



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

Universidad Nacional de Cuyo
Facultad de Filosofía y Letras

TRABAJO FINAL DE ESPECIALIZACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

**PROYECTO EDUCATIVO PARA LA ENSEÑANZA
EN LA CÁTEDRA DE GESTIÓN DE AGENCIAS DE LA CARRERA
DE LICENCIATURA EN TURISMO PERTENECIENTE A LA
FACULTAD DE FILOSOFÍAS Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO**

Alumna: Antonela Blanco
Supervisor: Romina Marianetti Cánovas

Mendoza - 2023

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Se lo dedico a dos personas muy importantes en mi vida: mi mamá, *Nancy*, por ser quien me inculcó desde pequeña el amor por la enseñanza, y quien siempre cree que puedo lograrlo, esto fue posible gracias a ella; y mi papá, *Jorge*, que se fue antes de verme recibida pero sé que se sentiría orgulloso de mis logros.

Hay un proverbio africano que dice **“Si quieres ir rápido, camina solo. Si quieres llegar lejos, camina acompañado”**. Es por eso que agradezco a quienes me acompañaron en este arduo camino:

A mi esposo *Maxi* y mi hijo *Noah*, quienes toleraron mis largas horas frente a la computadora, leyendo y escribiendo, y apoyándome cuando lo necesitaba.

A mis amigas y colegas *Paola* y *Fernanda*, las que me animaron cuando sentía que ya no podía continuar.

A mi coordinadora *Romina*, que con su gran calidez nos orientaba hacia la mejor de las decisiones.

A mis colegas de especialización *Cintia*, *Carla* y *Aníbal*, con quienes nos sosteníamos y alentábamos mutuamente, junto a ellos el camino fue más divertido.

A todos ellos ¡GRACIAS!

ÍNDICE

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE	3
INTRODUCCIÓN	5
DESARROLLO	6
Contexto institucional y curricular	6
Presentación del problema y su justificación	9
Fundamentación pedagógica	13
PROPUESTA DE ENSEÑANZA	17
Contenidos temáticos de la cátedra	19
Propuesta metodológica de la cátedra	22
Mapa de prácticas	23
Desarrollo de las prácticas	26
Práctica 1: Apertura de agencia de viajes y resolución de casos	26
Práctica 2: Feria de turismo: “Conociendo el mundo”	28
Práctica 4: Publicidad turística	31
PROPUESTA DE EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES	33
Evaluación según la normativa institucional	33
Fundamentos pedagógicos	35
PROPUESTA DE VINCULACIÓN UNIVERSITARIA	39
Fundamentos teóricos	40
Acciones a realizar	42
Sentidos	43
Actores e instituciones intervinientes	45



Saberes que se ponen en diálogo	46
Posibles resultados	48
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA	49
Problema de investigación	49
Referente empírico	49
Propósitos	49
Enfoque epistemológico	50
Marco teórico	50
Anticipación de sentido	53
Recogida de información	53
Equipo de investigación	54
CIERRE	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
BIBLIOGRAFÍA	58

INTRODUCCIÓN

Este proyecto está formado por tres propuestas que reflejan las intenciones pedagógicas sobre mi propia práctica docente en general y en la cátedra de Gestión de Agencias en particular.

Comienza con la propuesta de Enseñanza y Evaluación de los aprendizajes, donde se plantea la necesidad de ofrecer prácticas significativas para el estudiante que está a pasos de convertirse en un profesional del turismo. Para lo cual se desarrolló un plan de prácticas que mediante diferentes instancias de aprendizaje y de sentido colaboren con esta necesidad, teniendo en cuenta el perfil del egresado y las demandas que hoy se le plantea en el mundo laboral.

La siguiente propuesta, de Extensión pretende trabajar en vinculación con la sociedad a partir de un proyecto de extensión donde se plantea que las personas no videntes puedan experimentar el turismo a través de actividades preparadas especialmente para ellos. Logrando de esta manera una transformación en la sociedad por medio de la inclusión, y en el estudiante como individuo al vivenciar una experiencia pedagógica decisiva para su vida.

Y para finalizar, la propuesta de Investigación Educativa que tiene como objetivo la interrogación de la propia práctica docente, en función de que las prácticas que se desarrollen en la cátedra busquen promover que el aprendizaje sea significativo para los estudiantes.

En el desarrollo de este trabajo, se recuperan la teoría y la práctica producida a lo largo de la Especialización en Docencia Universitaria.

DESARROLLO

CONTEXTO INSTITUCIONAL Y CURRICULAR

El siguiente proyecto educativo se enmarca dentro de la Universidad Nacional de Cuyo, ubicada en la Ciudad de Mendoza y creada en 1939 por el Poder Ejecutivo Nacional según Decreto del Presidente Ortiz, bajo un modelo de educación pública democrática. Donde su objetivo es la formación del hombre completo, hasta el máximo de sus posibilidades, independientemente de su posición económica y social, por eso es que se establece como educación estatal y no arancelada. Tiene un modelo organizado en facultades que contienen varios títulos formativos. Actualmente cuenta con 12, siendo la más antigua de todas la Facultad de Filosofía y Letras, donde se encuentra la carrera en la cual me desempeño.

La carrera de Licenciatura en Turismo es una carrera reciente (2015), tiene su origen en el Convenio-Programa N° 151/2014 -M.E., suscripto entre la Universidad Nacional de Cuyo y la Secretaría de Políticas Universitarias (SPU), del Ministerio de Educación de la Nación, para la ampliación de la oferta académica. Se crea en función de la necesidad de generar un espacio profesional que priorice y ponga en valor los bienes patrimoniales recibidos como parte del acervo turístico y que a su vez complemente y enriquezca otras ofertas educativas del nivel superior existentes en el medio. La carrera se orienta a cubrir un área de vacancia detectada en el sentido de que la oferta pública preexistente en el medio es de pregrado y la de grado es privada, salvo la titulación ofrecida por la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), pero que también es arancelada.

Los objetivos de la carrera que más se relacionan con nuestra cátedra Gestión de Agencias son: generar profesionales con sólida formación académica y práctica capaces de operar en el ámbito de las actividades turísticas basadas en la permanente promoción y conservación de los bienes patrimoniales; generar un espacio de estudio, actualización, investigación y prospectiva para el tratamiento del turismo y la hospitalidad; y, desarrollar propuestas alternativas, creativas y

novedosas que permitan canalizar las expectativas de la realidad económica y social de la región.

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

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

El turismo es una actividad de exponencial crecimiento y progreso tanto en nuestro país como a nivel mundial, por ello es necesaria la investigación permanente para la generación de nuevos productos y la planificación para la puesta en escena del patrimonio como un motor de desarrollo económico.

De acuerdo a este enfoque se busca entre otros (los principales para nuestro proyecto), que el Licenciado en Turismo al finalizar sus estudios logre: contribuir en la formación de recursos humanos relacionados con el turismo y los servicios complementarios; participar exitosamente en entidades públicas o privadas vinculadas a la actividad turística y cultural; captar rápidamente la evolución del mercado del turismo, adecuar flexiblemente la oferta y mantener la satisfacción del visitante; utilizar las herramientas de comercialización apropiadas para estimular y promover la llegada de visitantes; generar espacios de investigación para la detección de demandas y necesidades del sector y la búsqueda de soluciones creativas; manifestar una actitud ética crítica, reflexiva y transformadora en el ejercicio de la actividad profesional; y, aplicar la legislación vigente, los instrumentos y métodos pertinentes vinculados a la promoción y el desarrollo de proyectos de actividades culturales atendiendo a los planes estratégicos locales y nacionales.

Si bien son varias las incumbencias profesionales donde el estudiante puede desempeñarse, las que más nos interesan para este proyecto son:

- Programar, cotizar, organizar viajes y circuitos turísticos, como así también ejecutar programas de fin de semana, miniturismo y larga distancia.
- Brindar asesoría y consultoría a empresas turísticas.
- Ofrecer a la sociedad actividades recreativas para la utilización del tiempo libre y el esparcimiento en el marco del municipio y la región en la que se desempeña el graduado.
- Administrar y operar empresas de alojamiento, transporte turístico y alimentación.
- Realizar estudios de campo a los efectos de poner en marcha diferentes proyectos en la localidad y en la región y promover declaratorias de bienes patrimoniales en su localidad.

La educación en esta universidad se caracteriza por una educación basada en competencias que dan direccionalidad, racionalidad y significatividad a la práctica profesional; es decir, se fundamentan en un saber profundo, no sólo saber qué y saber cómo, sino saber hacer y saber ser persona en un mundo complejo, cambiante y competitivo. Estas abarcan: conocimientos generales y específicos (saberes); capacidad de internalizar conocimientos (saber conocer); destrezas técnicas y procedimentales (saber hacer); desarrollo de actitudes (saber ser) y competencias sociales (saber convivir).

Teniendo en cuenta las incumbencias profesionales y las competencias, es que en el plan de estudio de la cátedra, tratamos de orientar al alumno en el camino que debe transitar desde el aula hacia el entorno laboral, sabiendo que este proceso no es un paso breve ni fácil de lograr, por eso brindamos las herramientas que necesita el estudiante para que pueda incorporarse en el ámbito profesional, habiendo integrado los conocimientos teóricos- prácticos adquiridos con la producción propia de conocimiento en situaciones de la vida real, es decir, sentido común. Se busca que sea una mediación pedagógica donde se acompañe y promueva el aprendizaje.

PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA Y SU JUSTIFICACIÓN

El turismo es una actividad multisectorial que requiere la concurrencia de diversas áreas productivas y de los sectores públicos y privados para proporcionar los bienes y los servicios utilizados por los turistas, el mismo no tiene límites determinados con claridad ni un producto tangible, sino que es la producción de servicios que varía dependiendo de los países y de las regiones particularmente. Entendido como un significativo complejo, dinámico, portador de conocimientos específicamente connotados en marcos regionales socio – político – económico y culturales, el turismo constituye un desafío y fuente profesional – productiva, de y en las sociedades contemporáneas.

Resulta imprescindible la formación de profesionales capaces de gestionar diversas estrategias para las prestaciones relacionadas directa e indirectamente a la actividad turística. El rol del gestor de viajes es fundamental en el campo turístico. El profesional deberá ser capaz de gerenciar, producir, asesorar, aconsejar y organizar de tal manera que todos los agentes intervinientes estén satisfechos en su totalidad y cubran las necesidades de los clientes o pasajeros.

El Espacio Curricular “Gestión de Agencias” tiene por finalidad formar profesionales que sean capaces de interpretar las necesidades de sus pasajeros y sean conscientes de la misión que tienen por delante para el desarrollo del turismo provincial, nacional e internacional. Es fundamental que el estudiante incorpore conocimientos para desarrollarse de manera efectiva en una agencia de viajes o línea aérea y así utilizar las competencias adquiridas. Además el uso de las herramientas prácticas y teóricas de comercialización permitirá al estudiante un mayor desarrollo y apertura generando nuevas oportunidades de mercado, detectando la demanda y conociendo su oferta. Así, los llevará a comprometerse en el “mundo turístico” manteniéndose actualizados con las novedades del sector.

Desde la cátedra se pretende estar alineado con el perfil de formación del egresado que propone el plan de estudio de la carrera. Este indica en una de sus partes que se aspira a que el alumno manifieste una actitud ética, crítica, reflexiva y transformadora en el ejercicio de la actividad. Es fundamental para el equipo de cátedra este punto ya que en nuestras clases promulgamos que el estudiante

participe de una manera activa, "haciendo", reflexionando, cuestionándose maneras de trabajar tradicionales. Esto hará que el alumno pueda encontrar soluciones a los problemas actuales, se involucre y sea parte de los cambios a las situaciones actuales.

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

Al ser una materia del último año de la carrera, es que desde el interior buscamos que los futuros profesionales puedan ser capaces de afrontar el ambiente laboral, con la experiencia suficiente para resolver y desenvolverse ante situaciones problemáticas. Ante esta necesidad nos encontramos con la dificultad de que es mucho el contenido teórico aplicado y es corto el periodo de cursado, ya que es una materia semestral que debería ser anual. Muchas veces nos preguntamos si el alumno logra comprender el "todo" o sólo "una parte de ello" y creemos que desde la relación con la práctica esa comprensión se hace más accesible para el poco tiempo que disponemos, pero ¿cómo podemos acompañar desde las propuestas de la cátedra a un estudiante que ya es casi un profesional?

Aspiramos a que nuestras prácticas sean significativas para el estudiante, atentos a esto es que nos planteamos ¿cómo podemos ofrecer una experiencia pedagógica que sea decisiva para atender a este estudiante avanzado en relación con el perfil del egresado y las demandas que hoy le exige el mundo laboral?

Esperamos que estas prácticas puedan generar experiencias pedagógicas decisivas en los estudiantes para ayudarlos en su futuro laboral, por eso educamos para la significación, es decir, impregnamos de sentido las diversas prácticas y la vida cotidiana, damos sentido a lo que hacemos, educamos protagonistas, seres para los cuales todas y cada una de las actividades, prácticas, conceptos y proyectos significan algo para su vida.

No se puede promover aprendizaje significativo sin construir una relación solidaria, donde cada uno pueda expresarse y comunicarse, donde todos sean partícipes y

protagonistas, a partir de las experiencias, conocimientos y pensamientos propios, pero con capacidad de escucha y empatía. Por eso educamos para la expresión y la comprensión, que significa darle la posibilidad al estudiante de desenvolverse y de ofrecer más de sí, sus propios pensamientos, ideas y proyectos que lo pueda hacer sentir cómodo en su futuro ambiente laboral, siendo empáticos con los otros y aprendiendo en conjunto.

A partir del mejoramiento de nuestras prácticas, podemos ayudar a otros docentes a mejorar las suyas, y tal vez producir un trabajo interdisciplinario entre las demás asignaturas del mismo año, educando para la complejidad, rompiendo con la fragmentación de las materias y estableciendo una interrelación entre contenidos que ayuden a reducir la incertidumbre en los estudiantes.

Educar para la incertidumbre requiere de interrogar de forma permanente la realidad, procesar y utilizar información y moverse con una mente abierta a los cambios a fin de abandonar esa incertidumbre, mucho más acertada en el turismo ya que es una actividad dinámica, en constante cambio, con altas y bajas, es una actividad generadora de empleo, pero también genera mucho desempleo, debido a que parte de esa ocupación es por temporada, atiende a diferentes áreas y cubre diferentes puestos, lo que hace que sea una actividad muy amplia, ¿está el alumno a punto de recibirse capacitado para afrontar situaciones como estas?. La incertidumbre de saber si va a poder afrontar ese mundo laboral se puede reducir si desarrollamos prácticas que promuevan un aprendizaje significativo.

Tomar el riesgo de descubrir nuevos caminos puede resultar incómodo. Frente a los desafíos diarios, el ser humano prefiere atenerse a lo familiar con herramientas y soluciones que ya funcionaron en el pasado. Desaprender viejos hábitos que nos permitan activar una nueva lente con la que capturar lo que está sucediendo a nuestro alrededor puede resultar un proceso muy difícil. Pero el cambio, sin dudas, es posible. Por eso es importante la necesidad de reorientar el aprendizaje de acuerdo a ciertas intenciones y sentidos pedagógicos, construyendo sentido a través de la creatividad, novedad, incertidumbre, entusiasmo y entrega personal, haciendo partícipe al sujeto del mismo.

En cualquier área donde uno trabaje o estudie turismo demanda el relacionarse con el otro, con otras personas de diferentes ciudades, países, con su historia, su idioma, su cultura y en cierta parte apropiarse de esa nueva cultura y estilo de vida. Es un

disfrute constante del intercambio con nuevas personalidades a veces tan similares y otras tan diferentes a las nuestras. Disfrutar de conocer nuevos destinos o reconocer los existentes desde otra perspectiva, ya sea a través de un viaje o de un libro, abrirse a nuevas posibilidades de conocimiento, apoderarse de la cultura propia y de otras, enriquecer la mente

No se puede trabajar, estudiar o pensar en turismo sin la motivación y el entusiasmo por lo que uno hace, educamos para convivir, para apropiarnos de la historia y la cultura, vivir en conjunto, aprender de lo que los demás tienen para ofrecernos, ofrecer lo nuestro, un continuo interaprendizaje, y educamos para gozar de la vida, el mismo entusiasmo que genera el intercambio de culturas y el comprender lugares nuevos, hace que cada estudiante pueda ver en el más mínimo lugar un posible destino turístico.

FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA

Según Pietro Castillo (2019) *la pedagogía es el intento de comprender y dar sentido al acto educativo, en cualquier edad y en cualquier circunstancia en que se produzca, a fin de colaborar desde esa comprensión con el aprendizaje como construcción y apropiación del mundo y de sí mismo* (p.6).

Desde la cátedra entendemos el aprendizaje como la construcción del conocimiento, el desarrollo de habilidades, capacidades, el cambio o modificación de hábitos y la formación de actitudes, que origina una transformación del estudiante; un proceso donde vamos construyéndonos como seres, aprendiendo unos de otros y de nosotros mismos, de nuestras experiencias y conocimientos propios.

Asimismo, para Edith Litwin (1997), *la buena enseñanza se relaciona con la manera particular que despliega el docente para favorecer los procesos de construcción del conocimiento* (p.13). Esto implica una construcción elaborada en la que se pueden reconocer los modos en que los docentes abordan múltiples temas de su campo disciplinario y que se expresan en el tratamiento de los contenidos, el particular recorte de los mismos, los supuestos que maneja respecto del aprendizaje, la utilización de prácticas metacognitivas, los vínculos que establece en la clase con las prácticas profesionales involucradas en el campo de la disciplina que se trata, el estilo de negociación de significados que genera, las relaciones entre la práctica y la teoría que involucran lo metódico y la particular relación entre el saber y el ignorar.

Nos basamos en el diálogo y el respeto a la opción del otro, construimos en base de las diferentes opiniones. Intentamos mediar con toda la cultura ya que la mirada pedagógica percibe a la totalidad de la cultura como un infinito tesoro de recursos para promover y acompañar el aprendizaje. Trabajamos el aprendizaje colaborativo y con uno mismo: con otros a través de dinámicas de trabajo en equipo, y con uno mismo a través de instancias de reflexión, alternando instancias grupales e individuales. Realizamos dinámicas de *feedback* entre estudiantes, potenciando el aprendizaje a través de la retroalimentación que surge de críticas constructivas, observaciones personales y puntos a tener en cuenta.

Incentivamos a la apropiación de las experiencias propias y de las vivencias cotidianas. Potenciamos las funciones ejecutivas para el desarrollo del potencial de

los estudiantes, adaptando las prácticas según las funciones. Consideramos la evaluación como instancia de aprendizaje: evaluación de seguimiento, que no promueva una nota sino como un modo de enriquecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, para que sepan hacer, que piensen, que analicen y que incorporen el conocimiento de una manera crítica, de esta manera originar autonomía, un rol protagónico, y pensamiento crítico, con criterios de evaluación: claros y establecidos desde el inicio.

Nuestra tarea como docente consiste en acompañar, incluso con el aporte de información y de experiencia, pero sin imponer ni asumir lo que pueda hacer el educando. Siguiendo a Prieto Castillo (2019), los educadores somos seres umbrales. Nos referimos al umbral de la vida ajena, los educadores trabajamos siempre con el otro. Consideramos importante que se produzca andamiaje: es la responsabilidad del educador promover y acompañar el aprendizaje, sabiendo ubicarse en el rol de guía hasta lograr la autonomía de los estudiantes. Colaboramos en la creación de un ambiente propicio: creamos espacios de serenidad, espacios de encuentro y de comunicación, en el cual cada uno pueda expresarse y avanzar en las relaciones, en la comunicación y en el interaprendizaje, y hacerlo dentro de lo que posibilita el lenguaje y la experiencia de cada quién, y el encuentro en la ciencia, en el conocimiento y en el arte.

Nos ocupa la creación de espacios como “seminarios”, en el sentido en que son un lugar de encuentro, construido por la interacción y el entreaprendizaje, donde se comparten experiencias, prácticas y saberes, y donde los valores como el respeto y la dignidad están muy firmes. Estos son semilleros para el crecimiento, creación de espacios de crecimiento donde construir y construirse a través de la comunicación y el diálogo permanente. Promovemos la empatía y el reconocimiento y respeto por las diferencias, así como la adaptación a los nuevos medios de aprendizaje con el uso de las nuevas tecnologías como base para ello. Sobre todo proyectamos hacia el futuro, trabajando previamente en la planificación de las actividades teniendo en cuenta el proceso detallado de las mismas, predispuestos a adecuar las prácticas educativas a las necesidades de los estudiantes, atentos a la recepción de problemáticas y/o propuestas y orientando las mismas hacia el crecimiento de los participantes.

Continuando con los lineamientos de Pietro Castillo (2019), quien llama *instancias de aprendizaje en la educación formal a seres, espacios, objetos y circunstancias en los cuales y con los cuales vamos apropiando experiencias y conocimientos, en los*

cuales y con los cuales nos vamos construyendo (p.5), es que en el desarrollo de la cátedra tratamos de utilizar todas las instancias para aprender.

Aprendemos de la institución y el educador, creando espacios de crecimiento, encuentro y comunicación, andamiaje y mediación pedagógica, y los trabajos interdisciplinarios, con cátedras del mismo año o incluso con otros años para la conexión entre pares, y la relación de todos los saberes. Así como, el contexto, conociendo el ambiente de desempeño de las funciones que desarrollarán en un futuro realizando prácticas que conllevan a relacionarse con diferentes sectores de la sociedad, relacionadas al turismo o no.

Asimismo, con los materiales, medios y tecnologías, adaptados a las necesidades del estudiante y la cátedra, con información actualizada y en tiempo real, utilizamos la tecnología en el aula virtual y en todos los programas especiales que se utilizan para las prácticas de reservas de servicios, así como para la investigación, utilización de guías de estudio, guías de lectura, síntesis gráficas de materiales de lectura, etc. También con el grupo, a través de dinámicas de trabajo en equipo y debates grupales; y con uno mismo, a través de instancias de reflexión y de la apropiación de las experiencias propias y de las vivencias cotidianas.

Creemos que cuando más instancias de aprendizaje se utilizan, mayores posibilidades hay de desarrollar las competencias. Según Zalba (2005) la educación basada en competencias focaliza su atención en los aprendizajes de los alumnos. Un diseño curricular organizado en competencias facilita la coherencia y consistencia de la formación, la que requiere de un trabajo coordinado entre los diferentes espacios curriculares que conforman un plan de estudios, cuyos responsables deben considerar las competencias que su asignatura contribuye a desarrollar y, por ende, planificar el conjunto de contenidos, estrategias y actividades que permitirán estos logros.

Por eso es que consideramos fundamental desde la cátedra el desarrollo de todas las competencias: conocimientos generales y específicos (saberes, apoyados en un marco teórico así como la experiencia y el conocimiento propios de cada uno); capacidad de internalizar conocimientos (saber conocer, a través de la investigación); destrezas técnicas y procedimentales (saber hacer, a través de la realización de diferentes actividades y prácticas); desarrollo de actitudes (saber ser, poniéndose en el rol del agente de viajes en todo momento) y competencias sociales (saber convivir, a través de la relación con el otro, con uno mismo y con el grupo).

El espíritu de la materia, y lo que queremos comunicar es la curiosidad, la creatividad, el replanteo de ciertas situaciones a través de la mediación pedagógica y sobre todo como plantea Freire (2013) en las conversaciones con Antonio Faundez: la pregunta. No somos transmisores de conocimientos, somos gestores de ellos.

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

Para Pietro Castillo (2019) *la mediación pedagógica consiste en la tarea de acompañar y promover el aprendizaje* (p.3). Pero también definimos a la mediación pedagógica como un elemento de motivación para lograr que los estudiantes alcancen aprendizajes significativos. Lo que buscamos es fortalecer los conocimientos y habilidades a través de estrategias pedagógicas, fomentar la mediación pedagógica creando aprendizajes significativos capaces de lograr la transformación del estudiante. En este espacio se prioriza un proceso de aprendizaje teórico, práctico e interdisciplinar. Se realizan prácticas que llevan al estudiante a simular casos reales que se le presentan al profesional del turismo en una agencia de viajes en la actualidad a través del juego, de la comprensión y de prácticas significativas.

PROPUESTA DE ENSEÑANZA

“Gestión de Agencias” está programada para estudiantes de cuarto año de la carrera Licenciatura en Turismo, encuadrada en el primer semestre del año, como materia obligatoria, según lo establecido por la Ordenanza nº 10/15 del Plan de Estudios, dentro del Área de Turismo y Gestión.

La asignatura tiene una carga horaria de 5 horas semanales (4 presenciales y 1 virtual), distribuidas en dos días de clases, y está compuesta por un equipo de trabajo de 3 docentes y 3 ayudantes alumnos (ex estudiantes). Está dividida en 5 unidades, donde la teoría y la práctica van de la mano, ya que luego de cada clase teórica, se introduce a la práctica para un mejor aprendizaje de los estudiantes.

Es imposible lograr experiencias pedagógicas educativas sin una previsión, un ordenamiento, una planificación de todas las prácticas a realizar en un curso. En función de lo expresado y en consonancia con los lineamientos curriculares, se presenta una propuesta de enseñanza organizada a partir de un cuadro de prácticas de aprendizaje. Con el propósito de poder plantear un proyecto pedagógico integrado, su trazado se organiza desde una mirada prospectiva teniendo en cuenta el perfil del profesional, atravesando todas las unidades de la cátedra.

Hemos elegido este tipo de esquema porque creemos que las prácticas están diseñadas para trabajarse en conjunto: realizamos prácticas de observación de la realidad turística actual, de los destinos, del comportamiento de los profesionales y de los clientes y de las dinámicas sociales, acompañadas de prácticas de prospección con la continua mirada hacia el futuro, ofreciendo recursos para pensar y prepararse para el futuro.

Además, prácticas de aplicación y de inventiva, brindando oportunidades de creatividad, aplicando los conocimientos a las actividades con una investigación y planificación previa, que nos ayudarán a salir de la inhibición discursiva, apelando a la exposición escrita y oral donde aprenden a sintetizar, a comparar, a inferir, a recuperar la propia memoria. Así como, prácticas de reflexión sobre el contexto donde se conoce el contenido a través del conocimiento e interpretación del mismo, reflexión sobre las mismas actividades realizadas, en situaciones grupales e individuales; y por supuesto prácticas de interacción, en relación con los otros, entendiendo una relación de interaprendizaje.

En todas las prácticas se trabaja la recuperación de saberes de años previos y la experiencia propia.

CONTENIDOS TEMÁTICOS DE LA CÁTEDRA

UNIDAD I: AGENCIAS DE VIAJES Y SU LEGISLACIÓN

1.1 Introducción a la Agencia de Viajes. Evolución. Funciones. Clasificación. Equipamiento. Actores intervinientes. Tipología de agencias de viajes según sus funciones y su actividad. Agencias de Viajes IATA. Agencia tradicional y Agencias virtuales.

1.2 Estructura organizativa de una agencia de viajes. Sistema BSP.

1.3 Legislación: Ley de Agencias de Viajes 18829. Ley Nacional de Turismo 25997. Idóneos de turismo. Actualizaciones y resoluciones vigentes. FAEVYT y AMAVYT.

UNIDAD II: SERVICIOS TURÍSTICOS

2.1 Confección y características de paquetes turísticos. Vocabulario técnico en general. Paquetes turísticos. Estructura de precios: netos, comisionables, impuestos. Nuevos impuestos Argentina: Impuesto País, RG 4815 y dólar turista.

2.2 Operadores Turísticos Europeos y del mundo. Procesos operativos de compra: directa al operador receptivo e indirecta a través de un mayorista.

2.3 Transporte Aéreo: Compañías Aéreas que operan hacia y desde Argentina. Alianzas. Programa de pasajeros frecuentes. Tipos de tarifas. Compañías de bajo costo.

2.4 Transporte Terrestre: Ferrocarril. Pases y tarifas. Trenes. Automóvil: alquileres, condiciones, seguros y tarifas. Transfers. Buses.

2.5 Transporte Marítimo: Cruceros. Enfoque general. Principales navieras y sus recorridos. Ferris.

2.6 Alojamiento. Categorización. Régimen de comidas. Funcionalidad y equipamiento. Sistemas de reservas online.

2.7 Asistencia del viajero. Principales aseguradoras y cobertura, sistema operativo, costos. Apps.

2.8 Servicios adicionales al armado de un servicio: excursiones, entradas a atractivos y eventos artísticos/deportivos, guías y coordinadores, etc.

2.9 Documentos de viaje y requisitos de ingreso al extranjero. Políticas de menores. Divisas. Tasas y percepción. Vacunas obligatorias para viajar según el destino. Confección de vouchers de cada servicio. Requisitos para la entrada al país en contexto de pandemia Covid-19

UNIDAD III: DESTINOS TURÍSTICOS NACIONALES E INTERNACIONALES

3.1 NACIONALES: Buenos Aires, Litoral, Norte, Cuyo, Centro y Patagonia

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

UNIDAD IV. MERCADO ACTUAL DE LA AGENCIA

4.1 El comportamiento del cliente. Tipos de clientes.

4.2 Herramientas de marketing. Marketing digital aplicado a las agencias de viajes.

4.3 Redes sociales aplicadas a las agencias de viajes y su impacto en la comercialización.

4.4 Publicidad en base a la estacionalidad de la oferta. Nacionales e internacionales. Publicidad emocional y en el turismo.

4.5 Canales de compra: tipos

UNIDAD V: PROCESO DE VENTAS Y POST VENTA

5.1 Técnicas de ventas aplicables al vendedor: proceso para una venta efectiva, indagación, manejo de objeciones. Cierre exitoso de una venta.

5.2 Liderazgo. Definición, tipos y teorías. Liderazgo aplicado al profesional. Motivación. Definición, características y factores motivacionales. Comunicación, Servicio al cliente. Formas de pago. Ética profesional. Gestión del Back office.

5.3 Atención telefónica, negociación y venta.

5.4 Post-venta, fidelización del cliente- Gestión de reclamos. Libro de quejas.

PROPUESTA METODOLÓGICA DE LA CÁTEDRA

Es fundamental y necesario tener un eje central en nuestra asignatura donde el estudiante pueda ir aprendiendo paulatinamente y seguir una lógica de enseñanza. Es por eso que comenzamos desde el origen de las agencias de viajes, seguimos con los servicios que ofrecen, la manera de reservarlos y terminamos en el diseño, promoción y venta de los mismos. El espíritu de la materia, y lo que queremos comunicar es la curiosidad, la pregunta, el replanteo de ciertas situaciones. No somos transmisores de conocimientos, somos gestores de conocimiento.

En este espacio se prioriza un proceso de aprendizaje práctico y teórico e interdisciplinar. Se harán prácticas que lleven al alumno a simular casos reales que se le presentan al profesional del turismo en una agencia de viajes en la actualidad.

- Clases expositivas
- Clases prácticas con sistemas de reservas en tiempo real
- Análisis de casos y debate.
- Prácticas de investigación individual y grupal.
- Comparación e inducción
- Roll Play (Desarrollo interactivo y participativo entre los estudiantes)
- Salidas de campo o experiencias virtuales

- Aula virtual, será una herramienta principal para el desarrollo de la materia.

- Creación de un proyecto final integrador: tiene como finalidad la creación de su propia agencia de viajes comenzando desde el ámbito legal con los permisos correspondientes hasta la creación de los paquetes turísticos. El proyecto se realiza de manera simultánea durante el cursado y consta de 7 prácticas compuestas de sus respectivos momentos. Cada práctica se evalúa a través de rúbricas, y se calificarán como en proceso o finalizado.

Si bien la modalidad de cursado de la cátedra es presencial, todas las prácticas se desarrollan alternando actividades asincrónicas con encuentros presenciales. Así como, momentos de trabajo individual y otros de manera grupal.

MAPA DE PRÁCTICAS

Práctica - Nombre	Unidad de contenido temático	Intención pedagógica	Instancias de aprendizaje	Tipo de prácticas
Práctica 1: Apertura de agencia de viajes y resolución de casos	Unidad 1	Educación para: - la comprensión - la complejidad - la incertidumbre - convivir - la significación - la expresión - gozar de la vida	Se aprende con: - el educador - materiales, medios y tecnologías - con el grupo - consigo mismo - el contexto	Práctica de: - aplicación - inventiva - significación - prospección - interacción - reflexión
Práctica 2: Feria de turismo: "conociendo el mundo"	Unidad 1 Unidad 2 Unidad 3	Educación para: - la comprensión - la expresión - la complejidad - la incertidumbre - convivir - gozar de la vida - la significación - apropiarse de la historia y de la cultura	Se aprende con: - con el grupo - materiales, medios y tecnologías - el educador - la institución - consigo mismo - el contexto	Práctica de: - inventiva - interacción - aplicación - observación - significación - reflexión
Práctica 3: Creación de	Unidad 1 Unidad 2 Unidad 3	Educación para: - la complejidad - la comprensión - convivir	Se aprende con: - con el grupo - el educador	Práctica de: - inventiva - aplicación - interacción

paquetes turísticos.		<ul style="list-style-type: none"> - la expresión - la significación - gozar de la vida - apropiarse de la historia y de la cultura - la incertidumbre 	<ul style="list-style-type: none"> - materiales, medios y tecnologías - consigo mismo 	<ul style="list-style-type: none"> - prospección - reflexión
Práctica 4: Publicidad turística	Unidad 1 Unidad 2 Unidad 3 Unidad 4	Educar para: <ul style="list-style-type: none"> - la complejidad - la significación - convivir - la expresión - gozar de la vida 	Se aprende con: <ul style="list-style-type: none"> - materiales, medios y tecnologías - el educador - con el grupo - consigo mismo - el contexto 	Práctica de: <ul style="list-style-type: none"> - inventiva - aplicación - interacción - reflexión
Práctica 5: Venta de paquetes turísticos	Unidad 1 Unidad 2 Unidad 3 Unidad 4 Unidad 5	Educar para: <ul style="list-style-type: none"> - la expresión - la complejidad - convivir - la comprensión - la significación - gozar de la vida - la incertidumbre 	Se aprende con: <ul style="list-style-type: none"> - el educador - materiales, medios y tecnologías - con el grupo - consigo mismo - el contexto 	Práctica de: <ul style="list-style-type: none"> - inventiva - interacción - aplicación - observación - reflexión
Práctica 6: Liderazgo	Unidad 1 Unidad 2 Unidad 3 Unidad 4	Educar para: <ul style="list-style-type: none"> - la comprensión - convivir - la complejidad 	Se aprende con: <ul style="list-style-type: none"> - el educador - con el grupo 	Práctica de: <ul style="list-style-type: none"> - inventiva - interacción - observación

	Unidad 5	<ul style="list-style-type: none"> - la expresión - la significación - gozar de la vida - la incertidumbre 	<ul style="list-style-type: none"> - materiales, medios y tecnologías - la institución - consigo mismo - el contexto 	<ul style="list-style-type: none"> - reflexión - aplicación - significación
Práctica 7: Postventa y fidelización	Unidad 1 Unidad 2 Unidad 3 Unidad 4 Unidad 5	Educar para: <ul style="list-style-type: none"> - la comprensión - convivir - la complejidad - la expresión - la significación - gozar de la vida - la incertidumbre 	Se aprende con: <ul style="list-style-type: none"> -el educador - materiales, medios y tecnologías - con el grupo - consigo mismo - el contexto 	Práctica de: <ul style="list-style-type: none"> - interacción - prospección - inventiva - aplicación - reflexión

DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS

PRÁCTICA 1

Apertura de agencia de viajes y resolución de casos

En la Unidad 1 se ofrecerá una visión de los orígenes y evolución de las agencias de viajes como factor principal del turismo, así como las normativas que la regulan. Puesto que usted es una persona miembro de la carrera de turismo, partimos de sus conocimientos previos y de sus vivencias para iniciar esta práctica.

Para avanzar en esta práctica, le solicitamos que construya un muro digital personal en [Padlet](#). Este muro le acompañará durante toda la cursada, como un portafolio, que complementará y aportará al proceso de presentación del proyecto final integrador.

Primer momento: Conociendo las normativas (actividad asincrónica)

El primer momento de esta práctica consiste en conocer el marco normativo nacional que rige a las agencias de viajes: [Ley de Agencias de Viajes 18.829](#) del año 1970, y su actualización la [Ley N° 22.545](#) del año 1982. Y también conocer el [Decreto 2182](#) del año 1972, así como las resoluciones sobre Idóneos de turismo [Resolución N° 763/92](#) de creación del registro de idóneos y [Resolución N° 752/94](#) de responsabilidades del idóneo.

Le pedimos que realice de manera individual la lectura crítica y reflexiva de las leyes para conocerlas en todas sus partes, y luego produzca una infografía o mapa conceptual que contenga de manera sintetizada las principales argumentaciones de las normativas. La síntesis debe ser muy clara de modo que pueda servir a los próximos pasos.

Exponga los resultados de este momento en su muro personal de Padlet para que pueda utilizarlo en la presentación del proyecto final integrador.

Segundo momento: Apertura de agencia (actividad asincrónica)

Esta vez la propuesta es la creación de una agencia de viajes de manera colaborativa con uno o más compañeros. Teniendo en cuenta el material bibliográfico del momento anterior y los apuntes de cátedra.

Esta producción debe incluir: nombre comercial de la agencia y logo originales y propios, llenado de formularios para la apertura de la agencia respetando las fechas establecidas para los permisos y licencias, así como la inscripción en el registro de idóneos.

También exponga los resultados de este momento mediante una producción escrita en su muro personal de Padlet.

Tercer momento: Resolución de casos (actividad asincrónica y momento presencial)

Llegados a este punto usted ya debe haber constituido un equipo de trabajo, quien o quienes serán sus socios en la agencia de viajes.

Ubicados en el rol de agentes de viajes, en este último momento de la práctica se procederá a la resolución de casos que suelen presentarse en la vida real. Por lo tanto, escojan uno de éstos para profundizar con los aportes bibliográficos del momento 1 las acciones o decisiones que tomarían.

Luego los invitamos a presentar la agencia de viajes y la resolución del caso a través de un video creativo de no más de 5 minutos, realizado por ustedes mismos, que deberán subir a [Flip Grid](#). Podrán valerse de los recursos multimedia que consideren apropiado para la realización del mismo. En el encuentro presencial se reproducirán los videos de cada equipo generando un debate oral y **una coevaluación**.

En síntesis, con esta práctica esperamos que logren conocer, analizar e interpretar las normativas que rigen en relación a las agencias de viajes, y que puedan aplicarlas en situaciones reales, colocándose en el rol de un agente de viajes.

PRÁCTICA 2

Feria de turismo: "Conociendo el mundo"

Esperamos que mediante los primeros pasos por la práctica 1 usted haya podido conocer sobre la historia de las agencias de viajes, así como su tipología y legislación vigente, y sobre todo vivenciar y experimentar la función y el rol del agente de viajes, y que en esta práctica pueda seguir haciéndolo.

Avanzaremos ahora hacia el estudio de la situación turística a nivel mundial, tema que es relevante en una agencia de viajes: destinos más promocionados turísticamente junto con sus atractivos principales y servicios ofrecidos.

Primer momento: ¿Cuánto conozco? (actividad asincrónica)

Sin recurrir a algún apunte, material bibliográfico, documento o fuente alguna, le proponemos adentrarnos a una primera aproximación de los destinos turísticos, ya que esta práctica gira en torno a ellos, de manera individual y a través de sus propios conocimientos, aquellos que vienen fortaleciéndose de años anteriores y de los que provienen de su propia experiencia.

Si usted tuviera que identificar las principales características que considera importantes en el destino elegido, ¿cuáles serían éstas? Haga un pequeño desarrollo para que nosotros podamos ubicarnos en su perspectiva.

Además, para ampliar esta información, le proponemos obtener, mediante entrevista, el testimonio de alguna persona que haya vivenciado la experiencia turística en alguno de los destinos.

Esperamos que pueda presentar el resumen de ambas percepciones en un documento de no más de 5 hojas.

Segundo momento: Feria “conociendo el mundo” (actividad asincrónica y momento presencial)

Una feria de turismo es un evento que tiene como finalidad primordial la exposición, muestra y difusión de la oferta de bienes y servicios del sector turístico, para contribuir a su conocimiento y comercialización. Por eso, para este segundo momento se espera que se ubiquen nuevamente en el rol de agentes de viajes, simulando la participación en una feria de turismo.

De manera colaborativa con su equipo de trabajo le solicitamos seleccionar un destino turístico de los trabajados en los contenidos de la Unidad 3 para investigar y recolectar información acerca de:

¿Cuál es el nombre del país?

¿Cuál es su capital?

¿Dónde se encuentra localizado geográficamente?

¿Cuál es la mejor temporada para viajar según precio, clima y otros?

¿Cuáles son sus tipos de turistas frecuentes?

¿Qué servicios turísticos ofrece?

¿Cuáles son sus principales atractivos turísticos?

¿Cuál es la documentación que se requiere para ingresar al país?

¿Cuáles son las vacunas obligatorias para ingresar?

Para dicha investigación podrán utilizar los apuntes de cátedra, documentos, informes, publicaciones en línea e incluso las percepciones obtenidas en el momento 1. No esperamos un cúmulo de datos sino una buena síntesis que le permita conocer cuál es y por qué es así el destino presentado.

La entrega de la producción de la investigación se hará mediante una presentación multimedia en [Genially](#), que servirá de soporte digital para la presentación oral.

Posteriormente, en el encuentro presencial procuramos que realicen la presentación oral de dichos destinos. Será una dinámica de simulación que tendrá el formato de una feria de turismo, donde cada equipo de trabajo (o agencia turística) expone su destino con una caracterización del mismo, ornamentación, bebidas, comidas, bailes, vestimentas típicas, etc. Está abierta a toda la comunidad educativa de la institución, por lo que unos días antes deberán presentar un flyer a través de las [redes sociales](#)

[de la cátedra](#) y de la facultad invitando a la misma a ser parte. La exposición no debe durar más de 25 minutos por grupo.

Luego de que todos los equipos hayan expuesto sus presentaciones, se les entregará una coevaluación para ser completada en la misma clase.

Tercer momento: Discrepancias (actividad asincrónica)

Para concluir esta práctica, le pedimos que haga una comparación de la información obtenida en el momento 1 y el 2, lo que conozco y lo que no conozco, y una reflexión consigo mismo sobre cómo fue su aprendizaje, utilizando como disparadores las siguientes preguntas:

¿Qué nuevos conocimientos me ayudó a adquirir la investigación realizada?

¿La práctica que realicé me ayudó a entender la información investigada?

¿De qué otra forma me hubiera gustado exponer el trabajo?

¿Con qué otras disciplinas podría relacionar esta práctica?

Registre cada una de estas expresiones en un documento escrito, compartiremos y reflexionaremos sobre estas cuestiones en nuestro encuentro presencial.

Lo invitamos a incorporar en su muro personal (padlet) las producciones infográficas de esta práctica y todo el material investigado y recopilado para la misma. Además puede invitar a compañeros del mismo curso para que colaboren en el muro, o incorporen sus comentarios.

Se espera que al finalizar esta práctica puedan reconocer cuáles son los principales destinos trabajados en el mercado turístico, a nivel nacional e internacional.

PRÁCTICA 4

Publicidad turística

Para producir esta práctica es necesario haber leído los textos de [Marketing Turístico - Kotler](#) (pág. 600 a 641) y [Publicidad Turística - Dahdá](#) (pág. 57 a 76). Ambos autores conceptualizan la publicidad en el turismo y los medios que se utilizan para la misma desde su propia perspectiva.

Primer momento: Marketing en el turismo (actividad asincrónica)

En este primer momento le planteamos realizar de manera individual una infografía a modo de síntesis remarcando las principales diferencias entre ambos autores. Es importante no quedarse solamente con la lectura de los textos y con las propias impresiones, para comprender la complejidad les sugerimos consultar la percepción de otros expertos sobre este asunto, como por ejemplo, sus profesores de Marketing de la carrera.

Exponga la infografía realizada en este momento en su muro personal de Padlet.

A partir de toda la información, le invitamos a reflexionar y participar del [foro de debate: "Publicidad turística"](#), que se encuentra en el aula virtual, desde su lugar y experiencia, a partir de las siguientes preguntas:

¿Se pueden utilizar en el turismo todas las herramientas del marketing directo?

¿Cómo las publicidades ofrecidas a través de las nuevas tecnologías atraen más turistas que las anteriores?

¿Cómo se benefician más las agencias de viajes con estas nuevas formas de marketing?

¿Cuál es el beneficio para los clientes?

¿Cómo las empresas establecen un programa de marketing en Internet para entregar más valor a los clientes de forma rentable?

¿Cómo se pueden usar las bases de datos para desarrollar campañas de marketing directo?

Segundo momento: Vendiendo emociones (actividad asincrónica y momento presencial)

Hay publicidades que marcan nuestras vidas, tal vez porque nos hacen recordar algunas personas, ciertas edades, momentos especiales, tiempos felices o tristes, quizás porque nos sentimos un poco identificados con ellas.

Este segundo momento requiere que usted con su equipo trabajen en la creación de la publicidad del paquete turístico realizado en la práctica anterior, utilizando las herramientas y medios de los autores, esta no debe superar los 2 minutos. La presentación será subida a [Flip Grid](#), para ser expuesta y debatida en el encuentro presencial.

Luego de que todos los equipos hayan expuesto sus presentaciones, se les entregará una coevaluación para ser completada en la misma clase.

Como paso posterior deberá ampliar sus conocimientos con la lectura de [Carlos Pozo](#) sobre las tácticas utilizadas para la confección de las publicidades, que se encuentra en el aula virtual. En un [padlet](#) destinado a tal fin, le invitamos a compartir alguna publicidad que haya dejado marcas en su vida, identificando cuál táctica se ha utilizado para la confección de la misma, y a contar a través de un audio o de manera escrita porque ha dejado esas marcas.

Se espera que con esta práctica puedan reconocer el impacto que la publicidad turística puede generar en las personas, y que sean capaces de crear sus propias publicidades.

Al finalizar cada práctica se plantea una Evaluación de Seguimiento, a través de una autoevaluación.

PROPUESTA DE EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES

EVALUACIÓN SEGÚN LA NORMATIVA INSTITUCIONAL

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

Alumno regular:

El estudiante para obtener la condición de regularidad deberá aprobar el 100% de las prácticas individuales y grupales. Desde el principio de la cátedra los criterios de evaluación estarán claros y será un proceso a lo largo del semestre. Para la aprobación de estas prácticas aplicaremos las rúbricas, la coevaluación y la autoevaluación. La aprobación de estos momentos llevarán a la creación del proyecto final: la agencia de viajes.

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

Alumno libre:

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

Acreditación con examen final:

La realizará el estudiante cuando esté en condición de regular, con un examen final oral. Se tendrá en cuenta para el examen el proceso que realizó el estudiante durante el cursado. El examen consta de una simulación de una situación en una agencia de viajes donde se evaluarán los saberes aprendidos en la cátedra y en las otras cátedras que realizaremos la interrelación.

Los saberes a evaluar y puntaje serán los siguientes:

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

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

FUNDAMENTOS PEDAGÓGICOS

La evaluación no es una última etapa sino un proceso permanente y continuo que permite realizar una metacognición de los procesos de enseñanza aprendizaje.

La evaluación es parte de la enseñanza y del aprendizaje. Involucra tanto al docente como a los alumnos, es decir, en la medida en que un sujeto aprende, simultáneamente evalúa, discrimina, mide, valora, crítica, enjuicia, y esto es una actitud frente al propio proceso de aprendizaje que se aprende, es aparte del proceso que es continuamente formativo. En la medida que el docente logra centrar más su atención en comprender qué y cómo se está aprendiendo en lugar de concentrarse sólo en lo que él enseña, la evaluación se convierte en una herramienta para comprender y aportar en ese proceso.

La figura del docente será como la de mediadora o moderadora. La evaluación será un proceso constante de todo el semestre. El equipo de cátedra implementará un sistema de prácticas sincrónicas y asincrónicas que se evaluarán a través de rúbricas, de autoevaluación y coevaluación donde los estudiantes tendrán que determinar su propio rendimiento y el rendimiento de sus propios compañeros, para la creación del proyecto final.

¿Para qué tomar otras calles o colectivos, si sabemos que vamos a llegar por ese mismo camino? El cerebro no quiere esforzarse ni gastar energía en lo que ya conoce. Tiene patrones y estructuras de pensamiento que se van estableciendo en nuestras redes neuronales según pasan los años y se acumulan experiencias. Por eso es tan importante la evaluación del otro y la autoevaluación, para romper con esos moldes que forma nuestro cerebro y poder innovarnos continuamente.

La [autoevaluación](#) es muy valiosa ya que tiene el fin de que puedan auto observarse y examinar su trabajo en forma continua, proyectar mejoras en caso de ser necesario y así llegar a conclusiones válidas al final del proceso. Debe ser realizada con seriedad y con corrección, debido a que es un instrumento de aprendizaje orientado a desarrollar su autonomía.

Para autoevaluar las prácticas deberán completar un formulario de Google:



Momento de Autoevaluación

La autoevaluación es un instrumento muy valioso para poder auto observarse y examinar su trabajo en forma continua, proyectar mejoras en caso de ser necesario y así llegar a conclusiones válidas al final del proceso.

antonela.blanco@ffyl.uncu.edu.ar [Cambiar de cuenta](#)



 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

¿Qué aprendí? *

Tu respuesta

¿Cómo lo aprendí? *

Tu respuesta

¿Qué me resultó más fácil? *

Tu respuesta

¿Qué me resultó más difícil? *

Tu respuesta

¿Qué me resultó más novedoso? *

Tu respuesta

¿Para qué me sirvió esta práctica? *

Tu respuesta

¿Cómo puedo mejorarla? *

Tu respuesta

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

Para la coevaluación de las prácticas se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

Exposición oral:

- Trabajo colaborativo: participación, colaboración e integración.
- Habilidades comunicativas: claridad y coherencia, modulación y velocidad adecuada, fluidez del mensaje y expresividad.
- Dominio del tema: conocimiento del tema, resolución de problemas, aplicación de teoría y uso de vocabulario específico.
- Diseño de la presentación: materiales, creatividad, organización de las ideas.
- Dominio del tiempo: respeto por el tiempo del otro, organización de los tiempos.

Lo que se plantea con esta dinámica es educar en la responsabilidad y para aprender a valorar, criticar y a reflexionar sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje individual y grupal.

RÚBRICA DE COEVALUACIÓN

GRUPO EVALUADOR:

GRUPO EVALUADO:

EXPOSICIÓN ORAL				
CRITERIOS		LOGRADO	PARCIALMENTE LOGRADO	NO LOGRADO
Trabajo colaborativo	Participación	Todos los miembros participan de igual manera en la presentación	Algunos miembros participan más que otros	Nula participación de algunos miembros
	Colaboración e integración	La presentación muestra planificación y trabajo en equipo.	La presentación muestra cierta planificación pero no trabajo de equipo	La presentación es demasiado individualista
Habilidades comunicativas	Claridad y coherencia	Pueden expresar con claridad y coherencia todos los argumentos que exteriorizan	Pueden expresar con claridad pero no con coherencia los argumentos o viceversa	No se logra claridad ni coherencia al exteriorizar los argumentos
	Modulación y velocidad adecuada	Modulan y manejan el tono de su voz, y utilizan una velocidad adecuada para expresarse logrando que toda la audiencia los escuche	La velocidad es adecuada pero el tono de voz es inapropiado logrando que no toda la audiencia pueda entender y escuchar	No modulan, el tono de voz es elevado o muy bajo y la velocidad no es adecuada, logrando que la audiencia no entienda ni escuche
	Fluidez del mensaje y expresividad	Son capaces de hablar en forma natural y sin titubeos haciendo fluidos sus mensajes	Por momentos titubean al hablar haciendo que el mensaje no sea tan fluido	El mensaje no tiene fluidez, son poco claros al hablar, lo que se hace difícil de seguir
Dominio del tema	Conocimiento del tema	Demuestran conocimiento del tema y los argumentos que expresan son oportunos acordes a la temática	Demuestran poco conocimiento del tema y algunos de los argumentos que expresan no son oportunos acordes a la temática	Demuestran nulo conocimiento del tema y los argumentos que expresan no son oportunos acordes a la temática
	Resolución de problemas	Participan activamente en la resolución de problemas conversando con otros la mejor solución	Detectan los problemas y piensan diferentes modos de solucionarlos	Frente a las dificultades: las evaden, se enojan, impacientan y no logran encontrar soluciones
	Aplicación de teoría y uso de vocabulario específico	Aplican la teoría desarrollada a la práctica y utilizan el vocabulario específico	La teoría desarrollada se aplica a la práctica pero no se utiliza vocabulario específico	La teoría desarrollada no se aplica en la práctica y no se utiliza el vocabulario específico
Diseño de la presentación	Materiales	Muy interesantes y atractivos. Han sido un excelente soporte	Adecuados, aunque no los han sabido aprovechar	Pocos y nada acertados
	Creatividad	Usan efectivamente los recursos para dar creatividad a la presentación	Usan poco los recursos para dar creatividad a la presentación	No usan los recursos para dar creatividad a la presentación
	Organización de las ideas	Las ideas son consisas, están organizadas y se logra el entendimiento de la presentación	Las ideas son consisas y están organizadas pero no se logra el entendimiento	Las ideas son extensas y están desorganizadas y la presentación es confusa
Dominio del tiempo	Respeto por el tiempo del otro	Cada integrante del equipo respeta los tiempos de participación de sus compañeros	Algunos integrantes del equipo respetan el tiempo de participación de sus compañeros y otros no	Los integrantes del equipo no respetan los tiempos de participación de sus compañeros
	Organización de los tiempos	Se respeta el tiempo asignado para la exposición	Se excede un poco del tiempo asignado para la exposición	No se respeta el tiempo asignado para la exposición
Observaciones: _				

PROPUESTA DE VINCULACIÓN UNIVERSITARIA

La función de extensión, a la par de la docencia y la investigación, forma parte integral de la misión educativa de las instituciones de educación superior. Las tres funciones deben estar presentes en las políticas y estrategias de las instituciones, apoyándose, interrelacionándose y enriqueciéndose recíprocamente. Se entiende a la función de extensión como los modelos y formas que la universidad adopta para vincularse con la sociedad, favoreciendo el desarrollo económico, político, social, cultural y ambiental, y propiciando el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

Es por esta relación con la sociedad que se plantea la siguiente propuesta de extensión o vinculación.



PROYECTO DE EXTENSIÓN

“Una nueva experiencia por sentir.”

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

El mundo humano es un mundo de comunicación, Paulo Freire (1984) en su libro *¿Extensión o comunicación?*, establece que todo acto de pensar exige un sujeto que piensa, un objeto pensado, que mediatiza al primer sujeto del segundo, y la comunicación entre ambos, que se da a través de signos lingüísticos. El sujeto pensante no puede pensar solo: no puede pensar sin la coparticipación de otros sujetos, en el acto de pensar, sobre el objeto. No hay un "pienso", sino un "pensamos". Esta coparticipación de los sujetos, en el acto de pensar, se da en la comunicación, donde se valora a todos los involucrados y a los saberes y experiencias que puedan aportar, por eso cuando se establece la extensión desde la comunicación, se produce un interaprendizaje y un entreaprendizaje, donde todos aprenden de todos y no solo de algunos, así como en la educación se entiende que los estudiantes no sólo aprenden de los docentes, ni que son los únicos que aprenden en esa relación, lo mismo sucede aquí aprendiendo la universidad de la sociedad y viceversa.

Según Tünnermann (2000) "la extensión universitaria debe hoy en día tener presente la posibilidad de que su praxis permita configurar proyectos alternativos inspirados en la solidaridad y la inclusión de los sectores marginados". Por eso esta propuesta pretende el desarrollo de un proyecto de turismo en beneficio de uno de estos tantos sectores más vulnerables, cómo son las personas con discapacidad visual.

Las personas con discapacidad constituyen un colectivo relevante: en nuestro país, de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), el 10,2% de la población tiene algún tipo de discapacidad, cifra que alcanza a unos 4 millones de personas. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), en el mundo es el 15% de la población, alrededor de 1.000 millones de personas. Y por cada persona con discapacidad que viaja lo hace una persona que acompaña.

Según cálculos de la [Organización Mundial de la Salud \(OMS\)](#), en 2050 habrá alrededor de 115 millones de personas ciegas, pese a que la prevalencia de la discapacidad visual ha disminuido desde comienzos de los 90. Un pronóstico que, de cumplirse, triplicaría el total de población con ceguera que se estimó para 2020, que ronda los 38,5 millones de personas. A pesar de todos estos datos, el turismo

accesible sigue siendo una asignatura pendiente en todo el mundo y sobre todo aquí en Mendoza. Es decir, las personas con discapacidad visual aún no tienen garantizado el uso y disfrute de muchos hoteles, museos, rutas turísticas o medios de transporte. A las trabas y prejuicios, se suman las barreras en las infraestructuras: ausencia de rampas, ascensores sin botones braille o salidas de audio, escasez de pavimentos podotáctiles o un desarrollo insuficiente de opciones informativas accesibles, tanto online como offline.

ACCIONES A REALIZAR

Como mencionamos anteriormente nuestra propuesta pretende el desarrollo de un proyecto turístico en beneficio de una de las tantas discapacidades que afectan a la población mundial: la discapacidad visual. Por lo tanto las acciones que se llevarán a cabo son las siguientes:

Se comenzará con la comunicación con los diferentes actores sociales para concretar los primeros encuentros para el diálogo en relación con el abordaje de la problemática en cuestión, para el intercambio de saberes y disciplinas tendiente a una comprensión integral de todo el proceso, es importante que las personas de la industria del turismo reciban un entrenamiento de sensibilidad sobre la realidad y las necesidades de las personas con discapacidades para impedir momentos incómodos. Se partirá en esta primera instancia desde los saberes previos de cada participante en relación con la temática aquí planteada.

De dichos intercambios surgirá el diseño de los diferentes circuitos turísticos receptivos que se ofrecen en el Gran Mendoza (City Tour, Alta Montaña, Villavicencio, entre otros) adaptados a las necesidades del público objetivo, para luego proceder con la realización de maquetas y obras artísticas de los recorridos y los diferentes atractivos que se visitarán en cada circuito.

Por último, se llevará a cabo la experiencia turística, que es la realización de los circuitos turísticos, con transporte adecuado a tal fin, estudiantes de la cátedra que irán guiando, mientras se hace uso de todos los sentidos sensoriales posibles y con las condiciones óptimas para el desarrollo de la actividad. Los primeros beneficiados de esta experiencia serán los estudiantes de la Asociación Tiflológica Luis Braille, Asociación UniRedes y la Escuela N° 2-006 Hellen Keller, para luego extenderlo a toda las personas ciegas o con disminución visual de Mendoza, de otras provincias y luego al turista en general.

SENTIDOS

El objetivo general del presente proyecto de extensión es promover el acceso al turismo receptivo a personas no videntes o con disminución visual, a través de la vivencia de una experiencia única donde se utilizan el resto de los sentidos.

Para el desarrollo del mismo, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Identificar de manera conjunta con todos los actores principales las necesidades de la población no vidente.
- Elaborar experiencias turísticas que sean únicas en su valor.
- Promover la empatía y el trabajo en equipo.
- Integrar de manera participativa a la comunidad con la universidad en las actividades propuestas.
- Generar con la sociedad y la universidad nuevas propuestas que fomenten este tipo de turismo.
- Concientizar a actores del turismo y a la sociedad en general sobre la importancia del turismo accesible.
- Educar a través de experiencias pedagógicas significativas sobre turismo inclusivo.

El contacto con la realidad, con el contexto, saliendo de las aulas, permite a los docentes mayor calidad en los procesos de enseñanza y aprendizaje. El proyecto nutre de manera directa e indirecta a todos los actores participantes, en todos los niveles. Y de esta manera también forma actitudes en los estudiantes para que logren concientizarse sobre los problemas de la sociedad y renovar sus conductas hacia los mismos.

De manera indirecta también se busca transformar a Mendoza en la primera ciudad del país que ofrezca un turismo inclusivo para personas no videntes o con disminución visual.

ACTORES E INSTITUCIONES INTERVINIENTES

Los proyectos deben concebirse, diseñarse y llevarse a cabo en diálogo constante con la comunidad y mediante la plena inmersión de la Universidad en la problemática de su sociedad (Carlos Tünnermann Bernheim, 2000) por ello surge la necesidad de interacción entre docentes, estudiantes y graduados de distintas carreras dependientes de la Universidad Nacional de Cuyo en conjunto con la comunidad no educativa.

Este proyecto de extensión será realizado institucionalmente desde la Secretaría de Extensión y Vinculación por la carrera de Licenciatura en Turismo, de la Universidad Nacional de Cuyo. Los alumnos de cuarto año y todo el equipo docente de la cátedra Gestión de Agencias serán quienes lleven adelante el planeamiento, y dictaminen las pautas y las tareas a realizar por cada actor involucrado en la actividad. Además de contar con la colaboración de la directora de la carrera y de estudiantes de otros años, egresados y especialistas de las distintas materias afines.

Las otras carreras que también formarán parte son: Geografía perteneciente a la Facultad de Filosofía y Letras, Arquitectura de la Facultad de Ingeniería, Artes Plásticas de la Facultad de Arte y Diseño y Profesorado Universitario de Pedagogía Terapéutica en Discapacidad Visual de la Facultad de Educación. En coordinación con la Asociación Tiflológica Luis Braille, Asociación UniRedes, la Escuela N° 2-006 Hellen Keller y comunidad no vidente en general.

SABERES QUE SE PONEN EN DIÁLOGO

Todos tenemos derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre y a poder viajar si así lo deseamos. Uno de los principios de la Ley Nacional de Turismo N° 25997, es la accesibilidad, es decir, propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades.

La condición de discapacidad no es una cuestión intrínseca del individuo, sino que surge de la interrelación entre el diseño del entorno y las capacidades de cada persona. Todo el mundo es susceptible de convivir con una discapacidad a lo largo de su vida, a medida que vamos envejeciendo nuestras capacidades comienzan a disminuir, se reducen nuestras posibilidades de realizar actividades.

A pesar del aumento de las ofertas turísticas aptas para personas con diversidad funcional, la construcción de un mundo accesible para todos sus habitantes es aún un trabajo a desarrollar.

La [Ley Nacional N° 25643](#) define al Turismo Accesible o Inclusivo como “el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración —desde la óptica funcional y psicológica— de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”.

El turismo accesible, en consecuencia, implica un turismo para todos y establece pautas de integración respecto de las actividades recreativas, turísticas y culturales ya sea para personas con capacidades restringidas o sin ellas, y su grupo familiar, amigos o allegados; teniendo como especial objetivo una verdadera integración física, funcional y social de las personas con discapacidades, planificando un futuro sin barreras y adoptando el medio actual mediante su eliminación gradual.

Sucede que en muchas situaciones donde se plantea este tipo de turismo solo se reduce a la colocación de rampas para sillas de ruedas o sistema braille. Este proyecto pretende ir más allá, que el turista no vidente pueda vivir la experiencia

turística al igual que el resto, desarrollando en mayor medida los sentidos del olfato, oído y tacto.

Se trata de uno de los nuevos desafíos que hoy tiene el sector turístico para que las personas con discapacidad, movilidad y/o comunicación reducida puedan disfrutar de los viajes, libres de barreras y con igualdad de oportunidades. La carrera de turismo prepara a sus estudiantes para la valoración del patrimonio cultural y el entorno natural para potenciar las posibilidades de desarrollo turístico del entorno y ofertar al mundo un producto con características propias y distintivas de la región. También, para gestionar actividades de turismo cultural sustentables poniendo en valor el patrimonio de la localidad o región, estimulando un perfil de emprendedor; diseñar políticas públicas para desarrollar servicios en el ámbito del turismo cultural sustentable; evaluar y formular proyectos turísticos que tengan en cuenta el ordenamiento del territorio y el impacto socio económico ambiental.

La propuesta tiene como punto de partida el conocimiento propio de cada integrante, para comprender, explicar y luego intentar transformar la realidad. Las nuevas tecnologías y la interdisciplinariedad facilitan este reto, que exige además, y con premura, un cambio de mentalidad.

POSIBLES RESULTADOS

Por medio de las diferentes actividades que se plantean se espera que las personas no videntes puedan experimentar el turismo como corresponde a través de la adaptación a sus necesidades, generando conciencia en la población sobre la gravedad de este problema, para que se siga trabajando en modificar las conductas de discriminación, adoptando nuevos hábitos que permitan la inclusión en todas las actividades turísticas.

Además, que se logre un aprendizaje significativo para que sean los mismos estudiantes los que fomenten y promuevan comportamientos que garanticen una adecuada accesibilidad al turismo.

Con la comunicación constante de todos los actores intervinientes se buscará que se promueva la integración y vinculación entre ellos, para seguir generando propuestas que fomenten el desarrollo turístico de la región en base a las necesidades de la población.

Como un impacto futuro del proyecto se espera que los circuitos que se desarrollen puedan ser considerados como parte de la oferta turística de Mendoza para volverse un destino inclusivo.

Para finalizar, el mejor resultado que podemos obtener de este proyecto es lograr que todos los involucrados: docentes, estudiantes, graduados, personas no videntes, acompañantes y demás, puedan ser parte de una **nueva experiencia por sentir**, una de esas que para nosotros será la mejor de nuestras vidas, donde quizá ninguno de nosotros cambiemos el mundo, pero sí aseguramos que lo estamos intentando.

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo las prácticas que desarrollamos en la cátedra buscan promover que el aprendizaje sea significativo?

REFERENTE EMPÍRICO

Esta investigación se llevará a cabo en la Facultad de Filosofía y Letras perteneciente a la Universidad Nacional de Cuyo, en la cátedra Gestión de Agencias. Esta asignatura está programada para estudiantes de cuarto año de la carrera Licenciatura en Turismo, encuadrada en el primer semestre del año, como materia obligatoria, según lo establecido por la Ordenanza nº 10/15 del Plan de Estudios, dentro del Área de Turismo y Gestión.

PROPÓSITOS

El propósito de conocer e investigar este problema es poder lograr mejorar las prácticas educativas que realizamos en nuestra cátedra creando un sistema de perfeccionamiento permanente. Y de esta

manera que las mismas puedan generar experiencias pedagógicas decisivas en los estudiantes para ayudarlos en su futuro laboral. A partir del mejoramiento de nuestras prácticas, ayudar a otros docentes a mejorar las suyas, y tal vez producir un trabajo interdisciplinario entre las demás asignaturas del mismo año para poder establecer una interrelación entre contenidos que ayuden a reducir la incertidumbre en los

estudiantes. Un propósito futuro podría ser generar talleres de educadores ¿por qué no?

Conociendo e investigando esta problemática estaríamos aportando un cambio a la educación, empezando en nuestra aula pero extendiéndose luego a toda la comunidad educativa de la carrera.

ENFOQUE EPISTEMOLÓGICO

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

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

MARCO TEÓRICO

Los educadores somos los responsables del aprendizaje de los estudiantes, somos quienes le decimos que deben hacer para aprender, por lo cual es fundamental que puedan realizar prácticas que desarrollen en ellos aprendizajes significativos.

Practicar es hacer algo. Es plantearse un problema y resolverlo, tomar iniciativas, optar entre distintas alternativas, comparar, avanzar de concepto en concepto hasta

una generalización mayor, sintetizar, experimentar, interactuar, buscar en el contexto, equivocarse, aprender de los propios errores, perseverar en una indagación hasta que aparezcan los primeros y maravillosos frutos (Pietro Castillo, 2019). Existen diferentes tipos de prácticas como de significación, de prospección, de observación, de interacción, de reflexión sobre el contexto, de aplicación y de inventiva. Pero todas ellas, en conjunto, nos llevan a vivir experiencias pedagógicas decisivas.

Pietro Castillo las define como el encuentro entre maestros, aprendices y otros miembros de la comunidad educativa, basado en la vivencia de prácticas (sostenidas en metodologías y conceptos) que marcan en lo profundo a cada participante, en lo intelectual, en lo emocional y en su vida toda. Y sostiene que es imposible lograr experiencias pedagógicas decisivas sin una previsión, un ordenamiento, una planificación de todas las prácticas a realizar a lo largo de un curso.

Para poder lograr que este aprendizaje sea significativo es esencial conocer las instancias de aprendizaje, es decir, esos seres, espacios, objetos y circunstancias en los cuales y con los cuales vamos apropiando experiencias y conocimientos, en los cuales y con los cuales nos vamos construyendo. Cada una de ellas puede abrir el camino a una relación pedagógica o a una relación antipedagógica. Se aprende con la institución, con el educador, con los materiales, medios y tecnologías, el grupo, el contexto y con uno mismo (Pietro Castillo, 2019).

Durante estas instancias de aprendizaje se ponen en juego funciones ejecutivas (Meléndez, 2009), que actúan durante los procesos mentales para aprender: observación, anticipación- predicción-flexibilidad, orden-organización-planificación, resolución de problemas, toma de decisiones y comunicación asertiva. No obstante, una vez que se diseñan las actividades didácticas y se disponen los materiales de trabajo también es necesario evaluar la capacidad que éstos pueden tener para desarrollar los procesos de aprendizaje que buscamos, así como las funciones ejecutivas y demás habilidades para aprender.

Por eso la importancia de la validación de los contenidos ofrecidos en la cátedra, y no sólo de los materiales, sino de las mismas prácticas y la clase en sí, por ejemplo con la presencia de otros docentes o alumnos avanzados para que nos sirvan de interlocutores y así revisar los procedimientos pedagógicos y el desenvolvimiento de

los estudiantes en el aula. La validación exige, como punto de partida, salirnos de nuestras propias expectativas y percepciones.

Para lo cual es fundamental, preguntarnos qué capacidades desarrollamos en nuestras relaciones de enseñanza aprendizaje, a fin de ayudar a la formación de los estudiantes: capacidad de expresarse de manera oral y por escrito, de pensar, de observar, de interactuar, de ubicar, analizar, procesar y utilizar información y de utilizar un método de trabajo.

Sin embargo, no nos podemos quedar en las prácticas propiamente dichas, sino llevar nuestras acciones más allá, a todo el proceso, incluida la evaluación. Cuando hablamos de evaluación nos referimos a un modo de enriquecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, la palabra evaluación está ligada al verbo evaluar y a la vez éste a todo lo relativo a atribuir o reconocer un valor a algo. Personalmente creo que evaluar es una forma de escuchar al otro, lo que sabe, comprende o entiende, lo que no sabe, no comprende o no entiende, lo que falta aprender y hasta en algunos casos por qué no se aprende.

Scriven (1967) diferenciará entre una evaluación formativa, orientada al desarrollo y la mejora permanente y otra sumativa, luego de la ejecución, orientada a los resultados finales. Del Vecchio trae a cita a Santos Guerra (1994), plasmando que la evaluación es una labor cotidiana, un elemento de transformación y mejora.

Álvarez Méndez (2007) muestra, en ese sentido, que la evaluación debe entenderse como aprendizaje ya que a través de ella adquirimos conocimiento. Se necesita aprender de y con la evaluación, pero si ésta se limita al examen se transforma en un instrumento de discriminación que lleva a la exclusión.

Para que todo lo planteado anteriormente nos lleve a este desarrollo de los aprendizajes de una manera significativa o al logro de estas experiencias pedagógicas decisivas, es importante como plantea Vera Godoy (2010), que como docentes debemos poner el cuerpo en la enseñanza, haciéndose cargo cada uno de sí, convivir, vivir una experiencia y reflexionar sobre ella, compartir emociones, estados de ánimo, conectar con la tarea y con los que forman parte de ella.

ANTICIPACIONES DE SENTIDO

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

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

RECOGIDA DE INFORMACIÓN

La recogida de información se hará mediante:

- Encuestas, con cuestionarios autoadministrados, enviados algunos por correo y otros de manera personal. Dirigidas a estudiantes que hayan cursado la materia en años anteriores y a egresados; y encuestas a docentes de otras asignaturas de la carrera que se cursen en el mismo año.
- Documentación narrativa de experiencias pedagógicas de los propios docentes de la cátedra.
- Documentos elaborados por la cátedra en referencia a las prácticas docentes.
- Observaciones en clase.

- Consulta de documentos de otros autores sobre el tema.

EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

Estos procesos de investigación no son individuales, para desarrollarlos se requiere trabajar en equipo, por eso participamos como investigadores en esta propuesta todo el equipo de la cátedra: los tres profesores para aportar desde la mirada del docente, y los tres ayudantes, quienes pueden aportar su mirada de estudiantes, y futuros egresados.

CIERRE

Paulo Freire (2013) en conversaciones con Antonio Faundez dice: *no concibo que un profesor pueda enseñar sin que también esté aprendiendo; para que él pueda enseñar, es necesario que él tenga que aprender.* Y así queda demostrado en la función de la docencia, donde nosotros somos también los que aprendemos, nosotros de ellos y ellos de nosotros, todos de todos y de todo.

En cuanto a la propuesta de enseñanza y evaluación se organiza desde una mirada prospectiva ofreciendo recursos para pensar y prepararse para el futuro, de manera integrada atravesando todas las unidades de la cátedra. De esta manera se espera que las prácticas realizadas en el plan propuesto colaboren con los estudiantes para afrontar el ambiente laboral, con la experiencia suficiente para resolver y desenvolverse ante situaciones problemáticas.

En cuanto a la vinculación entre la universidad y la sociedad, esta implica la participación activa de los sujetos involucrados en ella, y no sólo la recepción pasiva por parte de la sociedad de ciertas acciones o aplicaciones de conocimiento académico. Por eso se hace posible cuando todos los integrantes están predispuestos al diálogo y la interacción, y las acciones se basan en la necesidad y deseos de la población. La propuesta de extensión tiene como punto de partida el conocimiento propio de cada integrante, para comprender, explicar y luego intentar transformar la realidad.

En cuanto a la Investigación educativa siempre es un desafío a vencer, ya que cuesta mirarnos como protagonistas a nosotros mismos y no a los otros. La propuesta de investigación busca interpelarnos e interrogarnos a nosotros mismos para ver si lo que hacemos es correcto y así poder tomar mejores decisiones para nuestra práctica docente, tratando de mejorar nuestro proceso de enseñanza.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez Méndez, J. M. (2007). *La evaluación formativa*. Cuadernos de pedagogía (pp. 96-100).

Freire, P. (1984). *¿Extensión o comunicación? La concientización en el medio rural*. 20° edición. Siglo XXI.

Freire, P. (2013). *Hacia una pedagogía de la pregunta*. Siglo XXI

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

Meléndez Rodríguez, L. (2009). *Neurodidáctica y el desarrollo de las funciones ejecutivas*. Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, VIII Congreso Educativo: El sentido de la Educación en un Mundo en Crisis, Universidad Interamericana de Costa Rica

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

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

Tünnermann Bernheim, C. (2000). *El nuevo concepto de la extensión universitaria*. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Zalba, E. (2005). *Competencias para el ingreso y permanencia en la Universidad: una propuesta para la articulación curricular entre el nivel superior y el nivel medio de enseñanza: la experiencia en la Universidad Nacional de Cuyo*.

Vera Godoy, R. Instituto Nacional de Formación Docente. (20 de octubre de 2010). *Construyendo comunidades de aprendizaje*. Video parte 1. You tube. <https://www.youtube.com/watch?v=3BR0yW4srs>

Vera Godoy, R. Instituto Nacional de Formación Docente. (20 de octubre de 2010).
Construyendo comunidades de aprendizaje. Video parte 2. You tube.
<https://www.youtube.com/watch?v=pU3clmdwG2g>

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez Méndez, J. M. (2007). *La evaluación formativa*. Cuadernos de pedagogía (pp. 96-100).

Cortés, C. (1993). *Herramientas para validar*. San José de Costa Rica.

Del Vecchio, S. (2012). *Reflexiones en torno a la evaluación de los aprendizajes en la universidad*. Secretaría de Posgrado Especialización en Docencia Universitaria. Facultad de Filosofía y Letras. Universidad Nacional de Cuyo.

Freire, P. (1984). *¿Extensión o comunicación? La concientización en el medio rural*. (20va. ed.). Siglo XXI.

Freire, P. (2013). *Hacia una pedagogía de la pregunta*. Siglo XXI

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

Meléndez Rodríguez, L. (2009). *Neurodidáctica y el desarrollo de las funciones ejecutivas*. Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, VIII Congreso Educativo: El sentido de la Educación en un Mundo en Crisis, Universidad Interamericana de Costa Rica

Pérez Lindo, A. y Prieto Castillo, D. (2019). *La educación superior*. (7ma. ed.) Especialización en docencia universitaria. Facultad de Filosofía y Letras. Universidad Nacional de Cuyo.

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

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

Prieto Castillo, D. y Guajardo, M. (2020) *La pedagogía universitaria*. (7ma.ed.) Especialización en docencia universitaria. Facultad de Filosofía y Letras. Universidad Nacional de Cuyo.

Roig, A. (1997). *La universidad hacia la democracia: bases doctrinarias e históricas para la constitución de una pedagogía participativa*. Universidad Nacional de Cuyo. Ediunc.

Suárez, D. *Docentes, narrativa e investigación educativa. La documentación narrativa de las prácticas docentes y la indagación pedagógica del mundo y las experiencias escolares*. En Sverdlick, I. (comp.) (2010). *La investigación educativa. Una herramienta de conocimiento y de acción*. Noveduc.

Tünnermann Bernheim, C. (2000). *El nuevo concepto de la extensión universitaria*. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Yuni, J., y Urbano, C. (2006) *Técnicas para investigar: Recursos Metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (Vol. 1. 2da. ed). Editorial Brujas.

Yuni, J., y Urbano, C. (2006) *Técnicas para investigar: Recursos Metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (Vol. 2). Editorial Brujas.

Yuni, J., y Urbano, C. (2005) *Mapas y herramientas para conocer la escuela. Investigación etnográfica e investigación acción*. (3ra. ed.). Editorial Brujas.

Zalba, E. (2005). *Competencias para el ingreso y permanencia en la Universidad: una propuesta para la articulación curricular entre el nivel superior y el nivel medio de enseñanza: la experiencia en la Universidad Nacional de Cuyo*.

Kotler, P., Bowen, J., Makens, J., García de Madariaga, J. y Zamora, J. (2011). *Marketing turístico*. (5ta edición. (pp. 600-641). Pearson Educación. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/04/Marketing-Tur%C3%ADstico-de-Philip-Kotler.pdf>

Dahdá, J. (2005). *Publicidad turística*. (pp. 57-76). Trillas. https://kupdf.net/download/publicidad-turistica-dhada-jorge_5afa81d3e2b6f5d12ea600fc_pdf

Ley N° 18.829. Ley de agencias de viajes. 6 de noviembre de 1970. Argentina. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-18829-27128/texto>

Ley N° 22.545. Agentes de viajes. Actualización de la ley número 18.829. 25 de febrero de 1982. Argentina. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-22545-132540/texto>

Ley Nacional N° 25643. Turismo accesible. 12 de septiembre de 2002.
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25643-77719/texto>

Decreto N° 2182/72. Agentes de viajes. 28 de abril de 1972. Argentina.
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-2182-1972-18905/texto>

Resolución N° 763/92. Creación del registro de idóneos. 6 de noviembre de 1992. Argentina. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-763-1992-27782/texto>

Resolución N° 752/94. Responsabilidades del idóneo. 29 de septiembre de 1994.
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-752-1994-32263/texto>

Vera Godoy, R. Instituto Nacional de Formación Docente. (20 de octubre de 2010). *Construyendo comunidades de aprendizaje*. Video parte 1. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=3BR0yW4srs>

Vera Godoy, R. Instituto Nacional de Formación Docente. (20 de octubre de 2010). *Construyendo comunidades de aprendizaje*. Video parte 2. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=pU3clmdwG2g>

Suárez, D. Facultad de Filosofía y Humanidades. Universidad de Chile. (1 de octubre de 2009). *Taller "Documentación Narrativa de Experiencias Pedagógicas"*. Video. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=8E4QJrKFMfY>