



*UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MÉXICO*



*Facultad de Turismo y Gastronomía  
Centro de Investigación y Estudios Turísticos  
Maestría en Docencia del Turismo*

**"ESTRATEGIAS ENSEÑANZA APRENDIZAJE PARA LA MATERIA DE  
AGENCIA DE VIAJES, CON APOYO DE TECNOLOGÍA"**

**Trabajo Terminal de Grado**

**Que presenta**

**L. EN T. FRANCISCO RENÉ RUÍZ NAVA**

**Dirigido por:**

**DRA. EN C. Ed. ANA LETICIA TAMAYO SALCEDO**

**DRA. EN Ed. J. LOURDES MEDINA CUEVAS**

**DRA. EN C. S. DIANA CASTRO RICALDE**

Toluca México, agosto 2021

## RESUMEN

El proyecto de intervención docente realizado durante el periodo 2015 y 2017 en el Instituto de Estudios Superiores ISIMA, Grupo ISIMA con alumnos del sexto cuatrimestre de la Licenciatura en Turismo en la materia de Agencia de Viajes, constituye el trabajo terminal de grado de la Maestría en Docencia del Turismo, en la cual, a través de la investigación-acción y en propuesta de Lewin (citado en Murillo, 2011), identifiqué las áreas de oportunidad que tenía en mi práctica docente desarrollando estrategias de enseñanza y aprendizaje que la podían mejorar al tiempo de incluir el uso de la tecnología para este proceso, con base en el modelo de Diseño Instruccional ADITE (**A**nálisis, **D**iseño, **T**Ecnología) como se fundamenta en los aportes de Tennyson y Dorrego (citado por Polo, 2003), con el fin de superar la forma tradicional con la que impartía la clase de agencia de viajes.

Los resultados obtenidos de esta intervención dieron cuenta de un avance significativo e importante en mi ejercicio docente, mejorando la forma de interactuar mediante los conocimientos y experiencia adquiridos con mis alumnos, es decir, reorienté las estrategias de enseñanza y aprendizaje que utilizaba para esta labor, además de considerar la importancia de innovar permanentemente para mejorar la calidad de mi labor docente, no solo en esta institución educativa, sino trascendiendo a todos los espacios educativos en los que intervengo y en todas las materias y/o unidades de aprendizaje con las que trabajo.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	5
I.- OBJETO DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTO .....	7
1.1 Problemática identificada de la práctica docente .....	7
1.2 Propósito de la intervención .....	11
1.3 Justificación .....	11
1.4 Conceptualización del objeto de intervención .....	12
II.- MÉTODO DE TRABAJO .....	25
2.1 Método para la Investigación-Acción .....	25
2.2 Diseño de la intervención docente .....	29
2.3 Plan de acción .....	33
III.- APLICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN Y EXPOSICIÓN DE RESULTADOS .....	48
3.1 Implementación del plan .....	48
3.2 Evaluación del proceso de intervención.....	101
3.3 Impacto de la innovación en la práctica docente .....	106
IV.- DISCUSIÓN .....	109
4.1 Propuesta de mejora .....	109
4.2 Posibilidades de transferencia a situaciones problemáticas futuras .....	110
CONCLUSIONES .....	114
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	117
ANEXOS .....	119
Anexo 1 Retícula de la Licenciatura en Turismo instituto de estudios superiores ISIMA .....	120
Anexo 2 Programa inicial de la materia de agencia de viajes .....	121
Anexo 3 Programa reestructurado de la materia de agencia de viajes .....	125

Anexo 4 Evaluación a los estudiantes y comentario con respecto al curso .....	128
Anexo 5 Evaluación y comentario del curso por los estudiantes .....	129
Anexo 6 Reconocimiento por mejor docente en el período 2018-A .....	131

## INTRODUCCIÓN

El presente documento refiere el proceso de formación en la Maestría en Docencia del Turismo, que se oferta en la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), dicho programa es ofrecido en modalidad a distancia y con un carácter profesionalizante. Como producto se presenta el trabajo de intervención en la práctica docente, con una propuesta orientada a la Línea Innovadora del Conocimiento: “Diseño instruccional en programas de formación en turismo”.

Esta intervención está situada en una institución educativa de nivel superior y de carácter privado, El Instituto de Estudios Superiores ISIMA, en la Licenciatura en Turismo y en una materia del 6to. cuatrimestre de los 9 que se imparten, específicamente para la materia de Agencia de Viajes, en la cual se realizó dicho ejercicio de intervención centrándose en las estrategias de enseñanza y aprendizaje; proponiendo, aplicando y evaluando las mismas con el fin de lograr un cambio y una mejora en la labor cotidiana docente, al convertirse el maestro en investigador de su propia práctica; para ello; es importante la elaboración de un proyecto de intervención donde identifiqué y analicé el problema sobre el cual se quería intervenir, a través de la metodología de investigación acción que incorpore la observación, reflexión, acción y cambio en el trabajo docente, con un modelo instruccional.

La estructura de dicho proyecto de intervención está integrado de cuatro apartados. En la primera parte se presenta la problemática identificada en la práctica docente, el propósito, la justificación y la conceptualización necesaria para el sustento de la intervención, donde se consideran los conceptos básicos relacionados con la temática abordada.

En la segunda parte se presenta el método de trabajo en el cual se describe la investigación acción, que para este caso se adopta el modelo de Lewin (Como se citó en Murillo 2011), presentando y explicando sus fases. Además del modelo instruccional que sirve como base para la intervención de las estrategias de enseñanza y aprendizaje.

En la tercera parte se desarrolla la intervención y la exposición de resultados, dando a conocer el plan de acción, la ejecución y los resultados obtenidos así como los impactos generados.

En la última parte se hace alusión a las propuestas de mejora y las posibilidades de transferencia de conocimiento a problemáticas futuras donde se utilicen las estrategias de enseñanza-aprendizaje propuestas en esta intervención en cualquier otro contexto educativo.

Y finalmente en las conclusiones se alude a la experiencia y cambios logrados en mi práctica docente. También se enlistan las fuentes de consulta para el sustento de dicha intervención y en los anexos se presentan las evidencias que respaldan el desarrollo de la intervención.

# I. OBJETO DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTO

## *1.1 Problemática identificada de la práctica docente*

Un docente al realizar su trabajo frente a grupo tiene el compromiso de prepararse no solo con respecto a los contenidos a impartir, sino también con todo lo que implica serlo, conocimientos en el área a trabajar, experiencia profesional y docente, contar con los conocimientos pedagógicos, las herramientas didácticas necesarias y por supuesto el perfil preciso para dicha actividad, sin dejar de lado las habilidades y valores con las que se deben contar, esto también implica que el docente se vea en la necesidad de asumir el papel de investigador de su propia práctica docente, para que pueda identificar y analizar de manera reflexiva su labor y así mejorar su trabajo cotidiano dentro del aula.

De manera personal el trabajo docente realizado por casi veinte años y poco más de diez en el ámbito profesional de las agencias de viajes, se han identificado necesidades al realizar esta labor en diferentes instituciones de educación superior públicas y privadas; sin embargo, y a pesar de la experiencia adquirida, no siempre ha sido fácil y no por cuestiones de contenidos, sino por cuestiones como infraestructura, planes de estudio, tecnología, matrícula de alumnos, etc. Sin embargo a partir del interés de mejorar mi práctica docente y al iniciar los estudios de posgrado en la Maestría en Docencia del Turismo, me brindaron la oportunidad de analizar el desarrollo de ésta, identificando como objeto de intervención un grupo de la escuela donde me encontraba laborando.

La Licenciatura en Turismo que se ofrece en el Instituto de Estudios Superiores ISIMA en el plantel de Toluca Estado de México, se desarrolla en el sistema de plan cuatrimestral y en modalidad presencial, constituida por un total de 54 materias obligatorias divididas en 9 cuatrimestres con 6 asignaturas en cada uno.

Dicha licenciatura no tiene estructurado un mapa curricular por áreas, aun cuando en el Plan de Estudios están especificadas como parte del perfil de egreso, simplemente se visualiza la materia y la clave de la misma por cuatrimestre y la seriación que algunas de ellas tienen (Anexo 1). No marca qué materia pertenece a qué área, de las que se mencionan en el Plan: Básica, Instrumental, Específica y Especializada. Los programas de estudio están estructurados a partir de objetivos, los cuales fueron creados desde el año 2006 cuando se obtuvo el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) para la licenciatura.

Para el caso de la materia de "Agencia de Viajes" del 6° Cuatrimestre, en cuanto me fue asignada y entregado el programa, me di a la tarea de revisarlo, inicialmente por los contenidos, los cuales integran únicamente el manejo de un GDS (Global Distribution System) o Sistema de Reservaciones (SABRE), es decir, van referidos exclusivamente a la parte operativa que debe conocer y aprender un alumno en el ámbito profesional dentro de una agencia de viajes, aun cuando es importante su manejo en este tipo de empresas de servicios turísticos, pero solamente es una herramienta para realizar una de las actividades que oferta la Agencia de Viajes, que es la consulta, reserva y emisión de boletaje aéreo, sin embargo, se considera que estos conocimientos se pueden adquirir solicitando un curso directamente con el proveedor del globalizador o cursando una carrera técnica en turismo y no sería necesaria una licenciatura, en la cual se deben lograr diferentes conocimientos y habilidades que integrándolos puedan ayudar al alumno a ir más allá de un simple trabajo operativo, deberían también incluirse conocimientos administrativos y muy específicos como lenguaje técnico, códigos, terminología especializada, ventas, organización de viajes, etc.

Pero no solamente se requieren contenidos adecuados, ya que éstos no pueden ser útiles sino se cuenta con las estrategias necesarias para su desarrollo, las cuales logren adquirir los aprendizajes en el alumno. En el programa en cuestión, dichas estrategias tampoco son las más adecuadas, ya que no aportan mucho para lograr un aprendizaje significativo y solo ponen al alumno en una posición de

receptor de información, lo que da cuenta de una formación tradicionalista, sin mencionar que los alumnos cuando llegan al sexto cuatrimestre no tienen ningún conocimiento previo a este tema, es decir no hay ningún seguimiento para identificar que tan significativo ha sido su aprendizaje, por lo tanto se considera necesario reflexionar cuál es la forma más adecuada en que el alumno pueda aprender y hacer suyo el conocimiento de una manera que sea fácil, interesante, innovadora y adecuada al contexto en el que se encuentran y cuáles son los contenidos que debe conocer antes de aprender a utilizar un globalizador, lo cual ayudará a que su preparación sea integral .

Con la importancia de una buena estrategia se fomenta la interacción del docente con el alumno desempeñando al mismo tiempo un proceso de aprendizaje que es donde se centra la enseñanza adquiriendo nuevas conductas y modificando otras, logrando generar nuevos conocimientos en los alumnos, a partir de los que ya tienen, sin embargo, dadas las carencias en mi práctica docente pudiese diseñar y/o proponer estrategias que permitieran que el alumno se encuentre dispuesto y motivado para aprender, de esta manera se espera que el conocimiento impartido sea significativo.

Por otro lado, debo estar dispuesto, capacitado y motivado para enseñar significativamente, así como tener los conocimientos y experiencias previas pertinentes tanto como especialista en la materia, como en la calidad de docente; con respecto a esto, consideré que se tenían los elementos necesarios para identificar la problemática en mi práctica docente.

De igual manera identifique que la forma de evaluar el aprendizaje, con examen escrito y sin ningún otro elemento que realmente denote que el aprendizaje de mis alumnos ha sido significativo y/o aplicativo. Por lo que me di cuenta que el programa de estudios era incongruente a las actuales tendencias de la educación superior en el ámbito de las agencias de viajes específicamente (Anexo 2).

Sin embargo, logre identificar que la actualización de contenidos repercute en todos los demás elementos instruccionales, en las estrategias y en la evaluación del aprendizaje. Y propuse utilizar estrategias de enseñanza aprendizaje para este curso, adecuadas a los objetivos y contenidos del programa reestructurado, además de plantear una evaluación del aprendizaje acorde a la postura constructivista y coherente con las estrategias didácticas y con el uso de la tecnología como herramienta principal (Anexo 3).

Esta intervención docente se sustentó (como ya se mencionó) en mi experiencia laboral y la formación profesional adquirida; en la primera a partir del trabajo por más de diez años en el ámbito de las agencias de viajes, minoristas y mayoristas en el área de reservaciones y ventas, y como gerente de sucursal en la Ciudad de Toluca. En cuanto a la formación profesional, soy Licenciado en Turismo y Especialista en Docencia en Turismo lo cual ha permitido combinar el trabajo docente con el profesional, así como la formación obtenida en las agencias de viajes (cursos de actualización profesional).

Dicha labor docente requería de una formación pedagógica y disciplinar que me permitiera aplicar las estrategias de enseñanza y aprendizaje en la formación de profesionales en turismo. Por ello, a partir de la problemática identificada en mi práctica docente y en torno al área instruccional; es que se centra la intervención en las estrategias de enseñanza y aprendizaje para la materia de Agencia de Viajes, proponiendo, aplicando y evaluándolas, y es precisamente en este rubro donde se identificó el problema, es decir, las estrategias de enseñanza-aprendizaje que utilizaba regularmente en mi práctica docente no eran las más adecuadas para lograr un aprendizaje significativo, y entonces, al analizarlas me di cuenta que podían mejorar y que al mismo tiempo lograsen tener una mediación de la tecnología.

## **1.2. Propósito de la intervención**

A partir de lo expuesto en la problemática con respecto a las estrategias de enseñanza aprendizaje del programa a impartir se plantea entonces:

Proponer las estrategias de enseñanza aprendizaje más idóneas con apoyo de tecnología, para la materia de agencia de viajes de la Licenciatura en Turismo para desarrollar diferentes habilidades a las que ya desarrollaba para el desempeño del trabajo diario en el aula, como la capacidad para estimular el interés por aprender, motivación, confianza, creatividad, etc., aunado a esto, renovándose como docente; para que el alumno también desarrollara ciertas habilidades, actitudes y valores que le permitieran un aprendizaje significativo.

## **1.3 Justificación**

El intervenir en mi propio ejercicio docente permite favorecer y crear una evolución en la aplicación de estrategias didácticas que se emplearan y apoyan en el aprendizaje de los alumnos de manera significativa logrando en ellos un sentido para su formación profesional y que esto fuera aplicado en circunstancias verídicas dando solución a problemas reales dentro de la agencia de viajes, asimismo, se esperó que yo docente revelara diversas alternativas que me ayudaran en mi labor de enseñanza y aprendizaje en el aula para dejar de lado la forma tradicional de realizar este proceso y dar un giro a proyectos más participativos, flexibles y con mayor beneficio a los estudiantes.

En el resultado como docente, se puedo acceder a mejorar las prácticas educativas, como las estrategias de enseñanza y de aprendizaje ya que eran necesarias porque a través de ellas se planean y desarrollan las interacciones que enlazan la construcción del conocimiento de los alumnos con el contenido de lo

que aprenden, ayudaron a crear nuevos ambientes y convierten objetivos de aprendizaje en acciones concretas.

No obstante, en mi práctica docente con el trabajo cotidiano apoyado de las estrategias de enseñanza aprendizaje tenía que guiar al alumno para que él mismo identificara, descubriera y/o comprendiera la importancia que tienen este tipo de empresas de servicios en el ámbito turístico.

Por lo que, la propuesta de intervención traerá diferentes beneficios, en primera instancia de manera personal al mejorar la práctica docente en la impartición de esta materia, a los alumnos para que sea más atractiva, el desarrollo de los contenidos sin la necesidad de hacerlo de manera tradicional y a la institución la cual adquirirá cierto reconocimiento académico con sus egresados. Es así que la intervención debe ser un ejercicio que va a estar sustentado en la experiencia laboral, profesional y docente con la que cuento.

#### ***1.4 Conceptualización del objeto de intervención***

El desarrollo del trabajo docente no solo se sustenta con la experiencia que se va adquiriendo con el paso del tiempo, sino que se requiere de un fundamento pedagógico y didáctico. Por ello, considerando que el área de intervención es la instruccional, se parte del concepto de la didáctica, la cual se ha definido desde muchas perspectivas y por muchos autores. Por lo tanto para efectos de este proyecto se describe de acuerdo a lo siguiente.

La didáctica es parte de la pedagogía que se interesa por el saber, se dedica a la formación dentro de un contexto determinado por medio de la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos, contribuye al proceso de enseñanza aprendizaje, a través del desarrollo de instrumentos teórico-prácticos, que sirvan

para la investigación, formación y desarrollo integral del estudiante (Carbajal, 2009).

Una vez que se plantea que la didáctica se enmarca en el proceso de enseñanza aprendizaje; se inicia el proceso de reflexión orientado a que el docente aprenda a "dudar" de sus propios procesos y estrategias de enseñanza y a descubrir otras posibilidades para sus metodologías, desarrollando habilidades didácticas en la labor docente y en la práctica del modelo educativo.

Los cambios en la forma de ejercer la docencia no son fáciles, pero se pueden lograr, reconociendo lo que requiere nuestra realidad o entorno y enfocando el rol del docente como un facilitador de conocimientos en un ambiente de aprendizaje activo, donde el estudiante es el principal actor del proceso; por tanto, el desempeño del docente debe ir más allá del cumplimiento de un programa o de la formulación de una simple pregunta como ¿entendieron?, creando las condiciones para realizar actividades de aprendizaje cercanas a nuestro mundo real, de esa forma, el docente se exige actualizar y fortalecer sus competencias pedagógicas, las cuales incluyen aplicar tecnologías en el proceso didáctico, formular un discurso más dialógico que fomente el debate, la reflexión y la duda; en general, acompañar a los estudiantes en el proceso de adquisición de nuevos conocimientos.

Se podría decir, que es deber del docente reflexionar su práctica, cambiar o fortalecer los procesos de enseñanza, teniendo en cuenta que deben estar enfocados y adaptados al modelo pedagógico institucional para que contribuyan al proceso enseñanza aprendizaje, aportando estrategias didácticas que permitan facilitar dicho proceso (Carbajal, 2009).

Y es importante también identificar el objeto de estudio de la didáctica ya que una vez reconocida y comprendida, se puede poner en práctica.

De acuerdo a Carbajal (2009) los objetos de estudio de la didáctica son:

- Enseñanza, como la actividad intencional que aplica el currículum y tiene por objeto el acto didáctico, es dirigir el proceso de aprendizaje, es hacer que el alumno aprenda.
- Aprendizaje, como el proceso mediante el cual se origina o se modifica un comportamiento o se adquiere un conocimiento de una forma más o menos permanente.
- La instrucción, como un proceso más concreto, reducido a la adquisición de conocimientos y habilidades.
- La formación, como el proceso de desarrollo que sigue el sujeto hasta alcanzar un estado de plenitud personal.
- La comunicación de conocimientos.
- El sistema de comunicación.
- Los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Estos objetos de estudio de la didáctica se logran a través de secuencias didácticas. Según Díaz Barriga (2013b) el término es empleado pero no conceptualizado, el autor hace una construcción conceptual de los principios didácticos que las orientan, ocasionando que prácticamente toda propuesta de actividades de aprendizaje se denomine secuencia didáctica.

Las secuencias constituyen una organización de las actividades de aprendizaje que se realizan con los alumnos y para los alumnos, con la finalidad de crear situaciones que les permitan desarrollar un aprendizaje significativo y es un instrumento que demanda el conocimiento de la asignatura, la comprensión del programa de estudio, la experiencia y visión pedagógica del docente, así como sus posibilidades de concebir actividades para el aprendizaje de los alumnos.

De acuerdo con Díaz Barriga (2013b) la estructura de la secuencia se integra con dos elementos que se realizan de manera paralela: la secuencia de las actividades para el aprendizaje y la evaluación. Detectar una dificultad o una posibilidad de aprendizaje, permite reorganizar el avance de una secuencia, mientras que los resultados de una actividad de aprendizaje, los productos, trabajos o tareas que el alumno realiza constituyen elementos de evaluación, la secuencia integra de esta manera principios de aprendizaje con los de evaluación, en sus tres dimensiones diagnóstica, formativa (permite retroalimentar el proceso mediante la observación de los avances, retos y dificultades que presentan los alumnos en su trabajo) y sumativa (la que ofrece evidencias de aprendizaje, en el mismo camino de aprender).

De esta manera la secuencia de aprendizaje responde fundamentalmente a una serie de principios que se derivan de una estructura determinada y a una visión que emana de la nueva didáctica: generar procesos centrados en el aprendizaje, trabajar en situaciones reales, reconocer la existencia de diversos procesos intelectuales y de la variada complejidad de los mismos.

Por lo que se consideran como secuencias de aprendizaje la apertura, el desarrollo y cierre. En cuanto a las actividades de apertura, permiten abrir el clima de aprendizaje, donde se puede lanzar una pregunta a los alumnos, para traer a su pensamiento diversas informaciones que ya poseen, por su formación escolar previa o por su experiencia cotidiana.

Las actividades de desarrollo tienen la finalidad de que el estudiante interactúe con una nueva información, y para significarla se requiere una interacción entre la información previa con la nueva información y hasta donde sea posible un referente contextual que ayude a darle sentido (Díaz Barriga, 2013b).

Es conveniente que se apoye la discusión de los alumnos con determinadas preguntas para guiar las actividades de desarrollo del contenido, donde el profesor

puede realizar una exposición sobre los principales conceptos o teorías. Además la información que se presenta debe estar asociada a alguna situación problema y es conveniente que esta aplicación de información sea significativa. Por ello se debe vincular con un caso, problema o proyecto para que pueda tener más relevancia para el alumno.

Si el docente desde el principio del curso tiene claridad sobre la evaluación, esto es, una serie de evidencias que se puedan conjuntar en el caso de estudio o que se pueda resolver por etapas el problema o proyecto, algunas de estas actividades pueden constituirse en evidencias de aprendizaje para ser consideradas en la evaluación, tanto en la perspectiva formativa, como sumativa (Díaz Barriga, 2013a).

Las actividades de cierre se llevan a cabo con la finalidad de lograr una integración del conjunto de tareas, permiten efectuar una síntesis del proceso y del aprendizaje desarrollado, y pueden consistir en reconstruir información a partir de determinadas preguntas, elaborar ejercicios que impliquen emplear información en la resolución de situaciones específicas. Pueden ser realizadas en forma individual o en pequeños grupos, pues lo importante es que los alumnos cuenten con un espacio de acción intelectual y de comunicación y diálogo entre sus pares, y si se trabaja por casos, proyectos o problemas, las evidencias de evaluación pueden ser el avance de una etapa prevista previamente.

Las actividades de cierre, posibilitan una perspectiva de evaluación para el docente y el estudiante, tanto en el sentido formativo, como sumativo. Las actividades propuestas pueden generar múltiple información tanto sobre el proceso de aprender de los alumnos, como para la obtención de evidencias de aprendizaje y se puede analizar lo que se viene logrando, así como las deficiencias y dificultades que se encuentran en los alumnos y en el grupo; además el grado en que los estudiantes pueden avanzar en el curso, así como de las dificultades que enfrenta su proceso de aprendizaje.

Una vez que se han abordado las secuencias didácticas, se señala también el marco conceptual de las estrategias de enseñanza y aprendizaje.

Las estrategias de enseñanza son procedimientos que el docente utiliza en forma reflexiva y flexible para promover el logro de aprendizajes significativos en los alumnos, siendo medios para prestar la ayuda pedagógica ajustada a las necesidades de progreso de la actividad constructiva de los alumnos (Díaz Barriga, 2013b).

Además es necesario tener presentes cinco aspectos esenciales (Díaz Barriga, 2009) para considerar qué tipo de estrategia es la indicada para utilizarse en ciertos momentos de la enseñanza, dentro de una sesión, un episodio o una secuencia instruccional, a saber:

- Consideración de las características generales de los aprendices (nivel de desarrollo cognitivo, conocimientos previos, factores motivacionales, etcétera).
- Tipo de dominio del conocimiento en general y del contenido curricular en particular, que se va a abordar.
- La intencionalidad o meta que se desea lograr y las actividades cognitivas y pedagógicas que debe realizar el alumno para conseguirla.
- Vigilancia constante del proceso de enseñanza (de las estrategias de enseñanza empleadas previamente, si es el caso), así como del progreso y aprendizaje de los alumnos.
- Determinación del contexto intersubjetivo (por ejemplo, el conocimiento ya compartido) creado con los alumnos hasta ese momento, si es el caso.

Algunas de las estrategias de enseñanza que el docente puede emplear con la intención de facilitar el aprendizaje significativo de los alumnos, se mencionan a continuación (Díaz Barriga, 2013b), organizándolas según las secuencias didácticas de apertura, desarrollo y cierre.

En la secuencia didáctica de apertura, se pueden utilizar las siguientes estrategias de enseñanza:

*Estrategias para activar y usar los conocimientos previos y para generar expectativas apropiadas en los alumnos.*

Son aquellas estrategias dirigidas a activar los conocimientos previos de los alumnos o incluso a generarlos cuando no existan. En este grupo podemos incluir también a aquellas otras que se concentran en el esclarecimiento de las intenciones educativas que el profesor pretende lograr al término del ciclo o situación educativa. Ejemplo de esta estrategia son los:

- ✓ **Objetivos.** Enunciado que establece condiciones, tipo de actividad y forma de evaluación del aprendizaje del alumno. Generación de expectativas apropiadas en los alumnos.

*Estrategias para promover el enlace entre los conocimientos previos y la nueva información que se ha de aprender.*

Son aquellas estrategias destinadas a crear o potenciar enlaces adecuados entre los conocimientos previos y la información nueva que ha de aprenderse, asegurando con ello una mayor significatividad de los aprendizajes logrados. De acuerdo con Díaz (2013), a este proceso de integración entre lo "previo" y lo "nuevo" se le denomina: construcción de "conexiones externas". Ejemplo de estas estrategias son:

- ✓ **Organizador previo (OP)** de tipo introductorio y contextual.- Es elaborado con un nivel superior de abstracción, generalidad e inclusividad que la

información que se aprenderá. Tiende un puente cognitivo entre la información nueva y la previa.

- ✓ Analogías.- Proposición que indica con una cosa o evento (concreto y familiar) es semejante a otro (desconocido y abstracto o complejo).

### *Estrategias discursivas y de enseñanza.*

Desde una perspectiva lingüística etnográfica y sociocultural, una serie de trabajos sobre interacción discursiva entre profesores y alumnos dentro del aula y través de las aportaciones de los trabajos realizados en cada una de ciertas aproximaciones ha sido posible entender el aula (presencial y/o virtual) como un espacio cultural en el que se puede crear un contexto propicio para enseñar y aprender, construido por los participantes (docentes y alumnos) a través del discurso en ciertas situaciones escolares. Para comprender mejor lo que ocurre en situaciones educativas es importante plantear ciertas preguntas:

- ¿Quién consigue hablar?
- ¿Acerca de qué habla?
- ¿Qué hace cada participante cada vez que tiene la oportunidad de hablar?
- ¿Qué clase de contexto es creado en el aula?
- ¿Qué tipo de lenguaje es utilizado?

Siguiendo estas preguntas es posible llegar a comprender cómo se negocian las estructuras de participación, así como los significados que se comunican y que llegan a compartirse dentro de la situación escolar.

### *Estrategias y diseño de textos académicos.*

Son utilizados desde la escolaridad básica y tienen características propias.

*Por su función*, son textos elaborados por otros autores para enseñar y tienen como principal cometido presentar de forma didáctica el conocimiento de distintas disciplinas.

*Por su diseño*, son textos mixtos que reúnen información textual con otra de tipo visual.

- ✓ Señalizaciones.- se refieren a toda clase de "claves o avisos" estratégicos que se pueden emplear ya sea dentro del texto o adjunto a él para destacar, orientar o facilitar la adquisición, organización o integración de los contenidos que se desea compartir.
- ✓ Preguntas intercaladas (PI).- Son preguntas insertadas en la situación de enseñanza o en un texto. Mantienen la atención y favorecen la práctica, la retención y la obtención de información relevante.
- ✓ Resumen, síntesis y abstracción de la información relevante de un discurso oral o escrito. Enfatiza conceptos clave, principios, términos y argumento central.
- ✓ Ilustraciones representación visual de los conceptos, objetos o situaciones de una teoría o tema específico (fotografías, dibujos, esquemas, gráficas, dramatizaciones, etcétera) (Díaz Barriga, 2013c).

En el momento de la secuencia didáctica de desarrollo se pueden utilizar las siguientes estrategias de enseñanza:

*Estrategias para ayudar a organizar la información nueva por aprender.*

Son útiles cuando se requiere resumir u organizar *corpus* significativos de conocimiento y pueden emplearse como estrategias de enseñanza y/o de aprendizaje.

- ✓ Mapas conceptuales y redes semánticas.- Son representación gráfica de esquemas de conocimiento (indican conceptos, proposiciones y explicaciones).

- ✓ Cuadros de doble columna.- Cuadros con cierto formato organizacional basado en las relaciones que representan, una vez identificado el tema o categoría central, se pueden elaborar cuadros sinópticos en los que las columnas jueguen un papel central para analizar la temática.
- ✓ Organizadores de clasificación.- Es un organizador gráfico que se utiliza en las escuelas y en los textos que también sirven para organizar la información, los más conocidos son los diagramas de llaves, los diagramas arbóreos y los círculos de concepto.
- ✓ Diagramas de flujo.- Este tipo de organizador gráficos se destinan especialmente a representar conocimiento procedimental de forma gráfica.
- ✓ Líneas del tiempo.- Son representaciones gráficas que permiten organizar y visualizar eventos o hitos dentro de un continuo temporal y son muy útiles para la enseñanza de conocimiento histórico porque por medio de éstas se pueden observar y representar visualmente las relaciones de anterioridad y posterioridad entre eventos o acontecimientos.

Durante la secuencia didáctica de cierre, se pueden utilizar las siguientes estrategias de enseñanza:

*Estrategias para promover una enseñanza situada.*

Puede definirse como aquella propuesta pedagógica que se diseña y estructura con la intención de promover aprendizajes situados, experienciales y auténticos en los alumnos que les permiten desarrollar habilidades y competencias muy similares a los que encontrarán en su vida cotidiana.

- ✓ Aprendizaje basado en problemas (ABP).- Es una de las estrategias de enseñanza que más ha llamado la atención tanto en el campo pedagógico como en la investigación.

- ✓ Aprendizaje basado en el análisis y discusión de casos (ABAC).- Esta estrategia ha sido utilizada de manera amplia en distintas disciplinas y niveles educativos y consiste en el planteamiento de un caso a los alumnos, el cual es analizado y discutido en pequeño y posteriormente en el grupo-clase, y en la que el proceso didáctico consiste en promover el estudio en profundidad basado en el aprendizaje dialógico y argumentativo.
- ✓ El aprendizaje mediante proyectos (AMP).- Conocido también como enfoque de proyectos, y es el más representativo de la enseñanza situada, en éste, los proyectos a desarrollar dependen en gran medida de sus intereses académicos y personales desde un inicio y se puede considerar:
  - a) Actividad propositiva que los alumnos realizan.
  - b) Para su logro se supone cierta libertad de acción dentro de los marcos curriculares en el que se trabaja.
  - c) Se orienta a una actividad o producto concreto.
  - d) Es valioso como experiencia pedagógica porque permite el desarrollo o la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes determinadas, y son de carácter transversal.

Las Estrategias de Aprendizaje son un procedimiento o conjunto de pasos y al mismo tiempo un instrumento psicológico que un alumno adquiere y emplea intencionalmente como recurso flexible, para aprender significativamente y para solucionar problemas y demandas académicas (Díaz Barriga, 2013c).

Las estrategias de aprendizaje que se pueden estar aplicando en la secuencia didáctica de la apertura, son las siguientes.

#### *Estrategias de Aprendizaje Memorísticas*

Estas estrategias permiten primeramente la recirculación de información, que consiste en repetir una y otra vez (recircular) la información que se ha de aprender en la memoria de trabajo, hasta lograr establecer una asociación para luego integrarla en la memoria a largo plazo.

La finalidad de esta estrategia es el repaso simple y complejo, útiles especialmente cuando los materiales que se han de aprender poseen escasas o nula significatividad lógica o poca significatividad psicológica para el estudiante, puede decirse que son las estrategias básicas para el logro de aprendizaje repetitivo o memorístico (Díaz Barriga, 2013c).

Para las secuencias didácticas de desarrollo se puede emplear la siguiente estrategia.

#### *Estrategias de Aprendizaje Significativo, divididas en elaboración y organización.*

a) Las estrategias de elaboración suponen básicamente integrar y relacionar la nueva información que ha de aprenderse con los conocimientos previos pertinentes. Pueden ser de dos tipos: simple y compleja; la distinción entre ambas radica en el nivel de profundidad con que se establezca la integración. También puede distinguirse entre elaboración visual (imágenes visuales simples y

complejas) y verbal-semántica (estrategia de "parafraseo", elaboración inferencial o temática, etcétera). Estas estrategias permiten un tratamiento y una codificación más sofisticados de la información que se ha de aprender, porque atienden de manera básica a su significado y no a sus aspectos superficiales.

b) Las estrategias de organización permiten hacer una reorganización constructiva de la información que ha de aprenderse. Mediante el uso de dichas estrategias es posible organizar, agrupar o clasificar la información, con la intención de lograr una representación correcta de la información, explotando ya sea las relaciones posibles entre distintas partes de la información y/o las relaciones entre la información que se ha de aprender y las formas de organización esquemática internalizadas por el aprendiz (Díaz Barriga, 2013c).

Una vez abordada la conceptualización del objeto de intervención, se procede a desarrollar la metodología para la intervención.

## II.- MÉTODO DE TRABAJO

### ***2.1 Método para la Investigación-Acción***

La intervención docente se trabaja desde una metodología de investigación acción aplicada a la educación, la cual ha ayudado a traer cambios a ésta, tratando de mejorarla por medio de la intervención en un hecho real (u objeto de intervención) realizadas por un profesor, que a partir de su experiencia interviene en: el desarrollo curricular, su autodesarrollo profesional, la mejora de los programas educativos, los sistemas de planificación o la política de desarrollo. Todas estas actividades tienen en común la identificación de estrategias de acción que son implementadas y más tarde sometidas a observación, reflexión y cambio y se considera como un instrumento que genera cambio social y conocimiento educativo sobre la realidad educativa, proporciona autonomía y da poder a quienes la realizan, entendiendo por poder al hecho de aplicarla a un caso real y tener la oportunidad de evaluar esta propuesta de manera constante (Murillo, 2011).

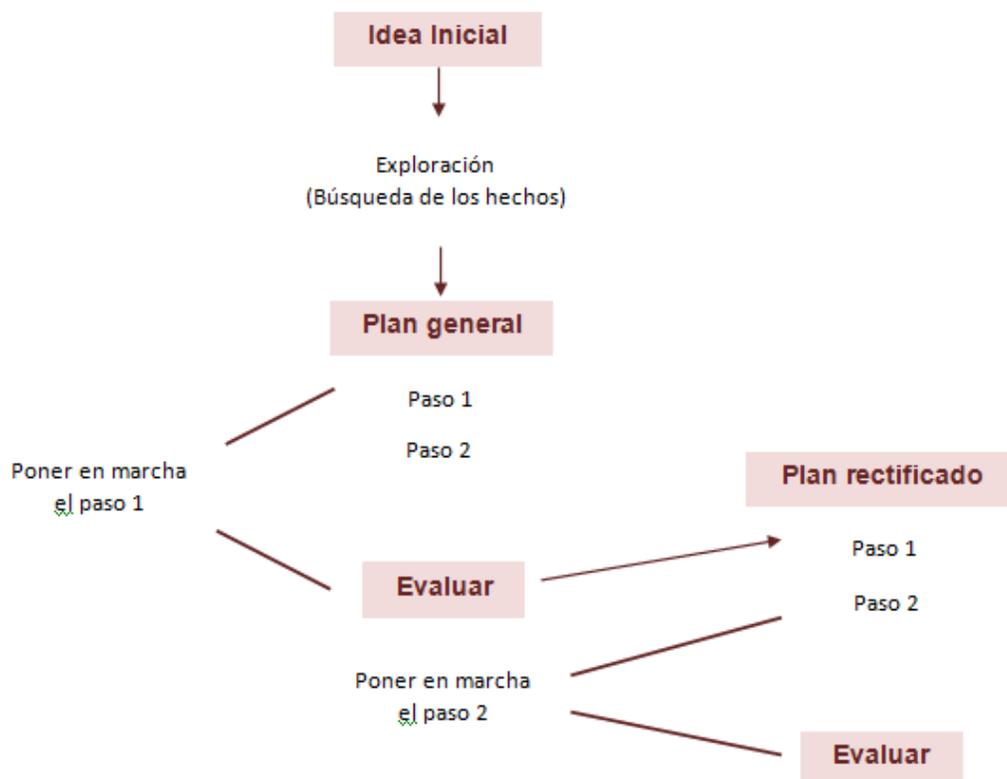
La investigación-acción no sólo la constituyen un conjunto de criterios, asunciones y principios teóricos sobre la práctica educativa, sino también un marco metodológico que sugiere la realización de una serie de acciones que debe desarrollar el profesorado como profesionales de la educación. La investigación-acción como un «proyecto de acción» formado por «estrategias de acción», vinculadas a las necesidades del profesorado investigador y/o equipos de investigación. Es un proceso que se caracteriza por su carácter cíclico, que implica un «vaivén» entre la acción y la reflexión, de manera que ambos momentos quedan integrados y se complementan. El proceso es flexible e interactivo en todas las fases o pasos del ciclo (Torrecilla, 2011).

La investigación-acción ha sido representada principalmente por autores como Lewin en 1946, Kemmis y McTaggart en 1988, Elliott en 1993 y Whitehead en

1989 y cada uno propone una metodología determinada la cual se plantea de acuerdo a ciertas características propias, para efecto de la implementación.

En la problemática planteada para este ejercicio se toma el modelo de Lewin (1946, cit en Murillo 2011), en el cual se describe a la investigación-acción como ciclos de acción reflexiva, donde cada ciclo se compone de una serie de pasos: planificación, acción y evaluación de la acción. Comienza con una «idea general» sobre un tema de interés sobre el que se elabora un plan de acción. Se hace un reconocimiento del plan, sus posibilidades y limitaciones, se lleva a cabo el primer paso de acción y se evalúa su resultado. De acuerdo a lo anterior lo esquematiza de la siguiente manera:

Figura No. 1. Modelo de Investigación-Acción de Lewin



Fuente: Murillo, 2011

De acuerdo a la figura anterior, la idea inicial es básicamente la problemática identificada en la Licenciatura en Turismo que se imparte en Grupo ISIMA a partir de mi experiencia docente y que va enfocada esencialmente a las estrategias de enseñanza y aprendizaje de la materia de Agencia de Viajes y que al explorar se buscarán los hechos reales de esta problemática, iniciando con una revisión de su propuesta curricular, desde el objetivo de la carrera y el perfil de egreso, posteriormente el diseño instruccional de los programas, los requisitos y/o términos con los que se elaboraron y la estructura que integra cada programa; posteriormente, se tiene que desarrollar un plan de acción en el que se diseñan y/o planean las actividades para iniciar la intervención.

Una vez aplicado esto, el paso 1 será poner en marcha el plan de acción, el cual estará sustentado por el problema para que a su vez se pueda llegar a la parte de evaluación de la primera propuesta, con el fin de valorar y revisar la estructura realizada y del tipo de instrumentos y/o herramientas utilizadas en la primera etapa, así como la revisión y valoración de la misma para proceder a poner en marcha el paso 2, para que finalmente se vuelva a evaluar y la propuesta pueda aplicarse y/o instaurarse en la escuela, considerando como alcance las estrategias de enseñanza y aprendizaje de la materia de Agencia de Viajes y la evaluación del aprendizaje.

El modelo propuesto como ya se mencionó anteriormente se desarrolla en espiral de ciclos sucesivos que pueden variar de acuerdo a la complejidad de la problemática y considerando como parte importante las fases para su desarrollo y/o aplicación de acuerdo a lo siguiente:

- 1.- Problematización. Se debe tener bien claro el problema a resolver para entender mejor las estrategias a considerar, es decir se debe identificar exactamente qué de las estrategias de enseñanza y aprendizaje de la materia de Agencia de Viajes de la licenciatura donde se quiere intervenir.

2.- Diagnóstico. En esta etapa se tendrán que recopilar todas las evidencias necesarias y explicar el porqué de ellas y se debe reflejar la experiencia docente y/o adquirida durante el tiempo que se ha participado como docente en el área de servicios turísticos y específicamente en agencia de viajes.

3.- Diseño de una propuesta de cambio. En esta fase se consideran las diversas alternativas de actuación y sus posibles consecuencias. Una reflexión prospectiva para diseñar una propuesta de cambio y mejoramiento, y definir un diseño de evaluación que reconozca el progreso del trabajo docente con respecto a las estrategias de enseñanza y aprendizaje seleccionadas para la intervención.

4.- Aplicación de la propuesta. Después de diseñar la propuesta de acción, ésta se lleva a cabo por las personas interesadas en este caso por el docente, donde cualquier propuesta realizada implica una nueva forma de actuar, un esfuerzo de innovación y mejoramiento de la práctica que debe ser sometida permanentemente a condiciones de análisis, evaluación y reflexión, por el docente, los alumnos y las autoridades de la escuela, demostrando si la intervención logra aprendizajes significativos e impacta en la mejora del perfil de egreso.

5.-Evaluación. Se debe realizar de forma continua durante y al final del proceso de intervención, pues pueden surgir cambios que requieran una redefinición del problema por diferentes razones y el probable inicio de otro ciclo en la espiral de la investigación-acción.

De acuerdo a lo anterior, es importante mencionar que la propuesta de intervención integra directamente a los alumnos y docentes, de manera inicial porque el primero se verá beneficiado ya que tendrá mejores y más conocimientos enfocados a las necesidades del campo laboral, el segundo, porque finalmente el trabajo en el aula se ve beneficiado con la propuesta de mejora de las estrategias de enseñanza y aprendizaje de la materia de Agencia de Viajes, y finalmente y

como ya se mencionó, otro actor beneficiado es la misma institución educativa ya que tendrá egresados bien preparados y con las herramientas necesarias para insertarse al campo laboral.

## ***2.2. Diseño de la intervención docente***

Una vez que se cuenta con el proceso metodológico de la investigación-acción para identificar el problema y dar su solución a través de la acción y evaluar los efectos de esa intervención, a fin de lograr una redefinición del problema, haciendo un proceso cíclico que permita llegar a la solución del problema planteado; entonces para la intervención en torno a las estrategias de enseñanza aprendizaje y la evaluación del aprendizaje, se requiere de un modelo instruccional para alcanzar el propósito de la intervención.

Por ello es importante mencionar que el Diseño Instruccional se concibe como un proceso dialéctico, sistémico y flexible, cuyas múltiples fases y componentes de planificación se abordan y se trabajan de forma simultánea. Asimismo, el Diseño Instruccional requiere de la aplicación de un proceso de análisis y evaluación, para seleccionar adecuadamente los medios y estrategias de enseñanza, de manera que permitan la construcción y reelaboración de aprendizajes significativos por parte de la población-usuario, en función de los tipos de conocimientos que deberán aprehenderse.

**Dialéctico**, en cuanto que requiere de una racionalidad, de un ordenamiento lógico. **Flexible**, por permitir los procesos generados por el estudiante, los cuales pueden no estar planificados por el diseñador, pero sí están en las estructuras mentales del estudiante y, por tanto, pueden formar parte de un componente del entorno de su aprendizaje. **Sistémico**, por la posibilidad de interrelacionar todos los componentes y fases.

Para efectos de esta propuesta de intervención se ha considerado tomar el modelo **ADITE** (**A**nálisis, **D**iseño, **T**Ecnología) se fundamenta en los aportes de Tennyson y Dorrego (como se citó en Polo, 2003) e intenta aproximarse a los diseños instruccionales de transición entre la tercera y cuarta generación, en donde lo novedoso radica en la no linealidad, sustentada por un enfoque holístico, flexible e integral.

1.- En el Análisis tiene por objeto el estudio de los resultados esperados y las condiciones de utilización y administración del medio. Cuando se diseña un medio instruccional basado en tecnologías o computarizado, hay que saber qué se espera de él, qué tipo de necesidad educativa va a solucionar, cuáles son las características de la población a la cual va dirigido, qué tipos de conocimientos se mediarán. Por lo tanto, las teorías del aprendizaje y de la instrucción deben ser analizadas en esta fase. En este componente se hace necesario realizar un proceso de investigación sobre los siguientes aspectos:

- ✓ Análisis de la problema instruccional a resolver.
- ✓ Análisis de la población a la cual se dirige el medio instruccional.
- ✓ Análisis del contenido según tipos de conocimientos.
- ✓ Análisis sobre la fundamentación teórica que se asumirá en el DI del medio.
- ✓ Análisis de las estrategias cognoscitivas que se activarán en el estudiante.
- ✓ Análisis de la administración tecnológica.

Lo primero que se debe investigar y definir con precisión es el problema instruccional. Su estudio determina, en el diseño instruccional, los tipos de actividades destinadas a desarrollar estrategias de aprendizaje en el alumno. Además, se debe tener en cuenta lo que se va a enseñar para poder tomar decisiones pertinentes acerca de la complejidad y profundidad de la instrucción,

así como de las formas de manejar la información y, a la vez, los procesos metacognitivos y afectivos en los alumnos.

Se requiere luego de un análisis de la población, basado en una investigación de campo, que proporcione toda la información requerida para determinar la situación inicial de los alumnos en términos de desarrollo de sus habilidades cognoscitivas y afectivas. Además, es necesario conocer las conductas de entrada del estudiante en términos de conocimientos, estrategias cognoscitivas y destrezas en el manejo de las tecnologías a utilizar, así como recabar información sobre aspectos socioeconómicos y culturales de su vida.

Seguidamente se procede a un análisis de contenidos, en función del tipo de conocimientos a adquirir, ya sea declarativo, procedimental o actitudinal. Se consideran conocimientos declarativos los llamados "saber qué". Son aquéllos de datos, hechos, conceptos y principios. Polo (2003) los ha clasificado en conocimiento factual y conocimiento conceptual. El factual es el referido a datos y hechos que suministran información y que los alumnos pueden aprender literalmente, ya que no requiere de la comprensión. En cambio, el aprendizaje conceptual necesita apoyarse en conocimientos previos, para que se instaure el proceso de asimilación y comprensión.

Los conocimientos procedimentales se corresponden con el "saber hacer", e implican la ejecución de procedimientos, estrategias, técnicas, habilidades, destrezas y métodos. Están basados en la realización de acciones, por lo que remiten a conocimientos prácticos.

El aprendizaje se da por progresión gradual, desde una ejecución insegura, inexperta, hasta una ejecución sin falla, consciente y hasta automática y es también necesario precisar cómo se efectuará el proceso de administración tecnológica: el (los) tipo(s) de medio(s) que se requerirá(n), la gestión correspondiente, en función de los parámetros anteriormente estudiados.

2.- En el Diseño se desarrollan y formulan las especificaciones de las metas y objetivos que se quieren lograr; se explican los procesos, estructuras y estrategias que se requieren para aprender el conocimiento o asimilar y desarrollar cualquier habilidad.

También se profundiza y se reflexiona sobre los medios que se utilizarán. De esta manera, se conforma una instrucción planificada a partir de formas adecuadas para la construcción de los conocimientos, imprescindible formular los objetivos de aprendizaje, por cuanto el estudiante tiene que conocer lo que se espera que logre, su posible desempeño y la manera como lo va a lograr. Estos objetivos se enuncian al alumno en forma de expectativas, se toman como punto de partida las experiencias personales en función de las teorías instruccionales asumidas y de la taxonomía escogida, después se seleccionan los contenidos y se estructuran en forma de bucles, es decir, conectando nodos en la red de los conocimientos e interrelacionándolos entre sí hasta formar el gran mapa de conocimientos que permitirá al alumno buscar libre e independientemente, la información que se le proporciona. La selección del medio o medios se realiza entonces y se incluye en la instrucción. Éstos pueden ser software, sonidos, videos, material impreso, etc.

3.- En lo Tecnológico, también llamado de interfaz, estará conformado por las zonas de comunicación que se habiliten. Estas zonas de interfaz se definen en los procesos interactivos de las transacciones pedagógicas descritos por los cuales remiten al estudio de las formas de interacción entre el medio y el alumno, lo que permite promover el desarrollo de la estructura cognitiva más consistente para la ejecución del aprendizaje deseado (Polo, 2003).

La interacción centrada en el alumno remite al binomio estudiante-instrucción. Esta forma de interactuar atañe a los procesos que el ambiente tecnológico, basado en un entorno multimedia, proporciona al estudiante para que se generen respuestas de ambos lados y, en consecuencia, se logre el aprendizaje.

4.- La evaluación está articulada sobre tres sistemas: de los aprendizajes, de la tecnología y del ADITE. Este componente requiere de una serie de instrumentos específicos para llevar a cabo el proceso y se diseña de acuerdo a los conocimientos que se vayan generando y este sub-componente consta de una cadena de métodos, los cuales permiten observar los avances y logros del estudiante. Requiere de la elaboración de un conjunto de instrumentos de evaluación para observar cuánta retroalimentación se le dio al estudiante a través de sus consultas al docente.

### **2.3 Plan de acción**

De acuerdo al modelo instruccional **ADITE** (**A**nálisis, **D**iseño, **T**Ecnología) que se ha asumido para la intervención docente, el plan de acción parte también de la propuesta de investigación acción elegida y de los resultados que se espera obtener con dicho plan de acuerdo a lo siguiente.

El plan de acción se realiza por unidad de acuerdo a la propuesta de reestructuración del programa ya mencionado (Anexo 3), se describe la dinámica del plan de acción, enfatizando de manera implícita las propuestas del modelo de Diseño Instruccional (DI) y la del modelo de Investigación Acción (I-A) con lo deseado.

Y se desarrolla a partir de la propuesta de secuencia didáctica de Diaz Barriga (2013b) con algunas adecuaciones de acuerdo a las necesidades del programa y de la institución donde se aplica, dicha propuesta se muestra de manera siguiente.

Secuencia Didáctica de la Unidad I  
(Primera Parte)

Nombre:

Contexto general de las Agencias de Viajes

Objetivo:

Identificar los antecedentes, evolución, funciones e importancia de las Agencias de Viajes además de los elementos básicos para su funcionamiento de acuerdo al marco legal y clasificación que las constituye.

Contenidos:

- 1.1 Antecedentes de las Agencias de Viajes
- 1.2 Concepto y características de la Agencia de Viajes.
- 1.3 Funciones de una Agencia de Viajes
- 1.4 Clasificación de las Agencias de Viajes
- 1.5 Marco Legal de las Agencias de Viajes

Actividades:

De Apertura: Preguntas Intercaladas y Línea del tiempo

De Desarrollo: Cuadro sinóptico y de doble columna

De Cierre: Cuestionario

Estrategias de enseñanza:

De Apertura: para activar y usar conocimientos previos y de enlace con conocimientos nuevos (Organizador previo (OP) y Analogías)

De Desarrollo: para ayudar a organizar la información nueva (organizadores de clasificación y líneas del tiempo)

De Cierre: para comprobar conocimientos

Secuencia Didáctica de la Unidad I  
(Segunda Parte)

Recursos:

De apertura: Aplicación de Educaplay y/o timeline

De Desarrollo: Pizarrón, cuaderno y hojas blancas

De Cierre: Material didáctico proporcionado por el docente.

Evidencias: (Evaluación):

De Apertura: Línea del tiempo de los antecedentes de las agencias de viajes de manera electrónica (venngage o timeline) 10% para 1er examen parcial (portafolio de evidencias)

De Desarrollo: Cuadro sinóptico de la clasificación de las agencias de viajes y de la división del reglamento de las agencias de viajes. Ponderación 10% para 1er examen parcial (portafolio de evidencias)

De Cierre: Cuestionario en línea 20% para 1er. Examen parcial (actividades en línea)

Tiempos:

Cinco Sesiones, 10 hrs.

Fuente: propuesta con base en: Guía para la elaboración de una secuencia didáctica, Ángel Díaz Barriga 2013 UNAM

De acuerdo a la secuencia didáctica de la primera unidad, titulada Contexto general de las Agencias de Viajes y que tuvo como objetivo principal: Identificar los antecedentes, evolución, funciones e importancia de las Agencias de Viajes además de los elementos básicos para su funcionamiento de acuerdo al marco legal y clasificación que las constituye.

A partir de lo mencionado, se propuso organizar los contenidos en una secuencia didáctica en los rubros de: actividades, estrategias, recursos y evidencias; que se integra de acuerdo a lo siguiente.

En las actividades de apertura, se planteó la elaboración de preguntas intercaladas (PI) y de una línea del tiempo, las que permitieron conocer el contexto de las agencias de viaje en el desarrollo de la unidad y posteriormente de todo el programa y que vincularon las actividades de desarrollo en las que se planteó realizar un cuadro sinóptico con respecto a la clasificación de las agencias de viajes y cómo está organizado el reglamento para las mismas empresas de servicio y finalmente en las actividades de cierre se elaboró un cuestionario en el cual se pudo identificar los conocimientos del estudiante con respecto a los temas de la primera unidad (antecedentes, concepto, características, funciones, marco legal y clasificación de las agencias de viajes).

En las estrategias de apertura son las que permiten activar y usar conocimientos previos y de enlace con conocimientos nuevos, considerando que esta unidad es la parte básica para entender la dinámica de este tipo de empresas de servicios turísticos, así como los conocimientos necesarios para el desarrollo de los siguientes contenidos.

Con respecto a las estrategias de desarrollo, se propuso utilizar aquellas para ayudar a organizar la información nueva, considerando que a partir de esta unidad se tienen que retomar ciertos conocimientos para la utilización en unidades posteriores. Y finalmente en las de cierre, se planteó comprobar los conocimientos

adquiridos ya que en esta unidad se está contextualizando el trabajo de una agencia de viajes.

En cuanto a los recursos para las actividades de apertura se consideró la ayuda de las TIC's por ejemplo: páginas como *timeline* y/o *venngage* para realizar los antecedentes de las agencias de viajes; para la secuencia de desarrollo, únicamente se requirió el pizarrón, cuaderno y/u hojas blancas para posteriormente contar con recursos de cierre en línea de manera gratuita como la plataforma de Educaplay.

Finalmente la secuencia didáctica propuesta para las evidencias de apertura fueron la línea del tiempo de los antecedentes de las agencias de viajes que se elaboró de manera electrónica en algunas de las aplicaciones recomendadas para tal actividad como *vennagege* y/o *timeline*, dependió del criterio de cada alumno; en cuanto a las evidencias propuestas para la parte del desarrollo se elaboró un cuadro sinóptico con el tema de la clasificación de las agencias de viajes y otro con la distribución de los capítulos y artículos del reglamento de agencias de viajes y con respecto a las evidencias de cierre, se propuso la elaboración de un cuestionario sobre el reglamento de las agencias de viajes elaborado con ayuda de herramientas tecnológicas como Educaplay, en alguna de las versiones gratuitas que se pueden encontrar.

Todo lo anterior, se planeó para un total de 5 sesiones equivalentes a 10 horas de trabajo del sexto cuatrimestre, donde se cursa esta materia.

La técnica que se utilizó en esta unidad fue el encuadre y la rejilla, la primera donde explique y di a conocer los objetivos, la metodología, los contenidos programáticos, los recursos, las estrategias de evaluación, los horarios, las funciones y responsabilidades, tanto del profesor como de los participantes, la cual se realizó el primer día de clases; y la segunda con el fin de que los alumnos obtuvieran mayor información en el menor tiempo posible y que, al mismo tiempo,

aprendieran a analizar, sintetizar y compartir la información que se utilizaba en esta unidad.

El tipo de evaluación para esta primera unidad y para el principio de la misma, fue de tipo diagnóstica, la cual fue elaborada por el docente y a partir de los resultados, determino y se propusieron las diferentes estrategias a utilizar durante el resto de la unidad como se indica en la secuencia didáctica, así también de las dos unidades restantes del programa.

Secuencia Didáctica de la Unidad II  
(Primera Parte)

Nombre:

Área de Operaciones de una Agencias de Viajes

Objetivo:

Distinguir el lenguaje técnico a utilizar en una agencia de viajes, así como identificar las herramientas básicas en la operación de una empresa de este giro y el funcionamiento de un sistema de reservaciones.

Contenidos:

- 2.1 Alfabeto aeronáutico y códigos IATA de las principales ciudades, aeropuertos y aerolíneas nacionales.
- 2.2 Rutas, tipos de PAX, tipos de viaje y tipos de paradas.
- 2.3 Tipos y características de los paquetes turísticos
- 2.4 Características y funciones de los principales GDS's (globalizadores) en la industria de los viajes
- 2.5 SABRE, sistema de reservaciones y sus funciones principales

Actividades:

De Apertura: Organizador previo, e Ilustraciones de representación visual

De Desarrollo: Cuadros de Doble Columna y Organizadores de Clasificación

De Cierre: Aprendizaje basado en Problemas (ABP)

Estrategias de enseñanza:

De Apertura: Estrategias para promover el enlace entre los conocimientos previos y la nueva información que se ha aprendido y estrategias discursivas y de enseñanza.

De Desarrollo: Estrategias para ayudar a organizar la información nueva por aprender.

De Cierre: Para comprobar conocimientos

Secuencia Didáctica de la Unidad II  
(Segunda parte)

Recursos:

De Apertura: Pixton y Educaplay

De Desarrollo: Sistema de Reservas SABRE

De Cierre: Uso de simuladores (SABRE)

Evidencias: (Evaluación):

De Apertura: ejercicios en Educaplay donde se localicen en un mapa los códigos de ciudades y aeropuertos nacionales , 10% para 1er. Parcial (portafolio de Evidencias)

De Desarrollo: Formatos y entradas básicas de SABRE (capturas de pantalla y/o en formato Word) 10% para 1er. Parcial (portafolio de Evidencias)

De Cierre: Caso práctico con el uso de sistema SABRE, 20% para 1er. Parcial (actividades en línea)

Tiempos:

Nueve Sesiones, 18 hrs.

En la unidad II donde se describió el área de operación de una agencia de viajes y se planteó como objetivo distinguir el lenguaje técnico a utilizar en una empresa de servicios turísticos de este tipo, así como identificar las herramientas básicas en la operación de una empresa de este giro y el funcionamiento de un sistema de reservaciones, es decir, el alumno tuvo que aprender la terminología técnica adecuada, para el desarrollo del trabajo operacional y cotidiano en una agencia de viajes y de un GDS para la realización de reservaciones, para lo cual las estrategias de enseñanza de acuerdo a la secuencia didáctica se plantearon en las de apertura las estrategias para promover el enlace entre los conocimientos previos y la nueva información que se había aprendido, es decir, el aprender todos estos términos ayudarían a entender conocimientos para el final de esta unidad y para lo que tendrían que aplicar en la unidad III, debió ser el puente cognitivo entre la información nueva y la previa; y estrategias discursivas y de enseñanza, en las que se plantearon diferentes preguntas con respecto a los contenidos de la unidad, los cuales de manera inicial se debían para conocer el contexto de los alumnos con respecto al tema del alfabeto aeronáutico y los códigos de ciudades y aeropuertos en México, terminología básica y necesaria para las actividades y las generalidades del GDS; con respecto a las estrategias de desarrollo se propusieron utilizar las estrategias para ayudar a organizar la información nueva por aprender, razón de acuerdo a lo que se aprenda en esta unidad se retomó y se utilizó para el cierre de la misma unidad II y en la siguiente (unidad III), ya que a partir de estos conocimientos sería más fácil organizar la información a trabajar y aquí se utilizaron específicamente cuadros de doble columna y/u organizadores de clasificación con respecto a los temas 2.2, 2.3 y 2.4. Y finalmente las estrategias de cierre, en las cuales se propusieron para la comprobación de estos conocimientos diferentes, a través de actividades en línea en plataformas.

Los recursos a utilizados para la apertura fueron *pixtón* y *Educaplay* los cuales sirven para realizar actividades con diferentes temáticas (temas 2.1 al 2.4), las de desarrollo se realizaron con apoyo de mapas impresos y electrónicos (de la mano con las actividades de apertura, y el uso del sistema de reservaciones, para que

finalmente las herramientas a utilizar fuesen materiales proporcionados por el docente y para los de cierre se consideraron actividades en el sistema de reservaciones SABRE.

En definitiva las evidencias a considerar en esta unidad para la apertura fueron la realización de actividades en *Educaplay* (de acuerdo a lo visto y diseñado en este caso por mi como docente), en el desarrollo, diferentes casos prácticos en el sistema de reservaciones, entendiendo casos prácticos a diversas situaciones que los alumnos tenían que identificar (tipos de viaje, rutas, horarios, tipos de PAX, conexión, etc.) y finalmente como evidencias para el cierre, otros escenarios a resolver en SABRE (fechas, destinos, rutas, números y tipos de PAX, etc.) planteadas en el desarrollo, admitiendo que ellos debieron aprender la dinámica y funcionamiento de un globalizador.

Para esta unidad las estrategias de aprendizaje que se propusieron, fueron el aprendizaje memorístico como parte de la apertura, ya que los estudiantes debían practicar mucho con el alfabeto aeronáutico y los códigos IATA a trabajar; y en cuanto al desarrollo se propusieron utilizar las estrategias de aprendizaje significativo y de organización, en las cuales a partir de las diferentes actividades propuestas se pretendió llegar a este objetivo por medio de la utilización las técnicas de concordar y discordar y a partir de actividades como cuadros sinópticos y análisis de casos a partir de utilizar recursos como lecturas previas proporcionadas por mi como docente, la revisión de páginas web y realización de actividades en sitios como *educaplay* y *pixtón* donde tuvieron que realizar las actividades enfocadas a la dinámica de la unidad y el uso de SABRE aplicado a diferentes situaciones, desde la parte básica de su utilización hasta la realización de un PNR (*Passenger Name Record*) completo, para ambos casos, estas evidencias se utilizaron como parte de la evaluación.

Secuencia Didáctica de la Unidad III  
(Primera Parte)

Nombre:

Área producción en una Agencias de Viajes

Objetivo:

Aplicar los elementos básicos necesarios en el proceso de venta y comercialización de una reservación de servicios turísticos y los elementos principales dentro de una agencia de viajes.

Contenidos:

3.1 Diseño y elaboración de itinerarios

3.2 Tipos de servicios

3.3 Cotización y costos integrales de los paquetes turísticos

3.4 Tendencias innovadoras en productos y servicios turísticos de viajes

3.5 Diseño de un programa de viaje con la utilización de recursos tecnológicos para una integradora de viajes

Actividades:

De Apertura: elaboración y cotización de itinerarios, preguntas intercaladas e ilustraciones

De Desarrollo: organizadores de clasificación y cuadros de doble columna

De Cierre: aprendizaje mediante proyectos (AMP)

Estrategias:

De Apertura: estrategias discursivas y de enseñanza y estrategias y diseño de textos académicos

De Desarrollo: estrategias para ayudar a organizar la información nueva por aprender

De Cierre: estrategias para promover la enseñanza situada

Secuencia Didáctica de la Unidad III  
(Segunda Parte)

Recursos:

De Apertura: Costos y tarifas de folletos y promocionales de diferentes prestadores de servicios

De Desarrollo: Información de los costos y tarifas de los folletos promocionales para clasificarlos.

De Cierre: catálogo de servicios e imágenes, atractivos, distancias, tiempos y costos para los itinerarios

Evidencias: (Evaluación):

De Apertura: Folletos electrónicos de diferentes servicios turísticos para los ejercicios (páginas web como [www.magnicharter.com](http://www.magnicharter.com), [www.juliatours.com](http://www.juliatours.com), [www.iberohet.es](http://www.iberohet.es), [www.hiHostels.com](http://www.hiHostels.com), [www.raileurope.com.mx](http://www.raileurope.com.mx), etc.) 15% para 2do. Parcial (portafolio de evidencias)

De Desarrollo: Realización del cuadro con la información necesaria para integrar un itinerario 15% para 2do. Parcial (portafolio de evidencias)

De Cierre: Elaboración de un itinerario propuesto con ruta, servicios, costos e imágenes. 50% para 2do. Parcial (Elaboración de recorrido, dividido en asesorías y avances del mismo)

Tiempos:

Diez sesiones, 20 hrs.

Para la unidad III que correspondió al área de operaciones de una agencia de viajes se tuvo como objetivo aplicar los elementos básicos necesarios en el proceso de venta y comercialización de una reservación de servicios turísticos y los elementos principales dentro de una agencia de viajes proponiendo de acuerdo a la secuencia didáctica actividades de apertura como la elaboración y cotización de itinerarios para que se pudiera aplicar lo aprendido en la unidad II y III, y actividades de desarrollo necesarias donde se pueda organizar y clasificar la información para el desarrollo de casos prácticos (rutas y/o recorridos turísticos) y para las actividades de cierre la resolución de casos prácticos a partir de proyectos como la organización de un viaje con determinados servicios y/o requisitos de un producto turístico.

Con respecto a las estrategias de enseñanza, propuse en la apertura estrategias discursivas y de enseñanza y, estrategias de diseño de textos académicos, ya que en esta última unidad el alumno debió partir de lo visto en clase para que pudiera crear sus propias propuestas con respecto al trabajo de la operatividad de una agencia de viajes y pudiera entender la operación de la misma con respecto a lo que se tiene que hacer para comercializar sus productos, y las siguientes para que ellos mismos pudieran crear sus propias situaciones y/o casos prácticos a partir de la identificación de ciertas necesidades con respecto a diferentes productos turísticos como sucede en una agencia de viajes real.

En cuanto a las estrategias para el desarrollo, de acuerdo a la secuencia didáctica se propuso implementarlas para ayudar a organizar la información nueva por aprender, es decir que el alumno aprendiera a aplicar de manera práctica los contenidos de la unidad I y los de la unidad II de manera adecuada en la elaboración de diferentes alternativas de itinerarios y/o recorridos turísticos en los cuales ya pudiesen aplicar el lenguaje técnico necesario para esta actividad.

Siguiendo con la dinámica de la secuencia didáctica en las estrategias de cierre que se propusieron, fueron estrategias para ayudar a organizar la información nueva por aprender donde se esperaba que los alumnos lograran identificar los elementos obligatorios para integrar y cotizar un paquete turístico, luego pudieran asemejar lo necesario para comercializarlo como producto turístico, con el fin de que pudieran desarrollar sus habilidades y competencias para lograr integrar un itinerario y/o recorrido completo de viaje con determinadas características, las cuales él mismo las debiera establecer e ir complementando y/o superando de acuerdo al segmento de mercado al que ellos lo habían establecido y enfocado las propuestas.

Para complementar el trabajo de esta unidad se consideró la utilización de recursos como costos, tarifas y catálogos promocionales donde se pudieran obtener de manera física en diferentes agencias de viajes y/o de manera electrónica en la página de cada proveedor de acuerdo al servicio que se trataba y/o prestaba por parte de éste (servicios aéreos, terrestres y/o marítimos), con respecto a los recursos de desarrollo solo se debían clasificar una vez que ya se habían identificado y conocido ahora se tendrían que clasificar para determinar cuáles se utilizarían y finalmente para el cierre de estos recursos el alumno debió identificar estos catálogos para poder determinar cuáles se podían utilizar en sus propuestas, considerando elementos como atractivos, distancias, tiempos, costos e itinerarios ya existentes, para que finalmente pudieran proponer las evidencias correspondientes a partir de la consulta de diferentes páginas *web* que les permitieran facilitar la información necesaria para una propuesta diferente a lo que ellos revisaron e identificaron que ya existía.

A partir de la propuesta desarrollada de esta última unidad y de acuerdo a las actividades planeadas a realizarse, se consideró que el progreso de esta actividad y de lo que implicaba para su planeación (investigación, asesorías, y presentación de propuestas) y todo el desarrollo del contenido en esta unidad se debía realizar con el apoyo de tecnología, plataformas, procesadores de textos, etc., el tiempo

contemplado para esta actividad fue un total de diez sesiones, equivalentes a 20 horas de trabajo.

La realización y aplicación con una secuencia didáctica ayudo a dar un orden y seguimiento al desenvolvimiento del programa y de las actividades, a como lo realizaba antes de la intervención, la cual, los resultados con respecto a los estudiantes también fue mas satisfactoria y práctica con la utilización de herramientas tecnológicas.

### III. APLICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN Y EXPOSICIÓN DE RESULTADOS

#### ***3.1 Implementación del plan***

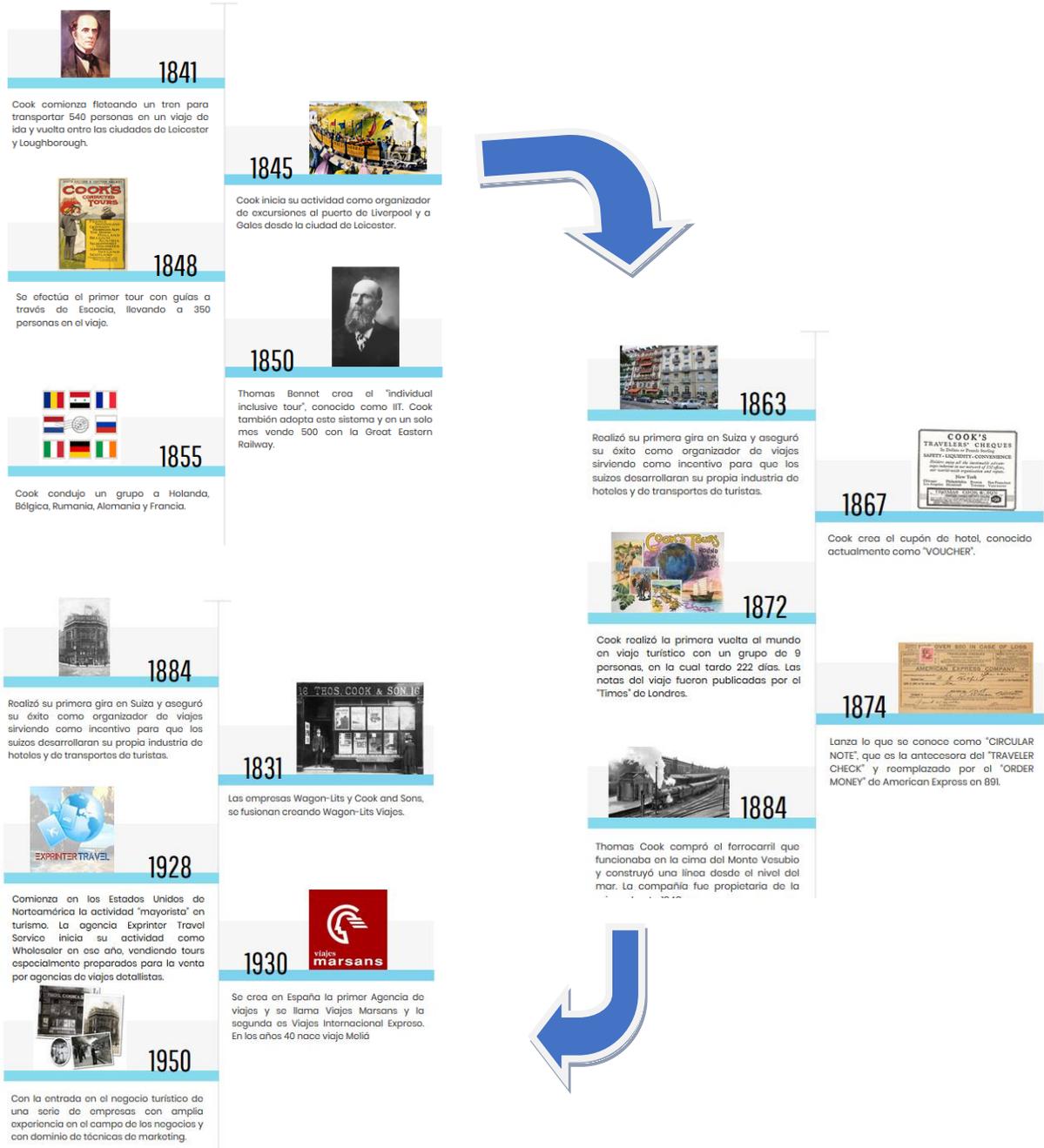
La implementación del plan se desarrolló de acuerdo a lo que plantea Díaz (2013a) a partir de una secuencia didáctica, en tres momentos esenciales: Inicio, Desarrollo y Cierre; sobre esta dinámica la implementación del plan se desarrolló de la siguiente manera.

Para la primera unidad titulada “Contexto general de las agencias de Viajes”, se integró de acuerdo a lo siguiente.

En las actividades de apertura, se elaboraron preguntas intercaladas (PI) como ¿Qué es una agencia de viajes?, ¿para qué sirven?, ¿qué tipo de empresas de servicio son?, ¿si han hecho uso de alguna de estas empresas?, ¿si conocen alguna?, etc. Para lograr introducir a los alumnos en el tema e iniciar con los antecedentes, concepto y características de las agencias de viajes a partir de utilizar estrategias de OP con recursos tecnológicos como EDUCAPLAY y *TIMELINE* y/o *VENNGAGE* para la elaboración de una línea del tiempo como se muestra abajo.

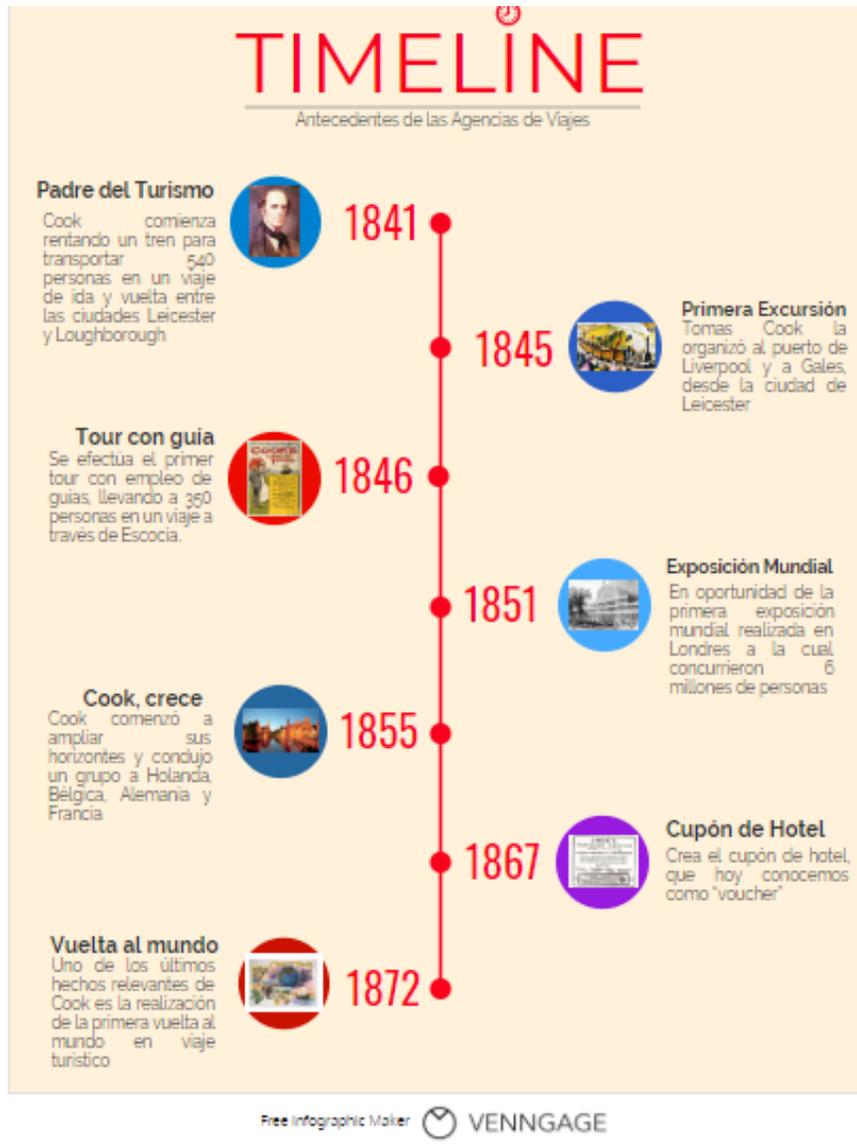
# Línea del tiempo de los antecedentes de las agencias de viajes utilizando como herramienta tecnológica VENNGAGE

## ANTECEDENTES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES



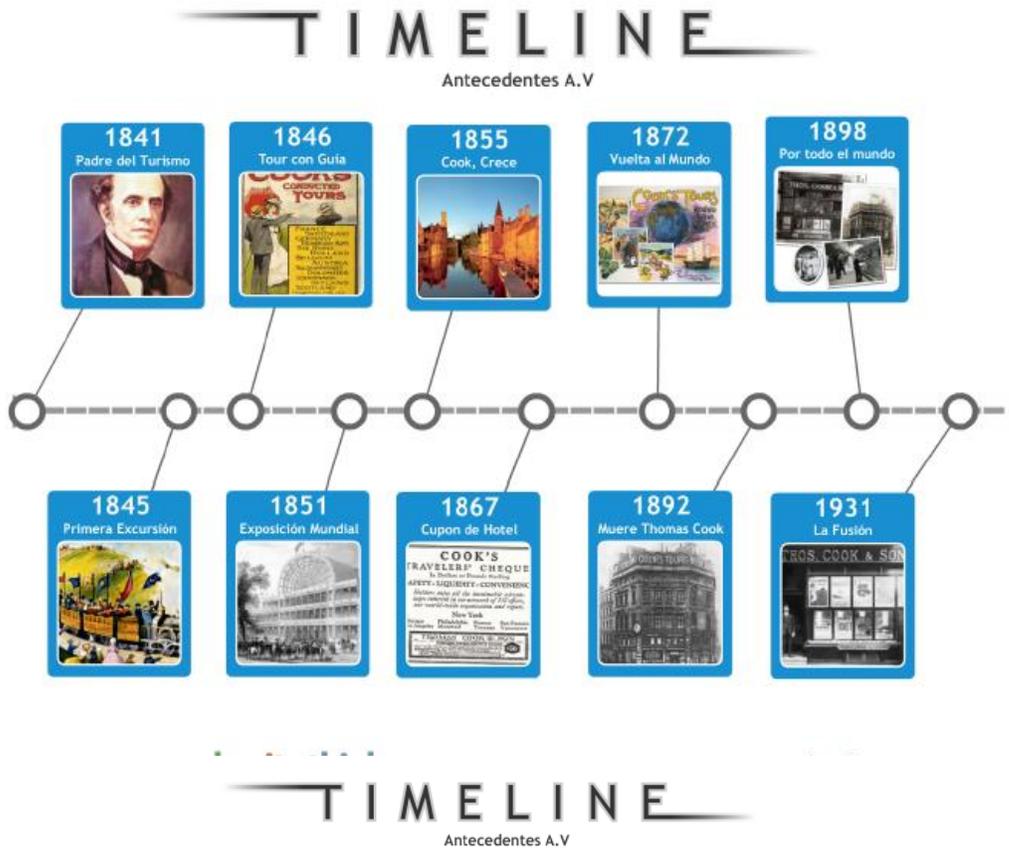
Autor: Jose Carlos Santana Palma, alumno 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

Línea del tiempo de los antecedentes de las agencias de viajes utilizando como herramienta tecnológica *TIMELINE*



Autor: María Fernanda Bastida Muñoz , alumna 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

Otro ejemplo de la utilización de la herramienta tecnológica *TIMELINE*



Items:

- 1841  
Thomas Cook, reconocido como el primer agente de viajes profesional dedicado tiempo completo a su actividad.
- 1845  
Cook lo organizo al puerto de Liverpool y a Gales, desde la ciudad de Leicester
- 1846  
Se efectúa el primer tour con empleo de guías. Llevando a 350 personas en un viaje a través de Escocia.
- 1851  
En oportunidad de la primera exposición mundial realizada en Londres y a la cual concurren 6 millones de personas
- 1855  
Cook comenzó a ampliar sus horizontes y condujo un grupo a Holanda, Bélgica, Alemania y Francia.
- 1867  
Cook crea el cupón de hotel, que hoy conocemos como "voucher"
- 1872  
Uno de los últimos hechos relevantes de Cook, es la realización de la primera vuelta al mundo con un grupo de 9 pasajeros y 223 días.
- 1892  
Su hijo hereda esta empresa
- 1898  
Ya contaba con 85 agencias en todo el mundo
- 1931  
Las empresas Wagon-Lits y Cook & Sons, se fusionan creando Wagon-Lits viajes, esta empresa es la más destacada del mundo y tiene en la actualidad 1400 oficinas en más de 100 países.

Autor: Damián Jacob Hernández Peña, alumno 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

Continuando con la secuencia didáctica, para la parte del desarrollo, los temas trabajados fueron las funciones y la clasificación de una agencia de viajes en la cual a partir de material proporcionado por el docente ellos realizaron actividades como un cuadro sinóptico y un cuadro doble cara en clase y en el cuaderno, la parte interesante de esto fue que a partir de esas actividades ellos pudieran realizar las actividades en línea diseñadas por el docente en con la herramienta tecnológica de EDUCAPLAY y a partir de compartirles el *link* las tuvieron que resolver, y la evidencias son las siguientes:

Link Compartido:

[https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4019103/html5/clasificacion\\_de\\_las\\_a\\_v.htm](https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4019103/html5/clasificacion_de_las_a_v.htm) (mayo 2016)

Evidencias de las actividades realizadas:

Portada de inicio en todas las actividades donde se muestran las generalidades de la actividad, nombre, instrucciones y tiempo para realizarla.



En la siguiente pantalla se muestra como se ve la actividad una vez que se comienza, en la columna de lado izquierdo de la pantalla las opciones de las agencias de viajes y en la columna la derecha la descripción, audio y/o imagen a relacionar, en la parte central de la pantalla se indica el tiempo que tienen para realizarla o el tiempo restante, de acuerdo al avance de la actividad

The screenshot shows a web browser window with the title "Clasificación de las A.V. clasificación av. Francisco René Rui... - Google Chrome" and the URL "https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4019103/html5/clasificacion\_de\_las\_a\_v.htm". The page has a green header with the title "Clasificación de las A.V." and navigation icons. Below the header, a progress bar shows "0/3 NUM. INTENTOS", a score of "100 PUNTOS", and a time of "00:06 TIEMPO".

The main content is divided into two columns. The left column contains a list of agency types in a scrollable container:

- Agencias Mayoristas
- Agencia Matriz
- Turismo de Exportación
- Agencias Minoristas
- Agencias de Turismo Mixto
- Sub agencia o Sucursal
- Agencia de Turismo Receptivo
- Agencias de Turismo Nacional
- Agencias por su Tipo de Mercado

The right column contains a scrollable content area with a speaker icon at the top, followed by the logo for "MAGNI" (Majoristas, Minoristas y Operadoras). Below the logo, the text reads:

**Agencias Minoristas, Mayoristas y Operadoras**

Son aquellas sucursales que las agencias tienen establecidas dentro del país o filiales en el extranjero.

Se dedican básicamente a la venta de paquetes elaborados por las agencias mayoristas, a la reservación y venta de espacios en servicio de compañías transportadoras y equipamiento.

Organiza y maneja viajes y/o proporciona ciertos servicios aislados al turista que proviene que un lugar distinto al de la localización de la agencia

The footer of the page includes the "educaplay" logo and "by ADRI Formación".

Continuación de la misma actividad y mismo alumno pero que no sale en una sola pantalla por el tamaño de la actividad y de la misma pantalla, por eso se divide en dos.

The screenshot shows a web browser window with the URL [https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4019103/html5/clasificacion\\_de\\_las\\_a\\_v.htm](https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4019103/html5/clasificacion_de_las_a_v.htm). The page title is "Clasificación de las A.V.". At the top, there is a green header bar with the following information: "1/3 NUM. INTENTOS", "67 PUNTOS", and "02:57 TIEMPO".

The main content area is divided into two columns. The left column lists six types of agencies, each in a grey box with a green border:

- Agencias Minoristas
- Agencias de Turismo Mixto
- Sub agencia o Sucursal
- Agencia de Turismo Receptivo
- Agencias de Turismo Nacional
- Agencias por su Tipo de Mercado
- Agencias Operadoras

The right column contains descriptions for these agencies, also in grey boxes with green borders:

- Agencias Minoristas, Mayoristas y Operadoras
- Son aquellas sucursales que las agencias tienen establecidas dentro del país o filiales en el extranjero.
- Se dedican básicamente a la venta de paquetes elaborados por las agencias mayoristas, a la reservación y venta de espacios en servicio de compañías transportadoras y equipamiento.
- Organiza y maneja viajes y/o proporciona ciertos servicios aislados al turista que proviene que un lugar distinto al de la localización de la agencia
- Son los que organizan viajes dentro y fuera del territorio nacional
- Logo for "GRUPO travel" with "DESDE 1947" below it.

Green lines connect the agency types on the left to their corresponding descriptions on the right. For example, "Agencias Minoristas" is connected to "Son aquellas sucursales...", "Agencias de Turismo Mixto" to "Organiza y maneja viajes...", "Sub agencia o Sucursal" to "Son los que organizan viajes...", "Agencia de Turismo Receptivo" to "Se dedican básicamente...", "Agencias de Turismo Nacional" to "Organiza y maneja viajes...", and "Agencias Operadoras" to "Son los que organizan viajes...".

En esta tercer imagen se muestran los resultados del mismo alumno, el tiempo que tardo en realizar la actividad, los aciertos obtenidos y el numero de oportunidad para realizar la actividad y/o intento realizado, en el diseño de la misma, se puede limitar el número de intentos o se puede dejar abierto, es decir lo pueden realizar las veces que el alumno considere necesario o la quiera hacer, y en la parte inferior el botón para iniciar la actividad nuevamente.

Cabe mencionar que si la actividad fue realizada de manera satisfactoria la parte superior de la misma se mostrará en color verde y con la felicitación correspondiente por haber superado la actividad de manera satisfactoria ya sea por tiempo o por aciertos.

The screenshot shows a web browser window with the URL [https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4019103/html5/clasificacion\\_de\\_las\\_a\\_v.htm](https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4019103/html5/clasificacion_de_las_a_v.htm). The page features a green header with the text "ENHORABUENA HAS SUPERADO LA ACTIVIDAD" and "Clasificación de las A.V.". Below the header, there is a user profile section showing a score of 67 PUNTOS, a time of 03:32 TIEMPO, and 2 NUM. INTENTOS. There are social media sharing buttons for Twitter and Facebook. The main content area is a list of agency types with descriptions and logos:

- Agencias Minoristas**: Se dedican básicamente a la venta de paquetes elaborados por las agencias mayoristas, a la reservación y venta de espacios en servicio de compañías transportadoras y equipamiento.
- Agencia Matriz**: (Logo: Speaker icon)
- Agencia de Turismo Receptivo**: Organiza y maneja viajes y/o proporciona ciertos servicios aislados al turista que proviene que un lugar distinto al de la localización de la agencia.
- Agencias Operadoras**: (Logo: MAGNÍ)
- Agencias Mayoristas**: (Logo: mundo joven travel shop)
- Agencias de Turismo Mixto**: Son los que organizan viajes dentro y fuera del territorio nacional.
- Agencias de Turismo Nacional**: Son los que organizan viajes dentro del territorio nacional.
- Agencias por su Tipo de Mercado**: Agencias Minoristas, Mayoristas y Operadoras.
- Sub agencia o Sucursal**: Son aquellas sucursales que las agencias tienen establecidas dentro del país o filiales en el extranjero.
- Turismo de Exportación**: (Logo: travel)

At the bottom of the list, there is a button labeled "Volver a jugar".

Autor: Ximena Fernanda Barrantes Parra, alumna 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

En este segundo ejemplo de la misma actividad pero de otro alumno la imagen muestra la misma dinámica de la anterior solo que con resultados diferentes.

The screenshot shows a quiz interface with a green header. The title is "Clasificación de las A.V.". The top bar displays "0 NUM. INTENTOS", "100 PUNTOS", and "01:02 TIEMPO". On the left, a list of agency types is shown, with "Agencias por su Tipo de Mercado" selected. On the right, a detailed description is provided for "Agencias Minoristas, Mayoristas y Operadoras", including logos for "EDIPPO travel", "mundo joven travel shop", and "MIRGN".

En este segundo ejemplo se muestran los resultados del alumno los cuales no son satisfactorios, en la parte superior se muestra en rojo y con el mensaje de que no fue superada la actividad por número de intentos, los cuales en esta actividad se limitó a 3 y no se superó ninguno.

The screenshot shows a quiz interface with a red header. The title is "Clasificación de las A.V.". The top bar displays "0 PUNTOS", "02:38 TIEMPO", and "3 NUM. INTENTOS". A red banner at the top reads "HAS SUPERADO EL NÚMERO DE INTENTOS DE ESTA ACTIVIDAD". On the left, a list of agency types is shown, with "Agencias Minoristas" selected. On the right, a detailed description is provided for "Agencias Minoristas, Mayoristas y Operadoras", including logos for "MIRGN", "mundo joven travel shop", and "EDIPPO travel".

Autor: Marcos Adrián Becerril Benítez, alumno 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

### Tercer caso: (misma portada y/o pantalla principal)

Clasificación de las A.V.

0/3 NUM. INTENTOS

100 PUNTOS

00:03 TIEMPO

- Agencias Mayoristas
- Agencias por su Tipo de Mercado
- Agencia Matriz
- Turismo de Exportación
- Sub agencia o Sucursal
- Agencias de Turismo Mixto
- Agencias Operadoras
- Agencias Minoristas
- Agencia de Turismo Receptivo

Son aquellas sucursales que las agencias tienen establecidas dentro del país o filiales en el extranjero.

Son los que organizan viajes dentro del territorio nacional

Organiza y maneja viajes y/o proporciona ciertos servicios aislados al turista que proviene que un lugar distinto al de la localización de la agencia

Se dedican básicamente a la venta de paquetes elaborados por las agencias mayoristas, a la reservación y venta de espacios en servicio de compañías transportadoras y equipamiento.

educaplay by ADR Formación

Clasificación de las A.V.

0/3 NUM. INTENTOS

100 PUNTOS

01:07 TIEMPO

- Agencias Mayoristas
- Agencias por su Tipo de Mercado
- Agencia Matriz
- Turismo de Exportación
- Sub agencia o Sucursal
- Agencias de Turismo Mixto
- Agencias Operadoras
- Agencias Minoristas
- Agencia de Turismo Receptivo

Son aquellas sucursales que las agencias tienen establecidas dentro del país o filiales en el extranjero.

Son los que organizan viajes dentro del territorio nacional

Organiza y maneja viajes y/o proporciona ciertos servicios aislados al turista que proviene que un lugar distinto al de la localización de la agencia

Se dedican básicamente a la venta de paquetes elaborados por las agencias mayoristas, a la reservación y venta de espacios en servicio de compañías transportadoras y equipamiento.

educaplay by ADR Formación

De manera muy rápida y de modo satisfactorio en el primer intento y con tiempo de sobra se realizó la actividad.

Clasificación de las A.V. clasificación av. Francisco René Rúa. - Google Chrome  
https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4019103/html5/clasificacion\_de\_las\_a\_v.htm

### ENHORABUENA HAS SUPERADO LA ACTIVIDAD

Clasificación de las A.V

Agencias Minoristas	→	Se dedican básicamente a la venta de paquetes elaborados por las agencias mayoristas, a la reservación y venta de espacios en servicio de compañías transportadoras y equipamiento.
Agencia Matriz	→	
Agencia de Turismo Receptivo	→	Organiza y maneja viajes y/o proporciona ciertos servicios aislados al turista que proviene que un lugar distinto al de la localización de la agencia
Agencias Operadoras	→	
Agencias Mayoristas	→	
Agencias de Turismo Mixto	→	Son los que organizan viajes dentro y fuera del territorio nacional
Agencias de Turismo Nacional	→	Son los que organizan viajes dentro del territorio nacional
Agencias por su Tipo de Mercado	→	Agencias Minoristas, Mayoristas y Operadoras
Sub agencia o Sucursal	→	Son aquellas sucursales que las agencias tienen establecidas dentro del país o filiales en el extranjero.
Turismo de Exportación	→	

Volver a jugar

100 PUNTOS | 01:58 TIEMPO | 1/3 NUM. INTENTOS

Compartir resultado:

Autor: Erika Nuñez Puga, alumna 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

Para concluir con la secuencia didáctica de la primera unidad las actividades de cierre correspondieron al tema del marco legal y la diligencia fue un cuestionario electrónico con el fin de comprobar los conocimientos del alumno considerando esta evidencia para formar parte de la primera evaluación parcial, y consistió en responder a ciertos cuestionamientos los cuales a partir del trabajo realizado en clase con el material proporcionado por el docente se realizó dicha acción.

El cuestionario está diseñado por el docente en la plataforma de EDUCAPLAY con ciertas condiciones como: a) las preguntas se presentan en orden aleatorio; b) 50% de respuestas acertadas para acreditar la actividad; c) no tiene límite de tiempo y d) puede ser realizada cuantas veces sea necesario; ya que las preguntas cambiarán de orden cada vez que se inicie la actividad ya sea el mismo usuario u otro.

Una vez que se les compartió el link de la actividad a todos se muestran las siguientes evidencias:

*Link:*

[https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\\_legal\\_de\\_las\\_agencias\\_de.htm](https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco_legal_de_las_agencias_de.htm) (mayo 2016)

Evidencias correspondientes:

Como en las actividades anteriores de EDUCAPLAY, se muestra la pantalla de inicio, el nombre de la actividad (que también hace referencia al tema) las instrucciones y en este caso se diseñó sin límite de tiempo y con elementos de texto, imágenes y audios.



Autor: Francisco René Ruíz Nava, Docente titular de la materia de Agencia de Viajes. 6to. Cuatrimestre, Licenciatura en Turismo.

Para esta actividad se muestran diferentes pantallas ya que se va presentando pregunta por pregunta, con las opciones de respuestas, en la parte superior de la pantalla el tiempo que se tiene para la realización de todo el cuestionario y el total de aciertos que corresponden.

Se muestra la pregunta 1 y las respuestas correspondientes.

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\_legal\_de\_las\_agencias\_de.htm

Marco Legal de las A.V.

100 PUNTOS

00:03 TIEMPO

Responde a estas preguntas

En este caso, se estará obligada a reembolsarle la totalidad de los anticipos o pagos que haya efectuado.

- Cuando el turista cancele
- Cuando la Agencia de Viajes cancele
- Cuando el prestador de servicios cancele
- Ninguna de las anteriores

Anterior 1/10 Siguiete

educaplay by ADR Formación

La pregunta dos se muestra la pregunta, y en la parte de respuestas como alternativa se integra una imagen, esto debido a que así lo indica la misma herramienta, es decir puede incorporarse imagen y/o audio.

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\_legal\_de\_las\_agencias\_de.htm

Marco Legal de las A.V.

100 PUNTOS

00:36 TIEMPO

2. Responde a estas preguntas

¿A través de quien serán aplicadas las disposiciones del reglamento para agencias de viajes?

A través de la Secretaría de Turismo

SECRETUR SECRETARÍA DE TURISMO

A través de la Secretaría de Economía

A través de la Ley Federal de Turismo

Ninguna de las anteriores

Anterior 2/10 Siguiente

## Continuación

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\_legal\_de\_las\_agencias\_de.htm

Marco Legal de las A.V.

100 PUNTOS

01:55 TIEMPO

8. Responde a estas preguntas

De acuerdo al reglamento de agencias de viajes "consisten en itinerarios o recorridos que se ofrecen al público y que comprenden dos ó más servicios turísticos para el usuario

Excursiones

Paquete

Tours

Las tres anteriores

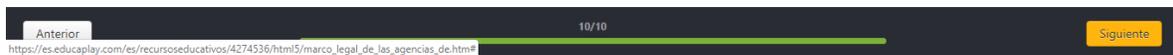
Anterior 8/10 Siguiente

La misma dinámica se sigue en cada pregunta hasta la pregunta 10 que es la última, para que posteriormente se muestren los resultados obtenidos.



10. Responde a estas preguntas  
¿Ante quien puede el turista presentar su queja cuando considere que no ha recibido el servicio pactado?

- Ante la Procuraduría Federal del Consumidor
- Ante la Secretaría de Turismo
- En el libro de Quejas y Sugerencias de la misma Agencia de Viajes
- Las dos anteriores



En la pantalla de los resultados se muestra la calificación obtenida en la parte central, el tiempo en el que se realizó la actividad y la opción al finalizar la actividad y/o para realizarla nuevamente.



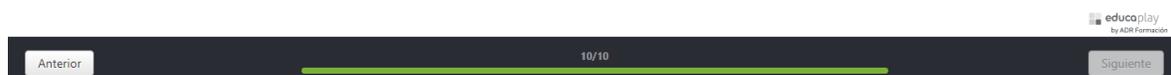
Responde a estas preguntas

Es necesario alcanzar un 50% para aprobar

Preguntas [10]

10 contestadas 0 no contestadas

Finalizar



Una vez finalizada, muestra los resultados

The screenshot shows a web browser window with the URL [https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\\_legal\\_de\\_las\\_agencias\\_de.htm](https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco_legal_de_las_agencias_de.htm). The main heading is "ENHORABUENA HAS SUPERADO LA ACTIVIDAD" (Congratulations, you have completed the activity) for "Marco Legal de las A.V.". A progress bar indicates a score of 90%, with "9 Bien" (9 Correct) and "1 Mal" (1 Incorrect). A timer shows "03:51" (Time). There are buttons for "Ver Corrección" (View Correction) and "Volver a jugar" (Play Again). Social media sharing icons for Twitter and Facebook are also present.

Indica que se tienen 9 aciertos de 10 y muestra donde estuvo el error.

Se señala en qué pregunta estuvo mal contestada y cuál era la respuesta correcta

The screenshot shows the same Educaplay interface, but with a red banner at the top indicating "Respuesta Incorrecta" (Incorrect Answer). The score is 90 PUNTOS and the time is 03:51 TIEMPO. The question is: "9. Responde a estas preguntas ¿Cual es el propósito de la comisión consultiva de Agencia de Viajes?". The options are: "Todas las siguientes" (marked with a red X), "Revisar los precios de la A.V.", "Calificar el trabajo que realiza la AV" (highlighted in yellow), and "Analizar lo relacionado con el establecimiento y la operación de la AV". Below the question is an "Información adicional" (Additional information) section with the text "Analizar lo relacionado con el establecimiento y la operación". At the bottom, there are navigation buttons for "Anterior" (Previous) and "Siguiente" (Next), and a progress indicator showing "9/10".

Autor: José Carlos Santana Palma, alumno 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

Otro ejemplo con un alumno diferente del mismo ejercicio

El inicio y orden de las preguntas es totalmente diferente al anterior

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\_legal\_de\_las\_agencias\_de.htm

Marco Legal de las A.V.

100 PUNTOS

00:03 TIEMPO

Responde a estas preguntas

¿Cuales son los motivos para que la secretaria sancione al prestador de servicios?

- Multa
- Clausura de la Agencia de viajes
- Cancelación de la Cédula Turística
- Todas las anteriores

Anterior 1/10 Siguiendo

educaplay by ADR Formación

La misma dinámica de pregunta por pregunta en las imágenes

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\_legal\_de\_las\_agencias\_de.htm

Marco Legal de las A.V.

100 PUNTOS

01:28 TIEMPO

5. Responde a estas preguntas

¿Cual es el propósito de la comisión consultiva de Agencia de Viajes?

- Todas las siguientes
- Revisar los precios de la A.V
- Calificar el trabajo que realiza la AV
- Analizar lo relacionado con el establecimiento y la operación de la AV

Anterior 5/10 Siguiendo

educaplay by ADR Formación

Hasta llegar al final de la misma

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\_legal\_de\_las\_agencias\_de.htm

Marco Legal de las A.V.

100 PUNTOS

03:02 TIEMPO

Responde a estas preguntas

10. ¿Una vez inscritos en el Registro Nacional de Turismo, que documento se expide al prestador de servicios turísticos?

- Cédula Profesional
- Carta de identificación de actividades
- Cédula Turística
- Ninguna de las anteriores

Anterior 10/10 Siguiendo

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\_legal\_de\_las\_agencias\_de.htm#

En los resultados de la actividad se muestra que la actividad fue realizada completa y satisfactoriamente y se muestra la barra en verde y al 100%.

Marco Legal de las A.V. marco legal av. Francisco René Ruiz N... - Google Chrome

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\_legal\_de\_las\_agencias\_de.htm

Marco Legal de las A.V.

100 PUNTOS

04:04 TIEMPO

Responde a estas preguntas

Es necesario alcanzar un 50% para aprobar

Preguntas [10]

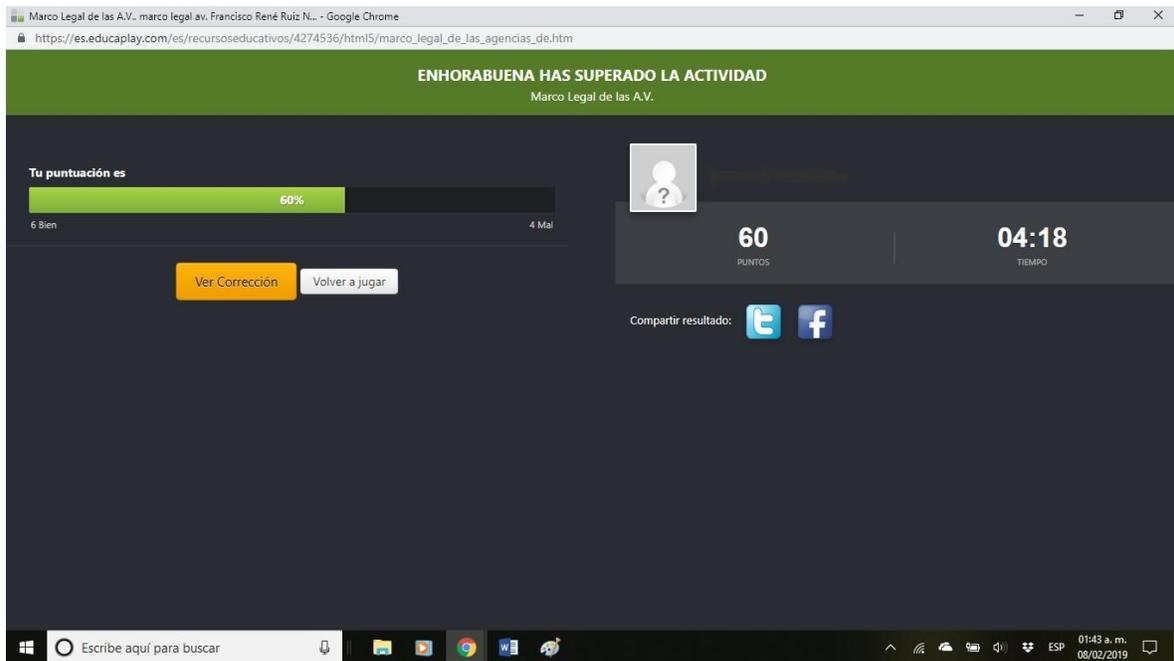
10 contestadas 0 no contestadas

Finalizar

Anterior 10/10 Siguiendo

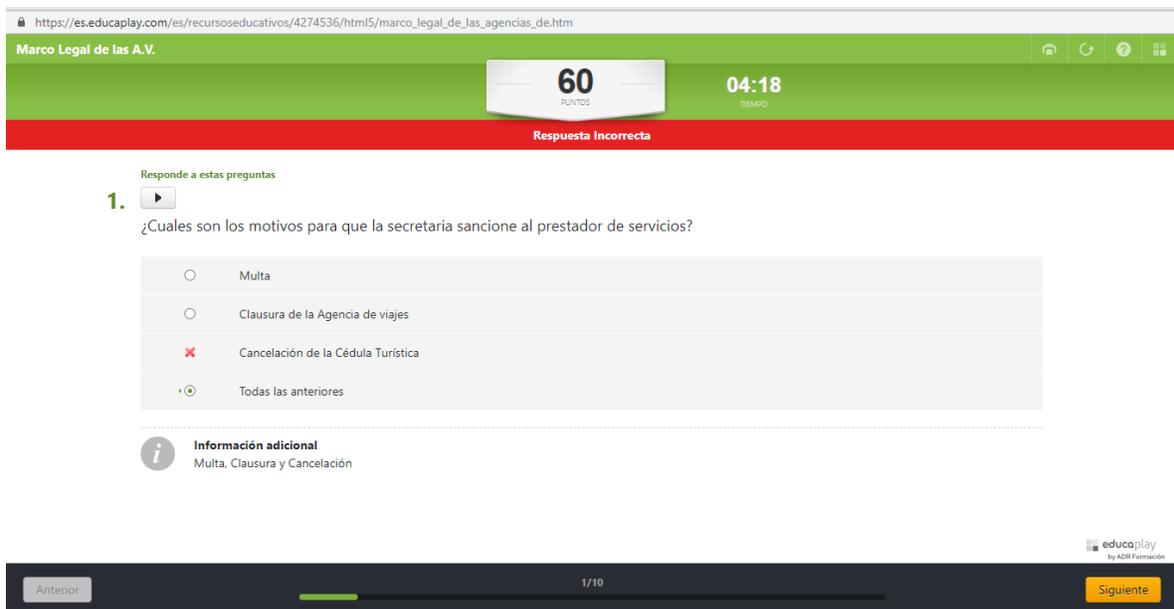
educaplay by ADR Formación

En el fin de la actividad se muestra el siguiente mensaje:



The screenshot shows a web browser window with the URL [https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\\_legal\\_de\\_las\\_agencias\\_de.htm](https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco_legal_de_las_agencias_de.htm). The page title is "ENHORABUENA HAS SUPERADO LA ACTIVIDAD" (Congratulations, you have completed the activity) for "Marco Legal de las A.V.". A progress bar indicates a score of 60% (6 Bien, 4 Mal). The user's score is 60 PUNTOS and the time taken is 04:18. There are buttons for "Ver Corrección" (View Correction) and "Volver a jugar" (Play Again). Social media sharing options for Twitter and Facebook are also visible.

Se indican el número de aciertos y errores y se verifican indicando el número de pregunta en la que se equivocó y la respuesta correcta en cada una.



The screenshot shows a web browser window with the URL [https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\\_legal\\_de\\_las\\_agencias\\_de.htm](https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco_legal_de_las_agencias_de.htm). The page title is "Marco Legal de las A.V.". The user's score is 60 PUNTOS and the time taken is 04:18. A red banner indicates "Respuesta Incorrecta" (Incorrect Answer). The question is: "1. ¿Cuales son los motivos para que la secretaria sancione al prestador de servicios?". The options are:  Multa,  Clausura de la Agencia de viajes,  Cancelación de la Cédula Turística, and  Todas las anteriores. An "Información adicional" (Additional Information) section shows: "Multa, Clausura y Cancelación". The footer includes "Anterior", "1/10", and "Siguiente" buttons.

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\_legal\_de\_las\_agencias\_de.htm

Marco Legal de las A.V.

60 PUNTOS

04:18 TIEMPO

Respuesta Incorrecta

2. Responde a estas preguntas  
¿Ante quien puede el turista presentar su queja cuando considere que no ha recibido el servicio pactado?

- Ante la Procuraduría Federal del Consumidor
- Ante la Secretaría de Turismo
- En el libro de Quejas y Sugerencias de la misma Agencia de Viajes
- Las dos anteriores

**Información adicional**  
Ante la SECTUR o en el libro de registro que quejas y sugerencias

Anterior 2/10 Siguiente

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\_legal\_de\_las\_agencias\_de.htm#

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\_legal\_de\_las\_agencias\_de.htm

Marco Legal de las A.V.

60 PUNTOS

04:18 TIEMPO

Respuesta Incorrecta

7. Responde a estas preguntas  
¿Cuales son los motivos para que la secretaria sancione al prestador de servicios?

- Carecer de Cédula Turística
- Carecer de libro de Quejas y Sugerencias
- No efectuar las reservaciones pagadas por los usuarios
- Las tres anteriores

Anterior 7/10 Siguiente

educaplay by ADR Formación

De igual manera se indica en cada pregunta mal contestada la respuesta correcta

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/4274536/html5/marco\_legal\_de\_las\_agencias\_de.htm

Marco Legal de las A.V.

60 PUNTOS

04:18 TIEMPO

Respuesta Incorrecta

Responde a estas preguntas

8. 

¿En que momento se expide un recibo y una factura?

- Cuando se realiza la reservación
- Cuando se realiza el pago total
- Cuando se realice un anticipo
- Las dos ultimas

 **Información adicional**  
Recibo cuando se realiza el anticipo y factura cuando se realiza el pago total

educaplay by ADR Formación

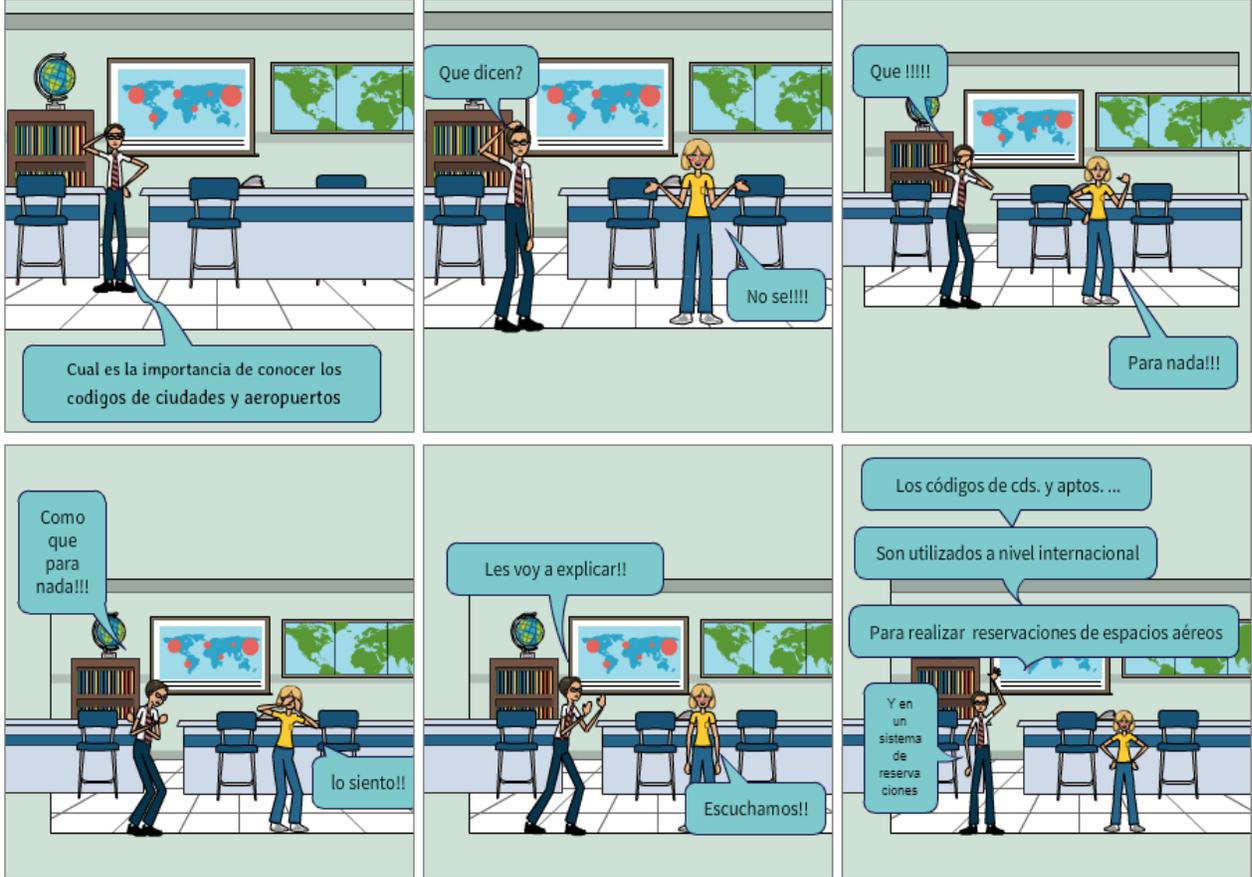
Anterior 8/10 Siguiente

Autor: Alec Sebastián Gómez Orozco, alumno 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

Para el trabajo de la segunda unidad de igual manera se desarrolló bajo la dinámica de una secuencia didáctica trabajándose en las actividades de apertura los temas relacionados a la operación de una agencia de viajes, iniciando con el alfabeto aeronáutico y códigos IATA de ciudades y aeropuertos de México, lenguaje técnico como rutas, tipos de PAX, tipos de viaje y tipos de paradas, para lo cual la actividad fue por medio de ilustraciones y a partir de estas se utilizaron recursos como *PIXTON* y *EDUCAPLAY*.

El primero para contextualizar el uso de las claves de ciudades y aeropuertos, por medio de material elaborado por el docente y presentado al grupo en clase de acuerdo a lo siguiente:

Códigos de Ciudades y Aeropuertos



PIXTON

CREATE <> 🗑️

Autor: Francisco René Ruíz Nava, Docente titular de la materia de Agencia de Viajes. 6to. Cuatrimestre, Licenciatura en Turismo.

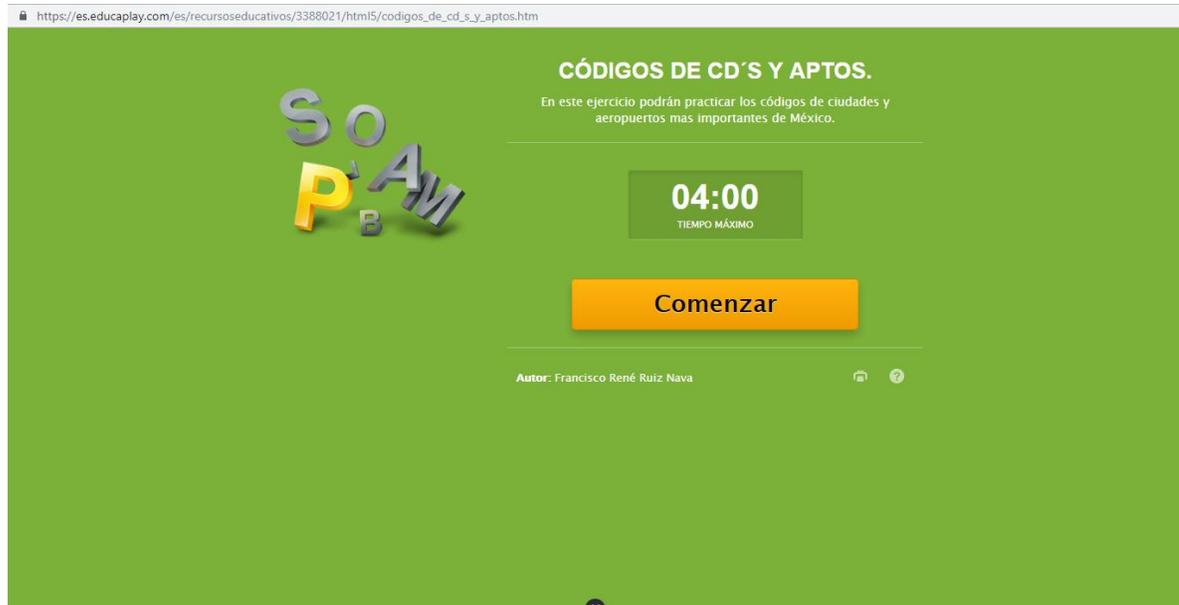
Y EDUCAPLAY para las actividades diseñadas por el docente y realizadas por los alumnos con respecto al alfabeto aeronáutico y a los códigos y localización de ciudades y aeropuertos, el material compartido fue el siguiente:

Para el repaso de los códigos de ciudades y aeropuertos el link fue:

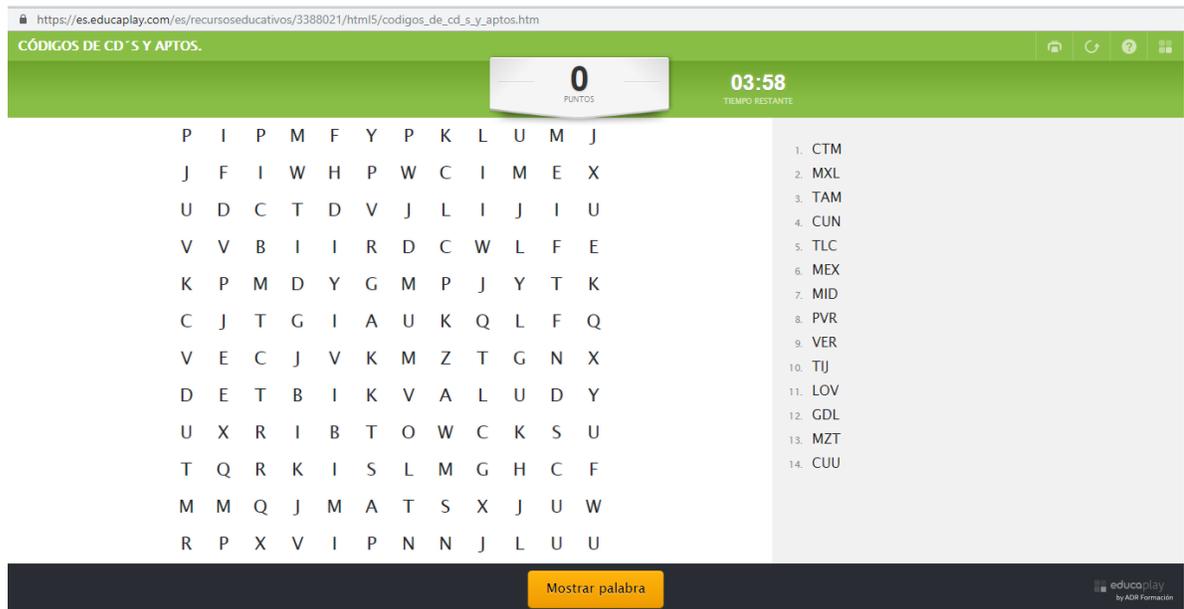
[https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/3388021/html5/codigos\\_de\\_cd\\_s\\_y\\_aptos.htm](https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/3388021/html5/codigos_de_cd_s_y_aptos.htm)

Y las evidencias fueron:

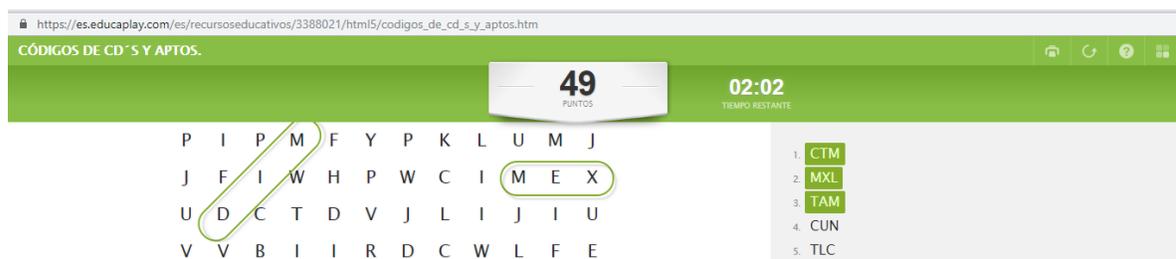
## Pantalla de inicio de la actividad



## Pantalla antes de iniciar la actividad



## Primeros códigos identificados



Pero, se terminó el tiempo sin lograr completar el ejercicio

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/3388021/html5/codigos\_de\_cd\_s\_y\_aptos.htm

**HAS SUPERADO EL TIEMPO MÁXIMO PARA ESTA ACTIVIDAD**  
CÓDIGOS DE CD'S Y APTOS.

1	CTM
2	MXL
3	TAM
4	CUN
5	TLC
6	MEX
7	MID
8	PVR
9	VER
10	TIJ
11	LOV
12	GDL
13	MZT
14	CUU

 **63** PUNTOS | **04:00** TIEMPO

Compartir resultado:  

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/3388021/html5/codigos\_de\_cd\_s\_y\_aptos.htm

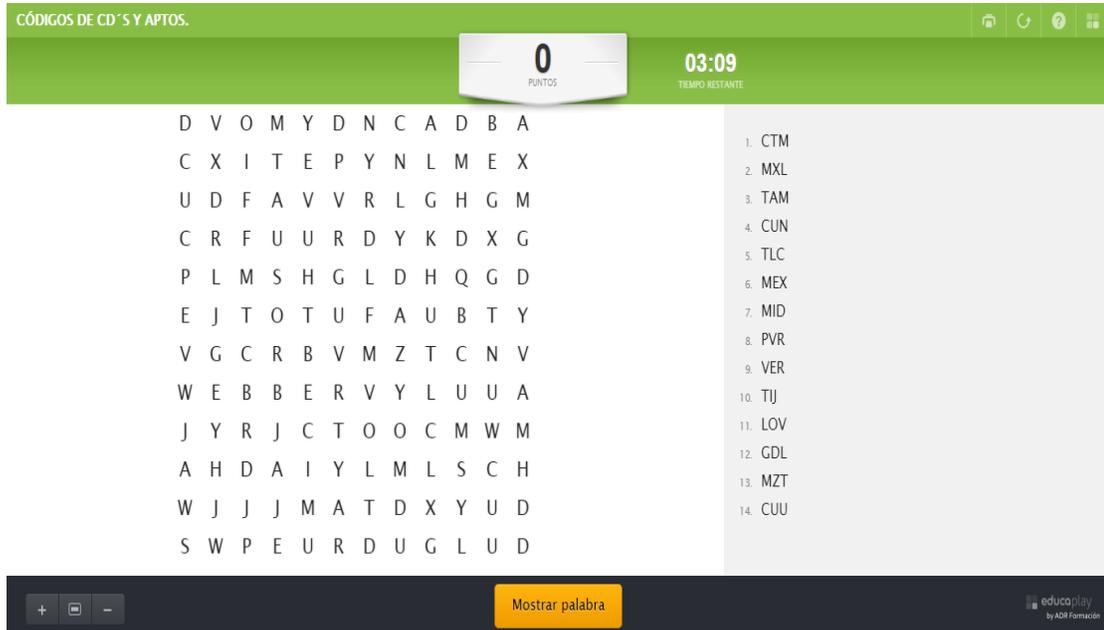
1	CTM
2	MXL
3	TAM
4	CUN
5	TLC
6	MEX
7	MID
8	PVR
9	VER
10	TIJ
11	LOV
12	GDL
13	MZT
14	CUU

 **63** PUNTOS | **04:00** TIEMPO

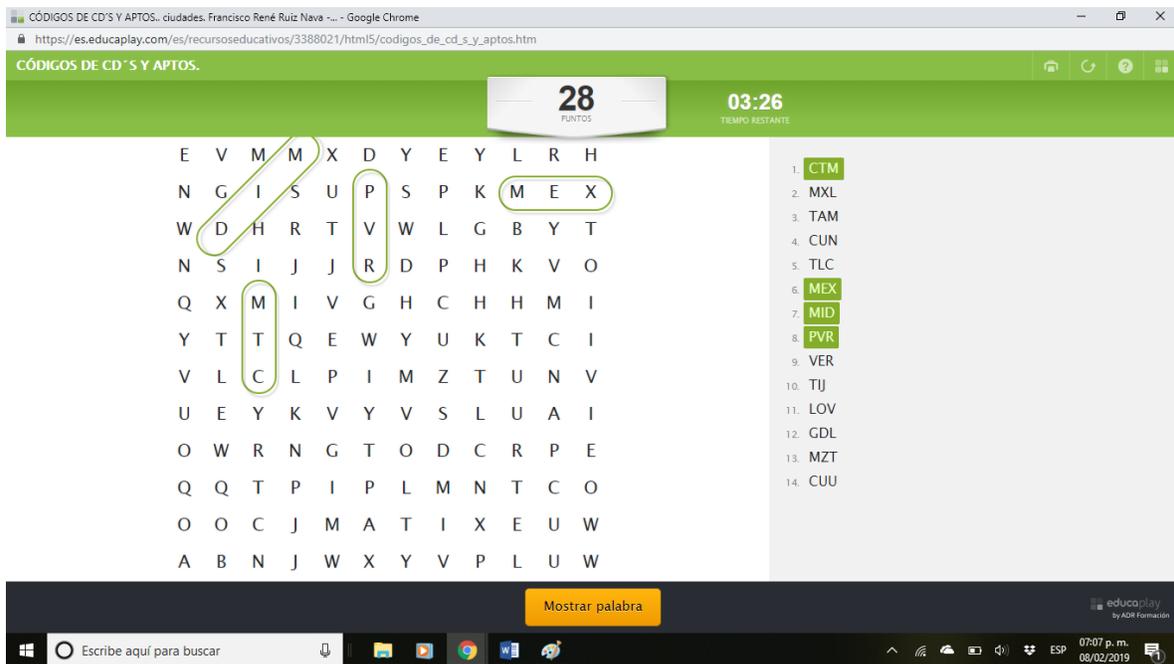
Compartir resultado:  

[Volver a jugar](#)

Se tiene la opción de iniciar nuevamente, y entonces se presenta la primer pantalla de EDUCAPLAY y se inicia nuevamente la actividad



Se localizan los primeros códigos



CÓDIGOS DE CD'S Y APTOS. ciudades. Francisco René Ruiz Nava - Google Chrome  
 https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/3388021/html5/codigos\_de\_cd\_s\_y\_aptos.htm

**28** PUNTOS **03:26** TIEMPO RESTANTE

E	V	M	M	X	D	Y	E	Y	L	R	H
N	G	I	S	U	P	S	P	K	M	E	X
W	D	H	R	T	V	W	L	G	B	Y	T
N	S	I	J	J	R	D	P	H	K	V	O
Q	X	M	I	V	G	H	C	H	H	M	I
Y	T	T	Q	E	W	Y	U	K	T	C	I
V	L	C	L	P	I	M	Z	T	U	N	V
U	E	Y	K	V	Y	V	S	L	U	A	I
O	W	R	N	G	T	O	D	C	R	P	E
Q	Q	T	P	I	P	L	M	N	T	C	O
O	O	C	J	M	A	T	I	X	E	U	W
A	B	N	J	W	X	Y	V	P	L	U	W

- CTM
- MXL
- TAM
- CUN
- TLC
- MEX
- MID
- PVR
- VER
- TIJ
- LOV
- GDL
- MZT
- CUU

Mostrar palabra

Escribe aquí para buscar

07:07 p. m. 08/02/2019

CÓDIGOS DE CD'S Y APTOS. ciudades. Francisco René Ruiz Nava - Google Chrome  
 https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/3388021/html5/codigos\_de\_cd\_s\_y\_aptos.htm

**28** PUNTOS **03:26** TIEMPO RESTANTE

E	V	M	M	X	D	Y	E	Y	L	R	H
N	G	I	S	U	P	S	P	K	M	E	X
W	D	H	R	T	V	W	L	G	B	Y	T
N	S	I	J	J	R	D	P	H	K	V	O
Q	X	M	I	V	G	H	C	H	H	M	I
Y	T	T	Q	E	W	Y	U	K	T	C	I
V	L	C	L	P	I	M	Z	T	U	N	V
U	E	Y	K	V	Y	V	S	L	U	A	I
O	W	R	N	G	T	O	D	C	R	P	E
Q	Q	T	P	I	P	L	M	N	T	C	O
O	O	C	J	M	A	T	I	X	E	U	W
A	B	N	J	W	X	Y	V	P	L	U	W

- CTM
- MXL
- TAM
- CUN
- TLC
- MEX
- MID
- PVR
- VER
- TIJ
- LOV
- GDL
- MZT
- CUU

Mostrar palabra

Escribe aquí para buscar

07:07 p. m. 08/02/2019

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/3388021/html5/codigos\_de\_cd\_s\_y\_aptos.htm

CÓDIGOS DE CD'S Y APTOS.

56 PUNTOS

02:45 TIEMPO RESTANTE

E	V	M	M	X	D	Y	E	Y	L	R	H
N	G	I	S	U	P	S	P	K	M	E	X
W	D	H	R	T	V	W	L	G	B	Y	T
N	S	I	J	J	R	D	P	H	K	V	O
Q	X	M	I	V	G	H	C	H	H	M	I
Y	T	T	Q	E	W	Y	U	K	T	C	I
V	L	C	L	P	I	M	Z	T	U	N	V
U	E	Y	K	V	Y	V	S	L	U	A	I
O	W	R	N	G	T	O	D	C	R	P	E
Q	Q	T	P	I	P	L	M	N	T	C	O
O	O	C	J	M	A	T	I	X	E	U	W
A	B	N	J	W	X	Y	V	P	L	U	W

- CTM
- MXL
- TAM
- CUN
- TLC
- MEX
- MID
- PVR
- VER
- TJJ
- LOV
- GDL
- MZT
- CUU

Mostrar palabra

educaplay by ADR Formación

La segunda oportunidad ya es un poco más rápido

https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/3388021/html5/codigos\_de\_cd\_s\_y\_aptos.htm

CÓDIGOS DE CD'S Y APTOS.

91 PUNTOS

01:46 TIEMPO RESTANTE

E	V	M	M	X	D	Y	E	Y	L	R	H
N	G	I	S	U	P	S	P	K	M	E	X
W	D	H	R	T	V	W	L	G	B	Y	T
N	S	I	J	J	R	D	P	H	K	V	O
Q	X	M	I	V	G	H	C	H	H	M	I
Y	T	T	Q	E	W	Y	U	K	T	C	I
V	L	C	L	P	I	M	Z	T	U	N	V
U	E	Y	K	V	Y	V	S	L	U	A	I
O	W	R	N	G	T	O	D	C	R	P	E
Q	Q	T	P	I	P	L	M	N	T	C	O
O	O	C	J	M	A	T	I	X	E	U	W
A	B	N	J	W	X	Y	V	P	L	U	W

- CTM
- MXL
- TAM
- CUN
- TLC
- MEX
- MID
- PVR
- VER
- TJJ
- LOV
- GDL
- MZT
- CUU

Mostrar palabra

educaplay by ADR Formación

Y se termina la actividad dentro del tiempo correspondiente



Autor: José Carlos Santana Palma, alumno 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

También con esta herramienta se realizaron actividades con respecto a la ubicación de los códigos de ciudades y aeropuertos, el link compartido es el siguiente:

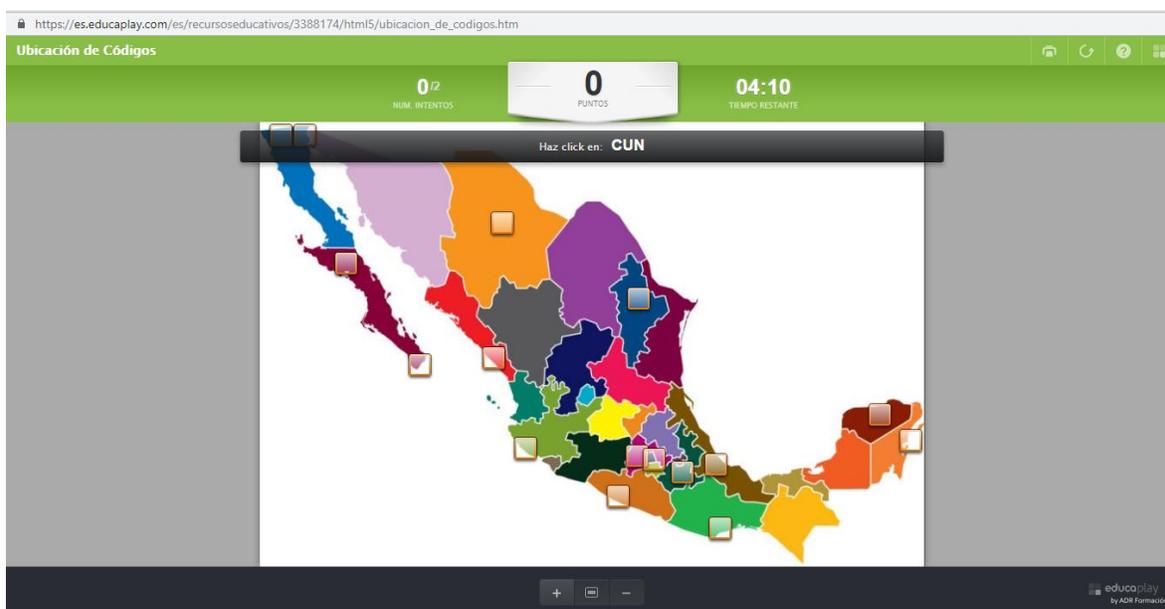
[https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/3388174/html5/ubicacion\\_de\\_codigos.htm](https://es.educaplay.com/es/recursoseducativos/3388174/html5/ubicacion_de_codigos.htm)

Las evidencias de dicho ejercicio son las que a continuación se muestran, cabe mencionar que esta actividad fue realizada con mucho más seguridad por parte del alumno, ya que de manera previa realizaron un ejercicio en aula donde tenían que hacer algo parecido pero no con la tecnología.

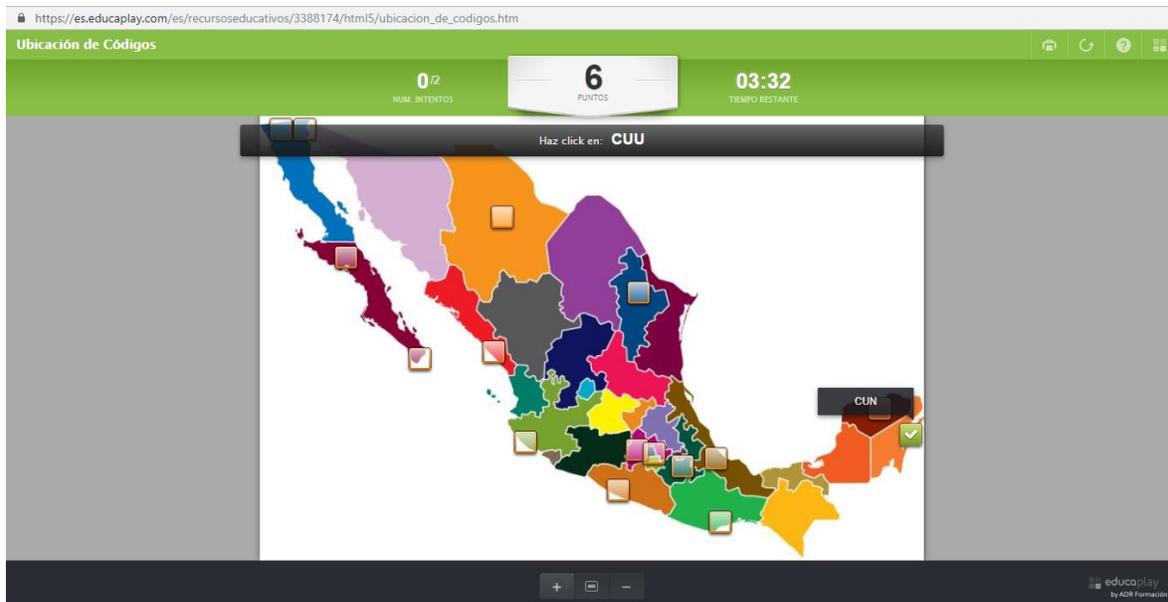
## Pantalla de la actividad



En la parte superior del mapa aparece el código a ubicar

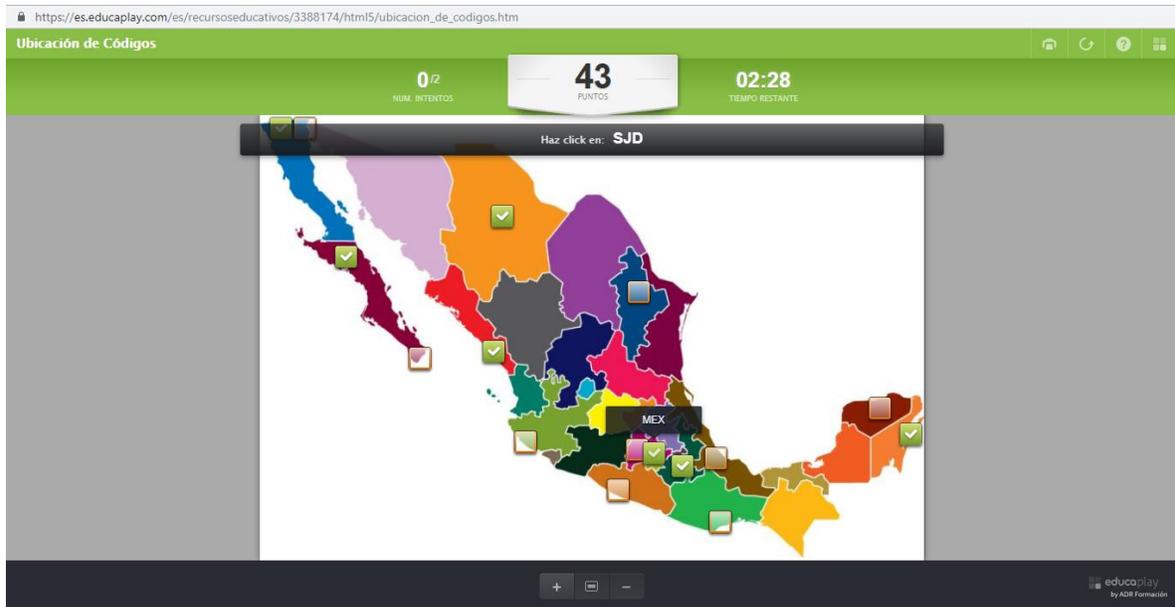


Y posteriormente se le da clic al recuadro que aparezca en el mapa para irlo confirmando



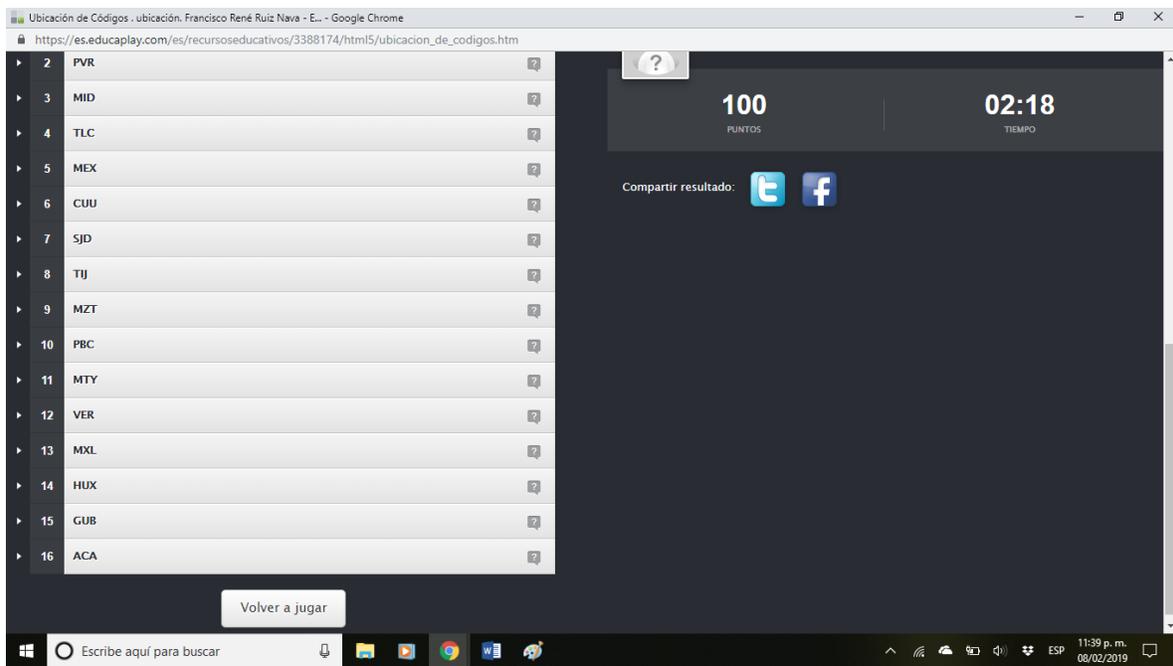
Se marcará con una palomita cuando esté ubicado de manera correcta





Hasta que son identificados todos los códigos del ejercicio



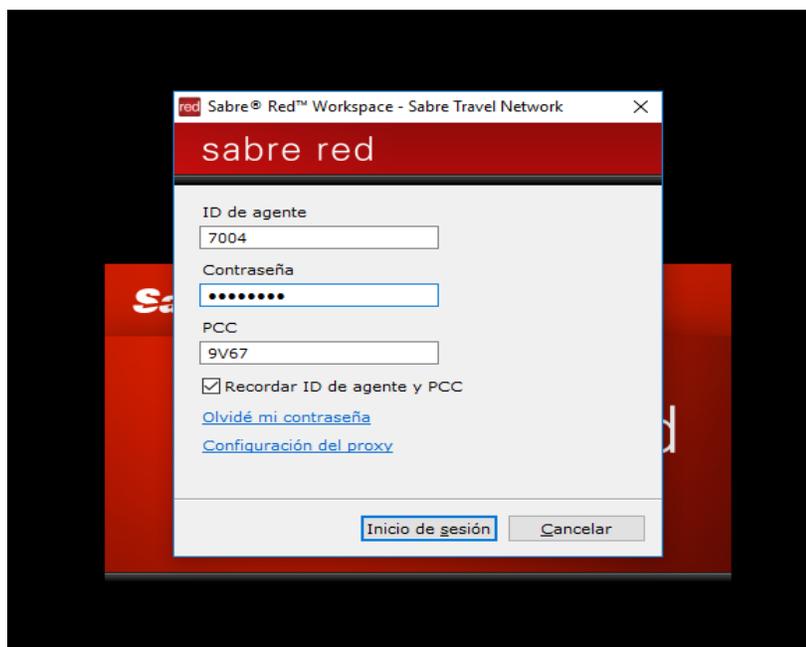


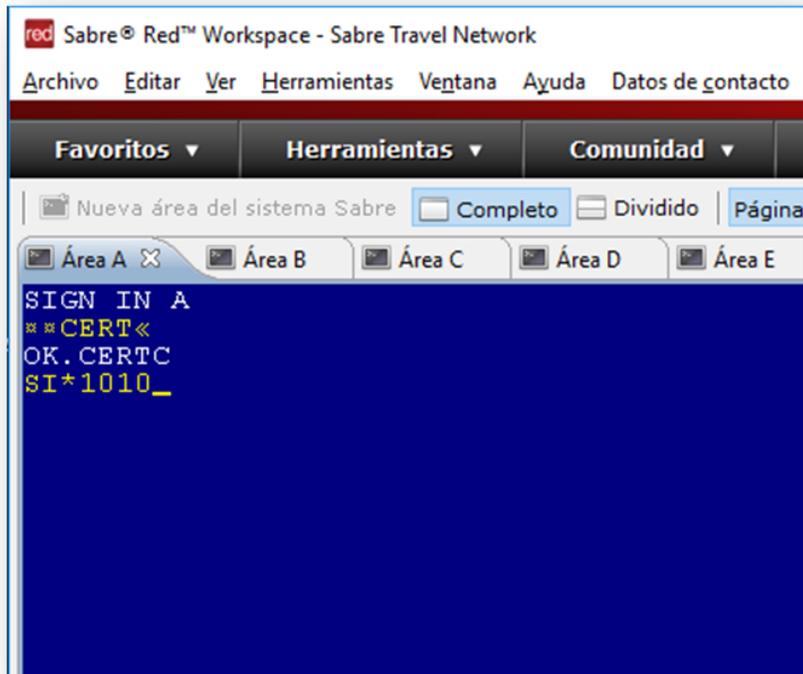
Autor: José Carlos Santana Palma, alumno 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

Siguiendo la secuencia didáctica en las actividades de desarrollo correspondió a los temas de los tipos y características de los paquetes y al trabajo específicamente del funcionamiento de un GDS, en este caso del sistema de reservaciones SABRE, iniciando por las actividades y conocimientos básicos para su utilización y funcionamiento, partiendo de cómo ingresar al sistema.

Las evidencias son las siguientes:

### Inicio de sesión de SABRE





Autor: Ximena Fernanda Barrantes Parra, alumno 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

Funciones básicas como Codificar y Decodificar

1.- Codificar una Aerolínea

```
W/-ALAEROMEXICO<<
AM-139 AEROMEXICO
AEROVIAS DE MEXICO, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABL
```

Decodificar línea aérea y ciudades

```
W/*AM<<
AM-139 AEROMEXICO
AEROVIAS DE MEXICO, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABL
W/*SYD<<
SYD SYDNEY, AUSTRALIA
```

Autor: María Fernanda Bastida Muñoz, alumno 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

## 2.- Codificar una Aerolínea

```
W/-ALAEROMEXICO<<
AM-139 AEROMEXICO
      AEROVIAS DE MEXICO, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIAB
W/-CCAMSTERDAM<<
AMS  AMSTERDAM, NETHERLANDS
ZYA  AMSTERDAM CENTRAL, NETHERLANDS
```

## Decodificar

```
W/*AM<<
AM-139 AEROMEXICO
      AEROVIAS DE MEXICO, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABL
```

Autor: Erika Nuñez Puga, alumno 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

## 3.- Codificar una Aerolínea

```
OK FULL
W/-CCROMA<<
RMA  ROMA, AUSTRALIA
RHM  ROMANIA GSA, ITALY
XRK  ROMANTIK HOTELS, WASHINGTON, USA
W/-CCPARIS<<
PAR  PARIS, FRANCE
PHT  PARIS TN, TENNESSEE, USA
PRX  PARIS TX, TEXAS, USA
ORY  PARIS ORLY, FRANCE
CDG  PARIS DE GAULLE, FRANCE
POX  PARIS PONTOISE, FRANCE
XEX  PARIS AEROGARE, FRANCE
XCR  PARIS CHALONS, FRANCE
XJY  PARIS DE MASSY RR, FRANCE
XTT  PARIS ETOILE BUS, FRANCE
XPG  PARIS GARE D NORD, FRANCE
XHP  PARIS GARE DELEST, FRANCE
LBG  PARIS LEBOURGET, FRANCE
WLF  PARIS MAP CUST, FRANCE
QFF  PARIS RES OFC, FRANCE
KPG  PARIS GARE D NORD, FRANCE
      PARIS GARE DU NORD RR STN
W/-CCAMSTERDAM<<
AMS  AMSTERDAM, NETHERLANDS
ZYA  AMSTERDAM CENTRAL, NETHERLANDS
```

## Decodificar

```
AMS  AMSTERDAM, NETHERLANDS
ZYA  AMSTERDAM CENTRAL, NETHERLANDS
W/*IB<<
IB-075 IBERIA/IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPANA S.A.
```

Autor: Jose Carlos Santana Palma, alumno 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

También se explicó como pedir disponibilidad y a leer el contenido de la pantalla

```

9V67.9V676ALU.A.B.C.D.E.F
PREVIOUS SIGN IN 16OCT18 11:41
NO MESSAGE..16OCT
120NOVMEXCUN«
 20NOV TUE MEX/CST CUN/EST#1
140 2318 W7 P7 Y7 B7 H7 K7*MEXCUN 1235 1545 320 0 DC /E
M7 L7 V7 S7 N7 Q7 O7 G7
2AM 577 J2 C2 D0 I0 Y7 W5*MEXCUN 1325 1645 737 OC 0 DCA /E
B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
3H1/Y4 8256 Y9 M9 Q9 V9 X9 O9 MEXCUN 1231 1549 328 0 DCA /E
G9 R9 U9 T9 E9 L9
4AM 429 J7 C7 D0 I0 Y7 W3*MEXCUN 1230 1550 788 RC 0 DCA /E
B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
5AR/AM 7415 J0 D0 I0 B7 U7 H7 MEXCUN 1230 1550 738 RC 0 DCA /E
Q7 T7 E0 N0 V0 A0
INTL ONLINE CONEX/STPVR TFC ONLY
640 2310 W7 P7 Y7 B7 H7 K7*MEXCUN 1200 1510 321 0 DC /E
M7 L7 V7 S7 N7 Q7 O7 G7
* - FOR ADDITIONAL CLASSES ENTER 1*C.

```

Y a solicitar disponibilidad de diferentes formas

Forma básica

```

9V67.9V676ALU.A.B.C.D.E.F
PREVIOUS SIGN IN 16OCT18 11:41
NO MESSAGE..16OCT
120NOVMEXCUN«
 20NOV TUE MEX/CST CUN/EST#1
140 2318 W7 P7 Y7 B7 H7 K7*MEXCUN 1235 1545 320 0 DC /E
M7 L7 V7 S7 N7 Q7 O7 G7
2AM 577 J2 C2 D0 I0 Y7 W5*MEXCUN 1325 1645 737 OC 0 DCA /E
B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
3H1/Y4 8256 Y9 M9 Q9 V9 X9 O9 MEXCUN 1231 1549 328 0 DCA /E
G9 R9 U9 T9 E9 L9
4AM 429 J7 C7 D0 I0 Y7 W3*MEXCUN 1230 1550 788 RC 0 DCA /E
B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
5AR/AM 7415 J0 D0 I0 B7 U7 H7 MEXCUN 1230 1550 738 RC 0 DCA /E
Q7 T7 E0 N0 V0 A0
INTL ONLINE CONEX/STPVR TFC ONLY
640 2310 W7 P7 Y7 B7 H7 K7*MEXCUN 1200 1510 321 0 DC /E
M7 L7 V7 S7 N7 Q7 O7 G7
* - FOR ADDITIONAL CLASSES ENTER 1*C.

```

Por formato corto

```

1#4«
 24NOV SAT MEX/CST CUN/EST#1
1AM 530 J7 C7 D0 I0 Y7 W5*MEXCUN 1300 1615 737 R 0 DCA /E
B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
240 2316 W7 P7 Y7 B7 H7 K7*MEXCUN 1315 1625 321 0 X23 DC /E
M7 L7 V7 S7 N7 Q7 O7 G7
3AM 577 J7 C7 D0 I0 Y7 W5*MEXCUN 1325 1640 737 OC 0 DCA /E
B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
4AM 429 J7 C7 D0 I0 Y7 W5*MEXCUN 1230 1547 788 RC 0 DCA /E
B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T0
5AR/AM 7415 J0 D0 I0 B7 U7 H7 MEXCUN 1230 1547 738 RC 0 DCA /E
Q7 T0 E0 N0 V0 A0
INTL ONLINE CONEX/STPVR TFC ONLY
6H1/Y4 8256 Y9 M9 Q9 V9 X9 O9 MEXCUN 1231 1549 328 0 DCA /E
G9 R9 U9 T9 E9 L9
SEE JM*1 SABRE PROMOSPOTS TEST AD S112CERT-07CERT
* - FOR ADDITIONAL CLASSES ENTER 1*C.

```

Por fecha específica

```

127NOV«
 27NOV TUE MEX/CST CUN/EST#1
1AM/** 530 J7 C7 D0 I0 Y7 W2*MEXCUN 1300 1620 E90 R 0 DCA /E
B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
240 2318 W7 P7 Y7 B7 H7 K7*MEXCUN 1235 1545 320 0 DC /E
M7 L7 V7 S7 N7 Q7 O7 G7
3H1/Y4 8256 Y9 M9 Q9 V9 X9 O9 MEXCUN 1231 1549 328 0 DCA /E
G9 R9 U9 T9 E9 L9
4AM 577 J7 C7 D0 I0 Y7 W5*MEXCUN 1325 1645 737 OC 0 DCA /E
B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
5AM 429 J7 C7 D0 I0 Y7 W5*MEXCUN 1230 1550 788 RC 0 DCA /E
B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
6AR/AM 7415 J0 D0 I0 B7 U7 H7 MEXCUN 1230 1550 738 RC 0 DCA /E
Q7 T7 E0 N0 V0 A0
INTL ONLINE CONEX/STPVR TFC ONLY
* - FOR ADDITIONAL CLASSES ENTER 1*C.

```

Por línea aérea

```
127NOVMEXCUN#AM<
27NOV TUE MEX/CST CUN/EST#1
1AM/** 530 J7 C7 D0 I0 Y7*MEXCUN 1300 1620 E90 R 0 DCA /E
      W2 B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
2AM      577 J7 C7 D0 I0 Y7*MEXCUN 1325 1645 737 OC 0 DCA /E
      W5 B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
3AM      429 J7 C7 D0 I0 Y7*MEXCUN 1230 1550 788 RC 0 DCA /E
      W5 B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
4AM      445 J7 C7 D0 I0 Y7*MEXCUN 1430 1747 788 OC 0 X67 DCA /E
      W5 B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
5AM      543 J7 C7 D0 I0 Y7*MEXCUN 1115 1435 788 R 0 DCA /E
      W5 B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
6AM      581 J7 C7 D0 I0 Y7*MEXCUN 1535 1855 788 OC 0 DCA /E
      W5 B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
* - FOR ADDITIONAL CLASSES ENTER 1*C.
```

Autor: Damián Jacob Hernández Peña, alumno 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

Y finalmente para concluir la secuencia didáctica las evidencias para el cierre correspondieron específicamente a que el alumno realizara ejercicios para crear reservaciones en el sistema SABRE.

Las evidencias son las siguientes:

EL proceso para la reservación de un PNR en orden (*Passenger Name Record*)

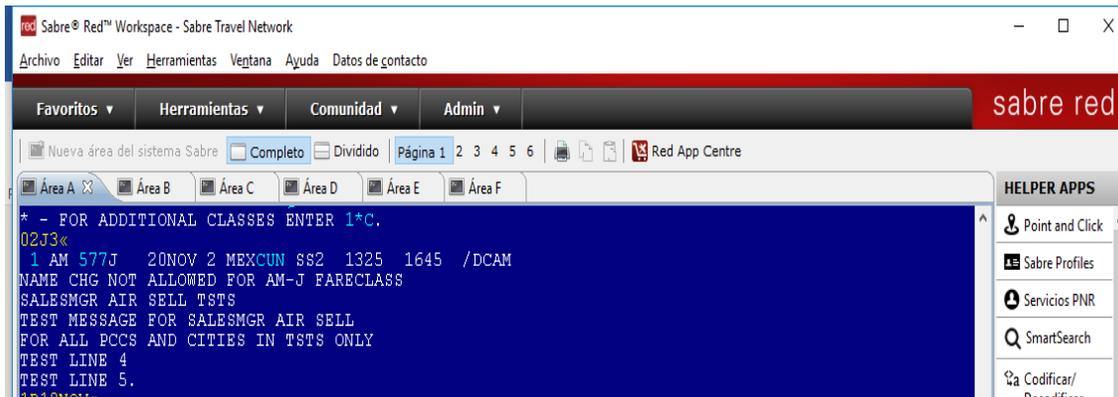
Pedir Disponibilidad

The screenshot shows the Sabre Red workspace interface. At the top, it says 'Sabre Red™ Workspace - Sabre Travel Network'. Below that are menu options: Archivo, Editar, Ver, Herramientas, Ventana, Ayuda, Datos de contacto. There are also tabs for Favoritos, Herramientas, Comunidad, and Admin. The main window displays flight availability information for '120NOVMEXCUN'. The text is as follows:

```
9V67.9V676ALU.A.B.C.D.E.F
PREVIOUS SIGN IN 16OCT18 11:33
NO MESSAGE..16OCT

120NOVMEXCUN<
20NOV TUE MEX/CST CUN/EST#1
140 2318 W7 P7 Y7 B7 H7 K7*MEXCUN 1235 1545 320 0 DC /E
      M7 L7 V7 S7 N7 Q7 O7 G7
2AM 577 J2 C2 D0 I0 Y7 W5*MEXCUN 1325 1645 737 OC 0 DCA /E
      B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
3H1/Y4 8256 Y9 M9 Q9 V9 X9 O9 MEXCUN 1231 1549 328 0 DCA /E
      G9 R9 U9 T9 B9 L9
4AM 429 J7 C7 D0 I0 Y7 W3*MEXCUN 1230 1550 788 RC 0 DCA /E
      B7 M7 U7 K7 H7 L7 Q7 T7
5AR/AM 7415 J0 D0 I0 B7 U7 H7 MEXCUN 1230 1550 738 RC 0 DCA /E
      Q7 T7 B0 N0 V0 A0
INTL ONLINE CONEX/STPVR TFC ONLY
640 2310 W7 P7 Y7 B7 H7 K7*MEXCUN 1200 1510 321 0 DC /E
      M7 L7 V7 S7 N7 Q7 O7 G7
* - FOR ADDITIONAL CLASSES ENTER 1*C.
```

## Comprar los espacios de salida



## Disponibilidad y Compra de los espacios para el regreso

```
TEST LINE 5.
1R18NOV<<
18NOV SUN CUN/EST MEX/CST-1
1VB 3153 T S R Q P O N *CUNMEX 1300 1430 320 0 /E
M K J I H G F
240 2301 W7 P7 Y7 B7 H7 K7 M7*CUNMEX 1310 1440 320 0 DC /E
L7 V7 S7 N7 Q7 O7 G7
3VB 4233 T S R Q P O N *CUNTLC 1225 1345 320 0 7 /E
M K J I H G F
440 3301 W7 P7 Y7 B7 H7 K7 M7*CUNMEX 1240 1410 321 0 DC /E
L7 V7 S7 N7 Q7 O7 G7
5VB 3143 T S R Q P O N *CUNMEX 1330 1500 320 0 /E
M K J I H G F
6AM 568 Y7 W3 B7 M7 U7 K7 H7 CUNMEX 1305 1450 738 RC 0 DCA /E
L7 O7 T7 E7 N7 R7 V7
```

```
#CHECK CARRIER CODE#
02Y6<<
2 AM 568Y 18NOV 7 CUNMEX SS2 1305 1450 /DCAM
NAME CHG NOT ALLOWED FOR AM-Y FARECLASS
SALESMGR AIR SELL TSTS
TEST MESSAGE FOR SALESMGR AIR SELL
FOR ALL PCCS AND CITIES IN TSTS ONLY
TEST LINE 4
TEST LINE 5.
*A<<
NO NAMES
1 AM 577J 20NOV 2 MEXCUN SS2 1325 1645 /DCAM
2 AM 568Y 18NOV 7 CUNMEX SS2 1305 1450 /DCAM
9V67.9V676ALU 1301/16OCT18
```

Corroborar que el itinerario sea correcto

```
TEST LINE 3.  
*A<<  
NO NAMES  
1 AM 577J 20NOV 2 MEXCUN SS2 1325 1645 /DCAM  
2 AM 568Y 18NOV 7 CUNMEX SS2 1305 1450 /DCAM  
9V67.9V676ALU 1301/16OCT18
```

Proceder a Ingresar Nombres

```
-TENORIO/OLIVER MR<<*<  
-ZAMORA/DANIELA MRS<<*<  
*A<<  
1.1TENORIO/OLIVER MR 2.1ZAMORA/DANIELA MRS  
1 AM 577J 20NOV 2 MEXCUN SS2 1325 1645 /DCAM  
2 AM 568Y 18NOV 7 CUNMEX SS2 1305 1450 /DCAM  
9V67.9V676ALU 1312/16OCT18
```

Datos de Contacto de los PAX

```
97121356761-H-1.1$97124343434343-B-1.1$97124545454545-M-1.1<<*<  
97129898989898-H-2.1$97124545654654-B-2.1$971214565471-M-2.1  
.RESTRICTED.NOT ENT BNGG WITH  
7124543234565-M-2.1  
*A<<  
1.1TENORIO/OLIVER MR 2.1ZAMORA/DANIELA MRS  
1 AM 577J 20NOV 2 MEXCUN SS2 1325 1645 /DCAM  
2 AM 568Y 18NOV 7 CUNMEX SS2 1305 1450 /DCAM  
PHONES  
1.MEX7121356761-H-1.1  
2.MEX7124343434343-B-1.1  
3.MEX7124545454545-M-1.1  
4.MEX7129898989898-H-2.1  
5.MEX7124545654654-B-2.1  
9V67.9V676ALU 1319/16OCT18  
97125678909876-M-2.1<<*<  
*A<<  
1.1TENORIO/OLIVER MR 2.1ZAMORA/DANIELA MRS  
1 AM 577J 20NOV 2 MEXCUN SS2 1325 1645 /DCAM  
2 AM 568Y 18NOV 7 CUNMEX SS2 1305 1450 /DCAM  
PHONES  
1.MEX7121356761-H-1.1  
2.MEX7124343434343-B-1.1  
3.MEX7124545454545-M-1.1  
4.MEX7129898989898-H-2.1  
5.MEX7124545654654-B-2.1  
6.MEX7125678909876-M-2.1  
9V67.9V676ALU 1320/16OCT18
```

## Mensajes necesarios

```
9V67.9V676ALU 1226716OCT18
5PAX PAGA EN CASH «*
5PAX CAMBIAR VUELO«*
3OSI AM SOLICITA ASIENTO EN VENTANILLA«*
3OSI AM SOLICITA COMIDA VEGETARIANA«*
```

## Finalmente la cotización del itinerario

```
WP«
20NOV DEPARTURE DATE-----LAST DAY TO PURCHASE 19OCT/1237
      BASE FARE          EQUIV AMT   TAXES/FEES/CHARGES      TOTAL
2-   USD6079.00         MXN115016   5649XT                MXN120665ADT
      XT      4601XO          1048XD
      12158.00             230032             11298                241330TTL
ADT-02  JNNOXPM
MEX AM AMS Q234.00 5845.00NUC6079.00END ROE1.00
REF/CHG/CXL FREE OF CHARGE/NONEND
RATE USED 1USD-18.9202MXN
VALIDATING CARRIER - AM
CAT 15 SALES RESTRICTIONS FREE TEXT FOUND - VERIFY RULES

AIR EXTRAS AVAILABLE - SEE WP*AE
BAGGAGE INFO AVAILABLE - SEE WP*BAG
.
```

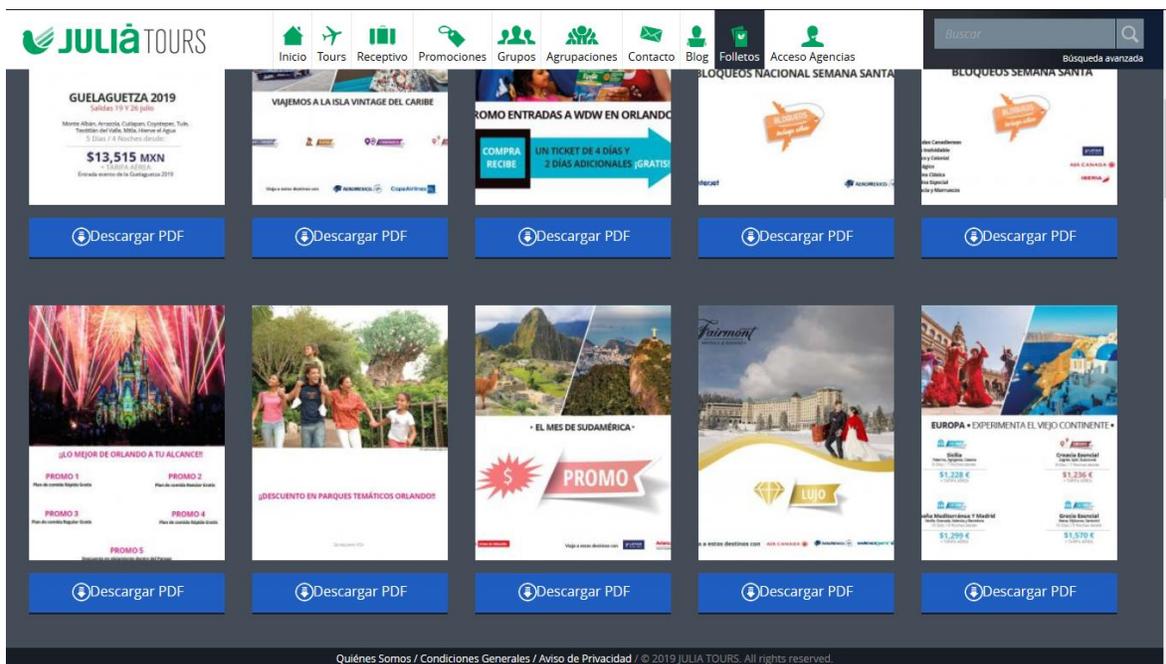
Autor: Jose Carlos Santana Palma, alumno 6to cuatrimestre, agencia de viajes.

Cabe mencionar que por ser sistema de “*training*” como se le llama al sistema en las IES no está permitido cerrar las reservaciones, las cuales por seguridad del alumno y de la misma institución para evitar cargos.

Y la última parte de la implementación del plan, en la unidad III también se desarrolló dentro de la dinámica de una secuencia didáctica para lo cual en la parte de la apertura se consideraron los temas del diseño y elaboración de un itinerario y los tipos de servicio que se utilizar para ello, y para esta actividad se identificaron diferentes páginas *web* de operadores dedicados a la elaboración y venta de dichos productos, el alumno tuvo la tarea de revisar dichas páginas e identificar lo solicitado a partir de lo visto en clase y el trabajo para esta unidad fue organizado por equipos.

Las evidencias consistían en revisar los folletos y/o la información necesaria para identificar lo que se requiere, y las evidencias son las siguientes:

El equipo revisó lo siguiente:





## Estructura



**7 DÍAS / 6 NOCHES**  
**MARAVILLAS DE PUGLIA Y NÁPOLES**  
NÁPOLES, BARI, LECCE

**DÍA 1. NÁPOLES**  
Llegada al aeropuerto de Nápoles. Traslado al hotel por su cuenta. Encuentro con el resto de los participantes. **Cena y alojamiento.**

**DÍA 2. NÁPOLES - MATERA - BARI**  
Desayuno en el hotel. Salida hacia Matera conocida internacionalmente por sus "Sassi". Los sassi son originales asentamientos de la prehistoria (trogloditas) y al parecer los primeros asentamientos en Italia. Son casas excavadas dentro de la roca características de las regiones Basilicata y Apulia. Muchas de estas "casas" son realmente solo cavernas y las calles en algunas partes, pasan por los techos de otras casas. Una de las peculiaridades de esta antigua ciudad es su similitud con las antiguas ciudades cerca de Jerusalén. Ha sido capturada por los ojos de directores y estudios cinematográficos. Matera es también patrimonio de la Unesco. Tiempo libre para un snack y salida hacia Bari. **Tiempo libre para la visita de la ciudad de Bari. Cena y alojamiento.**

**DÍA 3. BARI - TRANI - CASTEL DEL MONTE - SAN GIOVANNI - NI ROTONDO - BARI**  
Desayuno en el hotel. Salida hacia Trani para la visita de la Catedral sobre el mar. Continúa hacia Castel del Monte para la visita de la fortaleza, sin duda una de las construcciones más populares de los tiempos del emperador Federico II. Tiempo libre para el almuerzo. Continúa hacia San Giovanni Rotondo para visitar los lugares donde Padre Pio desarrolló su obra. Regreso a Bari. **Cena y alojamiento.**

**DÍA 4. BARI - CASTELLANA - ALBEROBELLO - LECCE**  
Desayuno en el hotel. Salida hacia las grutas de Castellana, descubiertas en el 1938. Su entrada es representada por un enorme túnel vertical de 60m de largo. Por la tarde continúa hacia Alberobello y tiempo libre para el almuerzo. Visita de la ciudad de los Trulli, patrimonio de la UNESCO con sus casas típicas con techos a cono usadas como casas o para almacenar utensilios de trabajo. Continúa hacia Lecce. **Cena y alojamiento en el hotel.**

**DÍA 5. LECCE - GALLIPOLI - LECCE**  
Desayuno en el hotel. Visita de la ciudad llamada la "Florencia del Sur" y conocida por su famoso arte y arquitectura barrocos revelados entre finales del siglo XVI y la primera mitad del siglo XVII. Se puede admirar la rica y hermosa decoración de la iglesia de S. Oronzo, la Basílica de la Santa Cruz y el Palacio Celestini. En la esquina de S. Oronzo podemos admirar el anfiteatro Romano del Siglo II ADC y la columna de S. Oronzo, con 29 metros de altura y una estatua del santo en la cima. Tiempo libre para el almuerzo. Por la tarde salida hacia Gallipoli, maravillosa ciudad rodeada de murallas sobre el mar. Regreso a Lecce. **Cena y alojamiento en el hotel.**

**DÍA 6. LECCE - OSTUNI - BARI**  
Desayuno y por la mañana salida hacia Ostuni, una joya de la arquitectura mejor conocida como "la ciudad blanca" por sus murallas blancas y su arquitectura típica toda en blanco. En la tarde, continuación hacia Bari. **Cena y alojamiento.**

**DÍA 7. BARI**  
Desayuno en el hotel.

**FIN DE NUESTROS SERVICIOS.**



**FECHAS DE OPERACIÓN**

MARZO	19
ABRIL	16, 23
MAYO	07, 21
JUNIO	04, 25
JULIO	16
SEPTIEMBRE	03, 10, 24
OCTUBRE	08, 15, 22

**TARIFA EN EUROS POR PERSONA**

**SERVICIOS TERRESTRES EXCLUSIVAMENTE**

	DBL	TPL	SGL
PRIMERA	1100	1100	1400

TARIFAS SUJETAS A DISPONIBILIDAD Y CAMBIO SIN PREVIO AVISO  
CONSULTAR SUPLEMENTOS PARA: VERANO, NAVIDAD, FIN DE AÑO Y FERIAS

**SUPLEMENTOS OPCIONALES**

**ENTRADAS:** **TRASLADOS:**

## Operación y Costos

FECHAS DE OPERACIÓN	
MARZO	18
ABRIL	15, 22
MAYO	06, 20
JUNIO	03, 24
JULIO	15
SEPTIEMBRE	09, 23
OCTUBRE	07, 14, 21

TARIFA EN EUROS POR PERSONA			
SERVICIOS TERRESTRES EXCLUSIVAMENTE			
	DBL	TPL	SGL
PRIMERA	1690	1676	2110

TARIFAS SUJETAS A DISPONIBILIDAD Y CAMBIO SIN PREVIO AVISO  
CONSULTAR SUPLEMENTOS PARA: VERANO, NAVIDAD, FIN DE AÑO Y FERIAS

**SUPLEMENTOS OPCIONALES**

ENTRADAS:	TRASLADOS:
68.00 EUROS por persona	78.00 EUROS por persona.

**Incluye:** Pompeya: ruinas / Amalfi: claustro / Andria: Castel del Monte / Trani: Campanile / Matera: 2 Iglesia.  
**ATENCIÓN:** En caso de incremento en las entradas, se ajustara el precio del suplemento automáticamente.

**Incluye:** Traslado grupal del hotel en Roma al punto donde empieza el circuito (valido solo en conexión con el circuito Maravillas de Campania y Puglia). Traslado grupal del hotel en Bari al aeropuerto de Bari (valido solo en conexión con el circuito Maravillas de Campania y Puglia).

**JULIA TOURS INCLUYE**

**JULIA TOURS INCLUYE**

- » Alojamiento en hoteles categoría Primera
- » Desayunos y 7 cenas
- » Autobús privado durante todo el recorrido
- » Guía acompañante en Español (con menos de 7 participantes, el tour podría realizarse con chofer/guía de habla Hispana e Inglesa)
- » Ferry público a Capri ida y vuelta
- » Visitas según itinerario
- » Entrada a las Grutas de Castellana

**NO INCLUYE**

- » Vuelos
- » Traslados
- » Bebidas durante las comidas
- » Entradas a los monumentos
- » Visita a la Gruta Azul en Capri
- » Propinas y extras personales.
- » Servicio de maleteros
- » Cualquier otro concepto no indicado en "los incluyen"

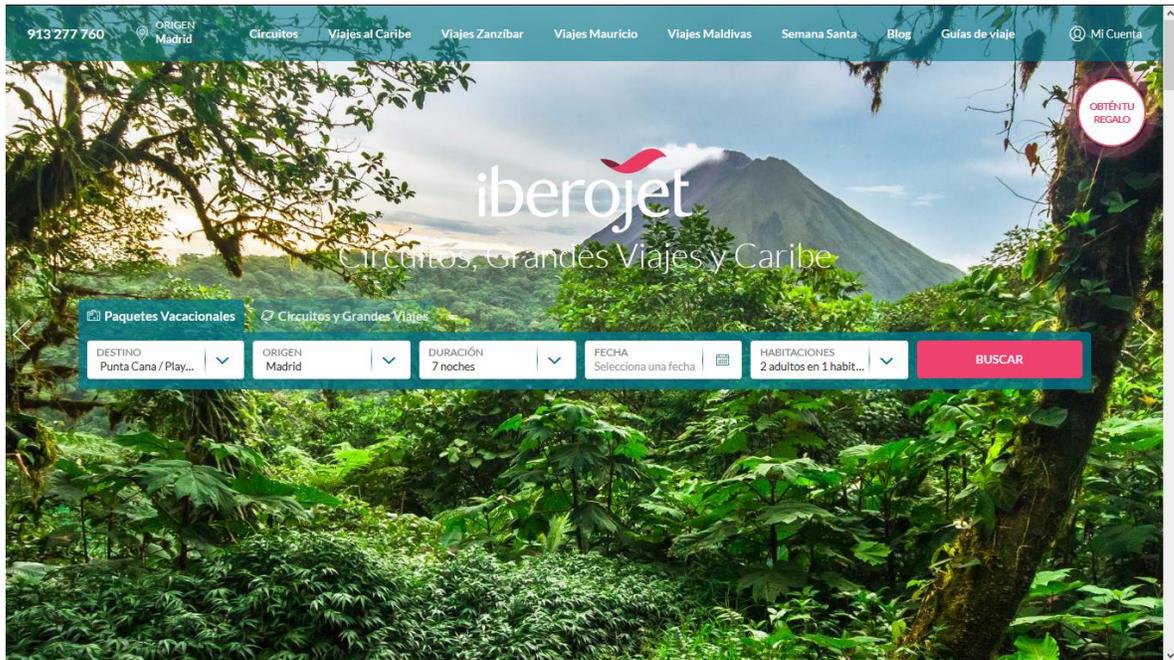
**NOTAS IMPORTANTES**

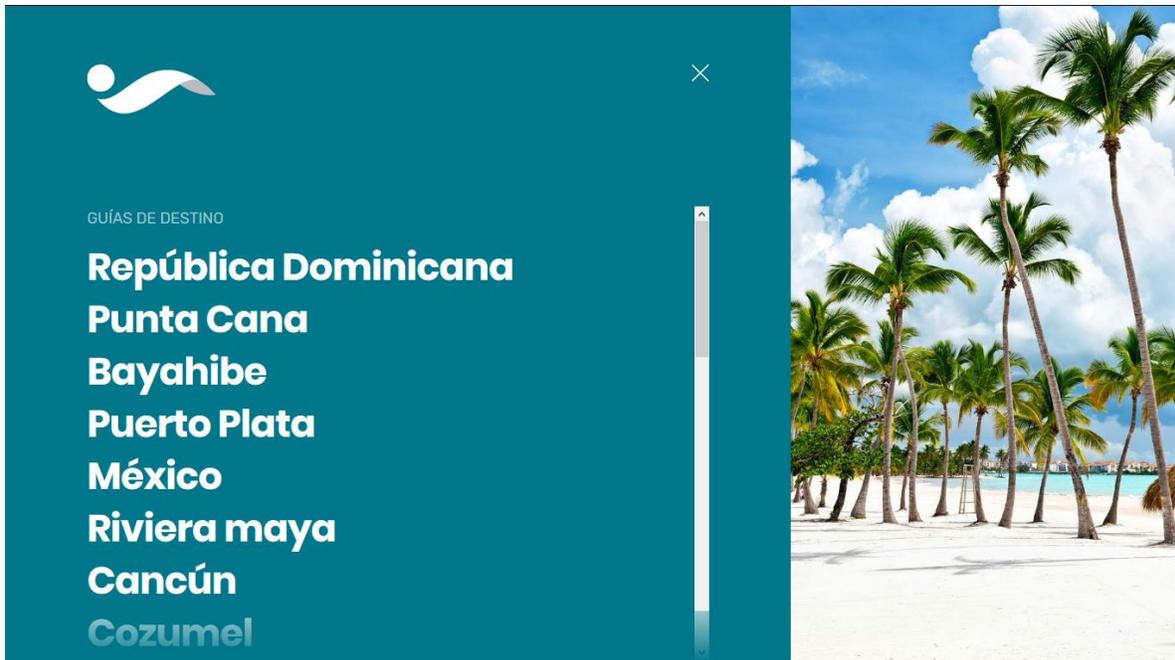
- » El itinerario puede ser modificado o invertido sin previo aviso. En cualquier caso se garantizan todas las visitas y excursiones mencionadas en el mismo.
- » Las cenas podrían tener lugar en el hotel o un restaurante local según la operativa.

HOTELES PREVISTOS		
CATEGORÍA	CIUDAD	HOTEL
	NÁPOLES	NAPLES / PALAZZO SALGAR
PRIMERA	BARI	ORIENTE/ GARDEN INN
	LECCE	GRAND HOTEL LECCE/ PRESIDENT

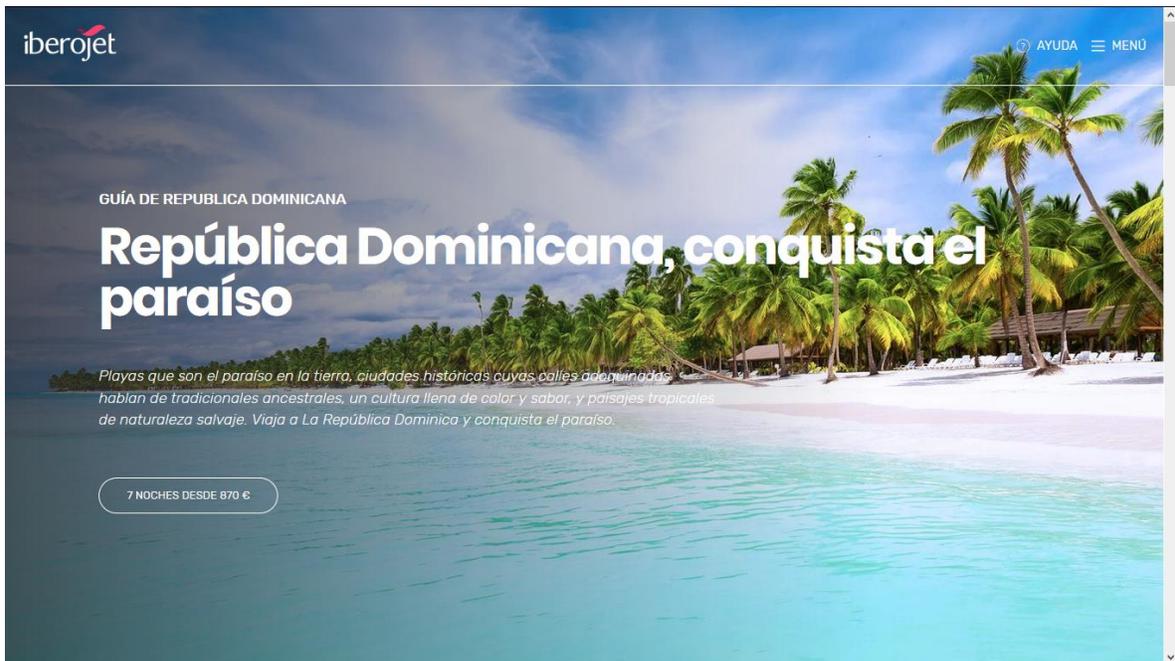
Autores: Ximena Barrantes, Yesenia Molina y Azucena Rosendo, alumnas 6to cuatrimestre, agencia de viajes

Otro Equipo revisó:





Mismo procedimiento, tours, lo que incluyen, servicios, condiciones



## Generalidades del lugar

iberojet AYUDA MENÚ

# República Dominicana, kilómetros de playas

*La República Dominicana, asentada en su porción de la isla "La Española", cuenta con más de un millar de kilómetros de costa. Desde auténticas piscinas naturales hasta rincones de aguas agitadas, ofrece un extenso catálogo ideal para los amantes del turismo de mar y sol. Gracias a su amplio desarrollo, dispone de complejos hoteleros para todos los bolsillos en los que perderse, pulsera en mano, con la magia del "todo incluido".*

Viajar al interior de la isla es la llave para descubrir la otra cara del archipiélago, un hermoso y salvaje lado eco donde las playas de ensueño dan paso a brillantes paisajes tropicales, atronadoras cascadas y elevadas montañas cuyos picos se codean con las nubes en el cielo del Caribe. Los deportes de aventura y las actividades a pie de naturaleza encuentran aquí



## Información Complementaria

iberojet AYUDA MENÚ

### ¿Qué debo saber al viajar a República Dominicana

- Documentación necesaria
- Clima
- Diferencia horaria
- Salud
- Moneda

**Pasaporte** | **Documentación necesaria**

En estancias inferiores a 60 días, pasaporte español con una validez mínima de 6 meses a partir de la fecha de entrada en el país. A la llegada, se cumplimenta la tarjeta de turista. Los ciudadanos de nacionalidad no española deberán consultar los requisitos de entrada en la Embajada de la República Dominicana.

Autores: Fernanda Bastida, Damián Hernández y Erika Nuñez, alumnos 6to cuatrimestre, agencia de viajes

Y el último equipo revisó los servicios con los que se puede complementar los servicios de paquetes y/o tours como

## Alojamiento



**Hostelling Internacional es una red mundial de Asociaciones de Albergues Juveniles sin ánimo de lucro**

Bienvenido a Hostelling Internacional: venga y disfrute de la mejor experiencia en un albergue. Utilice hihostels.com para reservar en albergues de todo el mundo. Compruebe Hostelling Internacional (HI) es una organización benéfica que gestiona una federación de Asociaciones de Albergues Juveniles sin ánimo de lucro. La combinación de nuestras Asociaciones de Albergues Juveniles tales como YHA, Stayokay y DJH proporcionan una red de albergues en más de 80 países.

Creemos que la exploración y los viajes conducen a una mejor comprensión de otras culturas y, a su vez, crea un mundo pacífico, más inteligente y más tolerante. Esta es y ha sido nuestra misión durante casi 100 años.

Trabajamos 'para bien y sin fines de lucro' lo que significa que su estancia debe ser más barata mientras contribuye a algo increíble — cualquier superávit de fondos se reinvierte en un albergue asequible y sin accionistas.

Reservar tu estancia en un albergue de hihostels.com asegura que podamos continuar ayudando a nuestras Asociaciones de

## Condiciones

### Membresía y descuentos FAQs

- Comprar membresía e
- eMembership Términos y Condiciones
- Descuentos internacionales
- Membresía y descuentos FAQs



**eMembership**

Los socios **SE AHORRAN** al menos un **10%** en el alojamiento en albergues HI de todo el mundo

Además acceso a magníficos descuentos por todo el mundo con **¡HAZTE SOCIO YA!**

He aquí algunas respuestas a las preguntas más populares sobre la afiliación a HI y descuentos:

- ¿Cuáles son los beneficios para los miembros? ¿Por qué debo ser un miembro?
- ¿Cómo puedo unirme a Hostelling International?
- ¿Tengo que ser un miembro reservar online/estancia en un albergue HI?
- ¿Cuáles son los precios y tipos de membresía?
- ¿He perdido mi tarjeta de membresía - ¿puedo obtener un reemplazo?
- ¿Cómo puedo renovar mi tarjeta de membresía?
- ¿Qué es un albergue juvenil Nacional asociación/YHA?
- ¿Cómo puedo añadir más detalles de miembros de mi reserva?
- ¿Todo el mundo que viajan juntos tienen que celebrar una membresía?
- ¿Cuál es la diferencia entre mi membresía y un eMembership?
- ¿Cómo puedo activar mi eMembership?
- He activado mi eMembership pero los datos son erróneos?
- ¿Puedo cancelar mi eMembership?
- No he recibido mi tarjeta eMembership todavía?
- ¿Voy a recibir el 10% de descuento en alojamiento de todos los albergues de HI?

¿Cuáles son los beneficios para los miembros? ¿Por qué debo ser un miembro?

Siendo un miembro de Hostelling Internacional o Nacional la asociación de Albergues Juveniles tiene muchos

# Transporte terrestre

MENÚ ESPAÑOL | USD **RAILEUROPE** INSPIRING CONNECTIONS AYUDA INICIO DE SESIÓN

Buscar

[Comprar tickets de tren](#) [PASES DE TREN](#) [Mapa ferroviario interactivo](#) [Actividades](#)

Ida y vuelta  1 Adulto

De  A  Salida  Regreso (opcional)

Ya tengo un pase de tren

**BUSCAR**

### Europa con Rail Europe

[OFERTAS](#) [MÁS FAMOSOS](#) [CIUDADES ICÓNICAS DE EUROPA](#) [ACTIVIDADES](#)

[Regresar arriba](#)

### Europa con Rail Europe

[OFERTAS](#) [MÁS FAMOSOS](#) [CIUDADES ICÓNICAS DE EUROPA](#) [ACTIVIDADES](#)

**PROMOCIÓN**  
Amsterdam, Bruselas, París y más con hasta 55% de descuento

**PROMOCIÓN**  
Eurail Global... ¡amor!  
Viaje en 1era clase por menos dinero

**30% OFF**  
30% de descuento para 2: Alta velocidad Francia-España

**PROMOCIÓN**  
Promo Britrail Pass: 20% de descuento

**PROMOCIÓN**  
German Rail Pass: ahorre 10%

[MOSTRAR MÁS](#)

[Regresar arriba](#)

[MENÚ](#) | [ESPAÑOL | USD](#) | [RESERVACIONES](#) | **RAILEUROPE** INSPIRING CONNECTIONS | [AYUDA](#) | [INICIO DE SESIÓN](#) | [CARRITO](#)

[Home > Billetes de tren >](#)

## Billetes de tren

Un ticket de tren le permite viajar fácilmente entre dos ciudades europeas. Relájese y disfrute de los maravillosos paisajes desde el train. Viajar en tren es parte de la experiencia!

[Comprar ahora](#) | [Tipos de trenes](#) | [La red de trenes europeas](#) | [Más popular](#) | [F.A.Q](#)

**Billetes de tren** | [Ida y vuelta](#) | [1 Adulto](#)

Desde el corazón de una ciudad a otra

Ya tengo un pase de tren

[BUSCAR](#)

- 5.5 millones de pasajeros en 2015. El distribuidor número 1 en ventas de tickets y pases de tren.
- 15.000+ destinos. La simplicidad de poder comprar todo en un solo lugar.
- Más de 75 años de experiencia en viajes en tren. Somos expertos en viajes dentro de Europa.

## Información de los trenes

[Comprar ahora](#) | [Tipos de trenes](#) | [La red de trenes europeas](#) | [Más popular](#) | [F.A.Q](#)



[Eurostar High Speed Train.](#)

### TIPOS DE TRENES

En alta velocidad o no, viajará siempre con comodidad



**TRENES DE ALTA VELOCIDAD**

Modernos, confortables y viajes a 320 km/h. Los trenes de alta velocidad ofrecen un servicio excelente y en general, son la mejor opción para cubrir largas distancias.

[Todos los trenes de...](#)



**TRENES NOCTURNOS**

Sobrevivientes de una época pasada, los trenes nocturnos le permiten ahorrar tiempo y dinero al viajar durante la noche y llegar a destino descansado y listo para recomer.

[Todos los trenes no...](#)



**TRENES PANORÁMICOS**

Disfrute de los mejores paisajes europeos desde la comodidad de su asiento. Desde las montañas y los lagos suizos hasta la campiña italiana.

[Todos los trenes pa...](#)



**TRENES REGIONALES**

La mayoría de los trenes regionales operan en distancias medias y no exigen reservas de asientos. Ideales para los viajes por un día y para conocer a los locales.

[Todos los trenes re...](#)

[https://www.raileurope.com.mx/#train\\_category](https://www.raileurope.com.mx/#train_category) | [Regresar arriba](#)

Autores: Sebastián Gómez, Adrián Becerril y Carlos Santana, alumnos 6to cuatrimestre, agencia de viajes

Para la última parte de esta unidad la secuencia didáctica de desarrollo y cierre, se efectuaron a la par, en el desarrollo fue identificada la información necesaria para la realización de un paquete y realizando sus cuadros correspondientes esto a partir de haber identificado la información de los folletos y con respecto al cierre de la secuencia didáctica elaboraron su propuesta de itinerario diferente a lo que ya existe (previamente revisado) y lo que debía incluir y las evidencias son las siguientes:

Propuesta de Paquete (tour)



Portada

## Justificación del mismo e información general

### SEGMENTO DE MERCADO AL QUE VA DIRIGIDO

El viaje programado para los países de Costa Rica y Panamá es para un mercado en específico, ya que las actividades mencionadas en el itinerario son de ecoturismo por los diversos parques que cuenta el país, junto con sus áreas protegidas.

La población al que va dirigido el viaje va desde los 21 a los 40 años de edad.

### DATOS NECESARIOS PARA EL VIAJE:

#### COSTA RICA

IDIOMA: español

MONEDA:

La moneda de Costa Rica es el colón, hay billetes de 500, 1000, 5000 y 10 000 colones y monedas de 5, 10, 20, 25, 50 y 100 colones.

Pagar con dólares estadounidenses en Costa Rica no debería ser un problema. En ocasiones los costarricenses los prefieren, ya que ven el dólar como una moneda más estable que el colón. Los dólares nuevos (que tienen las caras de los presidentes más grandes) son los preferidos.

Tasa de cambio en Costa Rica: USD\$1 = 540 colones\*

\*(Variable entre 530 Colones y 545 Colones)

SALUD:

Es recomendable ir al médico cuatro u ocho semanas antes de salir. Además, es importante pedir al doctor un certificado internacional de vacunación, conocido también como carné amarillo, en el que se recogen todas las vacunas recibidas. Este certificado es obligatorio para poder entrar en los países que exigen una prueba de vacunación contra la fiebre amarilla, y es recomendable para cualquier destino.

Las medicinas se deben llevar en las cajas originales, claramente etiquetadas. Se recomienda también llevar una carta fechada y firmada por el médico, en la que se describan las posibles enfermedades y medicación necesaria, con los nombres genéricos. Si hay que llevar jeringas o agujas, no está de más tener una carta del médico que aclare los motivos.

Enfermedades que se encuentran en el país:

- Dengue o fiebre rompe huesos
- Hepatitis A
- Hepatitis B
- VIH/sida

## Ruta y destinos incluidos

**MAPA DE RECORRIDO**

**EL VIAJE INCLUTE:**

- Vuelos directos
  - México - San José
  - San José - Panamá
  - Panamá - México
- Hospedajes
- 19 desayunos tipos buffet
- 8 Box Lunch
- 1 desayuno Tipo Continental
- 1 cena tipo buffet
- Fiesta de fin de viaje
- Traslados de aeropuerto - hotel - aeropuerto
- Actividades en los atractivos
- Transporte
- Actividades en los atractivos

Autores: Fernanda Bastida, Damián Hernández y Erika Nuñez, alumnos 6to cuatrimestre, agencia de viajes

### 3.2 Evaluación del proceso de intervención

La evaluación del proceso de intervención se realizó mediante el análisis de los resultados obtenidos a través de la reflexión, la observación, la evaluación al grupo (con respecto al trabajo realizado durante el cuatrimestre), los productos y evidencias elaborados por los alumnos y una breve retroalimentación realizada al final de la intervención en la cual si se recuerda, la problemática planteada al inicio de la intervención era que las estrategias de enseñanza, de aprendizaje y la evaluación no estaban estructuradas de manera adecuada para los contenidos de agencias de viajes de la Licenciatura en Turismo.

Dicha problemática dificultaba el desarrollo del programa ya que no marcaba la pauta a seguir, lo que dificultaba el trabajo docente con respecto de la materia, aun cuando se tenía la experiencia necesaria para la impartición de la materia, es decir, la experiencia adquirida en el campo laboral y los conocimientos no había ningún problema, fue un factor que ayudó mucho con el trabajo en el aula, sin embargo, con respecto a la problemática antes mencionada fue como se determinó intervenir, al igual que con las estrategias y la evaluación, ya que ambas van de la mano y no se pueden separar al momento de valorar los resultados obtenidos con respecto al aprendizaje de los alumnos considerando que en la última etapa de los contenidos se trabajaría y/o tendrían su primer acercamiento con el sistema de reservaciones SABRE (herramienta utilizada en las agencias de viajes para eficientar el trabajo de reservaciones de espacios aéreos en un Sistema Computalizado de reservas CRS) para lo cual se tendría que utilizar internet y se calificaría como apoyo de las TIC'S.

Para el desarrollo del trabajo de intervención se presentaron algunos obstáculos durante el mismo, los cuales complicaban la ejecución del plan de acción, se tuvo la necesidad de ir realizando adecuaciones, la infraestructura de la escuela en cuanto a salas de cómputo, ya que solo tenía dos y se necesitaba apartar hasta con una o dos semanas de anticipación, así como la red inalámbrica la cual

funcionaba solo en algunas áreas de la escuela y eso dependía del salón donde nos tocara clase, las herramientas necesarias para el desarrollo del programa, en las cuales se contó con la disponibilidad y trabajo de los alumnos lo que ayudó a mitigar los efectos negativos generados a raíz de ello, cuando era necesario llevaban su computadora portátil aquellos que tenían.

Sin embargo la observación realizada de estos hechos (aun cuando los obstáculos fueron superados y no afectaron directamente la ejecución de las actividades) si modificó el factor tiempo, generando repercusiones diversas; por ejemplo mayor carga de trabajo extra clase e inclusive que se volvieran autodidactas en algún momento, ya que solo se les brindaba el material y ellos lo revisaban para complementar los ejercicios, y algunas adecuaciones al plan de acción original, sin embargo la presión y el alto nivel de eficiencia que esto me exigió paralelo a la constante reflexión-acción, dio como resultado una mejora en la aplicación, diseño y selección de estrategias, destacando en el rompimiento de las costumbres arraigadas de enseñanza tradicional que predominaban en la escuela, en la Licenciatura y en las materias ya trabajadas tanto por parte de los alumnos como del mismo docente y sobre todo en la enseñanza de la materia de agencia de viajes, la cual era de manera tradicional -con pizarrón, copias, material impreso, etc.,- en las generaciones anteriores, a diferencia de la intervención realizada.

Por otro lado, en la retroalimentación al final de la intervención, que fue aplicada días después de que concluyera el cuatrimestre, se identificó que el 100% de ellos consideraban adecuadas las estrategias aplicadas durante el cuatrimestre y la intervención, ya que habían aprendido mucho y se había reflejado incluso en la elaboración de ejercicios que quedaron como evidencia de este trabajo y en sus calificaciones, las cuales se incrementaron en el segundo examen parcial, dándoles las herramientas necesarias para el desarrollo de un examen ordinario, al mismo tiempo de haber tenido pocas dificultades para realizar las actividades tanto en el aula como en el simulador, lo que indica que a pesar de haber existido tantos obstáculos y retrasos (al instalar el sistema de reservaciones) los alumnos

no lo percibieron como limitantes y/o impedimentos importantes para realizar sus actividades, sino como parte de su habilidad para resolver problemas, es decir, si no había sistema, lo resolvían de manera tradicional, en papel y con calculadora.

Cabe mencionar que los alumnos comentaron que aun con lo complicado de los contenidos y ejercicios en su momento, la dinámica de la materia les había gustado, ya que había sido diferente a la forma en que se les había platicado que era la materia, aun cuando el docente siempre había sido el mismo, que los compañeros de cuatrimestres avanzados les habían comentado cómo era el desarrollo del programa, las actividades y la forma de trabajo del docente, sin embargo que en esta ocasión consideraban que se habían equivocado, ya que a ellos les había parecido interesante y diferente la forma en que se trabajó con ellos el programa, las actividades, y que consideraban que si ellos en algún futuro tuvieran que trabajar en una empresa de servicios turísticos de esta naturaleza, tendrían ya las bases necesarias para hacerlo.

En cuanto al trabajo docente realizado, me fue muy grato saber lo que los alumnos pensaban con respecto a mi trabajo, ya que ellos me preguntaban: cómo le hace para recordar tantas cosas?, códigos, datos, nombres, términos, y que les quedaba claro que, el exigirles aprender las cosas era por mi interés en su aprendizaje, que eso los motivaba a cooperar y cumplir con su parte en el proceso, coincidieron también en externar que existió disponibilidad por mi parte para aclarar dudas y brindar retroalimentación, consideraron que mis intervenciones fueron divertidas y novedosas pues estimulaban la participación grupal y sobre todo el uso de la tecnología, y que en ninguna otra materia los había puesto a trabajar como lo hice yo.

Sin embargo, lo observado con respecto al trabajo de los alumnos me motivaba más a preparar las actividades necesarias para que dejara de ser tradicional la forma de enseñar agencia de viajes, es decir, en algún momento regresaba a ser tradicionalista y de repente al ver los resultados e interés de los chicos con

algunas actividades con el uso de la tecnología, al externar dudas, o al consultar situaciones de mi experiencia profesional, es cuando llegaban las ideas con respecto al diseño de las actividades, lo cual tenía que fundamentar y respaldar teóricamente para que al aplicarlo en clase tuviera el sustento necesario, al mismo tiempo de que ellos hacían que mis estrategias y ejercicios fueran mejor, ya que mostraban mucho interés con respecto a la dinámica de trabajo, y una ventaja que se tenía de todo esto es que era un grupo relativamente pequeño, 10 en total, lo que hacía que el trabajo fuera casi personalizado.

Adopté el rol de guía que les proporcionaba pistas o les hacía preguntas que los encaminaban para que por sí mismos dedujeran el punto en cuestión en la clase pero principalmente fue aclarar dudas y brindar retroalimentación sobre los productos y evidencias que realizaban.

Después de una reflexión con respecto a mi trabajo docente y de mi ejercicio de reflexión - acción, considero que las prácticas tradicionales superadas por mi parte mediante el desarrollo del proyecto de intervención fueron el dejar pocas tareas y trabajar más en actividades de evaluación, utilizar más la evaluación continua, menos ponderación en el examen escrito, más trabajo en el aula, poca predicción de dificultades de los alumnos en cuanto a la realización de tareas, dificultades para la organización de viajes, realización de tareas significativas en clase y el manejo de tiempo.

Cabe mencionar que en la retroalimentación al final de la intervención, el 100% de los alumnos consideró que las medidas tomadas por mí para manejar las dificultades que se presentaron en el curso fueron muy convenientes. Además, consideraron que como docente fui muy accesible durante todo el curso, cosa que también considero que cambio con respecto a cursos anteriores.

Por otro lado, es importante resaltar que de acuerdo a los resultados de la retroalimentación realizada los estudiantes mencionaban que las estrategias

basadas en problemas, que son la propuesta realizada en esta intervención, les parecieron adecuadas, ya que éstas, los llevaron a aplicar lo que habían aprendido de una manera más práctica y que no era necesario memorizar, sino que lo tenían que aplicar y para ellos era más significativo ya que aprendían mejor y desarrollaban competencias para resolver problemas y analizar las diferentes situaciones (Anexo 4 y 5).

Con respecto al material utilizado, creo que por parte del docente, salí de mi área de confort, ya que en cursos anteriores no utilizaba tanto material ni tantos ejercicios y mucho menos el uso de la tecnología, y en esta ocasión me vi en la necesidad de elaborar material que fuera más interesante, completo para el estudiante y además fuera coherente con las estrategias utilizadas, es decir, estrategias basadas en problemas (EBP), a lo que ellos comentaban que la forma y el material que utilice y las actividades en línea hicieron más significativo su aprendizaje, ya que no necesitaban reproducir nada, todo era aprenderlo y aplicarlo una o más veces, según lo requirieran o hasta en su caso ellos mismos sugerían elaborar actividades relacionadas, aunado a esto, la utilización del simulador de agencias de viajes donde también se realizaron algunas prácticas, esto último lo expresaron de manera verbal al docente cuando se dio por terminado el cuatrimestre de manera oficial.

Durante todo el proceso de intervención los alumnos lograron identificar la diferencia entre tener un examen con un valor alto como parte de sus evaluaciones y el hecho de realizar ejercicios donde ellos tuvieran que resolver problemas a partir de conocimientos previos que ya habían utilizado y manejado, esto llevo al grupo a que los resultados fueran mucho mejor para ellos en resultados del cuatrimestre lo cual se reflejó en sus calificaciones (Anexo 4).

### 3.3 Impacto de la innovación en la práctica docente.

El haber realizado una intervención docente ordenada y guiada por una propuesta de diseño instruccional como el ADITE y por la propuesta de investigación acción de Lewin creo que me deja una buena enseñanza, ya que como parte de mi desarrollo docente por algunos años en esta materia, nunca había cambiado mi forma de trabajo, me refiero a la manera en que podía utilizar diferentes recursos, estrategias y mucho menos la utilización de la tecnología, sin embargo, creo que aprendí sobre el cómo se debe realizar una intervención docente.

Tanto las propuestas del Diseño Instruccional como de la Investigación Acción me llevaron paso a paso a realizar diferentes actividades que quizá conocía pero que nunca terminaba el proceso de cada una, o bien, no había ninguna retroalimentación, esto me llevó a darme cuenta de lo importante que es tener un orden y la claridad necesaria para realizar una intervención, cómo identificar la problemática y/o necesidad con la que tenía que trabajar, la cual siempre había estado ahí, solo que no la había visto desde una perspectiva de necesidad para realizar mi trabajo docente, simplemente hacía cambios pero sin ningún fundamento como los tuve que hacer ahora, aun cuando los contenidos los conocía a la perfección, creo que era necesario entender la importancia del por qué se tenían que enseñar tales o cuales temas y el por qué debía tener cierta lógica el que se plantearan de manera adecuada las instrucciones y que a la par de ellas se identificaran las etapas para realizarlo, sobre todo entender la importancia que tiene la formación de otros en esta disciplina, como los estudiantes en proceso de formación profesional.

Creo que al haber obtenido como resultado que los estudiantes entendieran la importancia de utilizar el Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) es tan importante en mi labor docente, porque de esa manera pude transmitir la importancia que tiene el trabajo dentro de una agencia de viajes, y lograr que ellos se dieran cuenta que esta estrategia les ayudaría en su vida profesional fue muy

agradable, porque entendieron que cuando egresen y formen parte de la fuerza laboral en los servicios turísticos ya estarán preparados para empezar en ellos y que no llegaran en “ceros” como ellos decían, sino tener las bases necesarias para lograrlo, aunque el proceso fue laborioso, ya que en cursos anteriores la escuela no contaba con la infraestructura necesaria para el desarrollo de una buena capacitación y para el desarrollo de este curso ya se contaba, al menos con la mayor parte de lo necesario.

Es importante mencionar que la realización de una intervención amplía mis expectativas de desarrollo, ya que de alguna manera el trabajo docente que se ha venido desarrollando tiene un antecedente relacionado a la tecnología, finalmente en la experiencia laboral, el trabajo se hacía básicamente con el uso de la tecnología, parte de mi formación académica también ha sido en contacto con la tecnología (al cursar la especialidad y maestría en modalidad a distancia) entonces creo que no me había dado cuenta que el trabajo profesional que realizaba combinado con la formación académica con la que cuento, tenía que desarrollar un trabajo docente relacionado con la tecnología, pero, no es sino hasta ahora que lo logro entender, al mismo tiempo de darme cuenta de la gama de estrategias que podría tener para desarrollar un trabajo docente mejor que el que veía desempeñando, al mismo tiempo de lograr un cambio en los egresados de la Licenciatura en Turismo, al proponer la actualización de contenidos y el ajuste de las estrategias a utilizar para estos nuevos contenidos, los cuales les estamos abonando a nuestros egresados para que al insertarse en el campo laboral tengan las competencias necesarias para poder ganarse un lugar en alguna empresa de servicios.

Esta intervención produjo un cambio paulatino en mi rol del docente y de los estudiantes, estos cambios se evidenciaron en la conducta de los actores involucrados y en los productos y evidencias generados durante este proceso.

Esto denota que la realización del proyecto de intervención en mi práctica docente fue innovador ya que se cambiaron diferentes elementos que trajeron como consecuencia un cambio en la actitud y comportamiento de los alumnos no solo identificados por mí, sino lo identificaron también otros docentes del mismo grupo, en el cual me comentaban que los chicos en algunas ocasiones no llegaban a sus clases y que a mi clase siempre llegaban ya fuera antes o después de las clases de los otros maestros, y que al consultarles la razón de por qué a la clase de agencia de viajes siempre asistían, ellos respondían que era muy interesante y divertida ya que hacían actividades que en otras clases no realizaban, esto fue comentado por otros docentes.

Por lo anterior considero que el proyecto de intervención fue realizado de manera adecuada y satisfactoria con respecto a mi práctica docente y a la aplicación y ejecución de la investigación acción en la cual me permitió reflexionar y corregir aquellas acciones realizadas, incluyendo los obstáculos que pudieron haberse interpuesto en el desarrollo del proyecto de intervención en el cual se determinaron aquellas estrategias a emprender y sobre todo el trabajo con respecto a tiempos, actividades y todo aquello que se pudo superar con este proyecto.

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1 Propuestas de mejora

Con base en lo realizado en la intervención docente y de acuerdo a la experiencia adquirida considero que las propuestas de mejora podrían ser las siguientes:

1.- Que la Licenciatura en Turismo de Grupo ISIMA plantel Toluca IES actualice sus planes de estudio no cuando tengan 5 años o más de estar siendo impartidos, sino cuando el entorno laboral, social y económico marquen la pauta para hacerlo, ya que en ocasiones no se realizan hasta que las mismas Políticas Educativas y/o institucionales lo solicitan, pero no de acuerdo con las necesidades que los estudiantes requieren aprender durante su formación profesional y/o cuando el campo laboral se los exija.

2.- Que los docentes que imparten clases en la Licenciatura en Turismo de Grupo ISIMA plantel Toluca, reciban los programas de las materias a trabajar antes del inicio del ciclo escolar con el tiempo adecuado y/o pertinente y se revisen de manera adecuada para que se puedan hacer los ajustes necesarios no solamente en cuanto a contenidos, sino también en la revisión de toda su estructura incluyendo las estrategias enseñanza y aprendizaje, recursos a utilizar, la forma de evaluar y las fuentes de información, es bien entendido que este trabajo es parte de las actividades que debemos realizar como docentes, sin embargo siempre es importante que además de revisarlos se puedan estructurar y/o reestructurar de manera adecuada y con los elementos necesarios para su desarrollo durante el cuatrimestre.

3.- Indispensable que los Docentes que se encuentren impartiendo clases en la Licenciatura en Turismo de Grupo ISIMA Plantel Toluca, cuenten con las herramientas y experiencia necesarias para hacerlo, es decir, que no solo sean los facilitadores de información sino que cuenten con la experiencia necesaria en

cuanto a cuestiones pedagógicas, profesionales y de actualización profesional y docente (cursos) por ejemplo:

a) Actualización en cuanto a estrategias de enseñanza-aprendizaje .

b) Programación de prácticas profesionalizantes en agencias de viajes que reafirmen y practiquen los conocimientos adquiridos en el aula, o bien programar pláticas y/o conferencias con expertos del ramo que cuentan con la experiencia suficiente, e inclusive el testimonio de personas que han utilizado los servicios de una agencia de viajes y que podrían dar cuenta de lo importante que es este servicio.

4.- La realización de prácticas de campo donde los estudiantes sean quienes organicen lo necesario con la supervisión correspondiente del docente titular y que utilicen materiales reales como en una agencia de viajes con la utilización de herramientas tecnológicas (páginas web, boletines, correo electrónico, etc.) con los cuales podrían adquirir la experiencia que requieren al realizar prácticas de campo.

5.- Que tanto a los docentes como a los alumnos se les puedan impartir cursos de actualización en el uso de la tecnología para facilitar el trabajo con estas herramientas.

#### 4.2. Posibilidades de transferencia a situaciones problemáticas futuras

Actualmente también imparto clases en la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEM y en el Centro Universitario UAEM Temascaltepec de la misma universidad, aparte del Instituto de Estudios Superiores ISIMA que fue donde se realizó la intervención, todos enfocados a la misma Licenciatura en Turismo, en el

caso de los dos espacios académicos mencionados, son escuelas públicas, las cuales, cuentan con una estructura más formal que la de Grupo ISIMA, sin embargo, algunas unidades de aprendizaje y/o materias tienen contenidos muy similares, esto hace que se crea, que las estrategias deban ser diferentes y/o bien que las estrategias propuestas en una institución particular no den el mismo resultado que en una institución pública (en este caso la Universidad Autónoma del Estado de México) e inclusive por el entorno en el que se desarrolla cada una de las espacios se podría pensar que éstas necesitarían sus propias estrategias, cosa que no es así, ya que, las estrategias que se desarrollaron en el semestre actual por ejemplo, en el Centro Universitario UAEM Temascaltepec en la Unidad de Aprendizaje de Organización de viajes, y de acuerdo al diagnóstico realizado con el grupo de 5to. semestre que es donde se imparte la Unidad de Aprendizaje, me vi en la necesidad de retomar algunos temas de la UA antecedente y que se imparte en el 4to. semestre de la Licenciatura y que es Agencia de Viajes, con el objetivo de que pudieran desarrollar de manera adecuada las actividades de la actual.

Esto es, se presentaron temas como alfabeto aeronáutico, códigos de ciudades y aeropuertos nacionales e internacionales, códigos de líneas aéreas, terminología básica como qué es un ruta, diferencia entre escala y conexión, manejo de manuales y cálculo de tarifas, por lo que fue un curso intensivo de agencia de viajes, pero sin estos conocimientos previos no podía concatenar los conocimientos nuevos de cómo organizar el viaje, para lo cual utilice las mismas estrategias que en mi proyecto de intervención de la escuela particular.

Es importante referir que el proyecto de intervención se desarrolló como parte de las actividades del tercer semestre del programa de maestría, y la intervención en el ciclo escolar mayo-agosto 2016 de la Licenciatura en Turismo en el 6to. cuatrimestre, es sustancial mencionar que cuando terminó el semestre de maestría yo estaba empezando el cuatrimestre de intervención, es decir las

estrategias estaban frescas y recién aplicadas, para lo cual fue mucho más fácil para mí ya que se acababan de utilizar.

Cabe mencionar que esta segunda aplicación se realizó en condiciones diferentes, ya que era un contexto con otras características, desde una perspectiva económica, social, cultural, profesional, y académica, es decir, las diferencias de cada grupo eran desiguales incluyendo el tamaño de grupo, el tipo de institución educativa, los recursos de esta última y la infraestructura, ya que uno de los inconvenientes con los que me encontré fue que algunos de los alumnos del Centro Universitario no tenían el mismo acceso a la tecnología que los que tenían en la institución privada; hablamos del acceso a internet, el cual por las condiciones geográficas es un poco complicado la señal de este servicio en la casa particular de algunos de los chicos, estoy hablando que no todos tenían la oportunidad de tener acceso a los medios de comunicación, y el equipo de cómputo en el CU era insuficiente para toda la comunidad universitaria, y en ocasiones no alcanzaban equipo y ya no realizaban sus actividades, las cuales las hacían como tareas para poder realizarlas en casa (los que podían, y/o en el ciber).

Fuera de este inconveniente las actividades, ejercicios y tareas fueron similares y las cuales también dieron resultado e inclusive tuvo mucho que ver el tamaño del grupo, ya que eran más alumnos que en el ejercicio de intervención.

De acuerdo a esto, puedo afirmar que las posibilidades de transferencia si pueden desarrollarse en otros contextos y en otras circunstancias ya que lo importante son el uso de las estrategias y la tecnología con la que se cuente en el espacio donde se desarrollen, ya sea público y/o privado y que las propuestas de DI y de I-A pueden aplicarse en cualquier contexto, simplemente hay que realizarlas como se establecen, es decir paso a paso y en el orden correspondiente.

Prueba de ello, es un reconocimiento que me otorgó el Centro Universitario UAEM de Temascaltepec, como mejor docente del periodo 2018-A de la Licenciatura en Turismo al impartir la Unidad de Aprendizaje de Integradora de Viajes (Anexo 6).

## CONCLUSIONES

Como parte del trabajo docente en cualquier institución educativa, para este caso de Educación Superior, creo que es importante la realización de un análisis del trabajo realizado en la intervención, en mi caso particular se realizó de la materia (porque así le llaman en el Instituto de Estudios Superiores ISIMA, Grupo ISIMA) de Agencia de Viajes que se imparte en el 6to. cuatrimestre de la Licenciatura en Turismo, la cual se impartió en el ciclo mayo-agosto del 2016, como parte de mi labor docente en esta institución.

La intervención me llevó a identificar que tan tradicional -por llamarlo de alguna manera- había sido mi práctica docente al impartir esta materia, y el trabajo que tuve que realizar para proponer que fuera mejor a partir de las actividades realizadas en el programa de maestría y de su carácter profesionalizante, la cual fue muy interesante porque así pude identificar las áreas de oportunidad que podía tener como docente, aun con toda la experiencia tanto profesional y docente con la que cuento, sin embargo, el realizar un trabajo con estas características descubrí lo importante que son las estrategias de enseñanza y aprendizaje, la relación que debe haber entre sí y con la evaluación.

Aprendí que deben ir adecuadas a los contenidos y sobre todo a los resultados que queramos obtener, es decir, que de acuerdo a esto último, dependerán de los contenidos que tendremos que enseñar a los alumnos para que podamos cosechar los resultados esperados y donde no solo corrobore si aprendieron, sino también la forma en que lo hicieron.

Cabe mencionar que para ser la primera vez en realizar un ejercicio de intervención como éste, me dejó muchas enseñanzas, entre ellas el basar la actividad en un método de trabajo en este caso de Investigación-acción (I-A) y el diseño instruccional de intervención ADITE.

Inicialmente creo que me quedó muy claro el cómo se realiza una intervención docente, identificar el problema, analizarlo, proponer soluciones, bueno las propuestas, evaluarlas, creo que eso fue una labor muy importante durante el desarrollo de la actividad, en la cual pude percatarme que no es solamente hacerla de acuerdo a lo que sabemos, sino que, se requiere un cimiento teórico conceptual para poder fundamentar la actividad.

Por consecuencia se tuvieron que seleccionar diferentes estrategias didácticas identificando cuáles eran las más adecuadas de acuerdo al tipo de contenidos y nivel de conocimiento teniendo como resultado la utilización de estrategias para promover una enseñanza situada a partir de estrategias ABP, ABAC y AMP, para el mejor desarrollo de los contenidos de la materia de Agencia de Viajes.

La importancia del proyecto de intervención era que pudiera innovar en mi práctica docente y establecer algunos cambios al impartir los contenidos de la materia de Agencia de Viajes de como lo había hecho en otras ocasiones, esto generó que al innovar mi practica en el aula tuviera entonces que cambiar también algunas cosas como docente, y adquirir un mayor compromiso al seleccionar y diseñar estrategias de aprendizaje con el uso de materiales, recursos y herramientas de acuerdo el resultado esperado, es decir, planear mejor la secuencia didáctica con la que estaría trabajando al mismo tiempo de ir reflexionando sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje con el que trabajaba, puesto que no corroboraba lo significativo que hubiese podido ser para los alumnos y no identificaba los detalles que no estaban siendo adecuados, por lo que tenía que realizar actividades que fueran innovadoras en mi práctica docente y experimentar con nuevas cosas y poder efectuar entonces un cambio en las actividades que realizo.

Importante también, mencionar los obstáculos a los que me enfrenté con esta intervención iniciando con el hecho de que el semestre por cursar en el programa de maestría, iba un poco desfasado con el periodo donde se aplicaría la intervención, es decir, el ciclo donde se impartiría era de mayo-agosto y el

semestre empezaba meses antes a este ciclo que además era cuatrimestral, sin embargo creo que tuve el tiempo suficiente para poder fundamentar mi propuesta y que llegado el momento (mes de mayo) el plan de acción pudiera estar listo para iniciar su aplicación.

Finalmente, el desarrollo de este proyecto de intervención brinda la posibilidad de transferir un método de trabajo para seleccionar y diseñar las estrategias de enseñanza y de aprendizaje, reflexionando sobre el proceso más adecuado dependiendo de sus características y/o naturaleza, así como las condiciones necesarias para cada una como ya lo mencioné, no importando si son IES privadas o públicas, y también no solamente para materias relacionadas a viajes en cualquiera de las instituciones mencionadas, sino también en Unidades de Aprendizaje como Política Turística, Organizaciones Turísticas del Sector Público, Mercados Mundiales del Turismo que son las que he impartido y en la institución privada, materias como Fundamentos del Turismo, Transportación Turística, Ética Profesional, Congresos y Convenciones y algunas más, y no solamente en la Licenciatura en Turismo, sino también para la Licenciatura en Gastronomía en la cual en esta Institución les llaman materias teóricas como: Fundamentos de Administración, Administración para Empresas Gastronómicas, Administración de Recursos Humanos, Calidad en el Servicio y Seminario de Titulación. Además el uso de la tecnología no se limita solamente a enseñar Agencia de Viajes, se puede adaptar a cualquier materia y/o Unidad de Aprendizaje ya que tanto el DI como la I-A no se limita al área turística sino a cualquier área del conocimiento de las que complementan la formación de un Licenciado en Turismo, de ahí que se considere una disciplina multidisciplinaria.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Belloch, C. (SA) Diseño Instruccional. Unidad de Tecnología Educativa. 1-16
- Carbajal, M. (2009). La Didáctica en la Educación. Fundación Academia de Dibujo Profesional.
- Casarini, M. (2010) Teoría y diseño curricular. México: Trillas
- Chehaybar, E. (2012) Técnicas para el aprendizaje grupal. México: UNAM
- Díaz Barriga, A. (2009). El Docente y los Programas Escolares, lo institucional o lo didáctico. México: UNAM.
- Díaz Barriga, A. (2013a). Guía para la elaboración de una secuencia didáctica. Comunidad de conocimiento UNAM (1-15).
- Díaz Barriga, A. (2013b). Secuencias de Aprendizaje. ¿Un problema en el enfoque de competencias o un reencuentro con perspectivas didácticas?. El profesorado, revista de curriculum y formación del profesorado (12-33). Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. UNAM Vol 17. No.3.
- Díaz Barriga, F. (2013c). Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo. Una interpretación constructivista. México: Mc Graw Hill.
- Elliott, J. (2000). El Cambio Educativo desde la Investigación Acción. (3ra. Edición). España. Ediciones Morata, S.L,
- Hernández, J. (SA) Introducción al diseño instruccional. Programa de Becarios CUAED. 1-16.
- Instituto de estudios superiores ISIMA. Recuperado el 23 de septiembre del 2015 de <http://www.isima.com.mx>
- Instituto de estudios superiores ISIMA. Recuperado el 29 de septiembre del 2015 de [http://www.isima.com.mx/retícula de licenciatura en Turismo 2015](http://www.isima.com.mx/retícula%20de%20licenciatura%20en%20Turismo%202015)
- Kemmis, S. & McTaggart, R. (1988). Cómo planificar la investigación-acción, Barcelona: Laertes
- Latorre, A. (2005). La investigación-acción Conocer y cambiar la práctica educativa (3ra edición). Editorial Grao.

- Medellín A. (2009) *Didáctica General*. (2da edición). Madrid Ed. Pearson Prentice Hall.
- Murillo. F (2011) *Métodos de investigación en Educación Especial* (3ª edición) Educación Especial.
- Polo, M. (2003) *Aproximación a un Modelo de Diseño Instruccional: ADITE. Docencia Universitaria* (67-83). Vol 1, Universidad Central de Venezuela.
- Tejeda, J. (1995) El papel del profesor en la innovación educativa. Algunas implicaciones sobre la práctica innovadora (19-32). *Revista Educar*, 19.
- Torrecilla, F. (2011). *Investigación-Acción*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado el 15 de noviembre del 2015 de: [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/Inv\\_accion\\_trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Inv_accion_trabajo.pdf)
- Valdez C. (2015) *Compendio de estrategias de aprendizaje*. Guatemala Universidad Mariano Gálvez.

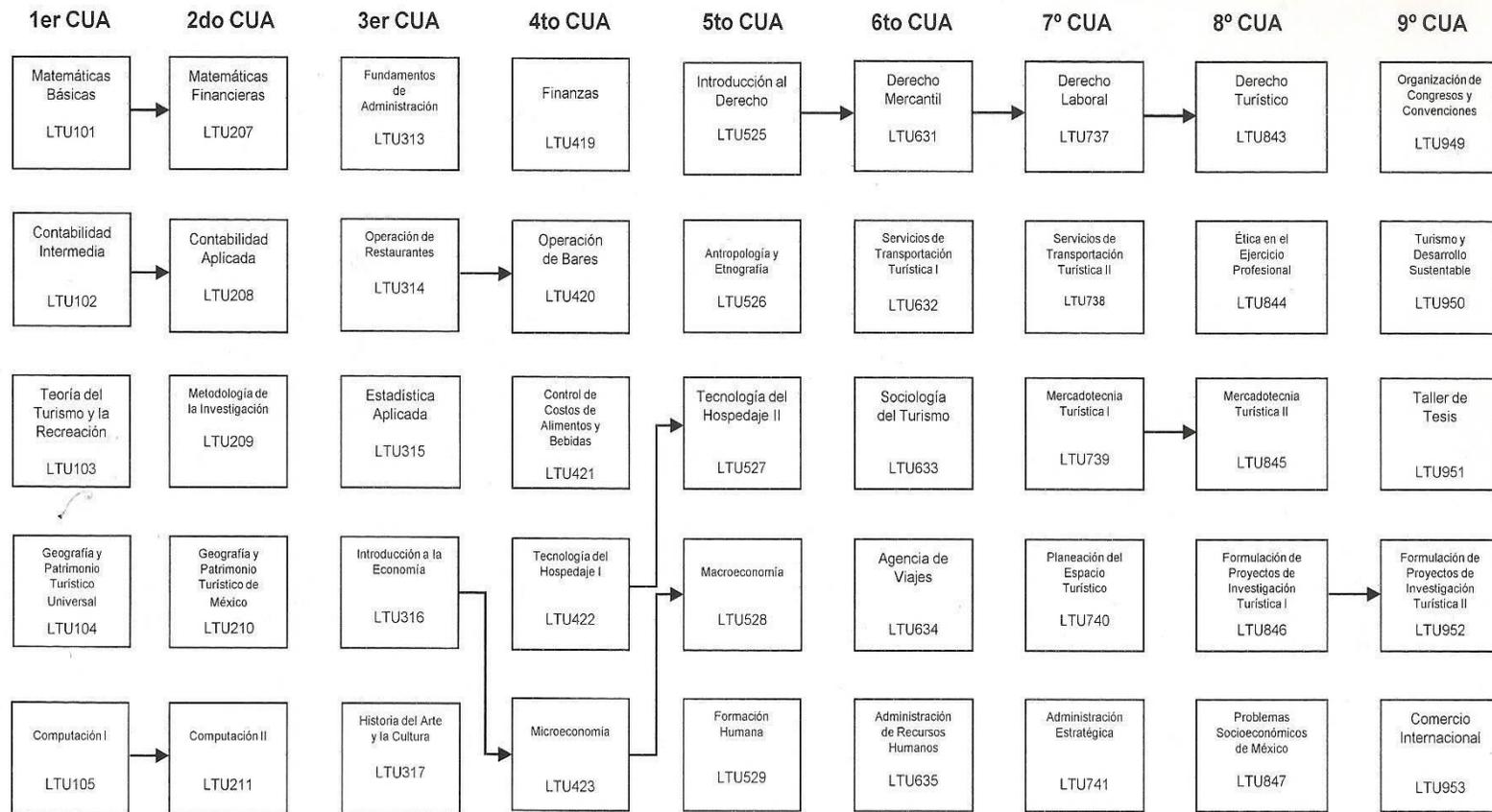
# **ANEXOS**

# Anexo 1

## Retícula de la Licenciatura en Turismo del Instituto de Estudios Superiores ISIMA



### RETÍCULA CUATRIMESTRAL DE LA LICENCIATURA EN TURISMO



## Anexo 2

### Programa inicial de la materia de Agencia de Viajes

**NOMBRE DE LA ASIGNATURA**

**AGENCIA DE VIAJES**

**CICLO**

SEXTO CUATRIMESTRE

**CLAVE DE LA ASIGNATURA**

LTU-634

#### **OBJETIVO GENERAL**

Al finalizar el curso, el alumno identificará la actividad de las agencias de viajes y sus operaciones así mismo se aplicará el sistema SABRE para conocimiento de la tecnología en ventas de boletaje aéreo, las reservaciones en hoteles y arrendadoras de automóviles utilizando este sistema del más usado en el campo turístico.

#### **TEMAS Y SUBTEMAS**

##### **Unidad I. Introducción**

- 1.1 Antecedentes de las agencias de viajes y su papel en el desarrollo del turismo.
- 1.2 El papel de las agencias de viajes en el desarrollo del turismo.
- 1.3 Conceptualización de la actividad de la agencia de viajes.
- 1.4 Permisos y requisitos básicos para la operación de una agencia de viajes.
- 1.5 Principales características operacionales.
  - 1.5.1 Aspectos relevantes de la operación.
  - 1.5.2 Características de expansión del negocio.
  - 1.5.3 Tipos de servicios brindados por las agencias de viajes.
- 1.6 Promoción y venta de servicios.

##### **Unidad II. Introducción de SABRE**

- 2.1 Funciones básicas de SABRE.
- 2.2 El equipo del agente.
- 2.3 Operación básica del agente.
- 2.4 Codificación y decodificación.

##### **Unidad III. Disponibilidad de vuelos**

- 3.1 El itinerario.
- 3.2 Par de ciudades.
- 3.3 Disponibilidad de par de ciudades.
- 3.4 Especificación de una fecha de salida.
- 3.5 Especificación de una hora de salida.
- 3.6 Representación visual de la disponibilidad.
- 3.7 Disponibilidad del regreso.
- 3.8 Entradas de disponibilidad de seguimiento.
- 3.9 Entradas de disponibilidad alternas.
- 3.10 Disponibilidad del último asiento.
- 3.11 Disponibilidad de un vuelo específico.

#### **Unidad IV. Ventas**

- 4.1 Ventas de segmentos aéreos.
- 4.2 Venta desde la disponibilidad.
- 4.3 Venta de una conexión.
- 4.4 Lista de espera desde la disponibilidad.
- 4.5 Despliegue del itinerario.
- 4.6 Venta de espacio en un vuelo específico.
- 4.7 Segmentos abiertos.
- 4.8 Segmentos pasivos.
- 4.9 Segmentos terrestres.
- 4.10 Venta desde un despliegue de acceso total.

#### **Unidad V. Registros de nombres de los pasajeros**

- 5.1 Cómo crear los registros de nombres de los pasajeros.
- 5.2 Cómo ingresar los datos del pasajero.
- 5.3 Campos de datos opcionales.
- 5.4 Creación de un PNR.
- 5.5 Cómo organizarlo todo.
- 5.6 Ingreso de campos múltiples.

#### **Unidad VI. Datos complementarios**

- 6.1 Observaciones sobre el ingreso de datos.
- 6.2 Usos especiales del campo de observaciones.
- 6.3 Campo de la dirección.
- 6.4 Información sobre servicio opcional.
- 6.5 Solicitudes de servicios especiales.

#### **Unidad VII. Modificación del itinerario**

- 7.1 Recuperación de los PNR.
- 7.2 Despliegue de datos de los pasajeros.
- 7.3 Cancelación de segmentos.
- 7.4 Inserción de segmentos.
- 7.5 Cambios del estado de los segmentos.
- 7.6 Manejo de los cambios de estado.
- 7.7 Cambios de horarios.

#### **Unidad VIII. Cambios, reducciones y divisiones**

- 8.1 Cambio en los datos del pasajero.
- 8.2 Reducción del número de pasajeros.
- 8.3 División de un PNR.

#### **Unidad IX. Presentación de tarifas**

- 9.1 Conceptos básicos.
- 9.2 Tipos de tarifas.
- 9.3 Cotizaciones de tarifas.
- 9.4 Entradas alternativas para las cotizaciones de tarifas.
- 9.5 Modificación del despliegue de una cotización de tarifas.
- 9.6 Despliegue de tarifas para comprador.
- 9.7 Despliegue de una cotización de tarifas por disponibilidad.
- 9.8 Cotización de tarifas internacionales.
- 9.9 Reglas de tarifas.

## **Unidad X. Cómo asignarles precio a los itinerarios**

- 10.1 La función de la asignación de precios.
- 10.2 Cómo forzar una conexión.
- 10.3 Especificación de una fecha futura para boletear.
- 10.4 Especificación de la base de una tarifa.
- 10.5 La entrada de buscador de gangas.
- 10.6 Asignación de futuros precios.

## **Unidad XI. Expedición de boletos y facturas**

- 11.1 Boletos automatizados.
- 11.2 Renglones de contabilidad.
- 11.3 Expedición de facturas.
- 11.4 Expedición de boletos y pases de abordar automatizados.

## **Unidad XII. Asignaciones de asientos.**

- 12.1 Asientos previamente reservados.
- 12.2 Mapas de disponibilidad de asientos.
- 12.3 Cancelación de asignaciones de asientos.
- 12.4 Solicitudes de asientos off-line.

## **Unidad XIII. Queues.**

- 13.1 El programa de queues de SABRE.
- 13.2 Cómputo del queue.
- 13.3 Acceso a los registros en un queue.
- 13.4 Colocación de los PNR en un queue.
- 13.5 iBoleteado continuo en queue.
- 13.6 Cómo vaciar un queue.

## **Unidad XIV. Perfiles de los clientes**

- 14.1 Registros de cuentas de viajeros especiales.
- 14.2 Determinación de un código de ID de STAR.
- 14.3 Despliegue de un STAR Nivel-2.
- 14.4 Cómo mover los renglones de datos.
- 14.5 STARs universales.

## **Unidad XV. Reservaciones de hotel**

- 15.1 El sistema ShAArp Plus.
- 15.2 Despliegue de un índice de hoteles.
- 15.3 Disponibilidad de fechas.
- 15.4 Descripciones de hoteles.
- 15.5 Venta de espacio de hoteles.
- 15.6 Puntos de referencia de los hoteles.
- 15.7 Modificación de los segmentos de hoteles.
- 15.8 Reservaciones directas.
- 15.9 Cancelación de segmentos de hotel.
- 15.10 Despliegue de códigos de hoteles.

## **Unidad XVI. Renta de automóviles**

- 16.1 Códigos de arrendadoras de automóviles.
- 16.2 Códigos de tipos de automóviles.
- 16.3 Disponibilidad básica de automóviles.
- 16.4 Despliegue de tarifas.
- 16.5 Venta de segmentos de automóvil.
- 16.6 Modificación de segmentos de automóvil.
- 16.7 Despliegue de las políticas de arrendadoras.

## Unidad XVII. Información sobre las referencias

- 17.1 El sistema de referencia directa.
- 17.2 El sistema FOX.
- 17.3 Despliegues de información miscelánea.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	
<b>CON DOCENTE:</b>	
Dinámica de grupos.	
Ejercicios dentro de clase.	
Elaboración de cuadros sinópticos.	
Discusión casos reales en grupo.	
Proyección de láminas y acetatos.	
Exposición de temas por parte del alumno.	
<b>INDEPENDIENTES:</b>	
Resolución de ejercicios.	
Lecturas obligatorias.	
Investigación de campo con visitas a agencia de viajes.	
Investigación bibliográfica y documental.	

CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN		
Aplicar dos exámenes parciales y un examen final práctico, en cada uno de ellos considerar tareas, proyectos de investigación y trabajos de exposición.		
Examen escrito		70%
Tareas		10%
Proyecto de investigación y/o trabajos de exposición		20%
Para obtener la calificación final, se promedian los dos exámenes parciales con el examen final práctico.		

## Anexo 3

### Programa reestructurado de Agencia de Viajes (propuesta)

<b>NOMBRE DE LA ASIGNATURA</b> <b>AGENCIA DE VIAJES</b>
--

<b>CICLO</b> SEXTO CUATRIMESTRE
------------------------------------

<b>CLAVE DE LA ASIGNATURA</b> LTU-634
--

<b>OBJETIVO GENERAL</b> Analizar las características y los elementos básicos de operación en las agencias de viajes, para aplicarlos en la administración del servicio turístico que brindan estas empresas.
---

<b>TEMAS Y SUBTEMAS</b>
-------------------------

#### **UNIDAD I Contexto general de las Agencias de Viajes**

Identificar los antecedentes, evolución, funciones e importancia de las Agencias de Viajes además de los elementos básicos para su funcionamiento de acuerdo al marco legal y clasificación que las constituye.

- 1.1 Antecedentes de las Agencias de Viajes
- 1.2 Concepto y Características de la Agencia de Viajes.
- 1.3 Funciones de una agencia de viajes
- 1.5 Maco Legal de las agencias de viajes.
- 1.6 Clasificación de las agencias de viajes

#### **Unidad II Área de Operaciones de una Agencia de Viajes**

Distinguir el lenguaje técnico a utilizar en una agencia de viajes, así como identificar las herramientas básicas en la operación de una agencia de viajes y el funcionamiento de un sistema de reservaciones.

- 2.1 Alfabeto aeronáutico y códigos IATA de las principales ciudades, aeropuertos y aerolíneas nacionales.
- 2.2 Rutas, tipos de PAX, Tipos de Viaje y tipos de paradas.
- 2.3 Tipos y características de los paquetes turísticos
- 2.4 Características y funciones de los principales GDS's (globalizadores) en la industria de los viajes
- 2.5 SABRE, sistema de reservaciones y sus funciones principales

### **Unidad III Área comercial en una agencia de viajes**

Aplicar todos los elementos básicos necesarios en el proceso de venta y comercialización de una reservación de servicios turísticos y los elementos principales dentro de una agencia de viajes

3.1 Diseño y elaboración de Itinerarios

3.2 Tipos de servicios

3.3 Cotización y costos integrales de los paquetes turísticos

3.4 Tendencias innovadoras en productos y servicios turísticos de viajes

3.5 Diseño de un programa de viaje con la utilización de recursos tecnológicos para una integradora de viajes

## ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y DE APRENDIZAJE

De Enseñanza	De Aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Para activar y usar conocimientos previos.</li> <li>➤ Para promover el enlace entre conocimientos previos y nueva información.</li> <li>➤ Discursivas y de enseñanza.</li> <li>➤ Para ayudar a organizar información nueva por aprender.</li> <li>➤ Para promover enseñanza situada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De aprendizaje memorístico.</li> <li>➤ De aprendizaje significativo, divididas en elaboración y organización.</li> </ul>

## CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Se aplican dos exámenes parciales cada uno en escala de 100% y un examen final, que se promediara con los dos parciales, y no se puede exentar a los alumnos con el promedio de los dos exámenes parciales .

Primer Parcial		Segundo Parcial	
Examen Escrito	20%	Examen Escrito	20%
Portafolio de Evidencias	40%	Portafolio de Evidencias	30%
Actividades en Línea	40%	Elaboración de Recorrido	50%
Evaluación Final			
Examen Escrito	50%		
Examen Práctico	50%		

## ANEXO 4

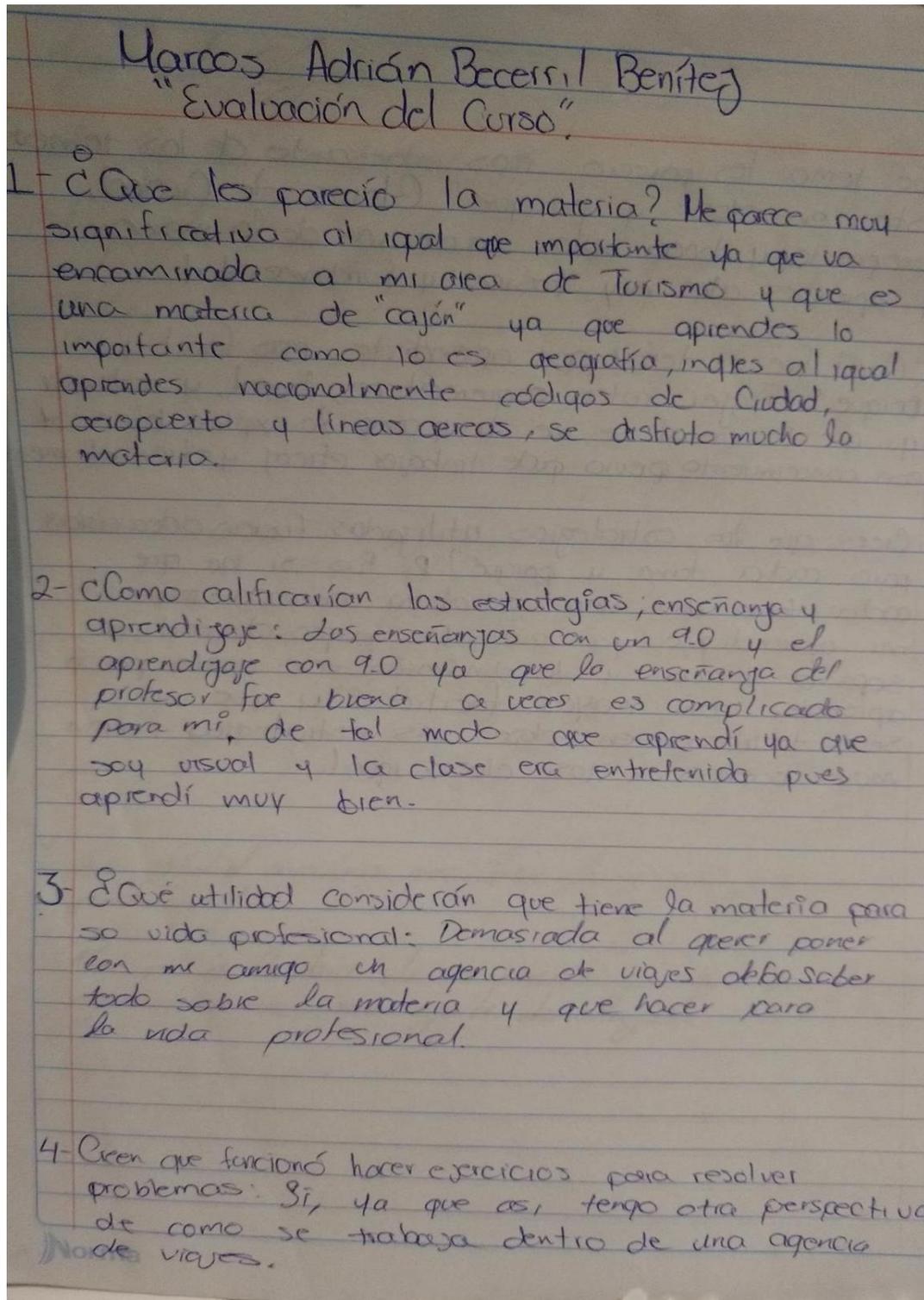
### Evaluación a los estudiantes y comentario con respecto al curso.

Damián Jacob Hernández Peña  
"Agencia de Viajes"

- 1- ¿Qué les pareció la materia?  
Muy interesante
- 2- ¿Cómo calificarían las estrategias enseñanza-aprendizaje?  
9.5, Me pareció que fueron las más adecuadas ya que entre profesor y alumnos hubo la disposición de trabajar en conjunto
- 3- ¿Qué utilidad consideran que tiene la materia p/su vida personal?  
Mucha, porque si quiero viajar ya se el procedimiento que se lleva a cabo
- 4- ¿Creen que funciona hacer ejercicios para resolver problemas?  
Sí, porque no solo se vio lo teórico, si no también lo práctico y eso fue de mucha ayuda para aprender.
- 5- ¿Qué tema les pareció más interesante de los temas vistos en clase y por qué?  
Clase de Ciudades y aeropuertos, porque fue un tema muy interesante y agradable.
- 6- ¿Cuál fue el tema que más fácil aprendiste y porque?  
Alfabeto Alfanumérico, porque se juega con las letras del alfabeto normal y que es fácil aprenderlo.
- 7- ¿Crees que las estrategias utilizadas fueron adecuadas para cada tema y porque?  
Sí, porque se nos enseñaba con la mayor claridad posible y cada clase se hacía un repaso para observar si ya habíamos entendido el tema.

## Anexo 5

### Evaluación y comentario del curso por los estudiantes



## Continuación evaluación

5- Qué tema les pareció más interesante de los temas vistos en clase y porque? Glores de Ciudad, aeropuerto y hacer rutas ya que van de la mano y aprendes algo muy básico y fundamental.

6- ¿Cuál fue el tema que aprendiste más fácil y porque? Trajar rutas esquemáticas, lineal, y redonda ya que lo visual se me da y como lo explico bien y con conocimiento previo pude trabajar eficaz y eficientemente.

7- Crees que las estrategias utilizadas fueron adecuadas para cada tema y porque? R= Puz si ya que cada tema uso una estrategia adecuada para mi aprendizaje ya que los mapas, diapositivas sopa de letras y lo dinámico me gusta puedo aprender con mayor facilidad y que no son tediosas en clase las estrategias fueron muy buenas y las clases igual.

Anexo 6

Reconocimiento por mejor docente en el periodo 2018-A Centro Universitario  
UAEM Temascaltepec



Universidad Autónoma del Estado de México  
UAEM

Centro Universitario UAEM Temascaltepec

Otorga el presente

**Reconocimiento**

AL: LIC. EN T. FRANCISCO RENE RUIZ NAVA

Por haber obtenido la calificación más alta en apreciación estudiantil en la Unidad de Aprendizaje Integradora de viajes del Programa educativo de la Licenciatura en Turismo, en el periodo 2018-A.

**PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO**  
"2018, Año del 190 Aniversario de la Universidad Autónoma del Estado de México"



UAEM  
CENTRO UNIVERSITARIO  
TEMASCALTEPEC  
DIRECCION

DR. EN C. EDU. MANUEL ANTONIO PEREZ CHAVEZ  
ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN  
DEL CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEMASCALTEPEC



UAEM  
Temascaltepec