

ESTRATEGIA PEDAGÓGICA PARA LA ENSEÑANZA DE LA ASIGNATURA DE SERVICIOS HOTELEROS EN EL BACHILLERATO TÉCNICO

PEDAGOGICAL STRATEGY FOR HOTEL SERVICES TEACHING IN TECHNICAL HIGH SCHOOL

Jorge Elías Landázuri Guzmán¹
Paola Fernanda Reyes Osorio²
Germánico Julián Vallejo Astudillo³
Monica Estefanía Túquerres Perugachi⁴
Mariana de Jesús Sangucho⁵
Nely Noemi Aguiar Acosta⁶

Recibido: 2024-05-12 / Revisado: 2024-06-02 / Aceptado: 2024-07-08 / Publicado: 2024-09-15

Forma sugerida de citar: Landázuri-Guzmán, J. E., Reyes-Osorio, P. F., Vallejo-Astudillo, G. J., Túquerres-Perugachi, M. E., Sangucho, M. D. J. y Aguiar-Acosta, N. N. (2024). Estrategia pedagógica para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros en el bachillerato técnico. *Revista Científica Retos de la Ciencia*. 1(4). Ed. Esp. 130-144. <https://doi.org/10.53877/rc.8.19e.202409.11>

RESUMEN

Este trabajo presenta el diseño de la estrategia pedagógica para la enseñanza de la asignatura de servicios de hoteleros en el bachillerato técnico. Se recurrió a un enfoque epistemológico teórico, desarrollado a partir de un amplio análisis epistemológico a través de fuentes bibliográficas y documentales de alto impacto. En el análisis de la información se recurrió a métodos teóricos como: análisis, síntesis, hermenéutico y dialéctico. Se encuentra que, para tener un diseño adecuado de la estrategia se requiere estructurar un sistema de objetivos, acciones y actividades, para complementarlo con el seguimiento y la evaluación respectiva. Tras el estudio de validez de la estrategia se concluye que, la estructura es adecuada desde una perspectiva pedagógica, metodológica y didáctica, así también, la estrategia es pertinente, relevante y necesaria, dado que la educación experimenta cambios

¹ Magister en Pedagogía Mención en Docencia e Innovación Educativa. Docente en la Unidad Educativa Tres de Diciembre. Ecuador. jorge.landazuri@educacion.gob.ec / <https://orcid.org/0009-0009-5039-5833>

² Magister en Educación Mención en Gestión del Aprendizaje Mediado por TIC. Docente en la Unidad Educativa Tres de Diciembre. Ecuador. paolaf.reyes@educacion.gob.ec / <https://orcid.org/0009-0002-9963-7388>

³ Licenciado en Ciencias de la Educación con Mención en Administración Educativa. Docente en la Unidad Educativa Municipal Rafael Alvarado. Ecuador. julian.vallejo@quito.gob.ec / <https://orcid.org/0009-0005-5425-6241>

⁴ Magister en Tecnología e Innovación Educativa. Docente en la Unidad Educativa Tres de Diciembre. Ecuador. monica.tuquerres@educacion.gob.ec / <https://orcid.org/0009-0003-7297-8833>

⁵ Magister en Gestión del Aprendizaje Mediante la TICS. Docente en la Unidad Educativa Tres de Diciembre. Ecuador. Jesús.sangucho@educacion.gob.ec / <https://orcid.org/0009-0009-5595-7663>

⁶ Magíster en Educación Básica. Docente en la Unidad Educativa Fiscal Pedro Bouguer. Ecuador. angeles.urbina@educacion.gob.ec / <https://orcid.org/0009-0002-8323-6643>

permanentes y esta emerge como un modo o manera de responder a las nuevas exigencias educativas en contextos diversos.

Palabras clave: estrategia pedagógica, servicios de hoteleros, educación técnica, proceso enseñanza aprendizaje.

ABSTRACT

This paper presents the design of the pedagogical strategy for hotel services teaching in the technical baccalaureate. A theoretical epistemological approach was used, developed from an extensive analysis through high-impact bibliographies and documentaries. In the information analysis, theoretical methods were used such as: analysis, synthesis, hermeneutics, and dialectics. To have an adequate design, it is necessary to structure a system of objectives, actions, and activities to complement it with the respective monitoring and evaluation. After the validity study of the strategy, it is concluded that the structure is appropriate from a pedagogical, methodological, and didactic perspective. Additionally, the strategy is pertinent, relevant, and necessary, since education undergoes permanent changes, and it emerges as a way to respond to the new educational requirements in diverse contexts.

Keywords: pedagogical strategy, hotelier's services, technical education, teaching-learning process.

INTRODUCCIÓN

La educación juega un rol fundamental en el desarrollo de la sociedad, dado que entre sus finalidades, la formación integral del ser humano indistintamente de su condición o condiciones individuales y colectivas. Son distintos los niveles y modalidades en los cuales se concreta la educación, siendo el bachillerato un nivel con importantísimos impactos, dado que un alto porcentaje de estudiantes optan por esta posibilidad educativa con distintos propósitos, entre los cuales, desarrollo de competencias para integrarse de manera rápida al entorno laboral, sin que esto, necesariamente implique no continuar con estudios superiores.

En la República del Ecuador existe el bachillerato técnico con diferentes especialidades, entre las cuales está: mecánica industrial, mecánica automotriz, agronomía, hotelería y turismo, entre otras. Debe considerarse que la educación técnica, se busca el desarrollo de competencias específicas aplicadas al contexto laboral, en ese sentido, se trata de un nivel educativo de trascendental importancia puesto que los egresados al integrarse al mundo laboral deben evidenciar la capacidad para abordar y resolver problemas específicos y completamente reales, de acuerdo con las necesidades o exigencias laborales – profesionales.

Particularmente en la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros en el bachillerato técnico, más allá de la comprensión y la aprehensión de conocimientos teóricos debe fomentarse y potenciarse habilidades prácticas de un público altamente exigente, es decir de un sector, que por encontrarse en constante evolución es vertiginosamente cambiante.

Hay que tener en cuenta que la hotelería es una industria altamente exigente, por lo que requiere de profesionales con elevados niveles de conocimiento en lo que tiene que ver con los procesos operativos de la hotelería o los servicios hoteleros, así como también con elevada capacidad para adaptarse a las expectativas de clientes diversos y cambiantes. No puede dejarse de lado en estos procesos, los avances científicos, tecnológicos y demás exigencias del mercado hotelero.

En el marco de estas consideraciones, los investigadores recurren al enfoque epistemológico teórico, más conocido como racionalista para desarrollar una estrategia que permita facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura de servicios hoteleros a nivel de bachillerato técnico, sin ser exclusiva de este. Para el estudio, se recurrió a diferentes métodos de la naturaleza ya referida, cómo por ejemplo: análisis y síntesis, dialéctico, sistémico y holístico.

La información recogida de diferentes fuentes de alto impacto fue organizada y sistematizada, de tal manera que, a partir del reconocimiento de categorías y subcategorías, se diseña la estrategia a partir de procesos de sistematización. Cabe anotar que, se empleó técnicas de análisis cualitativo con el empleo del software estadístico Atlas ti 9.15. Además, se realizó un estudio de validez de contenido de la estrategia a través de criterio de expertos, quienes realizaron las sugerencias del caso.

Todas las acciones investigativas se guiaron por el objetivo: diseñar una estrategia pedagógica para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros en el bachillerato técnico. Para el alcance del objetivo propuesto se cumplió con las siguientes acciones investigativas: revisión bibliográfica documental, identificación de categorías, sistematización de las acciones de la estrategia, estudio de validez de la estrategia.

Con la estrategia pedagógica aquí planteada, se espera que los estudiantes desarrollen competencias profesionales integrales. Es decir, habilidades técnicas específicas, así como también habilidades blandas. Téngase en cuenta que, habilidades como tolerancia, comunicación efectiva, capacidad de resolución de conflictos, entre otras, resultan clave en el desempeño laboral.

DESARROLLO

Generalidades sobre los servicios hoteleros

El concepto servicios hoteleros, refiere a un conjunto de prestaciones, comodidades y atenciones que ofrecen los hoteles a los huéspedes, de tal manera que, su estadía sea cómoda y satisfactoria (Asksuite, 2022; Salazar Arteaga, 2014). Como se desprende de la definición los hoteles desarrollan una logística completa en todas sus áreas, con la finalidad de brindar sus servicios con la más alta calidad posible. Considérese también que, los huéspedes al recibir un buen servicio, por sí, se convierten en clientes fieles y contribuyen significativamente en la promoción.

Se reconoce que, el tipo de hotel es una cuestión influye en la variación de los servicios hoteleros. Es decir, el tamaño de hotel, su categoría, el público objetivo, la ubicación geográfica, entre otras características pueden influir en los servicios de presten. Sin embargo, los clientes buscan la mejor atención y la más alta calidad de los productos y servicios al hacer uso de servicios hoteleros.

En este mismo orden de ideas, debe considerarse que el uso de servicios hoteleros responde en cierta medida a situaciones o circunstancias específicas como: alojamiento, recepción, servicio de internet, limpieza, restaurante, seguridad, atención al cliente y servicios adicionales. Como se puede notar, no se trata de un servicio cualquiera, sino más bien de un conjunto de servicios, todos dirigidos a alcanzar la satisfacción del cliente.

La asignatura de servicios hoteleros en el bachillerato técnico

Son varias las asignaturas comprendidas en la malla curricular del bachillerato técnico en servicios hoteleros. Según la guía del Ministerio de Educación para la Figura Profesional: Servicios Hoteleros, los estudiantes deben alcanzar la competencia necesaria para “realizar las operaciones de recepción, alojamiento, alimentos y bebidas en establecimientos de los sectores hoteleros y extra hoteleros, cumpliendo con la reglamentación establecida y asegurando la satisfacción del cliente mediante una atención eficiente” (Ministerio de Educación, 2015). En ese sentido, los bachilleres técnicos en la referida Figura Profesional, desarrollarán diversas actividades, incluyendo:

Servicios de alojamiento, consiste en brindar espacios, habitaciones limpias y cómodas. Téngase en cuenta que, la organización y la limpieza juegan un rol fundamental en cuanto tiene que ver con el alojamiento propiamente dicho. Las camas, los baños y otros elementos esenciales deben estar completamente limpios. Este aspecto, resulta esencial y desde ningún punto de vista puede fallar, no solo, por mantener al cliente en el hotel, sino, para garantizar su tranquilidad y salud integral.

Recepción, se trata de brindar la debida atención a los clientes en cualquier hora del día, es decir, las 24 horas (Ruíz Iduma et al., 2017). Nótese que, un alto porcentaje de usuarios de los servicios hoteleros son viajeros por distintas razones como: turismo, trabajo, estudios, entre otros, que requieren ingresar y salir del hotel en diferentes ocasiones durante cualquier hora del día. En este aspecto, las competencias conductuales y técnicas de los prestadores del servicio juega un rol esencial y determinante, prácticamente en todos los momentos que requieran los clientes, indistintamente de las circunstancias.

Servicio de internet, permanente y con la más alta calidad, ya que, la información y la comunicación es un factor fundamental. Prácticamente, todos los usuarios de los servicios hoteleros requieren comunicarse con sus familiares, colegas de trabajo, jefes u otras personas dependiendo de las razones que han determinado sus viajes o desplazamientos. Asimismo, altos porcentajes de viajeros – usuarios de los servicios hoteleros- requieren cumplir con responsabilidades laborales, educativas u otras actividades en línea.

Limpieza, de las habitaciones y áreas comunes que debe realizarse diariamente. Nótese que los clientes están muy pendientes de este factor. Por tanto, es responsabilidad de los hoteles realizar la limpieza y hacer un seguimiento constante a este servicio (Escobar Aguiar, 2010). Se trata de eliminar todo material extra como polvo, tierra, detrito orgánico y otros. De ahí, la denominación limpieza e higiene.

Servicio de restaurante, qué implica, el restaurante propiamente dicho, así como también cafetería o servicios de habitación. Los prestadores de servicios hoteleros deben de estar conscientes que tendrán requerimientos relacionados con esta área en cualquier momento del día, por tanto, y estarán predispuestos para satisfacer las necesidades del cliente. Es importante también que el hotel tenga a la vista de los usuarios, los avisos necesarios para que los clientes, sepan a qué servicios pueden recurrir en determinado momento.

Seguridad, los usuarios de los servicios hoteleros, una vez que ingresan al hotel asumen tener todas las seguridades necesarias para su bienestar. Por tanto, es responsabilidad del hotel contar con servicios o sistemas de vigilancia, personal de seguridad, y para el manejo de sus ingresos, incluso, deben contar con caja fuerte. Eventualmente, algún usuario del servicio hotelero podría solicitar el encargo de determinados objetos, y si ello es posible de acuerdo con las reglas del hotel; deben ser guardados y custodiados debidamente para evitar posteriores dificultades.

Atención al cliente, que engloba un conjunto de procesos relacionados con la asistencia personalizada para reservas e información turística, entre otras, necesidades específicas de los usuarios o clientes. Asistir de manera personalizada a quien está haciendo uso del servicio de hotelería, conlleva a una alta carga laboral de los trabajadores del hotel. Sin embargo, la calidad en este servicio, a más de lo cotidiano; otorga valores agregados al servicio y ello influye en la posibilidad de regresar o no al hotel (Escobar Aguiar, 2010).

Pero dependiendo del tipo de cliente, es posible que este requiera de otros servicios adicionales, entre los cuales podrían estar: spa, lavandería, piscina, gimnasio y transporte. Téngase en cuenta que, los usuarios de los servicios hoteleros se desplazan como mínimo, de una ciudad a otra, siendo frecuente el desplazamiento a nivel provincial, nacional o internacional. Asimismo, el tiempo de hospedaje será determinante para el uso, o no de los referidos servicios, pero, el hotel debería contar con estos, pensando en la diversidad de clientes que hacen uso de sus servicios.

Como se puede notar, los servicios hoteleros son diversos y tienen altas exigencias. Lo cual implica planificación, organización, dirección y control. Es de considerar que cuando el cliente no está satisfecho con los servicios hoteleros que ha recibido, se corre el riesgo que nunca regrese, salvo que sea el único hotel en la determinada localidad.

Estrategia pedagógica para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros

Para el diseño de la estrategia pedagógica referida en este trabajo, resulta de fundamental importancia considerar, que esta, se aplicará en la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros en el nivel educativo de bachillerato. Si bien no se trata de un nivel de formación

profesional, no es menos cierto que, un alto porcentaje de bachilleres graduados en las carreras técnicas, buscan insertarse en el campo laboral de manera temporal o definitiva. Por consiguiente, desde una perspectiva pedagógica debe considerarse los modos o maneras de aprender así como los recursos y demás elementos necesarios para llevar a cabo la estrategia.

Considerando que es una estrategia pedagógica, tendrá en cuenta los intereses, necesidades, motivaciones, capacidades y demás cualidades del sujeto que aprenda. Así la estrategia pedagógica, se constituye en un aporte fundamental para llevar a cabo procesos de enseñanza aprendizaje enriquecedores, facilitadores la aprehensión de conocimientos y el desarrollo de habilidades, destrezas propios de la profesión.

Así mismo, al hacer referencia a una estrategia, se está teniendo en cuenta que se trata de un conjunto de actividades organizadas sistemáticamente de acuerdo con un objetivo previamente establecido. Entonces, no se trata de una acción o una actividad puntual. Asimismo, para que una estrategia funcione debe contar con diversas características, entre otras las siguientes:

- Precisión, qué involucra, la capacidad de la estrategia para abarcar única y exclusivamente a los servicios y productos que en realidad dispone y presta el hotel. No es adecuado ofertar un servicio con el que no se cuenta, puesto que los clientes o usuarios evidenciarán molestias o enojo, lo cual, puede definir o determinar si los clientes regresan a hacer uso de servicios hoteleros.

- Flexibilidad, de tal suerte que la estrategia pueda ser utilizada en el bachillerato técnico, cómo es el caso. Sin embargo, pueda ser adaptada a otros niveles educativos, incluyendo las instituciones que desarrollan la formación profesional a nivel de la educación superior técnica, tecnológica y universitaria.

- Claridad, dado que debe dejar claras las actividades, las acciones específicas y las rutas que debe seguirse para su adecuada implementación en los procesos de enseñanza – aprendizaje en el bachillerato, y de manera adaptada, en otros niveles educativos.

- Objetividad, es decir que presente las rutas de acción así como, las acciones y actividades con la mayor precisión posible. De tal manera que, pueda ser implementada, incluso, por profesores nobles.

Estructura de la estrategia pedagógica para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros

La estrategia pedagógica para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros en el bachillerato está conformada por un objetivo general, los objetivos específicos, las acciones y actividades, así como también por un sistema de evaluación (M. R. Castillo Bustos, 2015). El autor destaca que la referida estructura, debe tener al estudiante como centro del proceso enseñanza - aprendizaje. Esta postura o posición del estudiante o sujeto porque aprende, no debe ser pasiva. Más bien debe ser crítica, reflexiva y participativa de acuerdo con las necesidades e intereses de los estudiantes.

El objetivo general de la estrategia expresa de manera clara y precisa lo que se pretende alcanzar a partir de su implementación. Un objetivo debe ser siempre alcanzable, por tanto, para su construcción se ha reconocido las generalidades de la asignatura de servicios hoteleros, el contexto para el cual se dirige (bachillerato) y el tipo de cliente, entre otros, aspectos que permiten definir un objetivo alcanzable o realizable en función de las lógicas de la sociedad actual (M. R. Castillo Bustos, 2015; Salcedo Galvis, 2011).

Los objetivos específicos corroboran las aspiraciones del objetivo general. Sin embargo, constituyen elementos clave para la determinación de las acciones y las actividades, respectivamente, planteadas en el diseño de la estrategia. Téngase en cuenta que, los objetivos específicos son altamente operativos, por lo que, derivan o desembocan en actividades.

En este trabajo, se asume como acciones a un conjunto de actividades organizadas sistemáticamente, para efectivizar la concreción o alcance de los objetivos. De ahí que, de

manera intencionada la estrategia contemplará acciones generales y actividades más específicas tanto en el orden metodológico así como también en el orden didáctico siempre con la finalidad de promover el aprendizaje del estudiantado. Estas acciones y actividades y estarán debidamente relacionadas entre sí, puesto que se intenta desarrollar procesos de formación integral del sujeto (Ayala, 2020; Pulido Téllez et al., 2013), es decir, que aborde lo cognitivo, lo afectivo social y lo psicomotor.

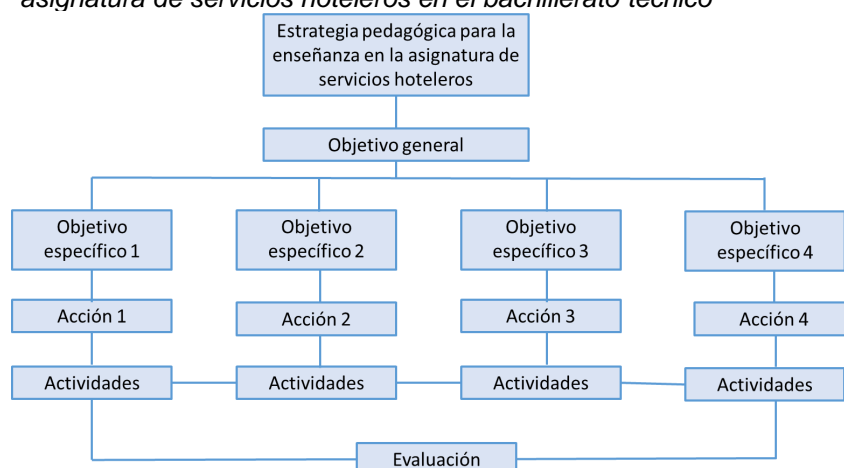
En el entendido que la actividad implica la facultad que tiene el ser humano de obrar, es decir, de hacer algo, ejecutar o practicar punto; entonces las actividades apelan a esa cualidad del ser humano y plantean diversas actividades de aprendizaje como por ejemplo: explorar en información, analizar el objeto de estudio, practicar entre otras (Briceño Moraga, 2020). Se espera que con las actividades, el estudiantado aprenda de manera intencional tanto los procesos, así como a su formación integral.

Finalmente, el sistema de evaluación que permite implementar distintas actividades de seguimiento, para identificar de manera oportuna las áreas de mejora e implantar la retroalimentación más pertinente de acuerdo con las necesidades de cada estudiante. Considérese que, la estrategia pedagógica tiene en cuenta los intereses, las necesidades y las motivaciones individuales y colectivas de cada sujeto para plantear las actividades educativas desde una perspectiva personalizada. En ese sentido la evaluación cumple un rol fundamental en los procesos socioeducativos (Canabal & Margalef, 2017; Foronda & Foronda, 2007).

De acuerdo con lo expuesto respecto de la estructura de la estrategia pedagógica para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros, se está hablando de un sistema de acciones y actividades, respectivamente, organizadas con la finalidad de promover o de dinamizar los procedimientos a seguir tanto autónomamente por los estudiantes así como también, de manera guiada. Se reconoce que los estudiantes de bachillerato, ya han desarrollado cierta autonomía para el aprendizaje (Ríos Muñoz, 2004), frente a lo cual, el profesorado sistematizará las acciones de aprendizaje más pertinentes, los recursos necesarios y demás posibilidades didácticas con el fin de promover el análisis como la reflexión, la síntesis, entre otros procesos cognitivos que conllevan a la comprensión de conceptos complejos y junto a ello al desarrollo de habilidades de distinta naturaleza.

Figura 1.

Estructura de la estrategia pedagógica para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros en el bachillerato técnico



Nota. La Figura muestra la estructura que seguirá la estrategia facilitando al profesorado implementar las acciones y actividades de manera flexible. Fuente. Adaptado de Castillo Bustos y Montoya Rivera (2015).

Ventajas de aplicar una estrategia para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros

Son varias las ventajas de la estrategia pedagógica para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros en el bachillerato. Sin embargo, dada la naturaleza de esta investigación, a continuación se exponen algunas de estas:

- *Organización* del proceso de enseñanza con miras a promover un aprendizaje efectivo, dado que, parte desde el nivel más básico en la comprensión de conceptos, características, finalidades y demás posibilidades de los servicios hoteleros en relación con el nivel educativo hacia el desarrollo de habilidades sociales y profesionales. Es decir, sigue las lógicas del currículo de primero, segundo y tercer curso de bachillerato de una manera flexible.

- *Pertinencia didáctica*, al establecer las relaciones entre el carácter teórico de la enseñanza y el aprendizaje, con el práctico de los servicios hoteleros en el contexto, donde interactúan los clientes o usuarios con los prestadores del servicio. Es decir, el aprendizaje de contenidos teóricos alcanza su realización en la medida que a los estudiantes abordan y resuelven problemas reales en el contexto laboral.

- *Implicación y participación activa*, ya que el sujeto que aprende tiene la oportunidad de explorar de manera libre y autónoma en los conocimientos existentes con respecto al objeto de estudio, intercambiar ideas, experiencias, conocimientos y valores con sus colegas de clase, con el profesorado, e incluso con profesionales del ámbito hotelero. Desde esta perspectiva el aprendizaje se convierte en una experiencia enriquecedora en lo disciplinar, así como también en lo social tan indispensable en este tipo de labores.

- *Aprendizaje significativo*, al momento de desarrollar experiencias vivenciales en el ámbito hotelero, a manera de práctica preprofesional, lo cual, brinda sustento a los conocimientos teóricos adquiridos en el ámbito escolar, llevándolos a la práctica. Téngase en cuenta que, de esta manera se instituye el aprendizaje significativo, dado que, el aprendiz establece relaciones entre los conocimientos previamente aprendidos con los conocimientos nuevos, que va obteniendo en el contexto laboral, real.

- *Atención a la diversidad* en el ámbito educativo, dado que reconoce la diversidad propia del ser humano y particularmente de los estudiantes. Esto es posible en la medida que las actividades que plantea la estrategia pueden ser desarrolladas de manera personalizada, atendiendo a los intereses, las necesidades y demás posibilidades de cada sujeto. Aprender, más allá de la construcción de conocimientos disciplinares, tiene que posibilitar el desarrollo integral de cada sujeto y esto es posible cuando se da lugar a contextos de aprendizaje enriquecedores en todos los ámbitos de formación del ser humano.

Desafíos para la aplicación de la estrategia para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros

De manera similar a lo señalado en el apartado anterior, puede decirse que la implementación de la estrategia para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros a nivel de bachillerato, enfrentaría distintos desafíos en el contexto educativo. Sin embargo, con fines didácticos y metodológicos se destacan a algunos de estos en los siguientes párrafos:

- *Desarrollo de la autonomía del sujeto que aprende*, que constituye una de las principales tareas del profesorado, la familia y otros actores educativos. El estudiante debe aprender a actuar con libertad, dentro de los acuerdos establecidos socialmente para que alcance de necesarias realizaciones individuales y colectivas (Ríos Muñoz, 2004). Promover la construcción de la autonomía no es una tarea sencilla, dado que, se trata de que el sujeto que aprende sea capaz de reconocer sus potencialidades y debilidades, buscar apoyo oportuno, tomar decisiones y demás posibilidades que potencian su desarrollo integral, más

allá de la interacción cotidiana en un contexto dado. Un estudiante autónomo busca intencionalmente los modos o maneras de aprender en función de sus necesidades e intereses individuales y colectivos.

- *Retroatimentación oportuna y pertinente*, como un proceso que debe desarrollarse sobre la marcha (Andrés Jiménez & González Zúñiga, 2016; Canabal & Margalef, 2017). Para lo cual, se requiere de seguimiento y evaluación permanente. Este proceso, permite identificar las áreas que requieren ser mejoradas, así como también, implementar las acciones más oportunas para que los estudiantes alcancen los conocimientos y habilidades esperados en el determinado nivel educativo.

- *Colaboración entre el profesorado*, una cuestión altamente debatida en el ámbito escolar y con pocos niveles de realización. Se reconoce que el profesorado tiene bajo su responsabilidad una importantísima carga de trabajo que trasciende su rol específico desde el aula, hacia el cumplimiento de actividades de carácter administrativo. Sin embargo, resulta de fundamental importancia que se realicen juntas de docentes para identificar las reales necesidades de los estudiantes, así como también para implementar acciones de mejora de manera organizada y sistemática. Cuando las dificultades son abordadas desde diferentes puntos de vista, las posibles soluciones podrían ser más efectivas (Torrelles et al., 2011).

- *Interdisciplinaria efectiva*, que conlleve al uso o aplicación de los conocimientos de las diferentes disciplinas en el abordaje de situaciones específicas (Cepeda Rodríguez et al., 2017; García, 2011). Es decir, se trata de un proceso que más allá de trabajar en conjunto, conlleva a recurrir a los métodos, técnicas, estrategias y demás posibilidades teóricas y prácticas del mayor número de disciplinas en el momento de atender una situación concreta.

- *Inversión en la educación*, como un acto de responsabilidad social indispensable, ya que, no es posible llevar a cabo aprendizajes de ninguna naturaleza y menos aún los técnicos recurriendo únicamente a procesos educativos teóricos. El aprendizaje de la asignatura de servicios hoteleros implica la inmersión de los estudiantes en actividades vivenciales, es decir en la práctica. Por tanto indistintamente de la naturaleza de las instituciones educativas, debe propiciarse la disponibilidad de recursos y materiales suficientes de acuerdo con las exigencias profesionales que dinamizan los actuales momentos históricos en contexto.

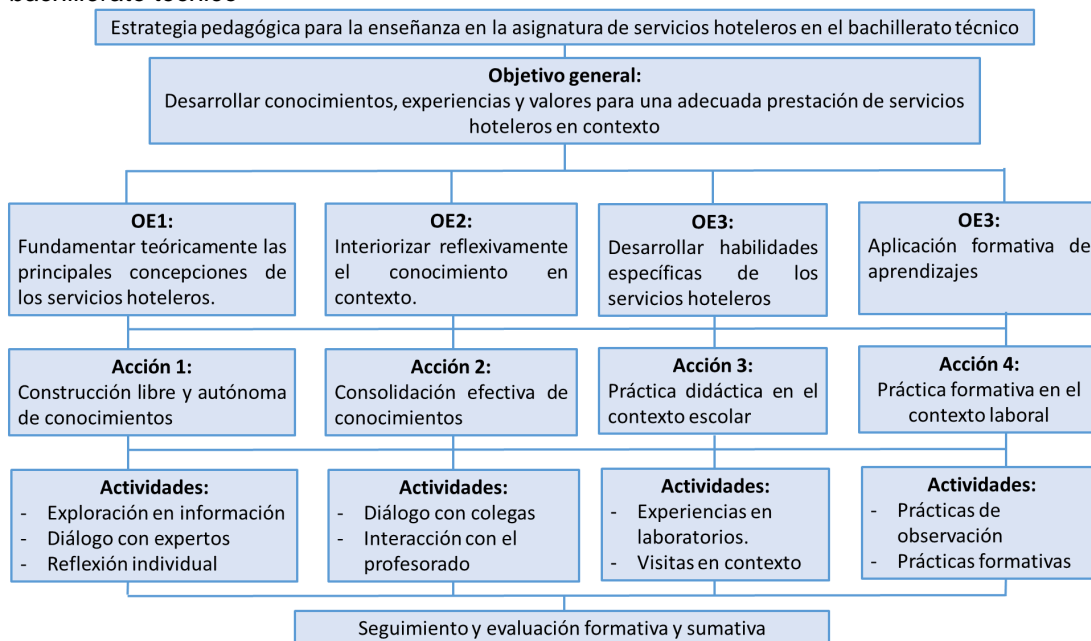
Diseño de la estrategia pedagógica para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros en el bachillerato técnico

Considerando los aspectos planteados a nivel teórico, así como también a nivel metodológico de la estrategia en la Figura 2, se presenta la estructura de la misma. Existe total articulación entre sus componentes a fin de alcanzar los objetivos propuestos y más allá de los límites metodológicos y didácticos, contribuir de manera efectiva en la formación integral de los bachilleres en servicios hoteleros.

Como ya se ha venido explicando, se trata de un área técnica que tiene la finalidad de desarrollar habilidades profesionales específicas, por lo que, se es indispensable recurrir a aspectos formativos de carácter teórico y técnico. Asimismo, la estrategia flexible, abierta y adaptativa. Es decir, está en la posibilidad de ser mejorada en función de las necesidades del contexto (niveles educativos, asignaturas técnicas, campos de formación, entre otros), por tanto, el profesorado y los estudiantes pueden adaptarla según sus intereses en el proceso enseñanza – aprendizaje, y más todavía, podría ser empleada también en el campo laboral para potenciar el desarrollo de conocimientos y habilidades del personal en procesos de formación continua.

Figura 2

Estrategia pedagógica para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros en el bachillerato técnico



A través de las diferentes acciones de aprendizaje se busca la incorporación y desarrollo de conocimientos, experiencias y valores respecto de la asignatura de servicios hoteleros. Es decir los estudiantes deben comprender los conceptos indispensables sobre hotelería, turismo, manejo de grupos, resolución de conflictos; entre otros inherentes o propios de la profesión. Nótese que, estos conocimientos les permitirán identificar situaciones concretas, diferenciarlas y abordarlas con pertinencia, sobre las bases del saber.

Asimismo, la experiencia en contexto es fundamental dado que brinda las posibilidades de desarrollo de habilidades específicas como: adecuada recepción, implementación de servicios de internet, concreción de procesos de limpieza, desarrollo del servicio de restaurante, manejo de la seguridad y atención al cliente. Téngase en cuenta que, si bien varias de las competencias no las desarrollará directamente el mismo sujeto, nos es menos cierto que debe tener una visión completa del contexto. Además, en ciertos casos los estudiantes al integrarse laboralmente, tienen la posibilidad de ejercer cargos administrativos, donde prácticamente una o varias unidades hoteleras, estarán a su cargo.

Dado que el objetivo general se constituye en la principal orientación, resultó de fundamental importancia el diseño de objetivos específicos para el cumplimiento progresivo de actividades y el alcance de las metas de aprendizaje (Salcedo Galvis, 2011). En tal sentido, emergieron de análisis de la realidad educativa y la realidad laboral los siguientes objetivos específicos:

- OE1: Fundamentar teóricamente las principales concepciones de los servicios hoteleros.
- OE2: Interiorizar reflexivamente el conocimiento en contexto.
- OE3: Desarrollar habilidades específicas de los servicios hoteleros
- OE3: Aplicación formativa de aprendizajes

Estos objetivos específicos hacen trascender al aprendizaje desde un nivel teórico hacia un nivel práctico. Es decir, los estudiantes parten de un acercamiento libre y autónomo a las concepciones teóricas como base para desarrollar las habilidades y destrezas propias de la profesión de la hotelería. Nótese que, el saber no se limita a la interiorización de la

información, sino más bien, trasciende al hacer como el contexto en el cual alcanzan las realizaciones del caso, todos los tipos de aprendizaje.

Si bien, cada objetivo específico podría conllevar a diferentes acciones, dada la naturaleza de este trabajo, se ha planteado una acción por cada uno de estos. Esta situación deja abierta la posibilidad de que el profesorado integre las acciones necesarias y suficientes de acuerdo con el nivel educativo (primero, segundo o tercer cursos de bachillerato) e incluso, profesores de otros niveles puedan adaptar la estrategia en función de las exigencias contextuales (Calzadilla, 2002). De ahí que, de manera ilustrativa, sin que pierda su carácter práctico, se plantean las siguientes acciones:

Acción 1: Construcción libre y autónoma de conocimientos.

Acción 2: Consolidación efectiva de conocimientos.

Acción 3: Práctica didáctica en el contexto escolar.

Acción 4: Práctica formativa en el contexto laboral.

Considerando que las acciones abarcan diferentes actividades o se constituyen en conjuntos de actividades desarrolladas en base a los objetivos que se pretenden alcanzar, cada acción logra concretarse en la práctica. Es decir, en el contexto de la acción de aprendizaje. Podría decirse incluso que, el hecho educativo se realiza a través de estas. Es la interacción del estudiante con el conocimiento, con el profesorado, con los colegas y otros sujetos relacionados con el objeto de estudio, la que conlleva a la reflexión, el análisis y demás posibilidades de construcción del conocimiento.

Para el planteamiento de las actividades se está considerando un desarrollo progresivo y permanente, teniendo en cuenta la diversidad de estudiantes, por ende, sus estilos y ritmos de aprendizaje. Con estas actividades que pueden también ser mejoradas de acuerdo con las necesidades, se pretende dar el inicio a un encuentro agradable y positivo de los estudiantes con el objeto de aprendizaje como vía o mecanismo para la construcción del conocimiento.

Como se observa, cada una de las actividades está directamente relacionada con las acciones, objetivos específicos y objetivo general, asimismo, constituyen el objeto del sistema de evaluación propuesto. Es decir, dentro de la estrategia nada está aislado con respecto al todo, estrategia.

Acción 1: Construcción libre y autónoma de conocimientos

Actividad 1.1: Exploración en información, que en este caso los estudiantes con la guía del profesorado incursionan de manera libre y autónoma en información disponible en los diferentes medios impresos y digitales. Esta actividad, como ya se ha dicho es autodirigida, dado que de acuerdo con los intereses y necesidades los estudiantes intentan comprender conceptos, perspectivas, características y demás posibilidades de los servicios hoteleros. Aquí inicia un proceso socioeducativo basado en el aprendizaje inverso. Es decir, es el estudiante quien de manera libre y autónoma construye el conocimiento por su propio interés y necesidad. Nótese que, es este el espacio que hace surgir inquietudes y preocupaciones, más allá de las respuestas no solicitadas que se pueden dar en la educación tradicional.

Se trata de una actividad de fundamental importancia, dado que, permite a los estudiantes actuar sin la presión del aula. Si bien, su accionar estará enmarcado en un tiempo dado, no es menos cierto que, este será flexible para que todos los estudiantes puedan cumplir con la actividad. Debe tenerse en cuenta que los estudiantes tengan la posibilidad de acceder a información de valor, para esto, el profesorado colocará información específica en plataformas virtuales y otros medios, pero, aclarará a los estudiantes que no tienen que limitarse a esta.

Asimismo, los estudiantes deben registrar las inquietudes y dudas que han surgido en esta exploración de información, para solventarlas en los diálogos con expertos y profesoras

y dar inicio a un proceso fundamental, como la consolidación de los aprendizajes. Nótese que, el carácter autónomo, crítico, reflexivo y propositivo estará presente en todas las fases de esta acción, así como en todas las acciones de la estrategia planteada.

Actividad 1.2: Diálogo con expertos, que permite atender las inquietudes que surgieron en la actividad anterior. Los expertos pueden ser docentes del área técnica, de otras áreas, especialistas y profesionales del campo de la hotelería, entre otros. En ese sentido, deben considerarse la respectiva flexibilidad horaria, de tal manera que los estudiantes tengan la oportunidad de establecer encuentros con estos, de manera intencionada y buscar respuestas a sus preguntas.

Esta actividad resulta de suma importancia para el aprendizaje, dado que más allá de los conocimientos disciplinares relacionados con la hotelería, los estudiantes potencia el desarrollo de habilidades sociales como seguridad, sentido de pertenencia, capacidad de diálogo, resolución de problemas, empatía y empoderamiento formativo. Cada encuentro con profesionales y expertos se convierte en una oportunidad para aprender y crecer en lo personal y social. Las relaciones sociales estarán presentes en prácticamente todo el desempeño profesional, por tanto, esta actividad aporta significativamente en sus procesos.

Actividad 1.3: Reflexión individual, que se desarrolla de manera personal. Es decir, el estudiante, teniendo como referencia los aprendizajes adquiridos en la exploración de información, así como también en el diálogo con los expertos en el campo de la hotelería, entran en procesos de abstracción a nivel personal. Se trata de extraer las principales ideas y de comprender aquellos conceptos más complejos que en la práctica son los realmente necesarios para abordar y atender las situaciones reales de la hotelería. En este caso, se está hablando de la abstracción de conocimientos respecto a la disciplina señalada, sin embargo, se trata de un proceso cognitivo que se desarrolla en prácticamente todos los aprendizajes del ser humano, por consiguiente a lo largo de la vida.

Se reconoce que una de las principales problemáticas del aprendizaje, es la limitada reflexión sobre aquello que se pretende aprender. Por consiguiente, el referido proceso de abstracción permite relacionar los conocimientos previos con los nuevos, reflexionar sobre las utilidades, ventajas y desventajas, así como sobre las oportunidades que le podría brindar la formación en esta disciplina a corto, mediano y largo plazo.

Como resultado del proceso de reflexión, el profesorado puede solicitar a los estudiantes la entrega de síntesis, ensayos u otras evidencias que no tienen como finalidad evaluar si el estudiante ha aprendido o no, sino más bien, potenciar las posibilidades de aprendizaje en los procesos reflexivos. Si bien se puede otorgar una calificación, no es menos cierto que debe tratarse de un proceso eminentemente formativo.

Acción 2: Consolidación efectiva de conocimientos

Actividad 2.1: Diálogo con colegas, que a través de estrategias complementarias como por ejemplo, debates, discusiones y conversatorios debe procurarse el intercambio de las experiencias y conocimientos construidos en la acción anterior. Los estudiantes, en la medida que aprenden de los otros, también los enseñan (Calzadilla, 2002; M. R. Castillo Bustos & Montoya Rivera, 2015), es decir, se trata de promover el desarrollo del coaprendizaje, mismo que ha sido analizado desde diferentes perspectivas.

Cabe anotar también que, debe fomentarse una cultura de intercambio de conocimientos más allá de la simple conversación entre pares. Es decir, temas relacionados con el objeto de estudio, en este caso con los servicios hoteleros, pueden ser referidos en conversaciones de los propios estudiantes. Esta posibilidad facilita el cumplimiento de tareas, la preparación de elecciones y demás actividades escolares a partir de la colaboración mutua.

Actividad 2.2: Interacción con el profesorado, a nivel áurico, principalmente, ni en otros espacios de interacción con fines de aprendizaje. Así, el tiempo que en los procesos de

Educación tradicional se dedica para que el profesor exponga los contenidos a estudiantes que no han tenido un acercamiento previo al conocimiento que todo estudio, desaprovechado para consolidar los aprendizajes que los estudiantes en las acciones anteriores lograron construir. Esta actividad, una vez más ratifica la transformación de la dinámica de una clase.

Considérese que en la educación tradicional el tiempo de encuentro entre docentes y estudiantes era dedicado, básicamente, a la transmisión de información a estudiantes receptores pasivos; en este caso, este mismo encuentro se dedica a la consolidación del conocimiento que los estudiantes de manera libre y autónoma lo han construido. Por tanto, se está hablando de un proceso altamente efectivo, ya que el docente, deja de ser la fuente de información para convertirse en un guía, orientador, facilitador y mediador de los aprendizajes.

Acción 3: Práctica didáctica en el contexto escolar

Actividad 3.1: Experiencias en laboratorios, Luego de que los estudiantes han reflexionado y aprendido ciertos conocimientos en el orden teórico, ya sea, por su propia consulta, por el diálogo con sus colegas, con sus maestros y otros actores que de una u otra manera se involucran en los procesos de aprendizaje; están listos para desarrollar prácticas educativas con mayores niveles de conciencia (M. R. C. Castillo Bustos, 2017). Por tanto, la práctica didáctica implica realizar las actividades cumpliendo los roles que le correspondería en el campo laboral, con los mayores niveles de realidad posible. Es decir, resulta sumamente interesante que en la institución se repliquen los procesos, roles, actividades y demás posibilidades relacionadas con el quehacer en el campo laboral.

El aprendizaje en la práctica, constituye una de las principales fuentes para el desarrollo del conocimiento. Por consiguiente, el tiempo dedicado a las clases prácticas, no pueden ser invertidas en actividades muy superficiales, sino más bien atendiendo los problemas reales del campo laboral. Sí bien, esto implica mayores niveles de inversión en laboratorios, aulas especializadas, simuladores y demás recursos didácticos; no es menos cierto que, conlleva a que los aprendizajes teóricos alcancen su realización en la práctica.

Actividad 3.2: Visitas en contexto, que continúan consolidando los conocimientos y elevando los niveles de conciencia respecto del objeto de estudio. Para tales defectos, resulta de fundamental importancia la realización de visitas de observación guiadas a empresas hoteleras, al menos, en los lugares más próximos a la institución educativa. Nótese que, la especificidad de la formación, en este caso, de bachilleres en servicios hoteleros debe responder a las necesidades del contexto, por tanto, en el entorno más cercano a la institución educativa estarán ubicadas empresas hoteleras a las que se puede acceder para las referidas visitas de observación.

Adicionalmente, se puede recurrir a visitas virtuales a través de recursos tecnológicos en abierto, a empresas hoteleras de gran alcance, facilitando así el aprendizaje, la formación integral de los estudiantes, y posibilitando una visión más amplia respecto de su futura profesión, abordada en las aulas. Cabe anotar que, las visitas en contexto son actividades de cortísima duración. Es decir, visitas momentáneas completamente guiadas. La idea aquí, es facilitar el acercamiento y el conocimiento de los estudiantes a las empresas de servicios hoteleros que existen en el entorno más próximo a la institución educativa.

Acción 4: Práctica formativa en el contexto laboral

Actividad 4.1: Prácticas de observación, dado que las prácticas formativas en el contexto laboral, como su nombre lo indica, tienen la finalidad de contribuir en el proceso de formación elevando las posibilidades de desarrollo de conocimientos, experiencias, habilidades y valores respecto del quehacer profesional en territorio; las prácticas de observación implican

visitas sostenidas de los estudiantes a empresas hoteleras específicas con fines de aprender a partir de la observación del desempeño de profesionales experimentados y su práctica laboral cotidiana.

Si bien, no quiere decir que en la práctica observacional el estudiante se limitará exclusivamente a ver lo que los demás hacen, no es menos cierto que, se trata de promover un acercamiento cada vez más directo con la realidad laboral con fines de aprendizaje. Por ello, pueden colaborar en actividades básicas, que no impliquen asumir responsabilidades de manera autónoma o independiente. Puede resumirse esta práctica, en una observación intencionada para aprender a través de involucrarse en actividades muy básicas y siempre con supervisión.

Actividad 4.2: Prácticas formativas, para seguir aprendiendo, pero ahora con mayores niveles de autonomía y responsabilidad. Si bien la institución asignará un supervisor, ya no será necesario que este, permanezca conjuntamente con el practicante mientras desarrolla su rol. Es decir, el estudiante en esta práctica formativa debe poner de manifiesto todos los aprendizajes desarrollados a lo largo de la formación, hasta ahora, en favor de brindar un servicio hotelero de calidad y cada vez con mayores niveles de excelencia.

Es importante reconocer que esta práctica será intensificada progresivamente en cuanto a número de horas, responsabilidades, niveles de autonomía y demás posibilidades, de tal manera que, se dé un tránsito articulado del primero, al segundo y tercer años de bachillerato, con la empresa hotelera en el contexto laboral real, que incluso, podría constituirse en el nexo perfecto entre los profesionales en formación y las hoteleras, que serán el campo laboral de los profesionales.

Como ya se manifestó en este apartado, las actividades e incluso las acciones pueden ser redefinidas y rediseñadas de acuerdo con las necesidades, intereses y demás posibilidades educativas. Por tanto el profesorado está en completa libertad de utilizar la estrategia en función de los objetivos educativos establecidos.

Validez de la estrategia

El estudio de validez de la estrategia pedagógica para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros en el bachillerato, fue realizado a través de criterio de potenciales empleadores de las empresas hoteleras en contexto. Para elegir a los expertos se consideraron los siguientes criterios: experiencia en el campo de la hotelería, nivel educativo mínimo profesional de grado en el campo referido, a ver ejercido la docencia por lo menos 5 años en la asignatura de servicios de hoteleros y haber evaluado como mínimo dos proyectos similares en los últimos 5 años.

Tras un profundo análisis y la aplicación de los instrumentos técnicos respectivos para la evaluación, los expertos concluyen que la estrategia es válida, pertinente y sobre todo, necesaria para ser implementada en las instituciones educativas con la referida oferta de formación.

CONCLUSIONES

La estructura de la estrategia pedagógica para la enseñanza de la asignatura de servicios de hoteleros en el bachillerato técnico es organizada, jerarquizada y sistemática. Por tanto refleja la consideración a los fundamentos teóricos, metodológicos y pedagógicos necesarios para ser implementada en procesos formativos de seres humanos.

La estrategia pedagógica para la enseñanza de la asignatura de servicios hoteleros en el bachillerato técnico, es pertinente, relevante y aporta significativamente en el campo de la didáctica, puesto que esta disciplina se dedica al estudio de los métodos, técnicas, estrategias y demás posibilidades para llevar a cabo de manera efectiva y eficiente los procesos de enseñanza aprendizaje.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrés Jiménez, C., & González Zúñiga, R. (2016). El efecto de la retroalimentación en el rendimiento y motivación de los estudiantes de Métodos de investigación para ciencias de la salud en la UNED, Costa Rica. *UNED Research Journal*, 8(2), 189-194. <https://doi.org/10.22458/urj.v8i2.1560>
- Asksuite, G. (2022, febrero 22). Tipos de servicios en hoteles para atraer más huéspedes. Asksuite. <https://n9.cl/6zqsj>
- Ayala, A. (2020). Una aproximación al concepto de diversidad desde la formación de educadores infantiles en Colombia. *Revista de Educación Inclusiva*, 13(1).
- Briceño Moraga, A. (2020). Factores que determinan la motivación por aprender en estudiantes universitarios. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 19-27. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9789>
- Calzadilla, M. E. (2002). Aprendizaje colaborativo y tecnologías de la información y la comunicación. *Revista Iberoamericana de Educación*, 29(1), 1-10. <https://doi.org/10.35362/rie2912868>
- Canabal, C., & Margalef, L. (2017). La retroalimentación: La clave para una evaluación orientada al aprendizaje. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 21(2), 149-170. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v21i2.10329>
- Castillo Bustos, M. R. (2015). Formación Estético-Pedagógica de los Estudiantes de la Carrera de Educación Básica (Primera, Vol. 1). Editorial Española. <https://n9.cl/jsrd9>
- Castillo Bustos, M. R. C. (2017). Aprendizaje natural consciente del ser humano. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 1(2), Article 2.
- Castillo Bustos, M. R., & Montoya Rivera, J. (2015). Dinámica ideo-espiritual de la formación estético-pedagógica del docente. *Revista Alteridad*, 10(2), 190-204. <https://doi.org/10.17163/alt.v10n2.2015.05>
- Cepeda Rodríguez, Y., Díaz Quintanilla, C., & Acosta Gómez, I. (2017). Reflexiones teóricas sobre la interdisciplinariedad: Experiencia. <https://acortar.link/6n03WK>
- Escobar Aguiar, E. F. (2010). La limpieza como una importante dimensión de calidad en la hotelería. <https://acortar.link/eyXtCY>
- Foronda, J., & Foronda, C. (2007). La evaluación en el proceso de aprendizaje. *PERSPECTIVAS*, 19, 15-30.
- García, R. (2011). Interdisciplinariedad y sistemas complejos. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 1(1).
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2015). Figura Profesional: Servicios Hoteleros. <https://n9.cl/lotoa>
- Pulido Téllez, A., Arias Alejandro, K., Pulido Téllez, A., & Hernández Méndez, A. (2013). Importancia de los ambientes de aprendizaje, en la formación integral del estudiante de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10. <https://n9.cl/6a00f>
- Ríos Muñoz, D. (2004). Rasgos de personalidad de profesores innovadores: Autonomía, persistencia y orden. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, XXXIV(2). <https://n9.cl/d0wz3>
- Ruíz Iduma, S., Ochoa Medina, I. E., & Bernal Ruiz, Z. (2017). Calidad en el servicio del departamento de recepción de hoteles de Hermosillo, Sonora, México. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 6, 29-44. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i6.18>
- Salazar Arteaga, J. G. (2014). Propuesta para la creación de un hotel temático que impulse la cultura y el turismo urbano en la Ciudad de Guayaquil [Grado]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Salcedo Galvis, H. (2011). Los objetivos y su importancia para el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista de Pedagogía*, XXXII(91), 113-130.

Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F., París, G., & Cela, J. (2011). Competencias de trabajo en equipo: Definición y categorización. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 15(3), 329-344.