que la primera fase se refiere a la intención del proyecto, en este sentido la finalidad es que los jóvenes del cuarto cuatrimestre del grupo A identifiquen la serie de problemas que genera la pandemia en la que están viviendo, misma que, podría llevar que ellos mismos tomen la decisión equivocada, es decir, que ellos mismos investiguen y conozcan el tema de la covid 19, luego de esto, analicen y reflexionen sobre la importancia de conocer a las medidas de prevención para evitar caer en detonantes ante el problema actual, logrando de esta manera gestionar sus habilidades sociales incitando a la responsabilidad social de los ciudadanía en generar, usando como base la investigación, profundizar en su análisis y reflexión del tema, y de esta forma buscan compartir sus hallazgos, y reflexiones hacia los empresarios de la zona y los turistas que la visitan, trabajando en una campaña de reactivación de la económica basada en el turismo y la demanda de los servicios que con ellos conlleva, a través de diversas actividades planificadas.

La segunda fase se refiere al diseño de la propuesta de intervención, se planifica a través de una secuencia didáctica (ver apéndice E), organizada en tres etapas, inicio, desarrollo y cierre, con 38 actividades en total, planificadas para realizarse en 11 sesiones de una hora cada una, distribuidas en 3 sesiones en la primera etapa, por cada etapa, 5 sesiones en la segunda etapa y 3 sesiones en la etapa final, utilizando recursos tecnológicos y bibliográficos, diversos materiales didácticos para la construcción de mapas conceptuales, tablas sinópticas y presentaciones electrónicas, además de involucrar escenarios para el aprendizaje, como aula virtual, etc.

El presente proyecto toma como base la asignatura de ventas y comercio digital, la cual tiene como objetivo que el alumno coordinará el departamento de ventas en la industria turística, a través del desarrollo de procedimientos, estrategias y técnicas de venta, formulación de puestos y cálculo de pronósticos para contribuir al cumplimiento de metas financieras y elevar las mismas. Generando la pregunta por qué ayudará en la

parte inicial del proyecto, ésta permitirá que los jóvenes diseñen estrategias para el incremento de las ventas de los establecimientos, que por defecto se llegará a la reactivación económica de este rubro. Así mismo, la asignatura permitirá hacer un estudio de cuáles son las herramientas tecnológicas más indicadas para llegar a los turistas, hacer estudios para identificar cuáles son los servicios más atractivos y de qué manera se puede llegar al turista sin que se sienta agredido por el tema de la pandemia, técnicas que de alguna manera lleguen de forma subliminal y no directamente, con el fin de que éste entienda que se puede divertirse siempre tomando las recomendaciones que con esta asignatura se les hará llegar.

Al momento de planificar las técnicas, herramientas y estrategias con las que se llegará al turista para que tenga la iniciativa de viajar, es indispensable estudiar adecuadamente que tipo de material se utilizará o diseñará, tal como, carteles, trípticos, manuales entre otros, de ahí la importancia de la segunda asignatura que se toma como base, servicios de viaje, esta tiene como objetivo que el alumno coordine la operación de servicios de viaje, a través de procesos de fijación de precios e intermediación con apoyo de software especializado para ofrecer experiencias y diversificar la oferta turística de la región, con esto como base se identificará la necesidad de ofertar nuevos servicios, más llamativos y considerando inmerso en ellos las normas básicas de prevención de la covid 19.

De esta manera se fortalece el conocimiento de los jóvenes en la creación de servicios turísticos y el diseño de los mismos, competencia que será indispensable al momento de que egresen de la universidad. También generará en ellos la creatividad para la creación de paquetes de viaje en la nueva normalidad. Logrando que los estudiantes gestionen la presencia de turistas y logren resolver problemáticas que se viven día a día con la demanda de servicios de los turistas por el hartazgo que se vive del encierro.

De ahí nace la idea de agregar la asignatura de calidad en servicios de hospitalidad que tiene como objetivo que el alumno formule planes de mejora continua de los establecimientos de hospedaje, con base a las certificaciones aplicables y herramientas de calidad para mejorar los servicios turísticos y contribuir a la competitividad del sector,

con base en esto lograr que el discente genere conciencia en los establecimientos de hospedaje y en ellos desarrollar habilidades y competencias que se basan en las reglas de calidad como las Normas Oficiales Mexicanas de Seguridad y Salud en el Trabajo, como ejemplo la NOM-013-STPS-1993, Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.

Continuando con las fases del método de proyectos, sigue la acción o ejecución de las diversas actividades planificadas. En este sentido, el inicio de la secuencia didáctica es la apertura del proyecto. Las actividades están planificadas para que los estudiantes se familiaricen con el tema de turismo, tipos de turismo, impacto del SARS-CoV-2 en el turismo, medidas de seguridad aplicadas en las empresas del sector turístico, etc., por lo que es necesario identificar los conocimientos previos que tienen los adolescentes sobre el tema mencionado. En esta etapa se realiza una actividad para identificar los conocimientos que los fortalecen como grupo, a través de la dinámica de "Foro virtual" que se lleva a cabo utilizando la herramienta de WhatsApp, de esta manera se integran los equipos de trabajo con los que se llevarán a cabo parte de las 20 actividades planificadas para el proyecto.

A continuación, se invita a los jóvenes a realizar una actividad de "Reflexión grupal", en la que ellos hacen conciencia de la situación que se está viviendo en el turismo y las maneras en las que la pandemia está afectando la industria, la economía y expongan las dificultades que los hace pasar en el futuro venidero de su estadía profesional. De acuerdo a esto, se entrega a los estudiantes el informe "Covid-19 y La Transformación Del Turismo" publicado por la UNWTO (Organización Mundial del Turismo) <https://www.unwto.org/es/news/informe-de-politicas-sobre-el-turismo-y-la-covid-19> con el objetivo de analizar más a fondo la situación, seguido de esto, se problematiza la situación con las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los problemas que actualmente sufre el turismo? ¿Cuáles serían las medidas adecuadas para fomentar y potencializar el turismo en la situación que vive?, al finalizar los cuestionamientos el docente organiza una actividad "tormenta de ideas" sobre las diversas posibilidades que existen para reactivar el turismo, y de qué manera podrían ser aplicadas en la región, sin tener movimiento social.

Para dar continuidad a la parte del desarrollo de la intervención, el docente proyectará los pasos para realizar el proyecto de investigación, así como las etapas que debe de cubrir, considerando las asignaturas mencionadas y a la pregunta planteada: ¿Cómo Reactivar la actividad turística con los alumnos en la región de Altotonga durante la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19) para impactar en la mejora económica del sector a través de un proyecto de gestión y desarrollo turístico?, mediante una investigación, los estudiantes demostrarán las técnicas y herramientas posibles que se pueden aplicar en las empresas de la región para reactivar el turismo.

Por otra parte, por medio de equipos de trabajo y con base a la información obtenida de su investigación realizarán un cuadro comparativo de los puntos de vista con base al tema técnicas y herramientas para reactivar el turismo, con esto identificar las más sobresalientes y definir el desarrollo y aplicación de las mismas. Posteriormente un integrante de cada equipo realiza la exposición de los puntos de vista de cada por equipos. Afirmando el por qué eligieron cada una de las herramientas mencionadas en su exposición y el por qué considera que serían las mejores. Siguiendo con el trabajo en equipo los estudiantes realizan el diseño de una entrevista para los colaboradores de las empresas, obteniendo datos para basar el proyecto en las necesidades de capacitación de los colaboradores de medidas de prevención del covid-19 y reactivación del turismo.

Asimismo, los estudiantes realizan un DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) a las empresas con base a las opciones de reactivación del turismo y las complicaciones de la pandemia de virus SARS-CoV-2. Los estudiantes con apoyo del docente, realizan un análisis de los resultados del DNC, considerando las empresas que necesitan capacitación y las que no, para la aplicación de las técnicas y herramientas seleccionadas. De lo anterior se deberá encontrar la necesidad de la pronta reactivación del turismo en la región y derivado de esto se reparte cada una de las herramientas y técnicas que desarrollaran los estudiantes para incrementar la demanda del Turismo en la región. (Pagina de Facebook, Carteles Informativos, Trípticos informativos, Planes y paquetes para los hoteles, Planes y paquetes para AAVV.)

Para finalizar con el inicio del proyecto, cada equipo, elabora un reporte donde integra la información de los DNC, de la investigación de las diferentes herramientas y

técnicas aplicables a las empresas en la región, análisis de necesidades del destino. Después los estudiantes realizan una bitácora col (Comprensión Ordenada del Lenguaje) en la que rescatan los conocimientos adquiridos en las sesiones, cómo se sintieron, que quieren proponen para mejorar, etc., por último, se proyecta el video https://www.youtube.com/watch?v=4_XtUxj1E8s con el objetivo de analizar lo que están haciendo en otros destinos y lograr una reflexión.

Para dar continuidad a la parte del desarrollo de la intervención, el docente explicará los pasos para realizar el proyecto, provee información acerca del proyecto para la reactivación del turismo en medio de la pandemia del Covid-19 así como de las etapas del mismo, y en los momentos que se debe de cubrir. Se explica que se trabajará de manera colaborativa y con los equipos de trabajo formados anteriormente, así como la designación de cada una de las herramientas y técnicas que desarrollarán y utilizarán para las empresas e industria turística en general, mostrando en equipos, mediante una exposición, las diferentes fases de las estrategias de gestión tomando como base la actividad que les corresponda (página de Facebook, carteles, etc.) finalizando con un análisis de la implementación de las mismas.

Se pedirá a los estudiantes mirar los videos: Los nuevos turistas de experiencias (<https://www.youtube.com/watch?v=saapZsXPKcE>) y El producto turístico y sus características (<https://www.youtube.com/watch?v=SR5P3-S6Kro>). Por último el video ¿Qué es un producto turístico? (<https://www.youtube.com/watch?v=QlwEbTMfEwU&t=28s>), el estudiante realiza la selección de los puntos importantes para usar como base del proyecto.

Con base a la lectura necesidades, deseos y demandas del turista en tiempos de covid 19, el estudiante diseñará un mapa mental en la que plasme las necesidades y deseos de los turistas, así como las medidas de seguridad necesarias ante la pandemia. Con base en una presentación se explican las variables de segmentación de mercados en el sector turístico: Geográfica, Demográfica, De género, Psicográfica y De Comportamiento, para introducir a la asignatura ventas y comercio digital. A continuación, se solicita al estudiante ver el video turismo 2020 (<https://www.youtube.com/watch?v=Bkopt5UFN4w>) con el que realiza un análisis para

participar en una lluvia de ideas, generando una reflexión de la importancia de las medidas de seguridad en el turismo actual, vinculando el tema “variables de segmentación de mercados en el sector turístico”.

De acuerdo a las actividades anteriores los estudiantes realizan en equipo el diseño de la página de Facebook, página de YouTube, Instagram, carteles para los establecimientos de hospedaje, carteles publicitarios para las empresas de servicios turísticos y planes y paquetes para las AAVV y por último se solicita al estudiante participar de manera proactiva en la plática “Estrategias y Herramientas de Venta ante el Covid 19”, dirigida por la Lic. Souria Mejía, Gerente de Ventas del Hotel Fiesta Inn Poza Rica” mediante la herramienta tecnológica google Meet.

Después de escuchar la plática, los estudiantes tendrán la plática “Las nuevas prácticas ante la Covid-19 en servicio de A&B” por la Lic. Carmen Patricia Desamar gerente de Alimentos y Bebidas del Hotel Fiesta Inn Xalapa, de manera individual escribirán en su cuaderno los aspectos más importantes que hayan escuchado.

Por último, se analiza el video “Covid-19” Un vistazo a la nueva realidad y los sistemas de calidad. (<https://www.youtube.com/watch?v=Uu5QxBA1dSU>), en el que se propicia la reflexión para con las nuevas medidas sanitarias y, a su vez los jóvenes realizarán los cursos todo sobre la prevención de la Covid-19 y turismo retorno seguro que otorga la el Instituto Mexicano del seguro social en la plataforma CLIMSS (<https://climss.imss.gob.mx>) que les beneficiará para estar empapados de la información correcta e impactará en su curriculum vitae.

Guiados por el docente, se realizará una lluvia de ideas en la que los estudiantes podrán reflexionar acerca de la importancia de tomar los cursos antes mencionados. Con base a los resultados de la lluvia de ideas, los estudiantes realizarán la invitación vía redes sociales a los empresarios de la región y la ciudadanía para llevar a cabo los cursos de la plataforma CLIMSS, así como a ver las redes sociales en las que se sube todas las actividades como carteles, infografías, entre otros que realizan los estudiantes.

Para finalizar la ultima etapa cada equipo compartirá los resultados de sus diseños de publicidad, mercadotecnia y procesos de calidad para las empresas del sector

turístico de la región, así como las posibles soluciones en medidas sanitarias para implementar, con los distintos métodos de información impresa se integrarán de manera electrónica dentro de la página de Facebook, misma que será publica para difundir la información a la sociedad, locatarios, padres de familia y todos los involucrados, donde quedarán asentados la información general del proyecto, así como las recomendaciones de cada equipo ante la problemática de la Covid-19 y la reactivación del turismo.

Los equipos prepararán un PowerPoint para mostrar informe de resultados de su investigación a los grupos de las otras carreras, invitando a alumnos, docentes, así como a los empresarios interesados. Al término de la presentación del video se les pedirá a los alumnos opinar sobre el impacto que tuvo en su plano personal la realización de dichas actividades. Para cerrar este proyecto se hará un foro de discusión en el que los estudiantes presenten su opinión acerca del impacto que se generó en redes sociales y la campaña para reactivar el turismo y también lo cambios que en la ciudadanía ocasionó.

Como última fase del método de proyectos se encuentra la evaluación de los resultados, en la cual se utilizaron diversos instrumentos, como listas de cotejo, guías de observación y rúbricas para evaluar los diferentes productos y fases del proyecto.

4.4 Tipos de instrumentos de evaluación aplicados

Es pertinente mencionar que, con base al reglamento de las Universidades Tecnológicas, la evaluación de los alumnos comprenderá la medición en lo individual de los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, valores, y en general, el logro de los propósitos establecidos en los planes y programas de estudio, conforme lo señalado en el modelo de Universidades Tecnológicas:

I. Sistemática.- Debe tomar en cuenta el desarrollo armónico de las facultades del estudiante, la información necesaria para el ejercicio eficaz, las habilidades de operación y, en general, la formación en los contenidos que integran los grandes ejes del plan de estudios; II. Continua.- Que considere los diferentes momentos del hecho educativo y su integración en el proceso que conduce al cumplimiento de los objetivos de un curso y los del perfil profesional en general; III. Flexible.- Los procedimientos de evaluación, han de

adaptarse a las diferentes formas de cursos, según se enseñe a través del aula, las prácticas en el laboratorio o taller, las prácticas en la empresa, conferencias, seminarios, etc.; IV. Integral.- Que contemple los ejercicios relacionados con la teoría y la técnica científicas, con la práctica profesional, y con problemas reales que presente el campo productivo y V. Regresiva y prospectiva.- Debe verificar la calidad y el nivel de lo aprendido en el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como detectar el nivel de propuesta e iniciativa que, sobre todo en problemas reales, manifieste el estudiante.

A su vez considerando el Acuerdo No. 8 (2009) del Sistema Nacional de Bachillerado, se respetaron las orientaciones sobre la evaluación del aprendizaje bajo un enfoque de competencias, que como lo menciona el Acuerdo No. 442 (2009) las competencias “son la integración de habilidades, conocimientos y actitudes en un contexto específico”, por lo que en ese concepto de evaluación remite a la generación de evidencias sobre los aprendizajes asociados al desarrollo progresivo de las competencias que establece el marco Curricular Común “la evaluación debe ser un proceso continuo, que permita recabar evidencias pertinentes sobre el logro de los aprendizajes para retroalimentar el proceso de enseñanza- aprendizaje y mejorar sus resultados”. Recordando que de acuerdo a los tipos de evaluación según el agente que la realiza puede ser la autoevaluación, coevaluación y la heteroevaluación, y con respecto a la finalidad y momento se refiere a la evaluación diagnóstica, formativa y sumativa.

Con base a los referentes anteriores, se puede mencionar la técnica de evaluación son los procedimientos utilizados por el docente para obtener información acerca del aprendizaje de los alumnos; cada técnica de evaluación se acompaña de instrumentos de evaluación, definidos como recursos estructurados diseñados para fines específicos, su pertinencia está en función de la finalidad que se persigue, a quién se evalúa y qué se quiere saber.

Existen varias técnicas de evaluación como la de observación en los cuales los instrumentos corresponden a la guía de observación, registro anecdótico, diario de clase, diario de trabajo y escala de actitudes, por otro lado la técnica de desempeño de los alumnos que cuenta con los instrumentos de preguntas sobre el procedimiento, cuaderno de los alumnos, y organizadores gráficos, continuando de esta manera con la técnica del

desempeño se encuentran los instrumentos de portafolio, rúbrica y lista de cotejo, por último se tiene la técnica de interrogatorio, la cual se basa en los instrumentos de tipos textuales: debate y ensayos y los tipos orales y escritos como las pruebas escritas.

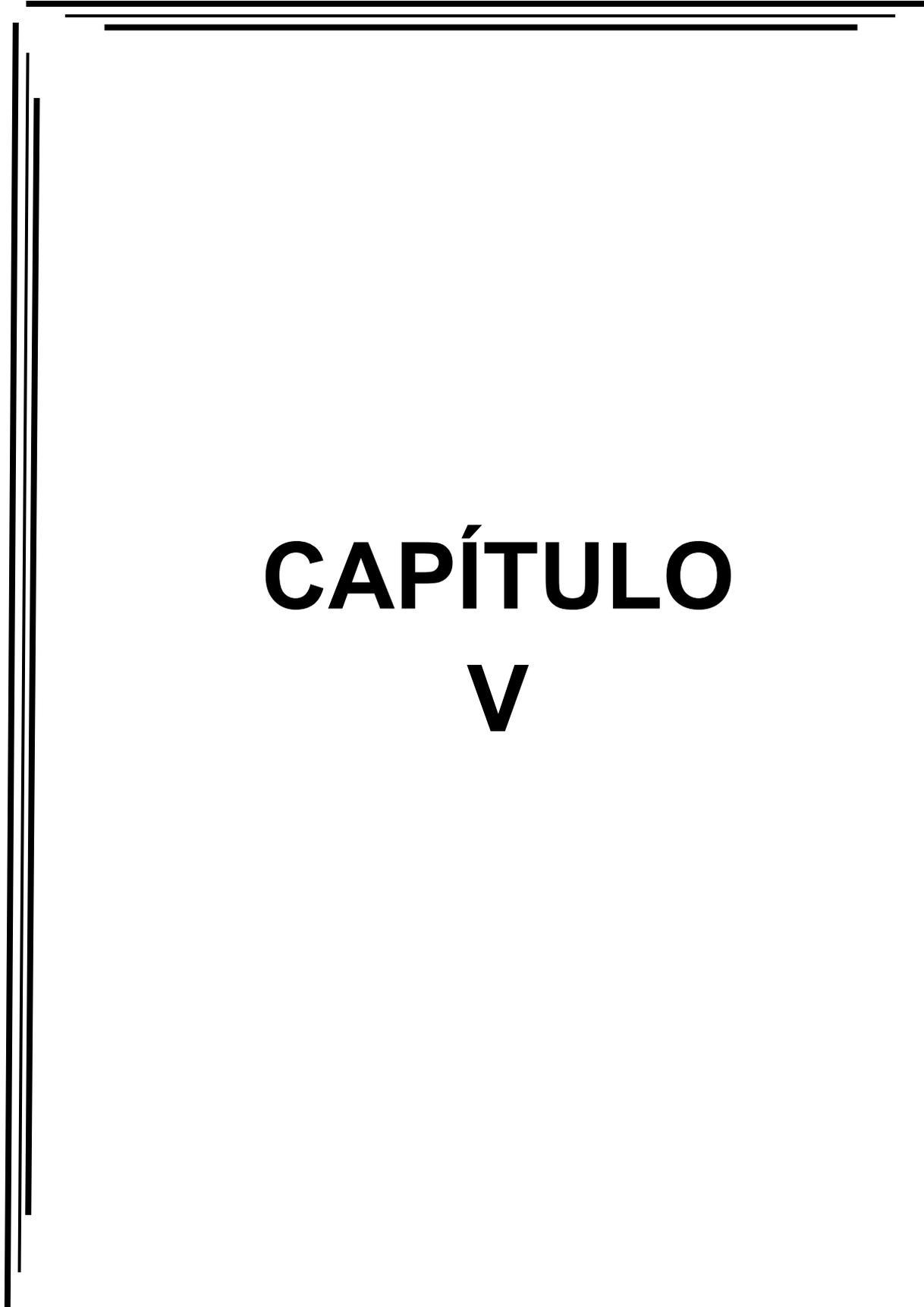
De acuerdo a lo mencionado, técnicas utilizadas a lo largo del proyecto fueron las técnicas de observación y de análisis de desempeño, donde el instrumento para la observación fue la guía de observación, la rúbrica y la lista de cotejo para la de análisis del desempeño.

La lista de cotejo se utiliza en algunas actividades como foro virtual de discusión (ver apéndice J), Reflexión grupal (ver apéndice K), tormenta de ideas (ver apéndice L), diseño de formato de entrevista (ver apéndice M), diseño de DNC (ver apéndice N), bitácora COL (ver apéndice Ñ), el video de Los nuevos turistas de experiencias; el video del producto turístico y sus características; el video ¿Qué es un producto turístico? (ver apéndice O).

En las actividades donde se realiza una reflexión grupal, en las pláticas impartidas por las gerencias del Hotel Fiesta Inn, “Las nuevas prácticas ante covid 19 en servicio de A&B” por la Lic. Carmen Patricia Desamar gerente de Alimentos y Bebidas del Hotel Fiesta Inn Xalapa y la plática “Estrategias y Herramientas de Venta ante el Covid 19”, dirigida por la Lic. Souria Mejía, Gerente de Ventas del Hotel Fiesta Inn Poza Rica.

La rúbrica, se utiliza solo en algunas actividades como en la evaluación de cuadro comparativo técnicas y herramientas (ver apéndice Q) y Mesa redonda (ver apéndice R).

Una vez aplicado el proyecto de intervención, se obtienen los resultados pertinentes que plasmarán el impacto del mismo, estos se verán reflejados en el desarrollo del estudiante, en las empresas que colaboraron y en la sociedad misma. De ahí la importancia de llevar a cabo paso por paso el mismo



CAPÍTULO

V

RESULTADOS Y PERSPECTIVAS DE LA INTERVENCIÓN

En el presente capítulo se reflejan claramente los alcances en la aplicación del proyecto de intervención socioeducativa que lleva por nombre: “El conocimiento de la Covid 19: para mejorar y reactivar la económica del sector turístico”, asimismo se puntualizan los resultados obtenidos y se mencionan los logros alcanzados, así como también los retos y desafíos a los cuales fue necesario hacer frente.

Además de esto, describe el logro de objetivos, los aprendizajes esperados, competencias genéricas y disciplinarias que han impactado en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, asimismo el impacto en el contexto social e institucional.

5.1 Resultados de la intervención

Con base a la metodología de investigación acción participativa naciente de una investigación cualitativa se logró observar e identificar al grupo de cuarto cuatrimestre de la carrera de técnico superior universitario en turismo área hotelería de la universidad tecnológica de ciudad de Gutiérrez Zamora Unidad Académica Altotonga integrado por 20 jóvenes, donde se utilizaron técnicas como, encuesta, cuestionario, observación y entrevista logrando identificar, el comportamiento, actitudes, y la relación grupal de los jóvenes, así como la actuación de los empresarios de la zona.

En este sentido los estudiantes pudieron darse cuenta de las consecuencias que la pandemia está dejando, el docente investigador determinó el problema con apoyo de la entrevista con los hoteleros y restauranteros de la región, los cuales argumentaron que se está disminuyendo visiblemente las visitas de turistas en la región y que a su vez comentan el impacto que han tenido comerciantes, empresarios entre otros. Con ayuda de la guía de observación se pudo identificar el interés de los estudiantes por comenzar a difundir la información para reactivar la actividad del sector. Por ello se trabajó el método por proyectos logrando intervenir esta situación de la manera más apropiada, los resultados que se obtuvieron son los que se muestran a continuación.

De acuerdo a las competencias genéricas se estableció la siguiente, las actitudes proactivas, creativas, emprendedoras así como la enseñanza en valores y, en su

desarrollo profesional, social, organizacional como empresarial tratando de contextualizar lo mejor posible debido a las condiciones vividas, se considera que se cumplió puesto que los alumnos primero identificaron las características de la de la Covid-19 relacionándolo con las consecuencias que hay el sector basado en el comportamiento de las personas que los rodean, del mismo modo, analizaron las consecuencias que la pandemia está dejando en los estudiantes y las personas en general, por lo que, de acuerdo a las actividades propuestas, los alumnos reconocieron el impacto del virus SARS-CoV-2 en el turismo, en específico de las acciones que se llevaron a cabo para promover en la comunidad, en dicha promoción los estudiantes con apoyo del docente propusieron actividades que permitieron el desarrollo del proyecto de intervención, además diseñaron productos como carteles y volantes, videos producto de su imaginación y creatividad los cuales se expusieron en redes sociales que permiten llegar a más personas de las comunidades donde viven y en la ciudad de Altotonga, lo anterior permite que los alumnos tengan conocimientos, prácticas y desarrollen habilidades en el área materia.

Con respecto a las competencias disciplinares se establecieron 3, la primera corresponde a la asignatura de servicios de viaje, la cual es, coordinar la prestación de servicios turísticos, a través de estándares de calidad, técnicas y herramientas especializadas, para esta competencia se utilizó la aplicación del DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) a las empresas para verificar los servicios con los que contaban y poder identificar las oportunidades para reactivación del turismo. Sumando a esto la lectura de necesidades, deseos y demandas del turista en tiempos de la Covid-19 logrando aplicar las medidas pertinentes.

Siguiendo con la asignatura de ventas y comercio digital, de la que se utilizó la competencia disciplinar: desarrollo de procedimientos, estrategias y técnicas de venta, al cumplimiento de metas financieras, para el desarrollo de esta competencia se realizaron las reflexiones de las variables de mercado diseñando los paquetes turísticos adecuados, carteles publicitarios de servicios turísticos y planes y paquetes para las empresas de la zona. Los estudiantes trabajaron en grupo y analizaron las situaciones de las empresas en la región, realizando las propuestas de videos de los servicios de las empresas, ejemplo cabañas del Rincón de Pancho

<https://www.facebook.com/rincondepanchoaltotonga/videos/2904269939842704>, que se realizaron con el apoyo del docente, así como también publicaciones de agradecimientos <https://www.facebook.com/rincondepanchoaltotonga/photos/a.1605485396148188/4136756079687761/> (ver anexo B) para los planes de lealtad.

En cuanto a la asignatura de calidad en servicios de hospitalidad, la competencia que se abordó fue operación de establecimientos de hospedaje, con base en certificaciones estándares de calidad, para fines de ésta los estudiantes realizaron cursos de la plataforma CLIMSS y diseñaron la invitación (ver anexo C) para las empresas de la zona con el objetivo de que realicen el mismo. También como ejemplo para las empresas presentaron los cursos de las mismas plataformas para fomentar la responsabilidad social de las empresas y gestionar el uso de medidas para la prevención del covid-19, obteniendo su constancia de participación. (Ver anexo D)

Para finalizar el aspecto del desarrollo de competencias los resultados fueron satisfactorios, las actividades estuvieron alineadas al logro de las mismas, así como al cumplimiento del objetivo general y específicos de este proyecto.

Con base en los aprendizajes esperados para la asignatura servicios de viaje el alumno se presentó en la plática del departamento de ventas impartida por la Lic. Souria Mejía quien les explica claramente las nuevas estrategias de venta frente a la Covid-19, como lo es la seguridad del cliente (Ver anexo E y F) y con esto generaron nuevas ideas para aplicar en las propuestas para las empresas de la región así como identificar los procesos de ventas de viajes y paquetes de una empresa hotelera, desarrollando con esto, las invitaciones a contribuir a la causa usando las medidas, mediante procesos de satisfacción al cliente.

Otra de las actividades que generaron el impacto en los estudiantes, fue el diseñar las redes sociales y conseguir seguidores de las mismas para influenciar al turismo y a los locatarios de la región, el uso de medidas de prevención, brindar seguridad al turista, al visitante así como al locatario, una de ellas fue la página de Facebook (<https://m.facebook.com/Realtur-106950851249484/?tsid=0.7218261961233965&source=result>), en la que se subieron carteles diseñados por los estudiantes. (Ver anexo G, H e I).

La creación de una página de Instagram (https://instagram.com/juntos_para_un_turismo_seguro?igshid=bnx9ldqgp4ja) también fue de su agrado, pues pudieron llegar a más personas por una plataforma diferente y con esta ir conformando lo que fue su campaña de medios, la publicación de infografías y carteles ayudó a que las personas que usan esta aplicación conocieran cuáles son las medidas para viajar y concientizarlos en el uso de las mismas. (Ver anexo J, K, L, M, N, Ñ, O y P)

Para finalizar, una actividad que generó real impacto en los estudiantes, fue el informe de resultados que realizaron por medio de equipos, utilizando la herramienta de google meet, este fue diseñado con base al tema de tipos y estrategias de ventas para reactivar la economía y la demanda de servicios turísticos. (Ver apéndice Q) Cabe mencionar que el proceso fue complicado, pero tuvo momentos muy significativos por los que se obtuvieron los resultados aquí presentes.

5.2 Logros en el ámbito social y escolar

El diagnóstico socioeducativo realizado mediante encuestas y entrevistas en la ciudad de Altotonga, Veracruz., permitió identificar que el grupo de estudio que vive la incertidumbre de estar estudiando una carrera que la industria para laborar está parada actualmente, es de gran importancia reactivar el turismo en las zonas con menos atención en el tema. .

El desarrollo de la propuesta de intervención se respalda con el curso de turismo retorno seguro, porque de acuerdo a las actividades con las que cuenta este programa, fue pertinente el uso de las mismas.

Recordando que la propuesta de intervención se planeó desde el año 2020, en este tiempo se hacía referencia a la incertidumbre de qué iba a pasar con la industria turística, si bien es cierto, el turismo fue golpeado, pero sigue la perspectiva de qué pasará en este año 2021, todo seguirá igual, empeorará, o es momento de reactivar con las medidas pertinentes.

Haciendo referencia en lo mencionado, se puede señalar que varias dependencias gubernamentales y no gubernamentales han realizado campañas e invitaciones para comenzar a activar el turismo, mismo que fue debilitado al cien por ciento, con esto la importancia de la conciencia y de la toma de cursos como turismo retorno seguro, para que los estudiantes reforzaran su desarrollo profesional, pues el programa les otorga una constancia de participación a los estudiantes (ver anexo D), como en el social, invitando a los comerciantes y empresarios a tomar los mismos (Ver anexo C).

Por otra parte se puede hacer mención que existió un buen apoyo de las autoridades de la universidad como en facilitar los espacios pertinentes para la ejecución de algunas actividades, desde el momento que se le compartió a la directora de la universidad la intención de llevar a cabo una intervención socioeducativa, ella amablemente facilitó a la docente la asignatura y el grupo de estudio para que después de haber realizado el diagnóstico socioeducativo también fuera posible la ejecución de la propuesta de intervención.

A su vez algunos docentes aceptaron y correspondieron la intervención, se integraron en dos actividades específicas, las pláticas de los gerentes de empresas de alta clasificación hotelero (Ver anexo R y S), lo cual fue motivante para los alumnos el observar que los otros maestros de la institución también tenían la intención de apoyar en la realización de las actividades de su proyecto, muestra de ello fue que al momento de que los alumnos aplicaron encuestas a los compañeros de la universidad, las docentes pares del área de turismo, tuvieron a bien responder las mismas. También el apoyo fue muy evidente con la academia de idiomas, mismos que aportaron ideas que, aunque no fueron agregadas al proyecto motivaron a los jóvenes a salir adelante.

En resumen, para el ámbito escolar fue de gran relevancia las actividades realizadas a lo largo de la intervención, tal es el caso de la actividad donde por medio de equipos los alumnos expusieron los resultados de su proyecto identificando la importancia de reactivar el turismo, pero también de implementar las medidas de prevención (ver anexo Q).

Por otro lado, en el ámbito social se pudo observar el impacto de la intervención hacia el municipio Altotonga, porque los padres de familia a los cuales se les brindó un

informe de actividades acerca del proyecto en el que trabajaron sus hijos, fue de gran aceptación, ellos externaron que les parecía muy pertinentes la realización de dichas actividades, porque los jóvenes próximos a salir a su estadía profesional.

5.3 Balance general

Al analizar los resultados de la propuesta de intervención es indispensable hablar sobre el logro de los objetivos de dicha propuesta, porque es pertinente realizar un balance entre lo que se pretendía obtener, y lo que finalmente se logró, así mismo, reflexionar acerca de las oportunidades que quedaron pendientes en formalizarse.

El objetivo general de la presente investigación fue el de reactivar la actividad turística con los alumnos en la región de Altotonga durante la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19) para impactar en la mejora económica del sector a través de un proyecto de gestión y desarrollo turístico, este objetivo se logró en cierta medida ya que en la actualidad la pandemia sigue presente en la sociedad y las restricciones de movimiento siguen presentes, algunas actividades no lograron concretarse puesto que se tenían que realizar en áreas públicas y de algún modo generaban el movimiento social y con este la propagación del virus.

Con los objetivos específicos planteados, los resultados obtenidos, el primer objetivo fue: Realizar un diagnóstico con base en el impacto turístico en la región de Altotonga por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), el cual se llevó al pie de la letra, como evidencia se cuenta con la investigación acerca del total de turismo que se mueve en Altotonga, Ver., la cantidad de turistas que se alojan en los hoteles y el número de visitantes que llega a los restaurantes de la ciudad, información que posteriormente analizaron y sometieron a reflexión.

El segundo objetivo fue diseñar las plataformas de información adecuadas para los turistas que arriban a la región de Altotonga, dentro de las cuales se tomaron las tres más utilizadas que son Fanpage de Facebook, , Instagram y Canal de YouTube, las redes sociales fueron diseñadas por los estudiantes y gestionadas para conseguir seguidores

y pudiese llegar a más personas, en el último punto, derivado del tiempo no se logró una gran cantidad de personas, cabe mencionar que se sigue trabajando con ese ámbito.

Para el tercer objetivo, desarrollar campaña de medios digitales basada en promoción turística regional, en este punto, los estudiantes diseñaron carteles, videos y publicaciones de las medidas que las personas deben tomar al hacer actividades turísticas y con esto fomentar la responsabilidad social en la industria, logrando reactivar y promover las ofertas turísticas de la región.

De manera general se lograron los tres objetivos, es importante mencionar que el alcance en redes sociales y de medios que se obtuvieron no son los esperados, derivado de la falta de tiempo para la difusión de los mismos.

5.4 Retos y perspectivas

Dentro de todo proyecto a desarrollar existen retos, metas, oportunidades de mejora y logros, con éstos la posibilidad de implementar diferentes métodos, técnicas y herramientas didácticas de trabajo en las que se integran las tecnologías de la información y la comunicación, la implementación de valores para lograr la proactividad de los estudiantes debido a la situación que se vive, a pesar de los miedos y barreras que el docente pudo tener, existía también un interés por atender la problemática diagnosticada.

Como se menciona, el primer reto fue el trabajo con las tecnologías de la información, si bien es cierto los docentes deben estar preparados para el uso de éstas, también es sabido que no todos cuentan con estas habilidades y que ahora es un tema de mayor complicación puesto que el cien por ciento de las actividades se llevan a cabo en línea o de manera sincrónica, a su vez el docente debe ser creador de contenido electrónico y mejorado en diseño para hacerlo más atractivo, lo cual genera metas de desarrollo profesional y actualización para el profesor.

El segundo reto fue el trabajar con un grupo a distancia, dejar por un tiempo la interacción “cara a cara”, que permite crear vínculos cercanos en apoyo directo al proceso de aprendizaje. Aun así, se considera que se ha tenido la oportunidad de aprender una nueva forma de estar cerca a través de la tecnología, tanto con alumnos como con

empresarios, dando un énfasis al proceso de formación en los niveles de educación superior.

Con respecto a los nuevos entornos de aprendizaje, donde los hogares de los alumnos se han vuelto su aula de clase, el profesorado debe fomentar el interés del estudiante, creando la interacción y convivencia a través de dinámicas, preguntas, ejercicios, etc., pensando en que la virtualidad ahora es la nueva realidad. Por otro lado, desde el aspecto emocional, el adaptarse a esta dinámica puede ser complicado, y por lo tanto es algo que debe de asumirse, entenderse y trabajarse, donde el profesor debe encontrar estrategias para entablar una conversación mediada por la tecnología para establecer un ambiente óptimo para todos.

Uno de los logros fue tomar esta oportunidad para reordenar desde los contenidos de los cursos que se imparten hasta las herramientas de aprendizaje, la capacitación con premura para lograr dar continuidad al proceso de enseñanza - aprendizaje y cerrar el ciclo que ya se había iniciado desde el 2019. Los estudiantes demostraron un gran interés por empaparse de información y participar para hacerla llegar a las empresas, logrando con esto la educación en salud y medida de prevención, así como la concientización de los pocos turistas que había en movimiento.

También se logró el interés de los estudiantes por llevar a cabo cursos que, aparte de la información general los llenara de detalles indispensables para poder reactivar la economía y con esto que las empresas comenzaran a dar más importancia a las medidas sanitarias, así como al distanciamiento social.

CONCLUSIÓN

La Reforma Integral de la Educación Media Superior menciona que el trabajo del docente debe basarse en un enfoque por competencias, que apoyará la atención integral de los jóvenes estudiantes para que puedan expandir sus virtudes, tanto para su desarrollo personal como profesional para contribuir a la sociedad, para esto, el docente no puede permanecer estático, su deber es contribuir para lograr ese cambio.

La crisis derivada de Pandemia vinculada al COVID-19 ha impactado de forma directa en la industria turística mundial. México, como uno de los principales destinos turísticos internacionales, está siendo uno de los territorios más afectados, con un cierre total de la actividad turística. Tras el establecimiento del Estado de Alarma y las 5 semanas de confinamiento, tenemos un nuevo escenario que establece el 11 de mayo como una nueva etapa en la que, posiblemente, comience una incorporación a la actividad de forma paulatina.

El objetivo general de esta tesis es reactivar la actividad turística con los alumnos en la región de Altotonga durante la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19) a través de un proyecto de gestión y desarrollo turístico, con los alumnos del grupo 403 A de la carrera de Turismo Área Hotelería de la UTGZ a través del método de proyectos, al mismo tiempo impactar en la mejora económica del sector. Para esto se diseñó una estrategia didáctica de acuerdo al trabajo por competencias, para ello se trabajó con una metodología cualitativa y el método de investigación acción participativa con el propósito de transformar la realidad en beneficio de los alumnos.

La práctica docente en la presente intervención socioeducativa involucró amplia labor de indagar e investigar acerca del objeto de estudio, por ello se recurrió a realizar un diagnóstico socioeducativo, el cual fue un eje fundamental para recoger datos e informaciones que permitieron reconstruir las características del objeto de estudio para poder identificar cual era la problemática que imperaba en dicho grupo, a este respecto la metodología de la investigación acción participativa fue el camino para entender el contexto, y tratar de cambiarlo, colaborativa y reflexivamente, ya que se partió del diagnóstico de la situación problemática, cuya solución resultó de la planificación, ejecución y evaluación de acciones conjuntas.

La primera conclusión recae en la importancia de ser en todo momento docente investigador en el propio contexto para poder no solo identificar alguna problemática sino también intervenir en la solución.

Pero, ¿Cómo reactivar la actividad turística en la región de Altotonga durante la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19) para impactar en la mejora económica del sector turístico?

La aplicación del diagnóstico socioeducativo fue de muy importante, permitió conocer y comprender la realidad del objeto de estudio, que para estos efectos fue el grupo de contaduría 403 A la cual se atendió con base al contexto en el que viven, con la finalidad de llevar a cabo la evolución de estos en perspectiva de como se ve el panorama de la pandemia.

Es indispensable reconocer la importancia que generaron las estrategias didácticas con enfoque en competencias para el desarrollo del proyecto de intervención, puesto que el docente investigador se apoyó de la información que el alumno tiene o puede investigar desde su contexto social, con la intención de formar individuos con capacidad de resolver problemas específicos en situaciones concretas.

Por otro lado, el haber utilizado una estrategia de intervención como es el método de proyectos, fue perfecto porque involucró a los alumnos en la solución de problemas y permitió que se trabajaran de manera colaborativa las actividades de intervención para la construcción de su propio aprendizaje, así como desarrollar habilidades socioemocionales y actitudes que los llevó a lograr los resultados reales, lo cual implicó el uso de secuencias didácticas, organización de recursos y materiales, finalmente existió un punto de reflexión, de análisis conjugando los conocimientos conceptuales a prácticas que ayudaron a mejorar su problemática utilizando los horarios de clases, los recursos de la institución y sobre todo el recurso humano que es en todo momento lo que definió la trascendencia de la intervención educativa, y en esto también se involucró en la labor del docente, el despertar en los estudiantes interés en ser críticos y analizar las situaciones que pasan en la industria en la que van a laborar, pero también alumnos que propusieron ideas, las expresaron de tal manera que fueron de beneficio a para las empresas como para la universidad, y en general hacia la sociedad a la cual pertenecen.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Buisan , C., & Marin , M. (1987). *Cómo realizar un diagnostico pedagógico*. Barcelona: PPU.
- Corominas, J. (1973). *Diccionario Etimológico de la Lengua Castellana* (Vol. Tercera edición). Madrid, España: Gredos, S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Medina, A. (2003). *La construcción de un modelo didáctico para integrar los medios en el currículum*. España: Universidad de Salamanca.
- Mollà, R. M. (2001). *Diagnostico Pedagógico: Un modelo para la intervención psicopedagógica*. Barcelona: Ariel.
- Piaget, J. (1950). *Teoría del Juego*.
- Prensky, M. (2013). *Enseñar a nativos digitales. Una propuesta pedagógica para la sociedad del conocimiento*. México: SM de Ediciones, S.A de C.V.
- Reyes Reyes de Marín, M. A. (2013). *La mediación Pedagógica*. Guatemala.
- RIET. (2008). *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008*. Madrid/Nueva York, 2010.
- RIET. (2008). *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008*. Madrid/Nueva York, 2010.
- Rubio, M. J. (2004). *El Análisis de la Realidad en la Intervención Social* (Vol. 3º edición). Madrid, España: Editorial CCS.
- Tavárez, M. (31 de Enero de 2005). "El Perfil del docente Latinoamericano, ¿Mito o realidad?", Congreso Pedagogía 2005. *El Perfil del docente Latinoamericano, ¿Mito o realidad?* La Habana Cuba, Cuba.
- UNAM. (24 de Marzo de 2009). *Trayectoria del Modelo De Universidades Tecnológicas en México 1991-2009. Cuadernos de Trabajo de la Dirección General de Evaluación (DGEI)*. Distrito Federal, Coyoacan, México.
- Urbieta, M. I. (2003). *Nociones de Juventud* . Ciudad de México .
- UTGZ. (31 de Mayo de 2020). *Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora* . Obtenido de: <https://utgz.edu.mx>

Vargas, D. L. (02 de Septiembre de 2005). Altotonga. Xalapa, Veracruz, México .
Zabalza, M. A. (2004). *La Enseñanza Universitaria el Escenario y sus Protagonistas*.
Madrid, España.: Narcea, S.A. de Ediciones.

Artículos de revista

Tunnermann Bernheim, C. (2011). Intervención educativa, Intervención pedagógica y Educación: La Mirada Pedagógica. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 283-307.
García, V., & Fabila, A. (2011). Modelos pedagógicos y teorías del aprendizaje en la educación a distancia. *Apertura*, 1-22.

Artículos o libros tomados de la web

Beneitone, P. (2007). *tuningacademy.org*. Recuperado el Mayo de 2020, de [tuningacademy.org:http://tuningacademy.org/wpcontent/uploads/2014/02/TuningLAIII_Final-Report_SP.pdf](http://tuningacademy.org/wpcontent/uploads/2014/02/TuningLAIII_Final-Report_SP.pdf)

CST:RMC. (20 de 2020 de 2008). Obtenido de [unstats.un.org:https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesf/SeriesF_80rev1s.pdf](https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesf/SeriesF_80rev1s.pdf)

DGUTyP. (19 de Mayo de 2020). *www.gob.mx*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/sep/articulos/la-coordinacion-general-de-universidades-tecnologicas-y-politecnicas-cambia-de-sede>

INEGI. (31 de Mayo de 2020). Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Geografía : <https://www.inegi.org.mx>

IRTS. (20 de mayo de 2020). Obtenido de [unstats.un.org:https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf#page=12](https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf#page=12)

IRTS. (2010). *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo*. Obtenido de https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1s.pdf

Muñoz, A. T. (4 de Enero de 1990). Características del Estudiante Universitario. *Características del Estudiante Universitario*. Bogotá.

OMS. (19 de mayo de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

OMS. (s.f.). *www.who.int*. (OMS, Productor) Recuperado el 18 Mayo de 2020, de Organización Mundial de la Salud: [//www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/](http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/)

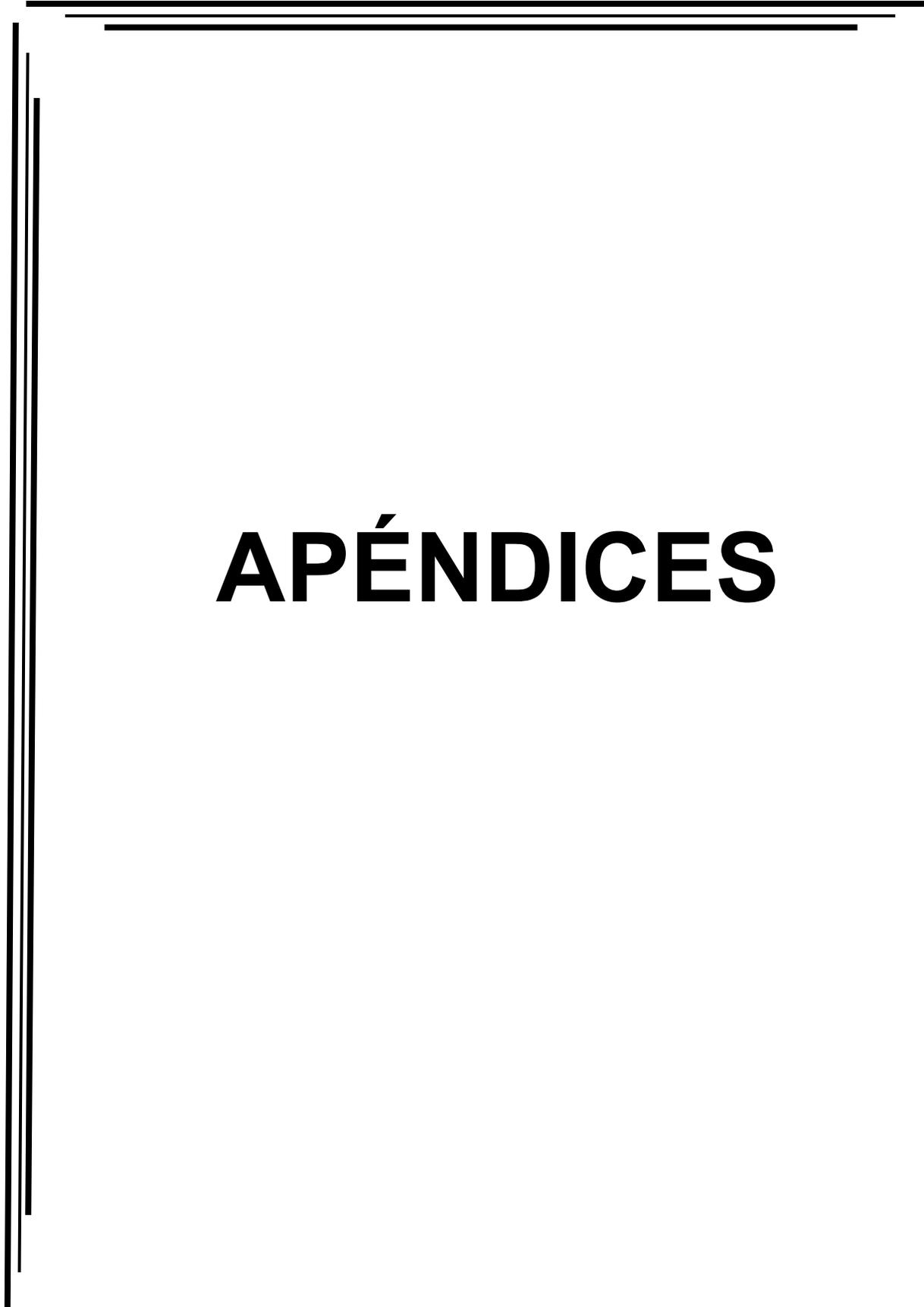
OMT. (18 de mayo de 2020). *unwto.com*. Obtenido de UNWTO: <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>

OMT. (19 de mayo de 2020). *unwto*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

SECTUR. (31 de Mayo de 2020). *Secretaría de Turismo Veracruz*. Recuperado el Mayo de 2020, de <http://www.veracruz.gob.mx/turismo/>

Turismo, S. F. (24 de Mayo de 2020). *Veracruz se antoja*. Obtenido de Veracruz se antoja.: <https://veracruz.mx/destino.php?Municipio=10>

UNWTO. (19 de mayo de 2020). *webunwto*. Obtenido de: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fspublic/202005/COVID19%20Tourism%20Recovery%20TA%20Package_8%20May%202020%20ES.pdf



APÉNDICES

Apéndice A

Encuesta para Empresario

Objetivo: ayudar a las organizaciones empresariales (OE) a evaluar las necesidades de las empresas como consecuencia de la crisis ocasionada por la COVID-19.

Edad: _____. Género: F () M ()

Encuesta de evaluación de las necesidades: Las repercusiones de la COVID-19 en las empresas turísticas.

Está llevando a cabo una encuesta empresarial para entender la situación y los problemas ocasionados por la crisis actual de la COVID-19. Solo tardará 10 minutos en contestarla. Se utilizará la encuesta para identificar las preocupaciones del sector turístico empresarial, se otorgará la información a estudiantes de la Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora (UTGZ) para diseñar estrategias innovadoras y potencializar el turismo una vez que termine la pandemia de la COVID -19.

Toda la información que proporcione será confidencial. Se agradece su apoyo en estos difíciles momentos.

Instrucciones: Leer con atención cada pregunta y responder lo mas claro posible, así como marcar con una X las preguntas con incisos.

Nombre y cargo del encuestado:

R:

Nombre de la empresa:

R:

Ubicación de la empresa (ciudad):

R:

Sub Sector de actividad (hotelero, restaurantero, ocio, etc.):

R:

1.- ¿Cómo está operando su empresa?

() **Al 100%**

() **Al 30%**

() **Parcialmente**

() **No está operando**

2.- ¿Tuvo que cambiar la forma de realizar sus operaciones comerciales o la prestación de servicios para proteger su empresa contra la COVID-19?

() **Sí**

() **No**

3.- ¿Cómo evaluaría el nivel de impacto en los ingresos o en el volumen de ventas que ha sufrido su empresa por la posible interrupción de las operaciones comerciales (alto, medio, bajo, no se aplica)?

- Alto**
- Medio**
- Bajo**
- No se aplica**

4.- ¿Tiene fuentes propias de financiamiento (por ejemplo, dinero en efectivo, ahorros en títulos, depósitos bancarios) o acceso a fuentes alternativas o externas de financiación (por ejemplo, préstamos o subsidios) para ayudar a su empresa a recuperarse?

- Sí**
- No**

4.1.- En caso afirmativo, al día de hoy ¿estima que será suficiente esa financiación?

- Sí**
- No**

5.- ¿Cuánto tiempo aproximadamente le llevará a su empresa reanudar completamente las operaciones?

- Días _____ (indique el número de días)**
- Semanas _____ (indique el número de semanas)**
- Meses _____ (indique el número de meses)**
- Estoy considerando cerrar temporal o permanentemente**

6.- ¿Ha despedido o piensa despedir a algún trabajador como consecuencia de la COVID-19?

- Sí**
- No**

6.1.- En caso afirmativo, ¿cuál es el porcentaje de trabajadores despedidos respecto de su plantilla completa?

- Sí**
- No**

7.- ¿Tiene su empresa un plan para asegurar la continuidad de las operaciones plasmado por escrito?

- Sí**
- No**

8.- ¿Alguno de sus trabajadores o algún familiar de estos está infectado por el virus de la COVID- 19?

- Sí**
 - No**
-

9.- ¿Tiene su empresa acceso adecuado a desinfectantes y otros equipos y productos de protección personal?

- Sí**
 No

10.- ¿Estaba su empresa asegurada total o parcialmente para emergencias de este tipo antes de la crisis ocasionada por la COVID-19?

- Totalmente**
 Parcialmente
 No estaba asegurada

10.1 Si estaba asegurada, ¿qué tipo de seguro tiene su empresa?

R: _____

11.- Su empresa cuenta con algun sistema de fidelización de clientes.

- Sí**
 No

11.1.- En caso afirmativo, al día de hoy ¿Cuáles son los programas o promociones que utiliza para llevarlo acabo?

R: _____
_____.

12.- Su empresa realiza campañas de publicidad de los servicios que oferta.

- Sí**
 No

12.1.- En caso afirmativo, al día de hoy ¿Cuál de los siguientes medios utiliza?

- Facebook**
 Twitter
 Instagram
 Airbnb
-

¡Muchas Gracias por participar!

Apéndice B

Encuesta para Estudiantes y Docentes

Objetivo: Identificar las ideas generadas por el estudiante, para reactivar el turismo en la región.

Edad: _____. Genero: F () M ()

Encuesta de evaluación de las necesidades: Las repercusiones de la COVID-19 en las empresas turísticas.

Como ya es de amplio conocimiento la pandemia del covid-19 ha generado un des aceleramiento económico exorbitante a nivel mundial y a la actividad turística la mantiene en pausa y con graves problemas financieros, lo que ha puesto en jaque a muchas empresas de servicio turístico alrededor del mundo.

Toda la información que proporcione será confidencial. Se agradece su apoyo en estos difíciles momentos.

Instrucciones: Leer con atención cada pregunta y responder lo mas claro posible, así como marcar con una X las preguntas con incisos.

Nombre del estudiante:

R:

Cuatrimestre:

R:

Carrera:

R:

1.-¿ Qué herramienta mercadológica utilizaría para reactivar el turismo?

() Ventas

() Redes sociales

() Marketing directo

() Potencializar la marca

2.-¿Cuáles son los sitios turísticos más visitados en Altotonga, Ver??

() Reserva Ecológica “Pancho Poza”

() Bosque Zoatzingo

() Iglesia de Santa María Magdalena

() Gastronomía de la ciudad (Garnachas, etc.)

3.- Además del hospedaje: ¿Qué otros servicios se brindan a los turistas que deciden visitar el municipio de Altotonga, Ver?

() Spa

() Temazcal

() A&B

() Deportes extremos

() Ocio y recreación

() Otros: _____.

4.- ¿Cuáles son los productos gastronómicos sobresalientes de Altotonga, Ver?

- Garnachas**
- Nieves**
- Tamales**
- Pan dulce**
- Dulces típicos**
- Otros:** _____.

5.- ¿Qué estrategias se han utilizado en crisis turísticas anteriores a la Covid-19 en Altotonga, Ver?

- Ventas**
- Redes sociales**
- Marketing directo**
- Potencializar la marca**

6.-¿Cuáles son las fiestas y tradiciones por las que Altotonga es conocido?

- Feria regional 1 al 5 de mayo**
- Festividad religiosa de la Santa Patrona María Magdalena 22 de julio**
- Otros:**_____.

7.-¿Cuál es el tipo de turismo predominante en Altotonga, Ver?

- De negocios**
- De naturaleza**
- Ecológico**
- Gastronómico**
- Otros:**_____.

8.-¿Se ha implementado en Altotonga alguna medida de contingencia a los pocos turistas que visitan la ciudad en momentos de pandemia?

- Sí, ¿cuál?** _____.
- No**

¡Muchas Gracias por participar!

Apéndice E

Secuencia didáctica

SECUENCIA DIDÁCTICA

Dirección de Educación Tecnológica del Estado de Veracruz

Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora
Clave: 30EUT0003N

Título del proyecto: **Reactivar la actividad turística con los alumnos en la región de Altotonga durante la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19) para impactar en la mejora económica del sector a través de un proyecto de gestión y desarrollo turístico.**

Cuatrimestre: Cuarto Grupo: 403-A
Carrera: Turismo Área Hotelería

Objetivo General:

Reactivar la actividad turística con los alumnos en la región de Altotonga durante la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19) para impactar en la mejora económica del sector a través de un proyecto de gestión y desarrollo turístico.

Asignaturas: Ventas y Comercio Digital	Unidad II
Servicios de Viaje	Unidad II
Calidad en Servicios de Hospitalidad	Unidad III

Competencia Genérica:

Desarrolla y fortalece las habilidades instrumentales, interpersonales, sistémicas y gerenciales para desarrollarse en la industria turística.

Competencia Específicas:

1.- Coordinar la prestación de servicios turísticos a través de estándares de calidad, técnicas y herramientas especializadas, desde un enfoque sustentable y en apego a la normativa para contribuir a la rentabilidad de las organizaciones y competitividad del sector turístico.

2.- Dirigir la operación de establecimientos del sector turístico, con base en certificaciones, estándares de calidad procedimientos y normativa aplicable bajo un enfoque sustentable para contribuir a la competitividad del sector turístico.

Aprendizaje esperado	Actividades	Técnicas	Recursos	Evidencia	Instrumentos de evaluación
<p>Identifica las necesidades de las empresas de la región del sector turístico ante pandemia del virus SARS-CoV-2 en la región, analiza las condiciones de la región ante la pandemia y realiza toma de decisiones para la implementación y selección de técnicas y herramientas para la recuperación y activación del turismo.</p>	<p>Inicio Tiempo: 3:00 hrs Sesiones: 1,2, 3.</p> <p>Recuperando conocimientos previos.</p> <p>1.-Mediante la actividad de foro virtual con la temática de: ¿Qué es turismo?, Qué tipos de turismo conoces?, ¿Cuáles son las áreas potenciales de turismo en la región?, ¿Qué conoces a cerca del impacto del SARS-CoV-2 en el turismo?, ¿Qué medidas de seguridad aplicadas en las empresas del sector turismo conoces?, creando un contexto virtual agradable con la presencia de todo el grupo y el facilitador. Los estudiantes aportan información a cerca de lo antes mencionado, el docente funge como mediador y generador de ideas, recabando con esto los conocimientos previos de los estudiantes.</p> <p>Después de realizar el foro Virtual el docente identifica la información más destacada con base a la industria del turismo, misma que servirá para el desarrollo del proyecto, a su vez, se reconoce los jóvenes con mayor participación y liderazgo, con esto, formar equipos de entre 4 y 5 personas para las actividades que así lo requieran.</p>	<p>Foro virtual de discusión.</p>	<p>1.Computadora 2.-Tableta. 3.-Cuenta de google meet.</p>	<p>Enlace de del video.</p>	<p>Lista de cotejo.</p>
		<p>Reflexión grupal.</p>	<p>1.Computadora 2.-Tableta. 3.-Cuenta de google meet.</p>		<p>Lista de cotejo</p>

2.- Una vez que se formaron los equipos, el docente invita a los estudiantes a realizar una reflexión con base al turismo en la región, la afluencia del mismo y las actuales medidas de seguridad que se han aplicado con base a las aportaciones del foro virtual de discusión.

Reflexión
grupal.

Nota de la
UNWTO.
Computadora,
tableta o
celular.

3.- De acuerdo a lo mencionado en el análisis de la discusión, el docente entrega a los estudiantes el informe “Covid-19 y La Transformación Del Turismo” publicado por la UNWTO (Organización Mundial del Turismo) <https://www.unwto.org/es/news/informe-de-politicas-sobre-el-turismo-y-la-covid-19> con el objetivo de analizar más a fondo la situación.

Tormenta de
Ideas.

Libreta o
computadora.

Lista de
técnicas y
herramientas
para
implementar
en la
industria.

Lista de
cotejo.

<p>4.- A continuación, el docente problematiza la situación con las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los problemas que actualmente sufre el turismo? ¿Cuáles serían las medidas adecuadas para fomentar y potencializar el turismo en la situación que vive?</p>	<p>Consulta de fuentes de información.</p>	<p>Libreta Internet Computadora</p>	<p>Reporte de Investigación.</p>	<p>Rúbrica.</p>
<p>5.- Con base a esto el docente organiza una tormenta de ideas sobre las diversas posibilidades que existen para reactivar el turismo, y de qué manera podrían ser aplicadas en la región, sin tener movimiento social.</p>	<p>Reflexión grupal</p>	<p>Libreta Formato de cuadro</p>	<p>Cuadro de doble entrada.</p>	
<p>6.- El docente explica el proyecto de investigación considerando las asignaturas mencionadas y a la pregunta planteada: ¿Cómo Reactivar la actividad turística con los alumnos en la región de Altotonga durante la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19) para impactar en la mejora económica del sector a través de un proyecto de gestión y desarrollo turístico?</p>	<p>Exposición.</p>	<p>Computadora Internet Cuenta de correo Acceso a google meet</p>	<p>Presentación PPT.</p>	
<p>7.- El alumno deberá investigar las técnicas y herramientas posibles que se pueden aplicar en las empresas de la región para reactivar el turismo.</p>	<p>Mesa de discusión.</p>	<p>Computadora Internet Cuenta de correo Acceso a google meet</p>	<p>Mapa mental.</p>	<p>Rúbrica.</p>
<p>8.- Por medio de los equipos de trabajo y con base a la información obtenida de su investigación realizarán un cuadro comparativo de los puntos de vista con base al tema técnicas y herramientas para reactivar el turismo, con esto identificar las más sobresalientes y definir el desarrollo y aplicación de las mismas.</p>	<p>Cuadro comparativo</p>	<p>Libreta o Computadora</p>	<p>Interpretación de Resultados.</p>	<p>Lista de cotejo.</p>
<p>9.- Posteriormente un integrante de cada equipo realiza la exposición de los puntos de vista de cada uno de los equipos. Afirmando el porque eligieron cada una de las herramientas mencionadas en su exposición y el porque considera que serían las mejores.</p>	<p>Documento DNC</p>	<p>Libreta o Computadora</p>	<p>Cuestionario.</p>	<p>Lista de cotejo.</p>
<p>10.- Al finalizar las exposiciones el docente dirige una mesa de discusión en la que se definen cuáles de todas las propuestas</p>	<p>Mesa de discusión</p>	<p>Productos de sesiones anteriores.</p>		

son factibles para aplicación dentro del proyecto de intervención.

11.- En equipos de trabajo los estudiantes realizan el diseño de una entrevista para los colaboradores de las empresas, obteniendo datos para basar el proyecto en las necesidades de capacitación de los colaboradores de medidas de prevención y reactivación del turismo.

Entrevista

Libreta.
Computadora.

Cuestionario

Rúbrica.

12.- A continuación, en equipos de trabajo, los estudiantes realizan un DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) a las empresas con base a las opciones de reactivación del turismo y las complicaciones de la pandemia de virus SARS-CoV-2.

Bitácora
COL.
Libreta

(Cuestionario
DNC)

Reporte
general
(DNC)

Lista de
cotejo

13.- Los estudiantes con apoyo del docente, realizan un análisis de los resultados del DNC, considerando las empresas que necesitarán capacitación y las que no, para la aplicación de las técnicas y herramientas seleccionadas.

Foro de
discusión

Computadora
Google Meet

Herramienta
Hangouts

Lista de
cotejo

14.- De lo anterior se desprende la necesidad de la pronta reactivación del turismo en la región y derivado de esto se realizan equipos de trabajo, el docente reparte cada una de las herramientas y técnicas que desarrollaran los estudiantes para incrementar la demanda del Turismo en la región. (Página de Facebook, Carteles Informativos, Trípticos informativos, Planes y paquetes para los hoteles, Planes y paquetes para AAVV.)

15.- Cada equipo, elabora un reporte donde integra la información de los DNC, de la investigación de las diferentes herramientas y técnicas aplicables a las empresa en la región, análisis de necesidades del destino.

Trabajo
colaborativo
y de análisis

Computadora
Google Meet

Google meet
Herramienta
Hangouts

Lista de
cotejo

16.- Después los estudiantes realizan una bitácora col (Comprensión Ordenada del Lenguaje) en la que rescatan los conocimientos adquiridos en la sesión, cómo se sintieron, que quieren proponen para mejorar, etc., y finalizan mirando el video nuevas iniciativas para REACTIVAR el TURISMO nacional https://www.youtube.com/watch?v=4_XtUxj1E8s con el objetivo de analizar lo que están haciendo en otros destinos y lograr una reflexión.

Desarrollo

Tiempo: 5:00 hrs

Sesiones: 4,5, 6, 7, 8.

Aprendizaje autónomo y colaborativo.

Se utilizará de manera permanente el uso de las TIC'S.

17.- El docente provee información acerca del proyecto para la reactivación del turismo en medio de la pandemia del Covid-19 así como de las etapas del mismo, y en los momentos que se debe de cubrir éste.

18.- En equipo desarrollarán cada una de las herramientas y técnicas que el docente asignó previamente.

19.- Mediante la presentación de Power Point, el docente explicará la importancia de las estrategias de gestión en el área de la mercadotecnia: Gestión del entorno físico, Importancia de las ventajas de la no transmisión de la propiedad, Gestión de recursos humanos como parte del producto, Gestión del riesgo percibido, Gestión de la capacidad y la demanda y Gestión de la homogeneidad del servicio.

20.- Mostrarán en equipos, mediante una exposición, las diferentes fases de las estrategias de gestión tomando como base la actividad que les corresponda (pagina de Facebook, carteles, etc.) finalizando con un análisis de la implementación de las mismas.

Investigación de fases estratégicas

Fuentes bibliográficas

Presentación

Lista de cotejo

21.- Se pedirá a los estudiantes mirar los videos: Los nuevos turistas de experiencias (<https://www.youtube.com/watch?v=saapZsXPKcE>) y El producto turístico y sus características (<https://www.youtube.com/watch?v=SR5P3-S6Kro>). Por ultimo el video ¿Qué es un producto turístico? (<https://www.youtube.com/watch?v=QlwEbTMfEwU&t=28s>), el estudiante realiza la selección de los puntos importantes para usar como base del proyecto.

Autoanálisis

Lista de cotejo

<p>22.- Con base a la lectura necesidades, deseos y demandas del turista en tiempos de covid 19, el estudiante diseñará un mapa mental en la que plasme las necesidades y deseos de los turistas, así como las medidas de seguridad necesarias ante la pandemia.</p>	Lectura de análisis.	Libreta y computadora	Mapa mental	Lista de cotejo
<p>23.- El docente con apoyo de una presentación de Power Point, utilizando la técnica expositiva, explica las variables de segmentación de mercados en el sector turístico: Geográfica, Demográfica, De género, Psicográfica y De Comportamiento.</p>				
<p>24.- El docente proyecta el video turismo 2020 (https://www.youtube.com/watch?v=Bkopt5UFN4w) el estudiante realiza un análisis para participar en una lluvia de ideas propiciada por el docente, generando una reflexión de la importancia de las medidas de seguridad en el turismo actual, vinculando el tema “variables de segmentación de mercados en el sector turístico”.</p>				
<p>25.- De acuerdo a las actividades anteriores los estudiantes realizan en equipo el diseño de la pagina de Facebook, carteles para los establecimientos de hospedaje, carteles publicitarios para las empresas de servicios turísticos y planes y paquetes para las AAVV.</p>	Diseño de formatos de información y publicidad para las empresas.	Computadora y Tic's	Fame Page Facebook Carteles publicitarios Carteles medias de higiene.	Lista de Cotejo
<p>26.- El docente gestiona la platica “Estrategias y Herramientas de Venta ante el Covid 19”, dirigida por la Lic. Souria Mejía, Gerente de Ventas del Hotel Fiesta Inn Poza Rica” mediante google Meet en la que se invita a los estudiantes participaran de manera proactiva.</p>	Reflexión Individual	Computadora, cuenta google meet Conferencia “Estrategias y Herramientas de Venta ante el Covid 19”.	Escrito de reflexión	Guía de observación
<p>27.- Todo el grupo se conectará nuevamente al enlace de google Meet para escuchar la platica “Las nuevas practicas ante covid 19 en servicio de A&B” por la Lic. Carmen Patricio Desamar gerente de Alimentos y Bebidas del Hotel Fiesta Inn</p>	Reflexión Individual	Computador, google meet Conferencia “Las nuevas practicas ante covid 19 en servicio de A&B”	Escrito de reflexión	Guía de observación

Xalapa, De manera individual escribirán en su cuaderno los aspectos más importantes que hayan escuchado.

28.- Por ultimo el docente realiza la proyección del video “Covid 19” Un vistazo a la nueva realidad y los sistemas de calidad. (<https://www.youtube.com/watch?v=Uu5QxBA1dSU>).en el que se propicia la reflexión para con las nuevas medidas sanitarias.

Reflexión Individual

Computadora, google meet Video “Covid 19”

29.- El docente dirigirá a los estudiantes a realizar los cursos que otorga la el Instituto Mexicano del seguro social en la plataforma CLIMSS (<https://climss.imss.gob.mx>) .

30.- Los estudiantes realizarán el curso “Todo sobre la prevención del covid 19” impartido por el Instituto Mexicano del seguro social.

Asistencia al curso

Computadora, cuenta CLIMSS

Constancia secretaria de salud y gobierno federal

Lista de cotejo

31.- Los estudiantes realizaran el curso “Turismo, Retorno Seguro” impartido por el Instituto Mexicano del seguro social.

Asistencia al curso

Computadora, cuenta CLIMSS

Constancia secretaria de salud y gobierno federal

Lista de cotejo

32.- Guiados por el docente, se realizará una lluvia de ideas en la que los estudiantes podrán reflexionar acerca de la importancia de tomar los cursos antes mencionados.

34.- Con base a los resultados de la lluvia de ideas, los estudiantes realizarán la invitación vía redes sociales a los empresarios de la región y la ciudadanía para llevar a cabo los cursos de la plataforma CLIMSS.

Trabajo colaborativo

Computadora Cuenta de redes sociales

Publicación de Invitación a las empresas y ciudadanía en general

Lista de cotejo

Cierre

Tiempo: 5:00 hrs

Sesiones: 9, 10, 11.

33.- Cada equipo compartirá los resultados de sus diseños de publicidad, mercadotecnia y procesos de calidad para las empresas del sector turístico de la región, así como las posibles soluciones en medidas sanitarias para implementar.

Trabajo colaborativo

Computadora, google meet

Carteles, videos, trípticos, etc.

Lista de cotejo

34.- Con los distintos métodos de información impresa se integrarán de manera electrónica dentro de la pagina de Facebook, misma que será publica para difundir la información a la sociedad, locatarios, padres de familia y todos los involucrados, donde quedarán asentados la información general del proyecto, así como las recomendaciones que cada equipo analizó ante la problemática del covid 19 y la reactivación del turismo.

Trabajo colaborativo

Computadora, google meet

Presentación de las redes sociales,

35.- Por medio de equipos realizarán una presentación en power point para mostrar un informe de resultados de su investigación a los grupos de las otras carreras, invitando a alumnos, docentes, así como a los empresarios interesados.

Exposición

Computadora, google meet

Presentación power point

Lista de cotejo

36.- El docente elegirá dos equipos para realizar un video en el que expliquen las medidas de seguridad y estrategias de activación del turismo. El resto de los equipos se encargarán de recabar todas las actividades realizadas para construir dicho video.

Trabajo colaborativo

Computadora Software diseño de videos

Video

Lista de cotejo

37.-Al término de la presentación del video se les pedirá a los alumnos opinar sobre el impacto que tuvo en su plano personal la realización de dichas actividades.

Mesa redonda

Computadora Google Meet

Participación

Rúbrica.

38.-. Para cerrar este proyecto se hará un foro de discusión en el que los estudiantes presenten su opiniones a cerca del impacto que se generó en redes sociales y la campaña para reactivar el turismo y también lo cambios que en la ciudadanía ocasionó.

Foro de discusión

Computadora Google Meet

Participación personal y por equipo

Lista de cotejo.

Apéndice F

Lista de cotejo foro virtual

Lista de cotejo del foro

Criterios	Sí	No
Manejo del tema		
- Evidencia un total dominio del tema a discutir.		
- Interviene solo con aportes personales a la discusión sobre el tema.		
- Interviene tomando en cuenta las ideas de otros participantes y lleva a explorar respuestas a los interrogantes o asuntos que se discuten.		
Aportaciones personales		
- Realiza aportaciones personales apoyadas por documentos referenciados.		
- Aporta soluciones a las preguntas planteadas.		
Reflexión personal		
- Solo plantea preguntas en el foro.		
- Plantea sus dificultades y una vez resueltas explica el procedimiento.		
Dominio y manejo del lenguaje		
- Expresa con claridad sus ideas.		
- Aplica las normas de comunicación oral.		

Apéndice G

Rúbrica Carteles

Indicadores		
Competencia Lograda 8 de 8	SÍ	NO
1. Colabora en el trabajo de investigación		
2. Demuestra actitudes de respeto y buena comunicación frente a sus compañeros de equipo.		
3. Entrega reporte de investigación por equipo		
4. Participa equitativamente en la producción del cartel		
5. Entrega su cartel en tiempo y forma		
6. Su cartel incluye imagen, texto y el tamaño establecido		
7. Consigue transmitir un mensaje concreto y fácil de digerir		
8. Muestra satisfacción al presentar su cartel frente al grupo		

Apéndice H

Formato DNC

FORMATO DE ENTREVISTA EN DNC

Nombre:	Edad:
Puesto:	Área :

- 1.- ¿Considera que es importante la capacitación para usted y para las personas que componen la empresa? ¿Por qué?
- 2.- ¿Estaría dispuesto a acudir a capacitación en este momento? ¿Por qué?
- 3.- ¿Cómo cree que esta desarrollando su trabajo en este momento? ¿Por qué?
- 4.- ¿considera que su desempeño laboral es el ideal para usted y para su jefe? ¿Por qué?
- 5.- ¿Las actividades de su puesto están relacionadas con sus conocimientos y destrezas? Y ¿Cuáles serian estas?
- 6.- ¿Qué conocimientos y destrezas necesita aprender para mejorar su desempeño dentro de su área de trabajo?
- 7.- ¿Cuáles son para usted las 3 metas mas importantes en el desarrollo de su trabajo? Priorícelas y descríbalas.
- 8.- ¿Cuáles de estas metas ya se han alcanzado? ¿Qué acciones tomaría para alcanzar las metas aun pendientes?
- 9.- ¿esta dispuesto a adquirir mayores responsabilidades que las que presenta actualmente? ¿Por qué?
- 10.- ¿Cuáles son los 3 problemas mas presentados dentro del departamento donde trabajas? Descríbalos.

Apéndice I

Evaluación del ser, participación en conferencias

Instrumento de Evaluación del Ser

Alumna(o):	
Asignatura:	
Cuatrimestre:	

	Criterios a evaluar del estudiante (E)	%	Si	No	No lo ha realizado en más de una ocasión**
1	E atiende las sesiones virtuales (cámara y micrófono activado).	4			
2	E ingresa a las sesiones en plataforma o toma asesorías.	4			
3	E mantiene comunicación a través de correo o comentarios publicados dentro de plataforma.	4			
4	E planea y organiza sus actividades.	4			
5	E pregunta/manda correos 48 horas antes de la entrega de actividades.	4			
6	E mantiene una actitud positiva y es responsable.	4			
7	E envía actividades/archivos en tiempo.	4			
8	E envía archivos con la información solicitada.	4			
9	E responde a preguntas realizadas en sesiones/comentarios.	4			
10	E participa, demuestra interés.	4			
	Penalización total:				

Observaciones:

- Todas las tareas/archivos enviados por correo o subidos a la plataforma fuera de tiempo, tendrán una penalización del 50% sobre la calificación obtenida en la actividad.
- Este instrumento refleja las acciones y aptitudes del estudiante y podría repercutir en la calificación por unidades (y final) de alumno(a) en la materia.
- En caso de no poder asistir a las sesiones de Meet es importante ponerse en contacto con el docente (siempre y cuando el alumno realice las actividades o demuestre su interés/compromiso con la asignatura no se penalizará la inasistencia a las sesiones virtuales).

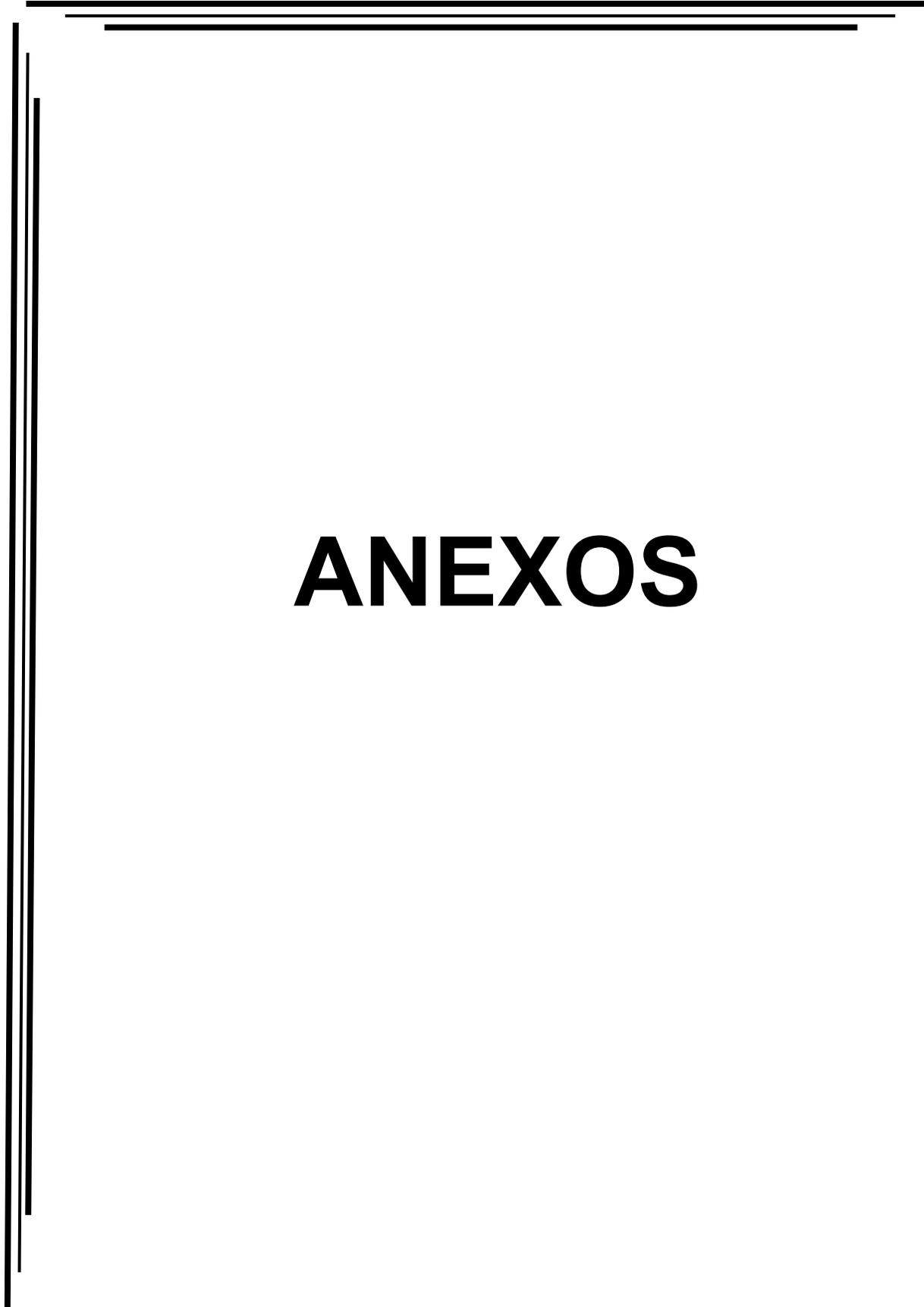
**En caso de no cubrir algún criterio en más de una ocasión, la penalización pasará de 4% a un 8%.

Apéndice J

Rúbrica cuadro comparativo

Rubrica para Evaluar un Cuadro Comparativo

Criterios	Excelente 4	Satisfactorio 3	Satisfactorio con recomendaciones 2
Calidad de la información	El contenido indica que se investigaron hechos relevantes	El contenido presenta información pero no toda relevante	El contenido presenta pobre información no se captaron las ideas relevantes.
Evaluación	Los criterios agotan las características que cada celda solicita	Los criterios enumerados son la mayoría de los solicitados en cada celda	Los criterios enlistados solo cubren parte de los solicitados en cada celda
Claridad de Conceptos	El contenido es claro, sucinto, y fácil de entender. La terminología se utiliza apropiadamente y la respuesta es organizada lógicamente.	El contenido se redacta adecuadamente, pero puede contener algunos problemas de la organización o algunos términos inadecuados.	El contenido se redacta mal; uno puede comprender ideas de principiante solamente después del texto.
Referencias	Las fuentes de la información son por lo menos 5 y se citan correctamente de modo que los lectores puedan determinar la credibilidad y la autoridad de la información presentada. Todas las fuentes de la información se identifican y se acreditan claramente usando citas de acuerdo a	La mayoría de las fuentes de las referencias que no sobrepasan de 4 bibliográficas apropiadamente de acuerdo a APA.	Se hace referencia a solo tres fuentes y solo web, con adecuada cita de cada una



ANEXOS

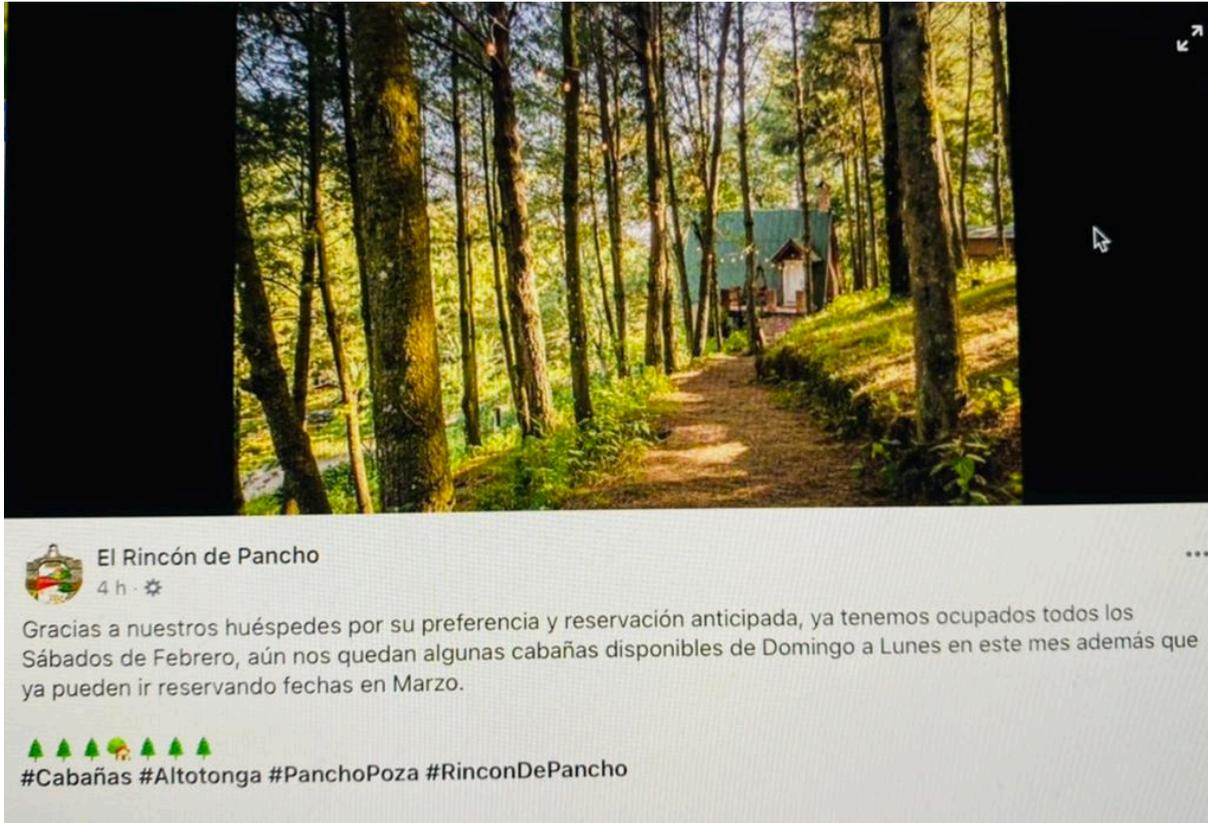
ANEXO A

Modelo curricular de las universidades tecnológicas.



ANEXO B

Publicación de agradecimiento a los turistas por Redes Sociales del Restaurante Rincón de Pancho



ANEXO C

Invitación para las empresas a participar en curso "Turismo Retorno Seguro"

Cabañas El Rincón de pancho
Te invitamos a realizar el curso

**TURISMO:
RETORNO SEGURO.**

CURSO:
**Recomendaciones
para un retorno seguro
al trabajo ante COVID-19**

*"Turismo retorno-seguro" y
"Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo"*

En: www.climss.imss.gob.mx

ANEXO D

Constancia de Participación en curso "Turismo Retorno Seguro por el estudiante Juan Carlos Abad Leal



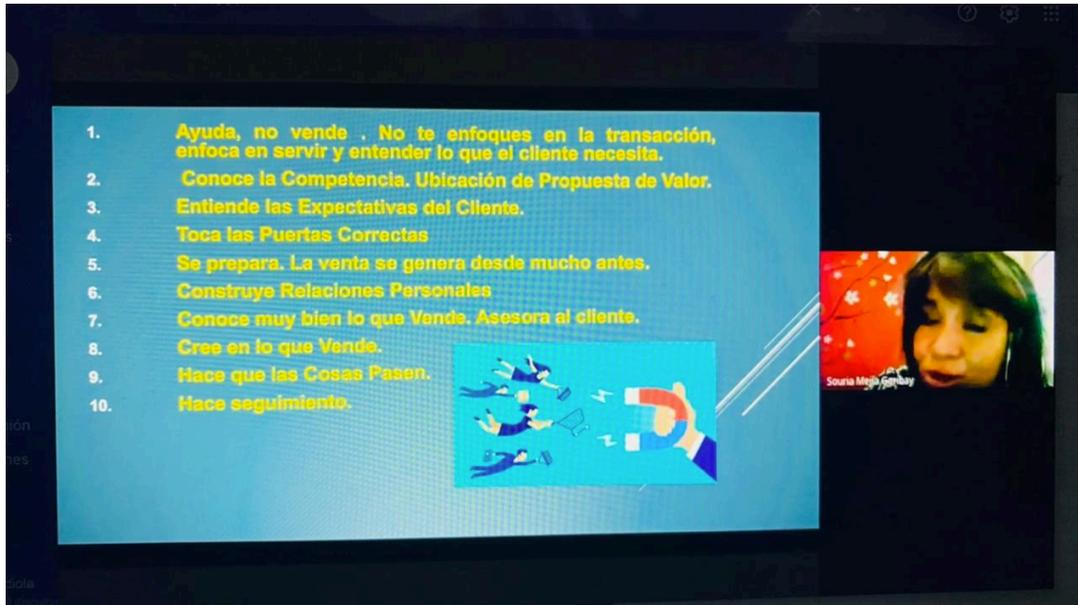
ANEXO E

Plática Nuevas Estrategias de Venta frente a la Covid-19, por la Licenciada Souria Mejía

The image shows a video player interface. The main content is a presentation slide with a blue background. The slide features the text "LA SEGURIDAD" at the top left, "VENDE" in the center, and "COMUNICARLA" at the bottom. An arrow points from "LA SEGURIDAD" to "VENDE", and another arrow points from "VENDE" to "COMUNICARLA". There are three images: a pair of hands holding blue figures on a wooden board, a yellow dollar sign, and a woman speaking into a megaphone. The video player includes a progress bar at the bottom with a red playhead at 26:00, a volume icon, and a timestamp of 24:29 / 1:07:31. A small video feed of a woman is visible in the bottom right corner of the player.

ANEXO F

Plática Nuevas Estrategias de Seguridad frente a la Covid-19, por la Licenciada Souria Mejía



1. **Ayuda, no vende . No te enfoques en la transacción, enfoca en servir y entender lo que el cliente necesita.**

2. **Conoce la Competencia. Ubicación de Propuesta de Valor.**

3. **Entiende las Expectativas del Cliente.**

4. **Toca las Puertas Correctas**

5. **Se prepara. La venta se genera desde mucho antes.**

6. **Construye Relaciones Personales**

7. **Conoce muy bien lo que Vende. Asesora al cliente.**

8. **Cree en lo que Vende.**

9. **Hace que las Cosas Pasen.**

10. **Hace seguimiento.**



Souria Mejía, JMBuy

ANEXO G

Redes sociales, creación de la Fan page de Facebook

The image shows a screenshot of a Facebook fan page for 'Realtur'. At the top, there is a blue navigation bar with a back arrow on the left and the text 'Realtur - Inicio' in the center. Below this is a large green banner featuring a photograph of a man and a woman wearing colorful flower leis and holding up smartphones. The text 'REACTIVANDO EL TURISMO' is overlaid on the right side of the banner in white, bold, uppercase letters.

Below the banner is the profile information section. On the left is a circular profile picture of a person on a beach. To its right, the name 'Realtur' is displayed in bold, followed by 'Producto/servicio' in a smaller font. To the right of the name is a thumbs-up icon and the text 'Te gusta'.

Below the profile information is a blue button with a speech bubble icon and the text 'Mensaje', and a grey button with three dots. Below these buttons is a section showing three small profile pictures and the text 'A Soni, Lucero, Beatriz y 420 personas más les gusta esto'.

At the bottom of the page is a navigation menu with the following items: 'Inicio' (underlined), 'Opiniones', 'Fotos', 'Publicaciones', and 'Compartir'. Below the menu is a section titled 'Información' with a link 'Sugerir cambios'.

Below the 'Información' section are three items:

- ☆ Calificación · 0 (0 opiniones)
- ✉ Enviar mensaje
- ⓘ Es una página creada para la materia de Calidad en Servicios de Hospitalidad con el objetivo de informar acerca de cómo reactivar el tu

ANEXO H

Cartel “Conoce los síntomas del Covid-19”

 **Realtur**
1 de diciembre de 2020 a las 19:42 · 🌐

😊 🍷 🗣️



Conoce los **SÍNTOMAS DEL COVID-19**

**Los siguientes síntomas pueden aparecer
2-14 días después de estar expuesto:**

- Fiebre
- Tos
- Falta de aliento

Busca atención médica si:

- Los síntomas empeoran.
- Estuviste en contacto con una persona que tiene el COVID-19.
- Vives o has estado recientemente en un área con propagación continua de COVID-19.



 Me gusta  Comentar  Compartir

ANEXO I

Cartel “Los 7 pasos de la prevención del Covid – 19”



Realtur

1 de diciembre de 2020 a las 19:43 · 🌐



Prevenir la propagación del COVID-19 en
7 PASOS

- 01** Lava tus manos frecuentemente
- 02** Evita tocar tus ojos, nariz y boca
- 03** Al toser cúbrete con el antebrazo o con un pañuelo
- 04** Evita lugares con mucha gente y contacto cercano con cualquier persona que tenga fiebre o tos
- 05** Quédate en casa si no te sientes bien
- 06** Si tienes fiebre, tos y dificultad para respirar, busca atención médica lo antes posible, pero primero llama
- 07** Obtén información de fuentes confiables

ANEXO J

Redes sociales, creación de pagina de Instagram



ANEXO K

Redes sociales, cartel “Qué puedo hacer ante los síntomas del covid -19”



ANEXO L

Redes sociales, cartel "Los principales síntomas de Infección del covid -19"

 juntos_para_un_turismo_seguro ...

Si presentas los principales síntomas del coronavirus...

Los principales síntomas de infección de por coronavirus SAR-CoV-2 son los siguientes:



- Dificultad respiratoria
- Dolor muscular
- Dolor de garganta
- Fiebre
- Tos seca

i Para obtener información sobre el COVID-19, visita coronavirus.gob.mx. >

   ••••• 

 Les gusta a son_garh y 22 más

juntos_para_un_turismo_seguro Todos podemos cuidarnos ❤️😊

ANEXO M

Redes sociales, cartel “Cómo actuar en casos de tener síntomas de covid -19”



ANEXO N

Redes sociales, cartel “Cómo actuar en casos de tener síntomas de covid -19”



ANEXO Ñ

Redes sociales, cartel “Cómo actuar en casos de tener síntomas de covid -19”

 juntos_para_un_turismo_seguro ...

4 **TELÉFONO DE TU COMUNIDAD AUTÓNOMA** Si no, llama al teléfono habilitado en tu comunidad o contáctate por teléfono con el centro de salud. 

5 **AUTOCUIDADOS** Usa paracetamol para controlar la fiebre; ponte paños húmedos en la frente o date una ducha templada para ayudar a controlar la fiebre; bebe líquidos; descansa, pero moviéndote por la habitación de vez en cuando. 

6 **AISLAMIENTO DOMICILIARIO** Ahora que ya has hecho lo más inmediato, estudia y aplica las recomendaciones para el aislamiento domiciliario e informa a tus convivientes de que tienen que hacer cuarentena. 

 Les gusta a son_garh y 22 más

ANEXO O

Redes sociales, cartel “Cómo actuar en casos de tener síntomas de covid -19”

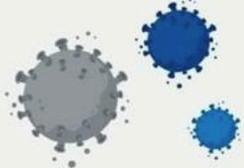


ANEXO P

Redes sociales, cartel "Los principales síntomas de Infección del covid -19"

 juntos_para_un_turismo_seguro ...

CORONAVIRUS COVID-19



Síntomas

Congestión nasal 	Fiebre 	Dolor muscular 	Dificultad para respirar 
Dolor de cabeza 	Fatiga 	Dolor de garganta 	Tos 

🤍 💬 📍 📌

15 Me gusta

juntos_para_un_turismo_seguro Atención a los síntomas amigos 😊

ANEXO Q

Redes sociales, cartel “Qué puedo hacer ante los síntomas del covid -19”

The image shows a video player interface. The main content is a presentation slide with the following text:

MEJORES La Mención Panamá
www.espanol.mamod.com

HOTELACIONES

Imagen 1.4 Demostración de habitaciones y más servicios del Hotel La Meridien Panama (www.espanol.mamod.com)

Ventas por correo (email)

Más que nada en la empresa consiste en el envío de cartas de venta, folletos, catálogos, videos mediante el correo postal por lo que si la persona interesada acerca del servicio se pueda contactar con el hotel y así adquirir su servicio.

Imagen 1.5 Demostración de la venta por correo (www.sistemanguia.com)

At the bottom of the slide, there is a black box with the text "Botón de reproducción (k)".

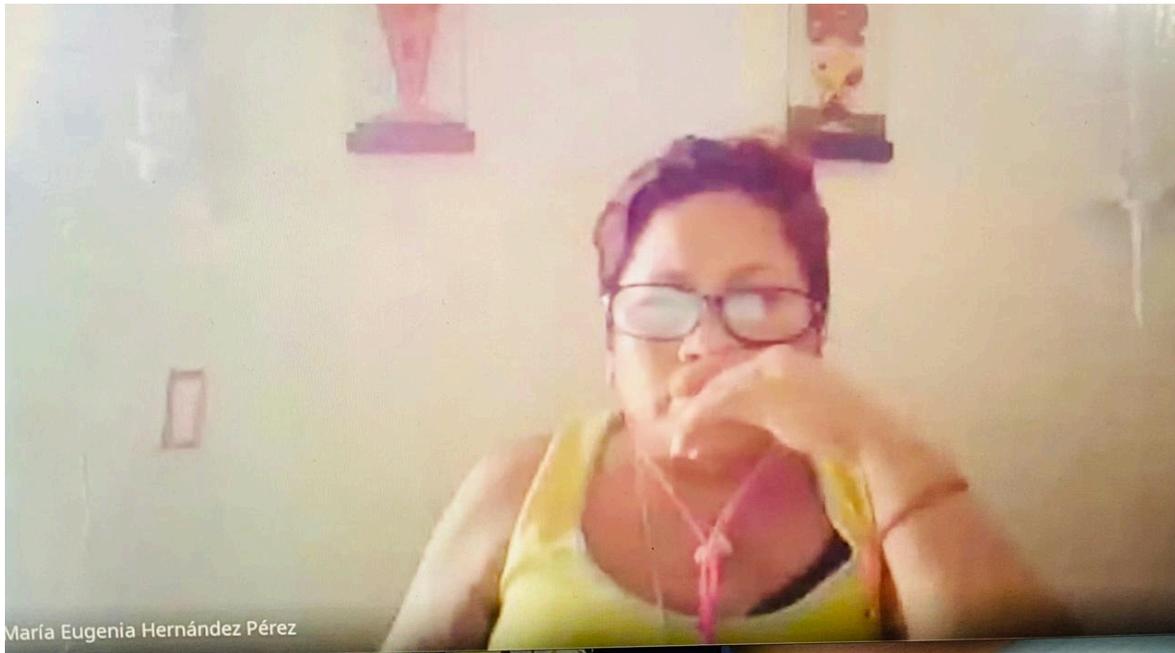
On the right side of the video player, there are three video thumbnails with the following names:

- MONSERRAT SANCHEZ DEL ROSARIO
- INDIRA PLETES HURTAULT
- MARIANA JOSELYNE PREZA SERRANO

The video player controls at the bottom show a play button, a volume icon, and a progress bar at 15:14 / 31:57.

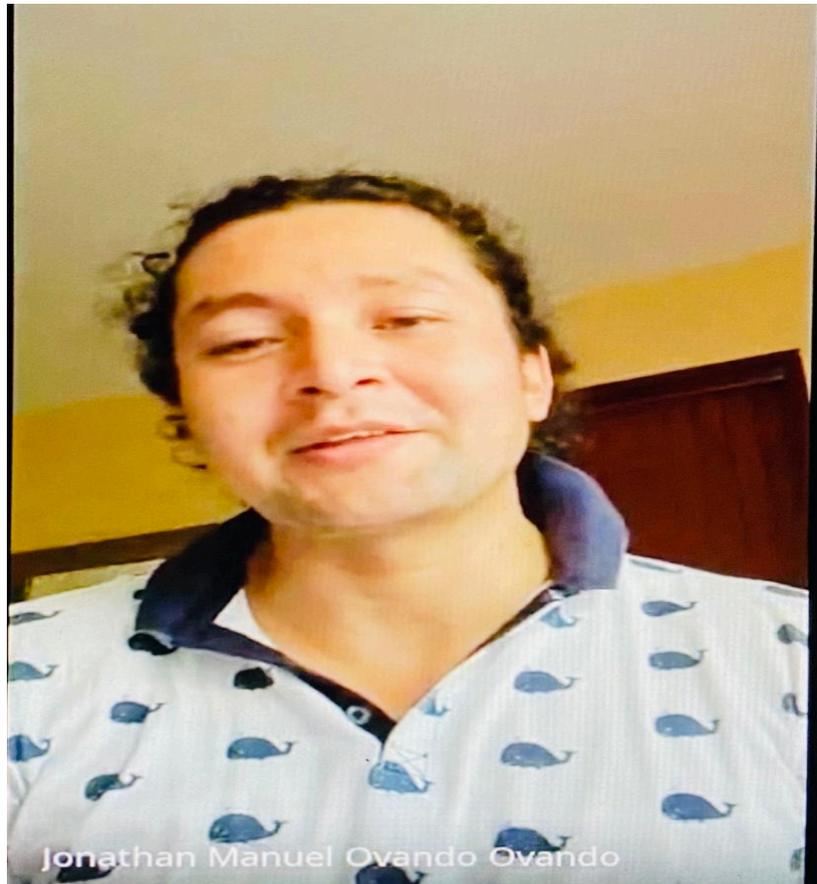
ANEXO R

Participación del profesor María Eugenia Hernández Pérez, en la platica “Nuevas Estrategias de Venta frente a la Covid-19”



ANEXO S

Participación del profesor Jonathan Manuel Ovando Ovando, en la platica “Nuevas Estrategias de Venta frente a la Covid-19”



ANEXO T

Visita a establecimiento de alimentos y bebida y hotel



ANEXO U

Plática Ayuntamiento Altotonga

