

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



**LOS FACTORES EDUCATIVOS QUE INCIDEN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-
APRENDIZAJE DE LA CULTURA TURÍSTICA, EN LOS ESTUDIANTES DEL
BACHILLERATO EN TURISMO DEL COLEGIO SECUNDARIO DE VOLCÁN.**

TESIS

PARA OPTAR POR EL GRADO DE
DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PRESENTA

Mgtra. ARELYS JACQUELINE ATENCIO LARA
CIP: 4-720-788

DIRECTORA DE TESIS:

DRA.
ASCELA GABRIELA AGUINA

CHIRIQUÍ, PANAMÁ 2023

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**LOS FACTORES EDUCATIVOS QUE INCIDEN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-
APRENDIZAJE DE LA CULTURA TURÍSTICA, EN LOS ESTUDIANTES DEL
BACHILLERATO DE TURISMO DEL COLEGIO SECUNDARIO DE VOLCÁN**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE
DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

PRESENTA

**Mgtra. ARELYS JACQUELINE ATENCIO LARA
CIP: 4-720-788**

DIRECTORA DE TESIS:

DRA. ASCELA GABRIELA AGUINA

TRIBUNAL EVALUADOR:

DRA. Xenia Yaneth Avendaño

DRA. Yoisy Edith Atencio E

**DAVID, CHIRIQUÍ, REPÚBLICA DE PANAMÁ
2023**

DEDICATORIA

SER MADRE ES UN REGALO, el más puro amor de todos, pero es Dios quien le escoge a cada uno su descendencia, en mi caso no se equivocó, soy la madre de un ser fuerte, audaz, inteligente, pero sobre todo muy amoroso. Alguien que siempre llenó mis mayores anhelos, con su fuerza incansable que día a día me ha llevado a ser quien soy. hoy deseo dedicar este trabajo al amor más grande y sublime que poseo, que existe entre el cielo y la tierra, entre lo abstracto y lo concreto, de lo físico y lo espiritual que rodea mi existir a mi hijo **Álvaro Tomas Pitty Atencio**.

Partiste, pero me dejaste tantas lecciones, como tratar de ser feliz cada día y que este debe ser nuestro proyecto de vida diario, aún a pesar de las circunstancias, a cuidar nuestros dones como tesoros, con vocación para construir un mundo mejor, valiéndonos de nuestro YO interno. SIEMPRE BUSCASTE DEJAR UNA BUENA HUELLA EN LA FAMILIA, EN TU COLEGIO, EN QUIEN FUERA QUE ESTUVIERA A TU ALREDEDOR, QUE DIOS LE DA LAS LUCHAS MAS GRANDES A SUS MEJORES SOLDADOS, siempre lo decías...A MI GRAN SOLDADO EN EL CIELO, CON AMOR MAMÁ.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, quiero agradecer a ese ser celestial y supremo en el que siempre hemos creído; el artista del mundo, por darnos las mejores oportunidades en nuestras vidas y por mantenernos siempre de pie, a pesar de las adversidades, con esa fe siempre intacta y los deseos de continuar adelante.

A mi familia, y todas aquellas personas que, como amigos y amigas, me apoyaron de cualquier manera en el desarrollo de este paso, el cual forma parte de una preparación académica hoy, pero que en sus inicios por el año 2017, fue un momento de profunda melancolía, en el que Jocelin Pitty, fue quien me alentó para ingresar a esta formación.

Durante estos años vi y sentí a muchas personas apoyarme y no dejar que bajara la guardia a pesar de todos los eventos emocionales, personales que enfrentaba. A mi asesora, que ha sido pieza esencial en el desarrollo, cierre y finalización de esta etapa y proceso, la Madre Ascela Gabriela Aguina

A Todos Ustedes Muchas Gracias.

Arelys Jacqueline Atencio Lara.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
INTRODUCCIÓN	XIV
RESUMEN.....	XVII
SUMMARY	XVIII
MARCO INTRODUCTORIO.....	1
1.1. Antecedentes de la investigación	2
1.2. Estado General o Diagnóstico Situacional del Problema	5
1.3. Formulación del Problema.....	9
1.3.1. Hipótesis de investigación	10
1.4. Objetivos de la investigación	11
1.4.1. Objetivos General.....	11
1.4.2. Objetivos Específicos	11
1.5. Variables y Términos Técnicos de la Investigación	12
1.5.1. Definición conceptual de la variable independiente: Factores educativos incidentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje	12
1.5.2. Definición operacional de la variable independiente: Factores educativos incidentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje	12
1.5.3. Definición conceptual de la variable dependiente: Cultura turística	13
1.5.4. Definición operacional de la variable dependiente: Cultura turística	13
1.6. Delimitación o alcance de la investigación.....	13
1.6.1. Delimitación según su temporalidad	14
1.6.2. Delimitación por su contexto.....	14

1.6.3.	Delimitación por su localización:.....	14
1.7.	Limitaciones o Restricciones de la investigación	14
1.8.	Justificación de la investigación.....	15
MARCO TEÓRICO		19
2.1.	Factores educativos incidentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje.....	20
2.1.1.	El proceso educativo	20
2.1.2.	El proceso de enseñanza aprendizaje.....	24
2.1.3.	Elementos incidentes en el proceso de enseñanza aprendizaje.....	29
2.2.	Turismo y la cultura turística.....	31
2.2.1.	Referentes teóricos del turismo	31
2.2.2.	Clasificación turística.....	32
2.2.3.	Importancia del turismo en la economía	33
2.2.4.	Cultura turística	34
2.3.	Marco legal e institucional de educación y Cultura Turística en Panamá.....	39
2.3.1.	Leyes vinculadas a la formación del turismo y Cultura Turística en Panamá	39
2.3.2.	Instituciones y programas vinculados a la formación de la Cultura Turística	42
2.4.	Marco contextual del corregimiento de Volcán y el Colegio Secundario de Volcán	44
2.4.1.	Condiciones demográficas y socioeconómicas del corregimiento de Volcán	45
2.4.2.	Aproximación situacional del Colegio Secundario de Volcán.....	46
MARCO METODOLÓGICO		49
3.1.	Paradigma de la investigación.....	50
3.1.1.	Enfoque de investigación	50
3.1.2.	Alcance de la investigación	50
3.1.3.	Diseño de investigación.....	51
3.1.4.	Fuentes de la información	51

3.2.	Población, muestra y tipo de muestreo.....	51
3.2.1.	Población	51
3.2.2.	Tipo de muestreo	52
3.3.	Sistema de hipótesis y operacionalización de las variables.....	52
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	54
3.4.1.	Cuestionario dirigido a docentes	54
3.4.2.	Cuestionario dirigido a estudiantes.....	54
3.4.3.	Cuestionario dirigido a empresarios	55
3.5.	Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	55
3.5.1.	Validez del instrumento	55
3.5.2.	Confiabilidad del instrumento	55
3.6.	Técnicas de análisis de datos.....	56
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	57
4.1.	Análisis de resultados	58
4.1.1.	Los conocimientos demostrados por los estudiantes practicantes en relación a la cultura turística.....	58
4.1.2.	La actitud de los estudiantes practicantes frente al visitante, según empresarios	59
4.1.3.	El profesionalismo demostrado por los estudiantes practicantes en el desarrollo de sus actividades.....	60
4.1.4.	La motivación de los estudiantes hacia la asimilación de conocimientos.....	60
4.1.5.	La actitud positiva frente al aprendizaje de la cultura turística	62
4.1.6.	La concentración de los estudiantes durante el aprendizaje de la cultura turística	63
4.1.7.	La responsabilidad del estudiante en el cumplimiento de tareas, según docentes	64
4.1.8.	La vocación profesional mostrada por los estudiantes hacia la cultura turística	65

4.1.9.	Oportunidades de empleo de la familia del estudiante y su relación con la posibilidad de estudiar apropiadamente	66
4.1.10.	La existencia de apoyo de los familiares hacia el estudiante	67
4.1.11.	El acceso a recursos tecnológicos en casa para aprender cultura turística, según docentes	68
4.1.12.	Los recursos disponibles en el centro en relación a la demanda de estudiantes 69	
4.1.13.	Las condiciones de los espacios físicos del colegio para propiciar el aprendizaje significativo, según docentes.....	70
4.1.14.	El rendimiento académico de los estudiantes.....	71
4.1.15.	Las estrategias y hábitos de estudios aplicados por los estudiantes	72
4.1.16.	Eficiencia del uso de estrategias didácticas por el docente	73
4.1.17.	Motivación del docente durante el ejercicio de la enseñanza	74
4.1.18.	Capacidad de comunicación del docente durante el ejercicio de la clase.....	75
4.1.19.	Pertinencia de las estrategias de evaluación empleadas por el docente en relación a la asignatura de Cultura Turística.....	76
4.1.20.	Recursos diseñados por el docente para la asignatura de Cultura Turística.....	77
4.1.21.	La congruencia de los contenidos desarrollados en la asignatura de introducción al turismo y cultura turística	78
4.1.22.	El aprendizaje significativo de la cultura turística alcanzado a partir del programa actual	79
4.1.23.	Pertinencia del programa de introducción al turismo y cultura con las competencias esperadas.....	81
4.1.24.	Opciones más notables en los estudiantes, con relación a la calidad en el servicio 82	
4.1.25.	Opciones relacionadas a los conocimientos de cultura turística mostrados por los estudiantes.....	83

4.1.26. Importancia de fortalecer los conocimientos de la cultura turística en los estudiantes.....	84
4.1.27. Iniciativas para fortalecer los conocimientos de la cultura turística	86
4.2. Aspectos generales de los resultados de la investigación	87
CONCLUSIONES	89
Conclusiones respecto a los objetivos y variables de la investigación	89
Conclusiones con respecto a los resultados de investigación.....	92
Conclusiones con respecto a la investigación y sus potencialidades.....	93
RECOMENDACIONES	94
PROPUESTA DE MEJORA	96
Introducción.....	99
Presentación	100
5.1. Panorama Metodológico.....	100
5.1.1. Alcances	100
5.1.2. Objetivo general	101
5.1.3. Objetivos Específicos	101
5.1.4. Políticas del módulo y evaluación.....	101
5.2. Unidad I.....	103
Introducción a la Cultura Turística	103
5.2.1. Programación de la unidad Introducción a la Cultura Turística	104
5.2.2. Unidad 1. Introducción a la Cultura Turística	105
Bibliografía.....	117
5.3. Unidad II.....	127
Cultura del Servicio al Visitante	127
5.3.1. Programación de la unidad Cultura del servicio al visitante	128
5.3.2. Unidad II Cultura del servicio al visitante	129

5.4. Unidad III.....	139
El personal colaborador y su cultura turística	139
5.4.1. Programación de la unidad: El personal colaborador y su cultura turística	140
5.4.2. Unidad III: El Personal Colaborador y su Cultura Turística	141
5.1. Unidad IV	149
Capacitar al personal para una Cultura Turística	149
5.1.1. Programación de la unidad Capacitar al personal para una Cultura Turística	150
5.1.2. Unidad IV: Capacitar al personal para una Cultura Turística	151
5.1.2.1. Finalidad e.....	151
5.1.2.2. Capacitación	153
BIBLIOGRAFÍA.....	161
INFOGRAFÍA.....	172
ANEXOS.....	173

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conceptualización de la educación	22
Tabla 2 Elementos del proceso de enseñanza aprendizaje.....	28
Tabla 3 Factores incidentes en el aprendizaje	30
Tabla 4. Marco legal del turismo y la Cultura Turística en Panamá	39
Tabla 5 Caracterización socioeconómica del corregimiento de Volcán	46
Tabla 6 Oferta académica del Colegio Secundario de Volcán.....	47
Tabla 7 Población objeto de estudio	52
Tabla 8 Sistema de hipótesis y operacionalización de variables	52
Tabla 9 Confiabilidad del instrumento empresarios	55
Tabla 10 Confiabilidad del instrumento docentes	56
Tabla 11 Confiabilidad del instrumento estudiantes	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema resumen del marco de referencia	18
Figura 2 Características de la educación	23
Figura 3 Proceso de Enseñanza-Aprendizaje	25
Figura 4 Condiciones del aprendizaje significativo	27
Figura 5 Conceptualización propia de Turismo.	32
Figura 6 Tipos de Turismo	33
Figura 7. Elementos de la Cultura Turística.	38
Figura 8 Mapa del corregimiento de Volcán	45
Figura 9 Esquema gráfico de los ejes del marco teórico desarrollado en la investigación	48
Figura 10 Fuentes para el diseño documental de la investigación.....	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1, Los conocimientos demostrados por los estudiantes practicantes en relación a la cultura turística, según empresarios	59
Gráfico 2, La actitud positiva de los estudiantes practicantes frente al visitante, según empresarios	59
Gráfico 3, El profesionalismo demostrado por los estudiantes practicantes en el desarrollo de sus actividades según empresarios	60
Gráfico 4, La motivación de los estudiantes hacia la asimilación de conocimientos, según docentes y estudiantes	61
Gráfico 5, La actitud positiva frente al aprendizaje de la cultura turística, según docentes y estudiantes.....	62
Gráfico 6, La concentración de los estudiantes durante el aprendizaje de la cultura turística, según docentes y estudiantes	63
Gráfico 7, La responsabilidad del estudiante en el cumplimiento de tareas, según docentes y estudiantes.....	64
Gráfico 8, La vocación profesional mostrada por los estudiantes hacia la cultura turística, según docentes, estudiantes y empresarios.	65
Gráfico 9, Las oportunidades de empleo de la familia del estudiante y su relación con la posibilidad de estudiar apropiadamente, según docentes y estudiantes	66
Gráfico 10, La existencia de apoyo de los familiares hacia el estudiante, según docentes y estudiantes.....	67
Gráfico 11, Acceso a recursos tecnológicos en casa para aprender cultura turística, según docentes y estudiantes	68
Gráfico 12, Los recursos disponibles en el centro en relación a la demanda de estudiantes, según docentes y estudiantes.....	69
Gráfico 13, Condiciones de los espacios físicos del colegio para propiciar el aprendizaje significativo.	70
Gráfico 14, El rendimiento académico de los estudiantes, según docentes, estudiantes y empresarios.....	71
Gráfico 15, Evaluación de las estrategias y hábitos de estudios aplicados por los estudiantes, según docentes y estudiantes.....	72

Gráfico 16, La eficiencia del uso de estrategias didácticas por el docente, según docentes y estudiantes.....	74
Gráfico 17, La motivación del docente durante el ejercicio de la enseñanza, según docentes y estudiantes	75
Gráfico 18, La capacidad de comunicación del docente, durante el ejercicio de la clase según docentes y estudiantes.....	76
Gráfico 19, Pertinencia de las estrategias de evaluación empleadas por el docente en relación a la asignatura de Cultura Turística, según docentes y estudiantes.....	77
Gráfico 20, Recursos diseñados por el docente para la asignatura de Cultura Turística, según docentes y estudiantes.....	78
Gráfico 21, La congruencia de los contenidos de la asignatura de cultura turística, según docentes y estudiantes	79
Gráfico 22, El aprendizaje significativo de la cultura turística alcanzado a partir del programa actual, según docentes y estudiantes	80
Gráfico 23, Pertinencia del programa de introducción al turismo y cultura con las competencias esperadas, según docentes, estudiantes y empresarios	82
Gráfico 24, Opciones más notables en los estudiantes, con relación a la calidad en el servicio según docentes, estudiantes y empresarios	83
Gráfico 25, Las opciones relacionadas a los conocimientos de cultura turística mostrados por los estudiantes, según docentes, estudiantes y empresarios.....	84
Gráfico 26, Importancia de fortalecer los conocimientos de la cultura turística en los estudiantes, según docentes, estudiantes y empresarios	85
Gráfico 27, Iniciativas para fortalecer los conocimientos de la cultura turística, según docentes, estudiantes y empresarios	87

INTRODUCCIÓN

Los constantes cambios estructurales en la sociedad moderna han dado como resultado el surgimiento de modelos de desarrollo que permiten una integración de distintos factores en la vida productiva de la sociedad. En este sentido, la educación forma parte de la transformación que surge en respuesta a una incesante, pero necesaria, tendencia del ser humano, a poder adaptarse a las nuevas propuestas socioeconómicas, tratando de que en su accionar existan individuos formados para poder aportar a estas vicisitudes y transformar los grandes problemas que afectan el desarrollo de un país en oportunidades para mejorar.

La educación como un impulsor del progreso de la sociedad, persigue generar mediante la intervención pedagógica, el tipo de hombre al que la sociedad contemporánea aspira: seres críticos y transformadores de su realidad que asuman un compromiso hacia derribar las barreras socioeconómicas y contribuir al desarrollo de un proyecto nacional basado en el desarrollo sostenible. Tal afirmación es planteada por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2019)¹, cuando advierte que las naciones deben enfocar sus acciones en crear procesos educativos ligados a transformar la calidad de vida nacional.

Un proyecto nacional enfocado a fortalecer las falencias que durante décadas o siglos han marcado a un país, solo puede ser posible cuando la educación es capaz de transformar a los individuos que son responsables de las distintas esferas del sector productivo nacional. Por tanto, durante el proceso de enseñanza-aprendizaje los distintos actores que lo conforman, deben tener claro que el punto central deberá estar sujeto a lograr un aprendizaje significativo en los estudiantes y que mediante dicho proceso se generen las plataformas para convertir al estudiante en el ser pensante, reflexivo y sobre todo resolutivo.

Está claro que este panorama está sujeto a una serie de condiciones que con seguridad tendrán un efecto en el estudiante, dichas condiciones se relacionan con factores personales, académicos, socioeconómicos, institucionales y pedagógicos; que de forma positiva o negativa ejercen una injerencia en el aprendizaje significativo de los

¹ En lo sucesivo UNESCO.

estudiantes. Cada uno de estos factores puede ser trascendental al momento de medir las capacidades que alcance un estudiante durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. De este modo, esta tesis toma como punto de referencia dichos factores para dar respuesta a los problemas que actualmente viven los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán en la asignatura de Introducción al Turismo y Cultura turística, pues el actual programa educativo de la asignatura de cultura turística presta poca atención al tema y se enfoca directamente en el tema de turismo.

Formar estudiantes competentes para la cultura turística es un gran desafío en la actualidad, pues la industria de los viajes y la hospitalidad en la República de Panamá presenta como una de las grandes debilidades la falta de cultura en los distintos destinos nacionales. Tal situación repercute masivamente a la hora de evaluar la competitividad de Panamá como destino y supone para los visitantes la fuente de grandes cuestionamientos, ligados sobre todo al mal servicio y la baja calidad. Si se contara con profesionales en el sector y una población local dada a la cultura turística, con total seguridad los temas descritos anteriormente no tendrían que verse como dificultades.

Esta investigación asume un sentido de criticidad sobre los factores que inciden en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, evidenciando los grandes retos que se deberán afrontar para evitar que los jóvenes se inserten al mundo laboral sin las debidas competencias de la cultura turística que se requieren. Es convenientemente un espacio por medio del cual se fijarán pautas orientativas de como el docente que imparte este curso puede contribuir a fortalecer los conocimientos que ya están declarados en el actual programa ya tender aquellos que se marcan como ausentes.

De esta forma, el estudio se basa en cinco capítulos fundamentales, lo que permiten entender, cómo se desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje en el marco de la cultura turística. El primer capítulo denominado marco de introductorio, que proporciona un acercamiento para comprender el problema actual que se vive sobre el fenómeno de estudio. Este consta de los antecedentes, el planteamiento del problema, los objetivos y preguntas de investigación, así como su justificación y la delimitación.

Consecuentemente surge el segundo capítulo llamado Marco Teórico, el cual se compone de cuatro ejes orientativos que explican los factores que inciden en el proceso de

enseñanza aprendizaje, la cultura turística, el marco legal e institucional de la educación y turismo y un panorama de carácter contextual sobre el corregimiento de Volcán y el Colegio Secundario de Volcán.

Procede el tercer capítulo, definido como Marco Metodológico, en el cual se caracteriza el tipo de investigación, la sistematización del enfoque aplicado (cuantitativo) y los procesos metodológicos realizados para alcanzar los objetivos de investigación.

Como resultado de los tres capítulos anteriores, emerge el cuarto capítulo denominado “Análisis e Interpretación de Resultados”, el cual canaliza toda la información obtenida en esta investigación y genera un marco direccional para la toma de decisiones, donde se evidencia la necesidad de contribuir con una propuesta alternativa ante las grandes dificultades que se reflejan en la adquisición de competencias sobre cultura turística. Finalmente, se propone el capítulo de Propuesta de mejora que se orienta a impulsar mejores condiciones para el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística en el Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán.

De esta manera, este estudio está encaminado a responder a las necesidades de formación en cultura turística y que en la actualidad reflejan condiciones poco favorables para el currículo del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán. En tal sentido, se espera aportar desde la investigación de manera pertinente a las exigencias actuales de los mercados turísticos nacionales e internacionales.

RESUMEN

El proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística está marcado por una serie de factores determinantes para alcanzar competencias necesarias que permitan integrar a los estudiantes al mercado laboral de manera efectiva. Sin embargo, en la actualidad el Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán cuenta dentro de su currículo con una asignatura relacionada directamente con la cultura turística, pero bajo la evidencia del estudio se demuestra que su estructura no se ha diseñado con los contenidos, fines y estrategias para responder a las necesidades del sector turístico en el país. El estudio se realizó con el enfoque cuantitativo y tiene un alcance correlacional. Se realizó con los estudiantes de décimo, undécimo y duodécimo año del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, para analizar las potencialidades y limitaciones que actualmente posee el programa de estudios y así generar una propuesta que permita elevar las competencias que actualmente están desarrollando los estudiantes. Los resultados obtenidos indican que el actual programa no responde a los retos de la cultura turística debido a la falta de contenidos pertinentes. Sumado a estos factores, como el rendimiento y compromiso de los estudiantes y la accesibilidad a recursos institucionales, que también ejercen una significativa influencia sobre las limitadas competencias de cultura turística.

SUMMARY

The teaching-learning process of tourism culture is marked by a series of determining factors to achieve the necessary skills that allow students to integrate effectively into the labor market. However, currently the Bachelor of Tourism of the Volcan Secondary School has within its curriculum a subject directly related to tourism culture, but the evidence of the study shows that its structure has not been designed with the contents, purposes and strategies to respond to the needs of the tourism sector in the country. In this sense, under a quantitative approach and a correlational scope, the study is oriented towards the students of tenth, eleventh and twelfth grade of the Tourism Baccalaureate of the Colegio Secundario de Volcan, to analyze the potentialities and limitations that the study program currently has. and thus, generate a proposal that allows raising the skills that students are currently developing. The results obtained indicate that the current program does not respond to the challenges of the tourist culture due to the lack of relevant content, added to this factors such as the performance and commitment of the students and the accessibility to institutional resources also exert a significant influence on the limited competencies of tourist culture.

MARCO INTRODUCTORIO

El esquema teórico de este capítulo se concentrará en generar un panorama introductorio al fenómeno objeto de estudio, siendo la base fundamental para guiar el proceso de investigación. De este modo, se convierte en el primer acercamiento hacia la realidad actual que se enfrenta en relación con los elementos que actualmente inciden en el proceso de enseñanza aprendizaje de la cultura turística en estudiantes ligados al Bachillerato en Turismo, enfatizando puntualmente aquellos estudiantes del nivel de undécimo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.

Este capítulo condensa las implicaciones que dan sustento al problema, desarrollando los antecedentes y diagnóstico situacional del problema objeto de investigación; consecuentemente, se genera una aproximación a la formulación del problema con la esquematización de los supuestos o preguntas que han de guiar el cumplimiento de los objetivos de investigación. Por otro lado, se induce al desarrollo de las variables y términos técnicos del estudio, culminando de este modo con la relevancia y viabilidad del estudio por medio de la formulación de la justificación, delimitación y limitaciones encontradas. De esta manera, se procede al desarrollo del capítulo 1.

1.1. Antecedentes de la investigación

Los procesos evolutivos del turismo en la sociedad contemporánea han dado parte a una sistematización de la actividad, al punto que constantemente se puede apreciar la necesidad de profesionalizar a las personas que laboran en este sector productivo (Cerezo y Guevara, 2015). En este sentido, González (2012) expone que esta formación se debe extender inclusive a la población receptora, debido a que estos deben adquirir patrones de comportamiento para el desarrollo de las actividades turísticas. De lo anterior el rubro demanda el surgimiento de la cultura, la cual surge ante la necesidad de orientar, organizar y comprometer a los pobladores locales hacia la consecución de una calidad en la atención del visitante.

Ante la situación anterior, la cultura turística es una herramienta necesaria para que los distintos actores intervinientes en la actividad puedan desarrollarla de la manera más sustentable y beneficiosa posible (Escobedo, 2020). En tal sentido, es preciso

atender la necesidad de crear plataformas que convenientemente sean orientadas a mejorar la calidad a través de una cultura turística.

Por tanto, al relacionar el turismo y la cultura desde una perspectiva sistematizada, Rueda (2014), plantea que uno de los grandes retos para América Latina es justamente relacionar de manera integral estos dos conceptos, ya que en casi la totalidad de los destinos han sido desvinculantes, e incluso, poca atención se ha brindado a la necesidad de formar en una cultura turística. Además, se reflexiona en cómo la transformación digital del sector, la creciente demanda con exigencias cada vez mayores y el aumento de los medios de comunicación, han dado paso a que tanto los profesionales como comunidades receptoras adquieran mayor conocimiento para fortalecer la competitividad del sector.

Por otro lado, resultan convenientes los aportes de Fonseca (2010), quien expone que, en sentido estricto, en América Latina tradicionalmente la cultura turística ha sido un tema poco difundido en el ámbito de la educación básica; de hecho, se cuestiona que nunca ha sido un tema puesto en agenda en la mayoría de los currículos educativos nacionales. El concepto de cultura turística ha sido particularmente limitado a manifestaciones producto de la preocupación por transformar cualitativamente las distintas precariedades que afronta el turismo, pero aún no han sido tan contundentes para ser incluidas como parte de la propuesta educativa en la educación básica.

Uno de los primeros acercamientos hacia la cultura turística puede referirse a 1964, cuando se publica el libro *15 Lecciones de Turismo*, por medio de los cuales se introducía el concepto de “conciencia turística” y con el mismo se aborda la necesidad de fortalecer los lazos de las relaciones llevadas a cabo entre el turista y la comunidad receptora, para lo que de ahí resulta primordial dirigir especial importancia a ambas partes (Aleman, 1964).

Con sentido semántico, el análisis de la cultura turística es relativamente nuevo y tiene sus orígenes en la última década del siglo XX, cuando en el año de 1992 México realiza los primeros estudios enfocados a la incorporación de nuevos elementos a la conciencia turística que habían sido puntos de discusión en décadas pasadas. El concepto empieza a tener vigor y se asocia con una gestión eficiente de los recursos humanos financieros, materiales y naturales que han de permitir una satisfacción por parte de los visitantes (Estrada y Hernández, 2014).

En un intento por relacionar los procesos de formación hacia la cultura turística, González y Castro (2013), logran demostrar que concretamente este tema es de gran importancia para mejorar las condiciones sociales de los destinos, ya que por medio de dicho proceso se han de generar oportunidades de igualdad, diálogo, reflexión y aprendizaje sobre el turismo y sus implicaciones en los contextos sociales. Dicho autor, logra demostrar que a través de este enfoque se puede transferir conocimientos e información para mejorar las condiciones del sistema turístico.

A nivel de Latinoamérica, uno de los estudios de relevancia con relación a la enseñanza de la cultura turística es el propuesto por Díaz y Machado (2016), mediante *La formación en cultura turística en instituciones educativas: un aporte del programa "colegios amigos del turismo" en Colombia*. Por medio de este trabajo, se logra identificar que las áreas curriculares de ciencias sociales y ciencias naturales son básicas para introducir competencias ligadas al desarrollo de una cultura turística en los estudiantes desde los primeros niveles educativos. Dichos resultados, han evidenciado que la enseñanza de la cultura turística desde áreas curriculares transversales puede contribuir al desarrollo integral de los ciudadanos como parte de una comunidad receptora de turismo.

Otro estudio de relevancia sobre la formación en cultura turística es el desarrollado por García (2018), donde se revela que en la actualidad el tema es uno de los grandes desafíos de las comunidades receptoras, al identificarse en muchas sociedades latinoamericanas una escasa conciencia turística y débil sensibilización hacia el buen servicio brindado a los visitantes.

En base al planteamiento anterior se visualiza la necesidad de afianzar los conocimientos hacia la cultura turística basada en un aprendizaje significativo de habilidades, valores, actitudes y conceptos relacionados al turismo y contraste con las nuevas tendencias de la sostenibilidad (Traveso *Et al*, 2010). Estos conocimientos hacia la cultura turística deben estar basados en aprendizaje práctico que permita el poder /adquirir un mayor empoderamiento hacia la actividad turística y formas de interacción entre los distintos actores, a manera de reformular las experiencias, habilidades prácticas, valores y actitudes relativos a la cultura turística, los deberán estar inmersos en todos los profesionales egresados del turismo (González y Teixeira, 2016).

En cada uno de los párrafos anteriores se ha puesto a discusión una aproximación hacia la cultura turística; de forma directa se puede decir que su enseñanza y el aprendizaje en Panamá están ligados en un primer momento al programa de Cultura Turística desarrollado por la Autoridad de Turismo de Panamá (ATP)² en 1996, fue desarticulado 6 años después (Testa, 2015). Posteriormente tras reformas educativas en el Bachillerato en Turismo, en 2010 entra en proceso de elaboración el Programa de Introducción al Turismo y Cultura Turística y en vigencia en 2012, tanto para el décimo como undécimo y duodécimo grado (Ministerio de Educación, MEDUCA, 2013)³.

Desde el sector público, el tema de cultura turística, retomó la importancia en 2016, cuando se crea Programa Nacional de Cultura Turística (PNCT)⁴ por parte de la ATP. Dentro de los alcances del programa surgen diversas iniciativas para lograr atender las necesidades de enseñanza aprendizaje, sensibilización y capacitación de todas las personas que están en contacto con el visitante. El PNCT, asume un papel preponderante atendiendo a centros educativos, comunidades locales, gobiernos locales, Organizaciones no Gubernamentales (ONG's)⁵, grupos religiosos, entre otros, a manera de promover una cultura hacia el servicio y la calidad turística (ATP, 2021).

Finalmente, resulta conveniente decir que la política educativa de Panamá está sustentada en diversos instrumentos de carácter normativos apegados a la Constitución de la República y a su vez en la Ley 47 de 1946 denominada Ley General de Educación (MEDUCA, 2013). Sobre este asunto se advierte que cualquier proyecto basado en procesos de mejora de la calidad educativa deberán estar en contraste con los fines y propósitos de la educación nacional.

1.2. Estado General o Diagnóstico Situacional del Problema

El desarrollo de este apartado estará sustentado en tres aspectos medulares, los que darán sentido al problema objeto de estudio. El primero se basa en un análisis general de la actividad turística mundial, nacional y local, generando un punto de conectividad que permite visualizar los grandes problemas que hoy en día inciden en la actividad turística.

² En lo sucesivo ATP

³ En lo sucesivo MEDUCA

⁴ En lo sucesivo PNCT

⁵ En lo sucesivo ONG's

El segundo tema puesto a discusión estará asociado a la situación actual que se vive en el país en materia turística, dejando por manifiesto los grandes efectos que provoca en la visitación. Finalmente, el tercero y con sentido de contextualizar el problema, se analizará los grandes problemas que actualmente afectan el sector turismo en el corregimiento de Volcán, donde se encuentra el bachillerato considerado como universo de esta investigación.

El crecimiento de la actividad turística internacional ha dado como resultado que el rubro sea considerado como de los principales aportantes al Producto Interno Bruto (PIB)⁶ a escala mundial. Para el año 2019 la actividad se convirtió en la tercera categoría de exportación del mundo, generando un total 1,7 billones de dólares estadounidenses como resultado de los ingresos en los destinos y el transporte de pasajeros (representando el 28% de las exportaciones mundiales de servicios). En cuanto al número de visitantes las cifras se han desplegado positivamente. Para ese año se registraron un total de 1.460 millones de llegadas internacionales, las cuales reflejan una variación del +4% en relación con 2018 (Organización Mundial del Turismo, 2020)⁷.

Ese notable crecimiento de la actividad turística fue frenado en el 2020, cuando a nivel mundial los gobiernos tuvieron que enfrentar la enfermedad del COVID-19 causada por el SARS COV 2. Como resultado de la pandemia las fronteras fueron cerradas y el tráfico aéreo comercial se detuvo, dando como resultado una caída en las llegadas de turistas en un 74% en 2020 y en un 87% a enero 2021 con respecto a los datos de 2019. En 2021, a pesar de que las aerolíneas empezaron a operar internacionalmente y en las distintas regiones comenzaron a desarrollarse programas masivos de vacunación, el escenario de la OMT advierte que las cifras que hasta 2019 se habían logrado, no serán igualadas hasta el año 2024 (OMT, 2021).

En relación al resto de regiones de América, Centroamérica sigue siendo la zona con los indicadores más bajos, tanto en llegadas como en generación de divisas; sin embargo, la tendencia hasta 2019 demostraba un creciente progreso de la actividad, generando en ese año un total de 12.629 millones de dólares estadounidenses y un total de 10,932 millones de llegadas de turistas internacionales. La variación porcentual con

⁶ En lo sucesivo PIB.

⁷ En lo sucesivo OMT.

relación al año 2018 demuestra una tendencia positiva de 0,8% (OMT, 2020). Por su parte, en 2021, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)⁸, expone que en Panamá el turismo aporta un promedio de 13.6% del PIB y un 14.6% en relación al empleo, en el resto de países la tendencia promedio oscila en 10.2% del PIB y en un 10.5% del empleo total.

De acuerdo con el autor anterior, en la región centroamericana los efectos de la COVID-19 en materia de turismo han sido devastadores, tanto en la generación de divisas como en la cantidad de desempleos y cierres temporales o permanentes de negocios turísticos.

Se proyecta que el mayor impacto nominal lo han sufrido Panamá y Costa Rica, y las pérdidas estimadas serían de 6,5% del PIB en Panamá; 4,9% del PIB en Costa Rica; 4,4% del PIB en El Salvador; 2,6% del PIB en Honduras; 1,5% del PIB en Guatemala, y; 1,9% del PIB en Nicaragua.

Como lo expone el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2019)⁹, en Panamá la actividad turística en 2019 registró un total de 2.200.000 viajeros, que generaron una derrama económica de 1.388.818.000 dólares estadounidenses y mostrando un crecimiento de 1.5% en comparación al 2018. Por su parte, la ATP (2021) hace referencia a que a finales de 2020 la actividad turística en el país reportó el peor año de la historia con una variación negativa del 69.9% en referencia a los resultados de llegadas de visitantes logradas al 2019. En cifras relacionadas con las divisas generadas, Panamá sufrió una pérdida del 75.3% (apenas generó \$890.000 millones de dólares) y en sobre el análisis de la ocupación hotelera a pesar de que muchos ofrecieron sus plazas para atender a contagiados, la tasa de ocupación se redujo en 70%.

Para nadie es desconocido que la pandemia ha provocado efectos negativos en la actividad turística; a nivel nacional se registran serias repercusiones económicas, por esta razón Hernández (2020) plantea grandes retos para el sector, donde figura la necesidad de profesionalizar a los distintos colaboradores que laboran en la actividad turística, así como fomentar mejores prácticas en cuanto al recibimiento de los visitantes y estar

⁸ En lo sucesivo CEPAL

⁹ En lo sucesivo INEC

capacitado en distintos temas, sobre todo en lo referente al servicio al cliente. De este modo, es necesario el fortalecimiento de la cultura turística, tema que se convierte en el segundo punto de discusión de este problema.

En apartados anteriores se comentaba sobre los antecedentes de la cultura turística y de manera estricta se reconoce que en Panamá el Bachillerato en Turismo cuenta con un programa donde el tema se vuelve protagonista; no obstante, al momento de plantear situaciones reales la ATP (2020), enfatiza a través del *Plan Maestro de Desarrollo Turístico Sostenible de Panamá 2020-2025*, que la falta de cultura turística es una problemática bastante común en todos los destinos turísticos del país y a pesar de que la institución a través del PNCT ha desarrollado distintas acciones, los esfuerzos siguen demostrando muchas falencias.

Por su parte, en una entrevista con el actual director de la Autoridad de Turismo de Panamá, el sr. Ivan Eskildsen se reflexiona en cómo el mal servicio es una debilidad latente en la gran parte de los negocios turísticos (Coriat, 2019); esta, además de ser una realidad a la que en materia de competitividad afecta al país, también está asociada a las limitadas condiciones que se viven en materia de cultura turística. Paralela a esta situación también se deja entropuesta la necesidad actual que se vive para empoderar a las comunidades locales, ya que sus conocimientos en materia de servicios al ser escasa terminan afectando la experiencia de visitación: en palabras de la ATP (2020, p. 57), se señala que *La sensibilización respecto al turismo en todas las capas de la sociedad panameña (instauración de una mayor Cultura Turística en el país) se evalúa como una de las grandes prioridades para los próximos años, dadas las carencias identificadas: en muchas áreas del país se percibe al turismo como algo negativo, que encarece el nivel de vida o compromete los recursos naturales o culturales.*

De lo anterior, es conveniente decir que hoy la falta de cultura turística es una de las grandes dificultades que afecta la competitividad del sector turismo. La situación se vuelve más alarmante al recalcar que el país requiere de una profunda ordenación de la actividad, en miras a que el turismo post pandemia requerirá de forma más oportuna la especialización. Estas circunstancias nos llevan a analizar el tercer tema que se enfatiza en las condiciones actuales que marcan la cultura turística en el corregimiento de Volcán y específicamente atendiendo a las necesidades de capacitación que actualmente

requieren los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán en el periodo 2020- 2021.

Al respecto de las condiciones actuales que se viven en Volcán, distrito de Tierras Altas, Chiriquí, la OMT (2012) menciona que el corregimiento cuenta con una diversa oferta de servicios turísticos, dentro de los cuales se encuentran cabañas, hoteles, sitios de gastronomía local y puntos de venta de artesanías, entre otros; sin embargo, se cuestiona que la especialización del servicio resulta ser incipiente y en gran medida pocos son los residentes preparados para atender a los visitantes. En cuanto a formación turística se refiere, desde el año 2008 se promovió el Bachillerato en Comercio con especialización en Turismo y Hotelería en el Colegio Secundario de Volcán, que en 2011 fue convertido a Bachillerato en Turismo como resultado de la transformación curricular que se vivió en los bachilleratos del país.

1.3. Formulación del Problema

Haciendo una valoración de los programas concernientes a la asignatura de Introducción al Turismo y Cultura Turística, este espacio corresponde a los tres niveles del Bachillerato en Turismo (décimo, undécimo y duodécimo), cada uno tiene un total de 3 horas¹⁰ semanales que suman un total de 126 horas por cada uno de los niveles (42 horas teóricas y 84 horas prácticas). El análisis de cada uno de los programas demuestra que únicamente en el nivel undécimo se cuenta con contenidos relacionados al tema de cultura turística y la selección de contenidos poca relación tienen con la fundamentación teórica que debería sustentar la asignatura (MEDUCA, 2013).

Se reconoce que los contenidos conceptuales desarrollados en la unidad de Cultura Turística y Conciencia Turística no profundizan en las implicaciones que conllevan a la calidad turística, tal es el caso de contenidos como Gremios al servicio del turismo que poca relación tienen con los objetivos de la unidad. Mientras tanto aquellos relacionados con las competencias procedimentales no están enfatizados al desarrollo de competencias bajo esta línea de contenidos. Bajo cada una de estas premisas resulta conveniente desarrollar la investigación orientada hacia los factores educativos que pueden incidir en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los

¹⁰ Hora con duración de 40 minutos según disposiciones generales de MEDUCA.

estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el período 2020-2021.

Una vez establecido el diagnóstico de la situación que ha dado sentido a este problema, se procede a desarrollar la formulación de las preguntas de investigación que han de dar sustento a los objetivos que se van a plantear más adelante.

Para el desarrollo de esta investigación, se ha planteado como pregunta problema ¿Cómo los factores educativos inciden en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en periodo 2020-2021?

Con base en la pregunta problema formulada en el apartado anterior, se presentan las siguientes preguntas de investigación que servirán de base para establecer los objetivos específicos:

- ¿Cuál es la pertinencia del programa Introducción al Turismo y Cultura Turística del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, frente a las demandas actuales del turismo?
- ¿Qué factores educativos son necesarios para guiar el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021?
- ¿Qué incidencia generan los factores educativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, de los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021?
- ¿Cuál es la propuesta educativa conveniente para lograr desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021?

1.3.1. Hipótesis de investigación

En referencia a la pregunta general desarrollada en la formulación del problema, se procede a definir la hipótesis de investigación y la hipótesis nula.

- Hi: Los factores educativos inciden en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.
- Ho: Los factores educativos no inciden en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.

1.4. Objetivos de la investigación

Para poder direccionar de forma acertada este proceso de investigación se definen a continuación el objetivo general y los objetivos específicos.

1.4.1. Objetivos General

Determinar la incidencia de los factores educativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

Para el cumplimiento del objetivo general se requiere direccionar los siguientes objetivos específicos, los cuales se definen a continuación.

- Analizar la pertinencia del programa Introducción al Turismo y Cultura Turística del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, frente a las demandas actuales del turismo.
- Describir los factores educativos necesarios para guiar el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.
- Establecer la incidencia de los factores educativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.
- Diseñar una propuesta educativa para lograr desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.

1.5. Variables y Términos Técnicos de la Investigación

El soporte metodológico de este estudio estará sustentado en dos variables de investigación; por un lado, la variable independiente denominada factores educativos incidentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje y por otro, la variable dependiente que se ha nombrado cultura turística. Para una comprensión sistemática de cada una de ellas, se procede a realizar una definición conceptual y operacional.

1.5.1. Definición conceptual de la variable independiente: Factores educativos incidentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje

Se definen como factores educativos incidentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje a todos aquellos elementos que directa o indirectamente generan resultados en el éxito académico de los estudiantes (Raya, 2010). Por su parte, Monroy y Pinta (2014) los definen como una serie de variables o condiciones, algunas relacionadas directamente al estudiante y otras a influencias externas que propician el desarrollo consciente e intencional de acciones materializadas en lograr el efectivo aprendizaje en los estudiantes.

1.5.2. Definición operacional de la variable independiente: Factores educativos incidentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje

Operacionalmente Suárez *et al* (2017), agrupan los factores que pueden incidir en el proceso de enseñanza aprendizaje en cinco grupos fundamentales. El primero está asociado a factores personales como la motivación, condiciones psicológicas, adaptación, satisfacción, salud, expectativas y edad; el segundo grupo de factores corresponde a los elementos académicos como el rendimiento escolar, hábitos de estudios y orientación vocacional. El tercer grupo de factores está direccionado a condiciones socioeconómicas como el ingreso familiar, empleo, recursos tecnológicos, nivel educativo de padres, ocupación de los padres y demandas sociales. En cuanto al cuarto grupo, este se relaciona con factores institucionales cómo: la motivación de los docentes, los programas educativos y la calidad educativa. Finalmente, el quinto grupo de factores lo componen los elementos pedagógicos cómo: la definición de objetivos de aprendizaje, las estrategias de enseñanza-aprendizaje, las metodologías empleadas, los recursos disponibles, los

contenidos curriculares y las formas de evaluación; cada uno de estos factores será evaluado mediante un cuestionario aplicado a los estudiantes.

1.5.3. Definición conceptual de la variable dependiente: Cultura turística

De acuerdo con los planteamientos de Martínez y Bojórquez (2019) conceptualmente la cultura turística se define como aquella parte de la cultura cuyo propósito es la apreciación del turismo por medio de valores y distintivos de calidad que sean capaces de satisfacer las necesidades de los visitantes. Dicha cultura deberá ser desarrollada por los residentes con alto sentido de responsabilidad hacia mejorar el servicio, el desarrollo sustentable y la calidad de vida de los pobladores locales, los prestadores de servicios turísticos y los turistas.

1.5.4. Definición operacional de la variable dependiente: Cultura turística

Desde el punto de vista operacional el Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica (2015), proporciona elementos caracterizadores de la cultura turística, estos están orientados a medir factores como: la calidad del servicio, los conocimientos, las actitudes y valores, el comportamiento de la comunidad receptora, la presentación del servicio, la cortesía y el profesionalismo. Cada uno de estos elementos serán analizados mediante cuestionario aplicado a estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán.

1.6. Delimitación o alcance de la investigación

En los apartados anteriores se ha evidenciado la necesidad de atender a los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, específicamente porque la asignatura de Introducción al Turismo y Cultura Turística no profundiza en contenidos que requieren ser desarrollados en materia de cultura turística. En este sentido, se contempla desarrollar esta investigación para poder atender una de las múltiples necesidades que enfrentan los estudiantes, por lo cual será preciso realizar una delimitación o alcance del estudio teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1.6.1. Delimitación según su temporalidad

Este estudio será llevado a cabo a partir del mes de marzo del año 2020 y se contempla finalizar el mismo a finales del año 2021. El periodo ha sido considerado en función a la calendarización de los periodos concernientes a la programación de MEDUCA.

1.6.2. Delimitación por su contexto

La investigación tendrá una cobertura dirigida hacia los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, con el propósito de generar un proceso de mejora en las condiciones actuales que limitan las oportunidades entorno a la cultura turística.

1.6.3. Delimitación por su localización:

El estudio será desarrollado en el Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, perteneciente al corregimiento de Volcán, distrito de Tierras Altas, provincia de Chiriquí en la República de Panamá.

1.7. Limitaciones o Restricciones de la investigación

Una de las mayores dificultades encontradas para poder llevar a cabo esta investigación, son las circunstancias que actualmente se viven con relación a la pandemia del COVID-19, debido a esta situación se han que virtualizar los procesos educativos, por lo que difícilmente habrá un espacio para la interacción personal con los informantes. Por otro lado, es preciso hacer mención de la limitada cantidad de referencias científicas que sirvan de soporte teórico para sustentar la cultura turística y su relación con los factores que inciden en su proceso de enseñanza-aprendizaje. Frente a dicha situación, la respuesta alternativa para solventar la escasez de documentación es acudir a la bibliografía anglosajona que cuenta con datos referenciales sobre la incidencia de factores educativos en el fortalecimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística.

Culminando la delimitación de la investigación, el siguiente apartado lleva a la identificación de los aportes y trascendencia que tiene este estudio, como una respuesta

alternativa ante las grandes dificultades que en la actualidad marcan al Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán en relación con la comprensión de la cultura turística.

1.8. Justificación de la investigación

En este apartado se presenta la justificación que da sentido a la investigación; pretende aclarar la importancia y trascendencia de este estudio en miras a mejorar las condiciones descritas en el apartado de estado general o diagnóstico situacional del problema. Esta justificación será desarrollada tomando como punto de referencia su relevancia social, si es o no conveniente realizarla, las implicaciones prácticas que esta presenta, su valor teórico y así mismo la utilidad metodológica que con ella se genera.

1.8.1. Importancia

Esta investigación tiene relevancia social, ya que la actividad turística en las últimas décadas se ha convertido en uno de los polos de desarrollo económicos más importantes para la región del distrito de Tierras Altas y del corregimiento de Volcán; tal situación obliga a la puesta en acción de iniciativas orientadas a mejorar las condiciones turísticas, de manera tal que el corregimiento se vuelva más competitivo en materia de turismo. Justamente, para contribuir a la competitividad del sector turismo, es necesario incentivar la cultura turística como parte de la identidad característica de la población local. De este modo, uno de los primeros aportes de esta investigación se basa en conceptualizar las condiciones actuales que enfrentan los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán. Lo que nos va a permitir generar espacios para fortalecer competencias que a través del programa de Introducción al Turismo y Cultura Turística han sido poco atendidos.

Del mismo modo, esta investigación resulta conveniente realizarla en función de la actualidad la cultura turística es una de las grandes debilidades de Panamá como destino y teniendo en cuenta la necesidad de reinversión post pandemia, es el momento preciso para crear iniciativas que se vinculen a la mejora esta deficiencia. Con el cumplimiento de estos objetivos de investigación se estaría atendiendo un sector del turismo que muestra grandes falencias y resulta conveniente trabajar bajo el universo seleccionado, pues son los estudiantes los que posiblemente ejerzan una transformación

de las condiciones del corregimiento en miras a que la cultura turística se convierta en una potencialidad del destino.

Con la realización de este estudio y los resultados obtenidos por medio de la misma, se pretende plantear a futuro, posibles soluciones que permitan solventar o ser una alternativa para los problemas que se presentan en materia conocimientos sobre la cultura turística en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán. Por tanto, esta investigación se convierte en un instrumento teórico-práctico por medio del cual se generará una propuesta que se encamine en fortalecer competencias estrictamente ligadas a la cultura turística.

Todos los datos e información recabados para llevar a cabo la investigación ofrecerán la posibilidad de realizar una exploración teórica del fenómeno presentado como situación problemática; así como la posibilidad de plantear recomendaciones para futuras investigaciones sobre este tema, ya que la misma servirá como fuente de información bibliográfica o bien punto de partida para el enriquecimiento de futuras líneas de investigación. Es válido hacer mención que este estudio será un marco de consulta de un tema que escasamente ha sido estudiado en la actualidad en Panamá y el mismo podrá ser adaptado para otras zonas con debilidades similares.

Esta investigación se basa en un proceso sistemático del método científico bajo la línea de una investigación con enfoque cuantitativo, por medio de la cual se generarán instrumentos e indicadores estadísticos que servirán como sustento metodológico para futuras investigaciones y de esta forma contribuir metodológicamente al desarrollo y potencialización de la investigación científica. Se culmina este capítulo con la presentación de la figura 1, que genera un panorama resumen y consecuentemente se procede a dar comienzo al segundo capítulo de la investigación: el marco teórico.

1.8.2. Aportes

Con el desarrollo sistemático de esta investigación se generarán nuevos datos que aportarán significativamente a un campo del conocimiento poco estudiado a nivel de los bachilleratos en el país. Del mismo modo, se espera aportar una propuesta práctica, es

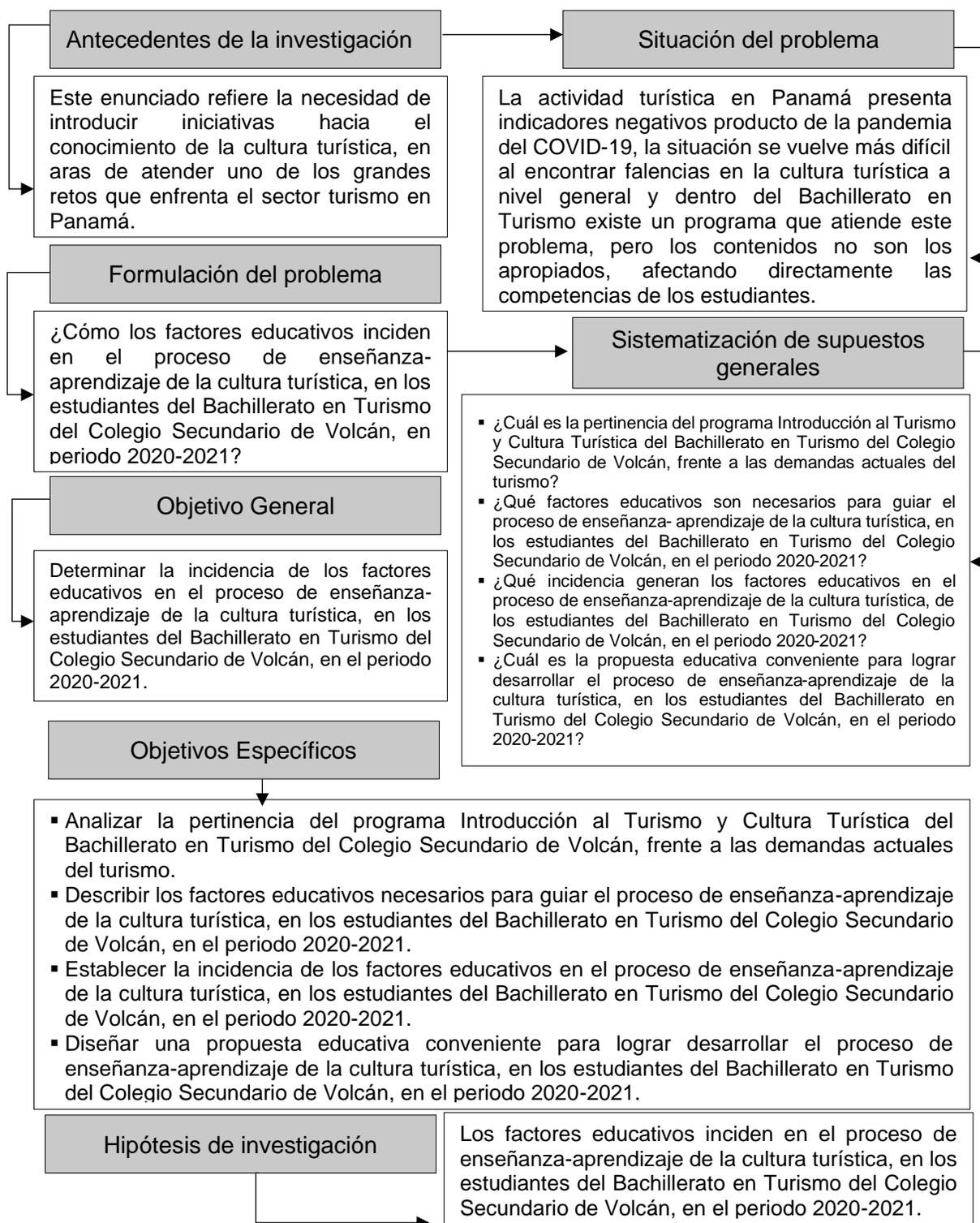
decir un manual que se ajuste a las necesidades actuales en formación de competencias de la cultura turística.

En este sentido, los beneficiarios directos de este proyecto de investigación serán los estudiantes y docentes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán que contarán con un marco direccional hacia dónde conducir los procesos de enseñanza aprendizajes que permitan mejorar la cultura turística. Se reconoce que tal situación conlleva a que se atiendan los factores educativos que son incidentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, lo que a su vez permitirá que las competencias de la materia sean desarrolladas bajo eficientes estándares de calidad educativa. Asimismo, se beneficiarán de este estudio MEDUCA y los docentes del Bachillerato en Turismo al contar con herramientas bibliográficas que sirvan de apoyo al desarrollo integral del programa de estudio.

Indirectamente, se puede decir que habrá un efecto multiplicador en el sector turismo a nivel local, en virtud de que profesionales egresados con competencias relacionadas a la cultura turística podrán ejercer su desempeño de forma eficiente y cumpliendo con los requerimientos que establece la cultura turística. Si bien es cierto, en la actualidad se cuestiona el aspecto de la mala cultura turística como una de las deficiencias más notables del turismo a nivel nacional, esta situación puede convertirse en una oportunidad propicia para afianzar las competencias y que los profesionales egresados puedan asumir un rol más preponderante.

Por otro lado, será beneficiada la UNACHI, al ser portadora y generadora de conocimiento científico, con este tipo de estudios logra su compromiso social de generar herramientas que contribuyan al desarrollo sostenido de la sociedad.

Figura 1 Esquema resumen del marco de referencia



Fuente: Elaboración propia.

MARCO TEÓRICO

Este marco teórico será correlacionado a través de distintos tópicos denominados ejes temáticos y se han de estructurar en orden jerárquico partiendo de la teoría de los factores educativos incidentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Consecuentemente se han de desarrollar el eje de turismo y cultura turística y un tercer eje direccionado al marco legal e institucional que incide tanto en la educación como en la cultura turística; estos tres ejes asumen un carácter claramente teórico que tratan de caracterizar el fenómeno sujeto a estudio. El último de los ejes tendrá un enfoque contextual con el propósito fundamental de caracterizar el área donde ha de desarrollar este proyecto.

2.1. Factores educativos incidentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje

Este eje teórico tendrá como propósito desarrollar un análisis del fenómeno educativo, partiendo de su concepto, los elementos que intervienen en dicho proceso, sus características, elementos integradores del proceso de enseñanza aprendizaje y los factores incidentes en el aprendizaje. Los planteamientos del mismo se basan en un análisis evolutivo relacionado a comprender la influencia interna y externa que afectan el proceso de aprendizaje de los estudiantes, generado un marco de directriz de cuáles son los aspectos más relevantes a tener en cuenta al momento de generar estrategias para mejorar la calidad turística en los estudiantes.

2.1.1. El proceso educativo

Los planteamientos desarrollados por Rodríguez (2014), explican que en el proceso de fundamentar la educación se deben tener en cuenta cuestionamientos que den respuesta a tres situaciones fundamentales: ¿quién aprende? ¿cómo aprende? y ¿qué, cuándo y cómo evaluar? Para León (2007), el proceso educativo se basa en un esquema dirigido al ser humano y la necesidad de adaptarlo a la cultura con el objeto de poder transformar el medio y las grandes dificultades que afronta la sociedad. Esta necesidad de entender el proceso educativo como una necesidad para lograr las aspiraciones de la sociedad ha dado como resultado el estudio desde distintas perspectivas, de las que a continuación se generarán algunas consideraciones.

Para Luengo (2004), el proceso educativo es un fenómeno que ocurre con la humanidad desde el momento de su génesis; ya que, desde el nacimiento, los individuos

son sujetos de estímulos de su seno familiar y consecuentemente de los amigos, escuela y sociedad. Se tratan de experiencias que van moldeando los comportamientos y permiten la adquisición de conocimientos necesarios para afrontar la vida. Para UNESCO (2019) el proceso educativo es necesario para lograr un desarrollo humano con carácter inclusivo y sustentable, capaz de generar sociedad del conocimiento que puedan asumir un rol transformador hacia los grandes desafíos que enfrenta el mundo.

Con base en los fundamentos anteriores, es preciso citar a Arboleda (2007), quien explica que no se pueden desvincular los procesos educativos de los aspectos sociales; por ello todo proceso educativo deberá estar situado hacia una orientación social y cultural, es decir que la vida educativa deberá estar sujeta a los condicionamientos sociales. Al definir un proceso educativo siempre se deberá partir de los fenómenos que directa o indirectamente relacionan a la humanidad, de manera que estos permitan generar saberes que integren al individuo en la búsqueda de respuestas que mejoren la colectividad social.

2.1.1.1. Concepto de educación

El concepto de educación no ha sido estático y ha evolucionado con el desarrollo de la humanidad. Desde el sentido nominal, se define como el proceso por medio del cual un individuo es capaz de adquirir conocimientos, actitudes, habilidades, procedimientos y destrezas, que lo hacen capaz de pensar, sentir afectivamente, elegir, hacer, decidir y crear (Tourrián, 2014). Este mismo autor, propuso en 2017 un cuestionamiento más complejo para lograr definir el término, el cual se basa en que para poder definirlo es preciso tener en cuenta distintas variables, de ese modo se pueden perfilar diversas definiciones de educación. Con referencia a este planteamiento la tabla 1 genera un marco de dirección orientado hacia su conceptualización.

Tabla 1 Conceptualización de la educación

Concepto de educación desde el punto de vista nominal	Concepto de educación orientado a la finalidad
Es el proceso en el que intervienen un conjunto de conductas que hacen capaz al educando para decidir y realizar su proyecto personal de vida y construirse a sí mismo.	La educación forma al individuo, subjetivo, responsable ante el mundo y del mundo que le han mostrado, enseñado.
Concepto de educación desde el ámbito del conocimiento de áreas culturales	Concepto de educación más allá del uso común y de las actividades que corresponden a la definición nominal
Esta aproximación del concepto se liga directamente a se relaciona a que los individuos son capaces de adquirir un determinado nivel de aptitudes vinculadas al conocimiento del área que será objeto de la enseñanza (área de experiencia y formas de expresión adecuadas al área).	El concepto de educación se demarca en la misma medida que se cumplan los criterios de uso común del término y se preserve la finalidad de educar.

Nota: las cuatro perspectivas generan un análisis sobre el concepto de la educación, cuyo propósito está orientado a formar a un individuo capaz de asumir los retos de la sociedad.

Fuente: Elaboración propia, a partir de León (2007) y Touriñan (2013, 2014 y 2018).

Los aportes de las definiciones anteriores nos conducen a visualizar la educación como un proceso sistematizado basado en la adquisición de conocimientos que permitan a los seres humanos, desarrollar competencias, habilidades, creencias y hábitos para transformar los grandes problemas de la sociedad. Para Castillo y Gamboa (2015) ese papel que ha tenido la educación es incuestionable, pero en la actualidad, la educación conlleva el desafío de adaptarse a las reformas de la sociedad, producto de la globalización y la transformación digital; justamente, hoy la educación debe visualizarse como la respuesta a creciente ritmo de las transformaciones sociales y culturales.

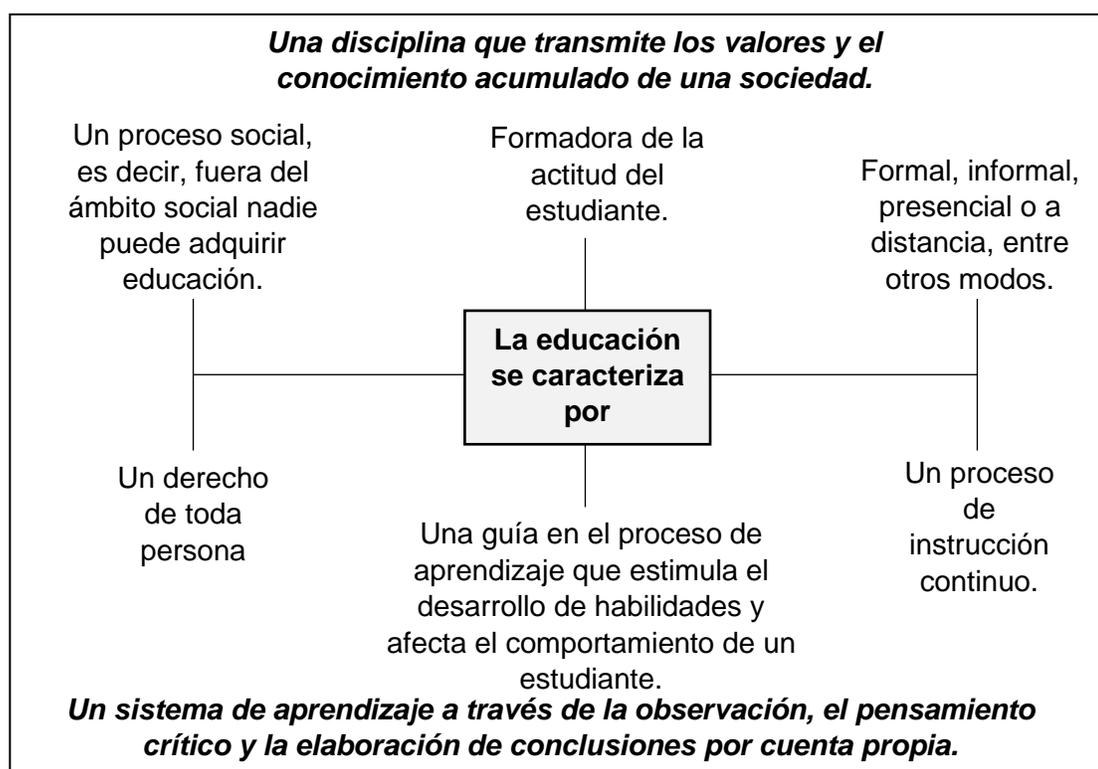
Por otro lado, López (2012) afirma que la educación debe ser un proceso sometido a una permanente evolución, procurando la calidad en todas las áreas del conocimiento, esto conlleva a que la misma deba estar sujeta a los contextos y tiempos en que la sociedad está inmersa. Esta actividad ha sido diseñada para la construcción del ser humano desde su desarrollo personal, hasta el área cultural; de manera que se convierta en una plataforma con carácter axiológico, personal, integral y patrimonial, que logre modificar las conductas de los individuos y suponga mejores condiciones para estos.

2.1.1.2. Características de la educación

En el apartado anterior se generaba una aproximación teórica al campo de la educación, tratando de definir la misma atendiendo distintas particularidades; se hacía referencia a que por medio de la educación las personas son capaces de adquirir distintos conocimientos que lo hacen apto para asumir su papel ante la sociedad, pero a su vez lograr construir su proyecto de vida que les permita volverse personalmente seres integrales.

Atendiendo a la importancia de la educación es preciso hacer hincapié en que esta está caracterizada por una serie de condiciones que dan sentido a la misma, de esta manera Uriarte (2021) proporciona un panorama que caracteriza a la educación, el mismo puede ser apreciado por medio de la figura 2 desarrollada a continuación.

Figura 2 Características de la educación



Fuente: Elaboración propia a partir de Uriarte (2021).

2.1.2. El proceso de enseñanza aprendizaje

El proceso de enseñanza aprendizaje ha sido un espacio por medio del cual los estudiantes asumen un papel protagónico en la búsqueda del conocimiento (aprendizaje), siendo el docente quien en calidad de facilitador se encarga de guiarlos (enseñanza). Se basa en un fenómeno bilateral que persigue que los estudiantes sean capaces de disfrutar el aprendizaje y se comprometan por alcanzarlo. Este a su vez tiene como objetivo fundamental contribuir integralmente a la formación y preparación de los individuos para un futuro profesional (Abreu *et al*, 2018).

Por su parte, Betto (2015, p.12), explica un concepto de enseñanza aprendizaje al decir *es la educación crítica, liberadora que aspira a conquistar la hegemonía mediante el consenso, mediante prácticas efectivas, y no mediante la coerción ideológica. Debe abarcar todas las disciplinas escolares, desde las ciencias exactas hasta la educación física, superando las relaciones fundadas en la economía del intercambio en aras de una economía solidaria, cuya base sea la cooperación.*

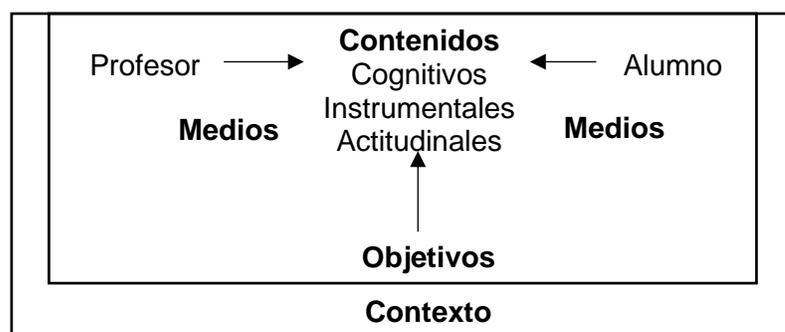
En sentido estricto, Infante (2007) expone que el proceso de enseñar y aprender debe asumir un carácter dialógico, por medio del cual un guía (docente), fomenta en el otro (en el estudiante), estímulos para alcanzar diversos saberes, sin caer en el error de que este último agente sea visto como un receptor de conocimientos. Esta relación se basa en poder generar experiencias para que ambos puedan interactuar y de esta manera poder entender y descifrar porciones de una determinada realidad (conocimiento). De esta relación se puede generar un proceso de enseñanza aprendizaje significativo, lo que implica un correcto seguimiento de los actuales modelos educativos que se basan en la horizontalidad del maestro y el estudiante.

Otro acercamiento al concepto de Enseñanza aprendizaje lo proporciona Berzosa (2004), quien argumenta que este proceso debe suponer acciones que vayan más allá de la simple transmisión y recepción pasiva de saberes. Los estudiantes deberán ser impulsado y motivados a una constante reflexión y el docente deberá intervenir para hacerlos pensar de manera creativa, con sentido crítico y responsables de su propio aprendizaje. Del mismo modo, son válidos los aportes de Azorín *et al* (2014), al decir que en este proceso intervienen además del docente de los estudiantes, otros elementos

como los medios y el contexto. Todos estos juegan un papel trascendental al momento de lograr los afianzar los conocimientos cognitivos, procedimentales y actitudinales.

De forma gráfica Azorín *et al* (2014), nos ayuda a establecer la figura 3, por medio de la cual se analiza el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Figura 3 Proceso de Enseñanza-Aprendizaje



Fuente: Elaboración propia a partir de Azorín *et al* (2014).

2.1.2.1. Aproximación a la conceptualización de la enseñanza

El fenómeno de la enseñanza a lo largo de la historia ha representado uno de los temas de discusión más comunes tanto en el debate público como académico acerca de la educación. Para Torche *Et al* (2015), operacionalmente el concepto de enseñanza se vincula directa e integralmente a la acción del educador, poniendo a prueba distintas dimensiones y mecanismos para orientar los resultados del aprendizaje del estudiante. Desde la visión de Orozco y Olaya (2009), el problema de la enseñanza deberá estar centrado en la construcción de ciudadanos con sentido crítico, capaces de desarrollar competencias básicas y específicas que demanda la cultura sistematizada; este reto supone a los docentes la aplicación de modelos educativos en contraste con los nuevos esquemas de producción económica, atendiendo asimismo los principios del desarrollo sostenible y la ética hacia la protección del medio ambiente.

Ampliando sobre el concepto de enseñanza, Doménech (2006), desarrolla una serie de implicaciones especiales que se deben tomar en cuenta al momento de comprender la enseñanza, cada una de estas son descrita por medio de los siguientes aspectos:

- El accionar pedagógico del profesor deberá dirigirse a la zona de desarrollo próximo (el estudiante).
- El rol del docente es ser conductor del aprendizaje del estudiante (mediador social).
- Se debe favorecer la interacción dentro del aula en doble vía, tanto entre profesor-estudiante como entre estudiante-estudiante (mediadores sociales).
- El docente deberá acudir a los medios, estrategias y métodos para facilitar las interacciones.
- La capacidad de aprendizaje del estudiante aumenta si se usan recursos y materiales didácticos de apoyo apropiados (mediadores instrumentales).

Otro aporte fundamental es el Meneses (2007), quien explica que la enseñanza deberá ser entendida en su relación con el aprendizaje, como aquellos procesos que están vinculados no solo con enseñar, sino vinculados con aprender. De este modo la enseñanza da paso al acto didáctico que se vincula a la actuación llevada a cabo por el docente para facilitar el aprendizaje de los estudiantes; es una acción cuya naturaleza directamente adquiere un sentido comunicativo. Esta intervención del profesor requiere la realización de distintas tareas, tales como: coordinación con el equipo docente, búsqueda de recursos, evaluar los aprendizajes, tareas de tutoría y administrativas, etc.

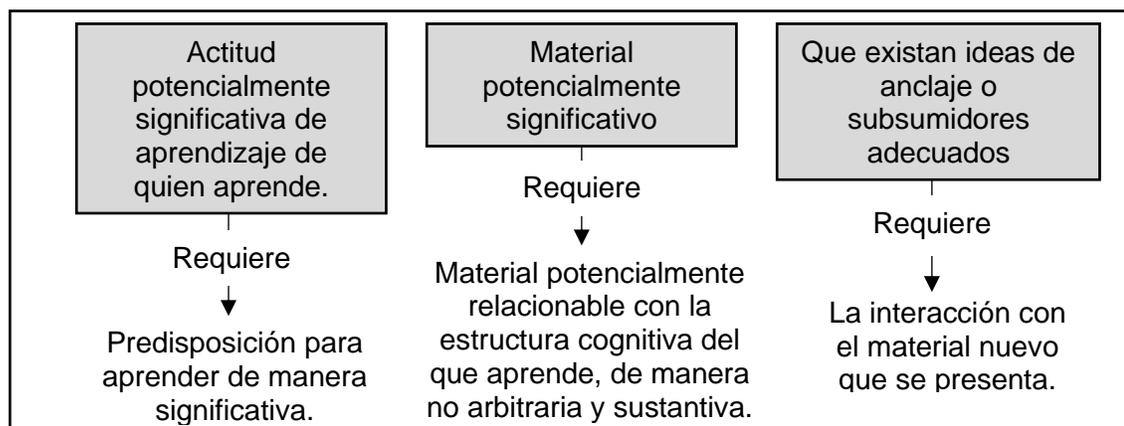
2.1.2.2. Concepto de aprendizaje

Hoy el aprendizaje ha tomado relevancia en miras a una educación integralmente de calidad, esto supone el logro de conocimientos que se vuelvan relevantes para el estudiante. Bajo este argumento se desarrolla la teoría del aprendizaje significativo propuesta bajo concepción de Ausubel, donde se evidencia que los contenidos desarrollados en el aula deben concordar con la construcción de significados que aporten al estudiante oportunidades para construir y asimilar conocimientos que pueda desempeñar en el ejercicio profesional (Ausubel, 2002).

La teoría del aprendizaje significativo ha sido sujeta de estudio por diversos teóricos de la educación y en este sentido Rodríguez (2004), aporta que este va más allá de la predisposición a aprender, no puede ser alcanzado si no se cuenta con experiencias manipuladas adecuadamente, para lograr mejorar aprendizaje y volverlo trascendental; en este proceso será tarea del docente llevar a cabo la manipulación de experiencias para

que dicho aprendizaje sea relevante en los estudiantes. Para lograr este aprendizaje deberán cumplirse tres condiciones esenciales, descritas en la figura 4.

Figura 4 Condiciones del aprendizaje significativo



Fuente: Elaboración propia a partir de Rodríguez (2004).

Para Rodríguez (2014), el aprendizaje se expresa formalmente en contextos escolares y requiere la construcción de significados por parte de quien aprende, esta concepción adquiere un sentido de compromiso por parte de quien enseña para asegurarse que verdaderamente los estudiantes estén alcanzando el aprendizaje. Se constituye en una acción meramente humana que conlleva a la excelencia para construir, elaborar y asimilar conocimiento. Finalmente, se reconoce que para poder lograr este aprendizaje se debe facilitar la relación entre el profesor, el alumno y los materiales educativos del currículum, donde se establecen los compromisos correspondientes a cada integrante del proceso educativo.

2.1.2.3. Elementos que integran el proceso de enseñanza aprendizaje

El proceso de enseñanza-aprendizaje debe ser visto como un sistema compuesto por distintos elementos que articulan el aprendizaje significativo en los estudiantes a fin de que estos puedan conocer, comprender y transformar su realidad. Este proceso deberá orientarse a transformar de manera continua y sostenible el entorno (Alfonso, 2003). Dicho proceso requerirá de una constante interacción de distintos elementos que, en sentido estricto, componen el acto didáctico y de forma práctica construyen un proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos elementos serán descritos por medio de la tabla 2.

Tabla 2 Elementos del proceso de enseñanza aprendizaje

Elemento	Papel en el proceso de enseñanza aprendizaje
El docente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deberá planificar acciones orientadas a que los estudiantes puedan lograr los objetivos propuestos. Debe establecer las estrategias de evaluación más apropiadas para mediar el aprendizaje. ▪ Es un guía, mediador y conductor del aprendizaje. ▪ Centrado sus acciones en ayudar a los estudiantes a que puedan, sepan y quieran aprender. Es un promotor de orientación, motivación y recursos didácticos.
Los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es considerado el principal elemento del proceso de enseñanza aprendizaje. ▪ Mediante la influencia del docente y los recursos formativos que tienen a su alcance, deberá asumir un papel activo en la búsqueda de su aprendizaje.
Los objetivos educativos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deben estar orientados a los cuatro saberes fundamentales: saber conocer, saber ser, saber hacer y saber convivir. ▪ Deben ser medible, claros y logrables. Reflejan los grandes fines de la educación nacional.
El contenido	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se basan en el cuerpo de conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales provenientes de las distintas áreas del saber. Deberán estar en contraste con la cultura sistematizada, las demandas de la sociedad y los fines de la educación nacional.
El contexto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Constituye el entorno socio-cultural en que se desenvuelve el estudiante. ▪ Genera material para que el currículo responda a las necesidades, intereses y expectativas de la sociedad actual.
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Está basada en una serie de métodos técnicos y procedimientos usados para orientar y ejecutar los procesos de enseñanza aprendizaje.
La estrategia didáctica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se constituye en actividades que propician la interacción entre el docente y los estudiantes, en base a determinado contenido. ▪ Deben motivar, orientar e informar al estudiante. ▪ Será necesario el desarrollo de acciones de aprendizaje que propicien las necesidades, intereses y características de los estudiantes.
Los recursos didácticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Su éxito dependerá en gran forma del modo en que el profesor oriente su uso en el marco de la estrategia didáctica que está utilizando.
La evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Constituye la verificación de aprendizajes alcanzados por los estudiantes. Deberá ser más formativa que sumativa. ▪ Deberá convertirse en experiencias de aprendizaje. ▪ Incluir la auto y mutua evaluación.

Nota: Los elementos descritos en la tabla 2, se constituyen en una categorización básica de los elementos que participan en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Fuente: Elaboración propia a partir de Meneses (2007) y Bolaños y Molina (2007).

En la actualidad construir un escenario eficaz para la enseñanza y el aprendizaje se ha vuelto un gran desafío para los docentes; esto supone estar seguro de todos los

elementos que integran el proceso de enseñanza aprendizaje están direccionados hacia la acción transformadora de la educación. Por tanto, enseñar hacia un aprendizaje significativo expresamente se liga a mejorar constantemente cada uno de los elementos que integran dicho proceso, atendiendo las necesidades de la sociedad y al dominio de competencias que permitan desarrollar un estudiante reflexivo, crítico y que aporte a su desarrollo personal.

En tanto, se procede a desarrollar el último apartado del primer eje, el cual estará orientado a identificar los distintos factores incidentes en el proceso de enseñanza aprendizaje.

2.1.3. Elementos incidentes en el proceso de enseñanza aprendizaje

En el proceso de enseñanza-aprendizaje es notorio cómo algunos factores ligados a los conocimientos previos, la praxis pedagógica, el contexto, la disposición, los recursos disponibles, el interés del docente o del estudiante pueden incidir positiva o negativamente en lograr los fines educativos. González (2001), explica que los factores orientados al docente y el entorno ejercen una influencia determinante para alcanzar un aprendizaje significativo. Dentro de estos factores situaciones como el desconocimiento de los docentes hacia estrategia mediadoras, la limitada preparación del estudiante o el desinterés por aprender conforman los factores más comunes a la hora de valorar los bajos resultados en el rendimiento.

Por su parte, Suarez *et al* (2017), propone diversos factores que de cierta manera pueden incidir en el proceso de enseñanza aprendizaje. Dichos factores son propuestos en la tabla 3.

Tabla 3 Factores incidentes en el aprendizaje

Factor	Condicionantes
Factores personales	Incluye motivaciones, problemas psicológicos, desadaptación, insatisfacción, el que no se alcancen las expectativas, motivos sociales o de relaciones interpersonales, salud y edad, entre otros.
Factores académicos	Se identifican como bajo rendimiento, repitencia de asignaturas, métodos de estudio no definidos, falta de espacios pedagógicos adecuados para el estudio, falta de orientación profesional y vocación.
Factores socioeconómicos	Provocados por bajos ingresos familiares, desempleo, poco apoyo familiar, falta de recursos tecnológicos, horario incompatible para aquellos estudiantes que requieren estudiar y trabajar, nivel educativo de los padres, ocupación de los padres y la comunidad o vecindad.
Factores Institucionales	Provocados por procesos no definidos en la institución, desmotivación por parte de los docentes, programas con poco sentido e impacto social, infraestructura física y tecnológica inadecuada y baja calidad educativa.
Factores pedagógicos	Relacionados con las estrategias metodológicas y pedagógicas utilizadas por los docentes en su proceso de enseñanza, las cuales influyen en el rendimiento académico, en el comportamiento y aprendizaje del estudiante.

Fuente: Suarez *et al* (2017).

A lo largo de este eje se ha generado un debate encaminado a aproximar la incidencia de distintos factores educativos en el proceso de enseñanza aprendizaje. Este análisis ha dado como resultado la comprensión de la educación como un proceso dinámico, por medio del cual se busca generar en el individuo conocimientos con los que pueda asumir su rol de transformador de la sociedad. Está claro que esta tarea no depende únicamente de él, ya que, en ese proceso, el estudiante deberá ser sometido a distintas influencias para obtener un aprendizaje significativo.

Como resultado de la interacción entre el docente, los estudiantes y el apoyo de los demás elementos curriculares, se espera que los aprendizajes sean significativos. Sin embargo, esta situación no siempre es favorable, ya que en ciertos momentos los estudiantes son expuestos a condicionantes internos y externos que pueden incidir de forma no apropiada en el logro de dichos objetivos. Ante todo, en este panorama se reconoce que el papel activo del estudiante es trascendental. Y el accionar de los docentes deberá contribuir a generar mejores individuos. De este modo, se concluye el primer eje

del marco teórico y se procede a desarrollar la fundamentación relacionada con el turismo y su relación con la cultura turística.

2.2. Turismo y la cultura turística

En este eje de investigación se conocerá la teoría general acerca del turismo y sus distintos tópicos, tomando en cuenta su historia, conceptualización y categorización. Así mismo se indaga sobre la cultura turística y la relevancia de esta para el desarrollo integral de la actividad. El propósito fundamental de este eje se orienta a generar un marco de apoyo para entender cómo la cultura turística puede incidir en el éxito del turismo y como desde espacios educativos se puede implementar.

2.2.1. Referentes teóricos del turismo

A lo largo del tiempo el ser humano ha diferenciado aquellas razones por las cuales se realiza el turismo, su realización ha dependido en gran manera de los medios y recursos, así como el desarrollo de la industria y el comercio que han impulsado el incremento constante de los medios de transportes y vías de comunicación. Morrillo (2011), afirma que en el siglo IXX el ferrocarril fue el medio de transporte más revolucionario, pero ante su tecnología básica hacía incierto los horarios tanto de llegadas como de partidas y además con un sin número de incomodidades. Sin embargo, ya en Europa y en Estados Unidos el turismo comenzaba a tomar fuerza con una cantidad de viajeros.

Para Ramírez (2006), el turismo históricamente ha constituido una exención de los ricos quienes son grupos pequeños de gran poder económico. Gran parte de estos realizaban viajes por placer y por deseo de sobresalir como personas importantes en la sociedad; actualmente el turismo se ha convertido en una creciente necesidad y un placer para el ser humano. Por ello la OMT (1996, pág. 11) define al mismo como: las actividades que llevan a cabo las personas durante sus viajes y estadías en lugares distintos al de su entorno habitual, por un promedio de tiempo continuo menor a un año con fines de ocio, negocio u otros.

Se puede mencionar también la definición de turismo desde la perspectiva de otros autores por ejemplo Cárdenas (2001), al referirse al turismo como aquel conjunto de

desplazamientos donde se crean fenómenos tanto políticos, culturales, socioeconómicos y de diferente índole.

Para Burkart y Medlik (1981), hablar de turismo es referirse a todos aquellos desplazamientos que las personas realizan a lugares por lo general separados de su entorno habitual de residencia y todas las actividades llevadas a cabo durante su estadía en esos lugares.

Tomando en cuenta lo anterior, se ha generado una conceptualización propia hacia el turismo partiendo los principales aspectos antes mencionados y que se presenta en el siguiente apartado.

Figura 5 Conceptualización propia de Turismo.

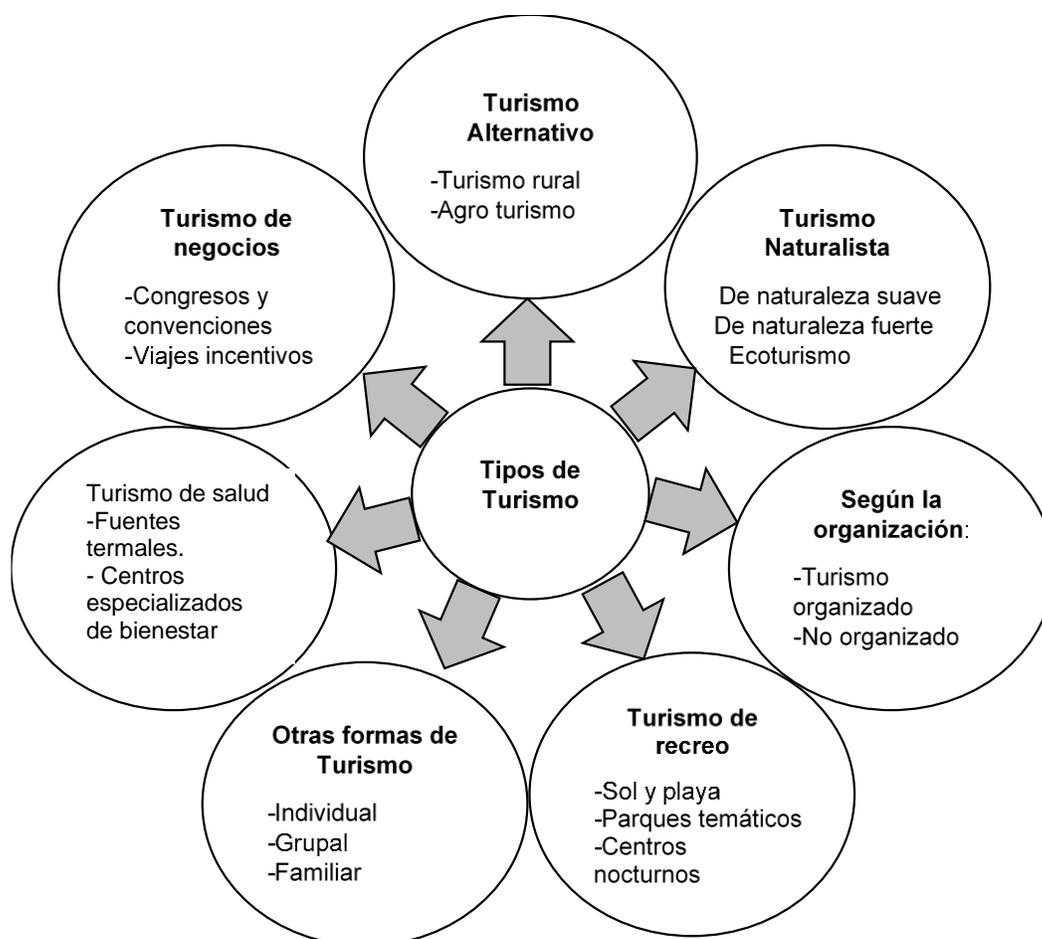
Turismo son todas aquellas actividades que realiza el ser humano por lo general lejos de su lugar de residencia, con fines ya sea recreativos, de trabajo, de salud y otros, donde su estancia en ese lugar oscila en un periodo de tiempo mayor de 24 y menor a un año.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2. Clasificación turística

En vista de que el turismo ha sido pensado en función del hombre, se establece que se puede clasificar al mismo por criterios como su origen: ya sea nacional o extranjero; su motivación, de recreación, de descanso, cultural y salud; por su permanencia en un destino, de corta y larga estadía; su manera de viajar, ya sea en excursión o autónomo; su posibilidad de elección libre o dirigida (De la torre, 1989). En la figura 6 se presenta de manera más detallada las formas, tipos y clasificación del turismo.

Figura 6 Tipos de Turismo



Nota: Clasificación del turismo de acuerdo con sus tipos
 Fuente: Elaboración propia a partir de UNID, (2014)¹¹.

2.2.3. Importancia del turismo en la economía

Para la OMT (2006), el crecimiento de la actividad turística la convierte en uno de los fenómenos económicos y sociales más evidentes de los últimos siglos. En la Conferencia de la Naciones Unidas sobre el Turismo y los Viajes Internacionales que se llevó a cabo en Roma por iniciativa de la OMT, se definió el nombre de turista para aquellas personas que tengan como propósito de viaje, incluir temas relacionados con negocios,

¹¹ Universidad Interamericana para el Desarrollo.

ya que actualmente este tipo de viajeros sobrepasa, en muchas regiones, al número de viajeros por vacaciones y además hacen uso de los mismos servicios turísticos.

En 2019, el informe sobre el Panorama OMT del Turismo Internacional, indica que 1 de cada 10 empleos son generados por la industria turística y que 4 de cada 5 turistas viajan dentro de su propia región; además, muestra que para el año 2018 Panamá habría recibido cerca de 856,000 turistas expresado en una variación del 1.6% y que los ingresos por turismo generados para el mismo año oscilan entre los 736 millones de dólares correspondiente a una variación del 0.2% a nivel de Centroamérica (OMT, 2019).

2.2.4. Cultura turística

La cultura turística constituye uno de los factores más importantes al momento de verificar la calidad en el servicio en un determinado lugar. Es una tendencia perfilada a asegurar una competitividad para un destino y requerirá en cierta medida de un compromiso por parte de todos los actores incidentes en la actividad. La cultura turística pretende elevar las condiciones en las que se desenvuelve el turismo y es una herramienta eficaz para constituir destinos integrales. De este modo, a continuación, se genera una aproximación al concepto, tratando de caracterizarlo y darle sentido.

2.2.4.1. Antecedentes de la cultura turística

Autores como Caballero (2003), comentan que, a mediados de la época prehispánica, se volvió muy popular un término que tiene relación directa con el significado de hospitalidad; el término hospitalidad se vuelve muy frecuente entre la población, debido a que esta solía preparar sus viviendas para proveer de alimento y hospedaje a los viajeros que frecuentaban las ciudades, esto con el fin de que los viajeros se sintieran muy bien recibidos por los pobladores de esas zonas.

Debido a las circunstancias actuales y al desarrollo económico que ha evolucionado con el pasar del tiempo, resulta difícil el hospedar o recibir de manera gratuita a todos los viajeros, sin embargo, Olguín (2011), afirma que sigue siendo posible que los viajeros y visitantes sigan gozando del trato cortés y hospitalario que se les puede brindar, lo que indica que es una actitud que ha permanecido a lo largo de la historia.

Para el año 1964, aparece por primera vez el término conciencia turística, cuando Valdez en su libro titulado *15 lecciones de Turismo*, trata de visualizar el perfil del turista y del anfitrión, enfatizando la importancia que tiene el desarrollo de una buena atención por parte del receptor, debido a que esta es parte fundamental para el progreso de su localidad por el valor que tiene su patrimonio local.

Sin embargo, fue para inicios de los años noventa, cuando surge por primera vez el término cultura turística. Este concepto se orientó a la necesidad de incluir nuevas estrategias de concientización a la población y prestadores de servicios turísticos, sobre todo en la mejora de la calidad en la atención que ofrece la comunidad anfitriona, teniendo presente las dimensiones ambientales, sociales, culturales y económicas del turismo, cuyo fin es la generación de beneficios en pro de las comunidades (Casanova, 2010).

2.2.4.2. Conceptualización de cultura turística

El término cultura turística, hace referencia a la parte que se enfoca en trabajar y desarrollar la valoración del turismo haciendo uso del conocimiento cultural, el cual se realiza considerando todos aquellos valores que son de suma importancia para el mismo (Martínez y Bojórquez, 2019). Autores como Meléndez (2013), menciona que cuando se habla de cultura turística se debe enfocar a la participación que tienen las personas en la construcción y búsqueda de nuevas y mejores condiciones para hacer que la actividad turística sea posible; lo que genera la necesidad de conocerla, para así contribuir a su fortalecimiento y al final lograr obtener de ella beneficios con una atención debida para transformarla en la actividad sustentable que debe ser.

Por otro lado, el Ministerio de Comercio exterior y Turismo (Mincetur, 2015), afirma que la cultura turística es el conjunto de conocimientos, valores y actitudes que fortalecen la identidad, fomentan el buen trato al turista tanto nacional como extranjero y promueven la protección del patrimonio en todas sus expresiones, reconociendo al turismo como mecanismo de desarrollo sostenible del país.

El concepto Cultura Turística está compuesto por dos palabras “cultura”, la cual se puede entender como la manera o estilo de hacer las cosas propias de una comunidad humana, valiéndose de sus características de tradición, espacio y tiempo. De esta forma,

al referirse a la dimensión cultural, se analiza la manera de vida de las comunidades, la forma en la que se interpretan a sí mismas, sus formas de comunicación y su manera de construir una sociedad acreedora de sus propios valores religiosos, morales, protocolares, económicos, legales e históricos que pueden trascender en el tiempo (Carlo, 2006).

Por otro lado, se menciona el término “turismo” el cual es en principio una actividad humana cuya esencia es el ocio y el tiempo libre. Además, involucra el desplazamiento de las personas y la recepción de las mismas en un entorno externo al de su habitual convivencia, y se emplean los recursos y la prestación de servicios. El turismo entonces se convierte en una actividad multisectorial, que requiere de la participación conjunta de la mayoría de agentes productores de una comunidad o destino para ofrecer a turista todos los bienes y servicios que este requiera durante s estancia (OMT, 2008).

2.2.4.3. Importancia de la Cultura Turística

Para autores como Raffino (2019), la Cultura Turística se fundamenta en una perspectiva de desarrollo sostenible, relacionado con una adecuada administración de los recursos con los que se cuenta, pretendiendo que se alcance el mayor grado de satisfacción del visitante y el mayor beneficio posible para la comunidad que los recibe. Esta a su vez incorpora las dimensiones culturales, sociales, económicas y ambientales del turismo en los beneficios comunitarios, haciendo sobresalir la participación que presentan las comunidades de acuerdo con sus características.

La Cultura Turística es aquella actividad que promueve el disfrute para los visitantes de los recursos naturales, humanos y culturales del territorio que es visitado; además de ello se menciona que es parte del conocimiento y de la diversidad cultural y la basta riqueza natural que constituyen a una región, estado o país. A través de la cultura turística, se puede valorar el potencial cultural y natural que tienen los destinos o lugares turísticos. Hay quienes afirman que esto es netamente responsabilidad de los gobiernos estatales y locales, pero en realidad es de todos los agentes que pertenecen a las comunidades, al mismo tiempo que tienen la responsabilidad de crear y mantener una cultura turística de calidad (Ruiz, 2013).

El objetivo principal de la cultura turística es buscar que exista un equilibrio entre un modelo sostenible del turismo, en donde el ingreso de los turistas y la recepción y atención que se les brinda, concuerde con los principios de turismo sostenible, que involucra una adecuada administración de los recursos naturales, materiales, financieros y humanos; para que al final sea manifiesto el mejoramiento de la calidad de vida que se espera obtener para todos los actores involucrados en el proceso del turismo (CCT, 2008).

Se debe considerar que el concepto de cultura turística, no solo se compone de conocimientos, sino que también integra otros elementos que son relevantes como el compromiso, la preparación, el profesionalismo, el servicio y sobre todo la calidad. Esto da paso a la creación de una identidad turística propia de cada comunidad, teniendo en cuenta el potencial del patrimonio turístico histórico con el que cuenta cada una de ellas (González, 2013).

Considerando lo anterior, Cajal (2006), menciona que es importante tener en cuenta que existen una serie de principios que ayudan a promover una buena cultura turística, pues cada destino, región o país posee con un sin número de atractivos y lugares turísticos diferentes. Es importante saber aprovechar los recursos y lograr que la comunidad se vuelva un excelente anfitrión; para ello es necesario considerar lo siguiente: expresar un trato con amabilidad y recibir al visitante con calidez, ofrecer en todo momento un servicio o apoyo amigable y rápido; además tener presente la preparación y constante capacitación de las comunidades en temas de calidad.

La Cultura Turística genera cambio que gira en torno al desarrollo sostenible y de acuerdo con la Secretaría de Turismo (SECTUR, 2011), a partir de la transmisión de nuevos conocimientos y valores, se forjan una serie de actitudes que presentan una más clara y mejorada comprensión del turismo, asociado a sus implicaciones positivas y aún más el reconocimiento y adecuada administración del patrimonio turístico de cada destino. Esto traerá consigo la expansión de una oferta de servicios diversificada, capaz de adaptarse al medio local y a la identidad turística de los anfitriones, lo que permitirá brindar una atención con eficiencia, propiciando así, mayores corrientes de visitantes en los destinos. Por otro lado, es importante tener presente que, a raíz de este tipo de acciones, se genera una amplia gama de beneficios que contribuyen a la consolidación de los

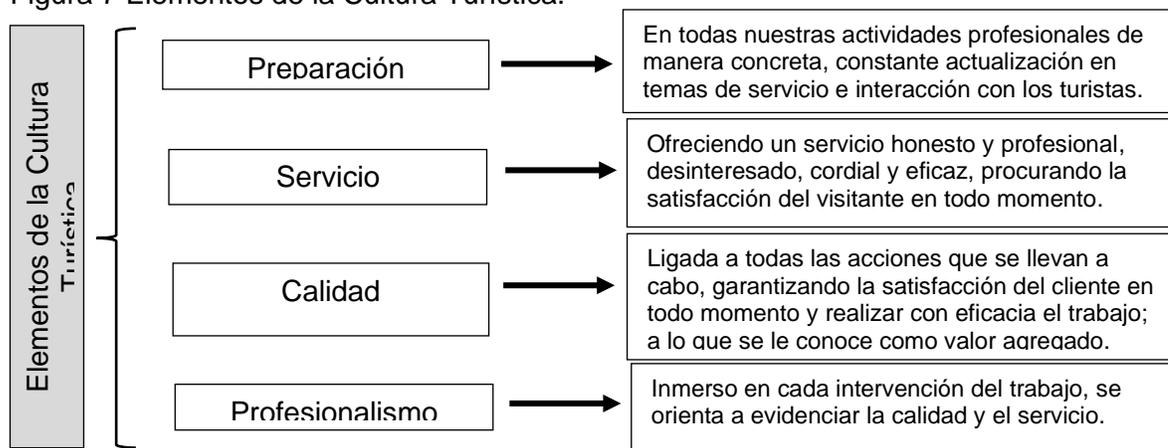
productos y los destinos turísticos y por consiguiente permiten el desarrollo de la sustentabilidad esperada para las comunidades.

2.2.4.4. Elementos de la Cultura Turística

El ambiente turístico de una comunidad o localidad, ligado a la formación y a la participación social e individual de las personas, mantendrá un clima de calidad, competitividad y hospitalidad lo que dejará como resultado turistas y visitantes satisfechos.

Para obtener los resultados esperados por la cultura turística, es necesario que cada individuo tenga conciencia de sus actitudes hacia el visitante y por consiguiente transforme progresivamente sus malos hábitos, con el fin de cumplir el objetivo principal (Ragno, 2016). Por su parte Aguirre, *et. al.* (2002), propone que, dentro de concepto de cultura turística, deben estar inmersos diversos elementos que dan un sentido más amplio a la temática. Dentro de esto se menciona la preparación, el servicio, la calidad y el profesionalismo, los cuales se presentan a través de la figura 7:

Figura 7 Elementos de la Cultura Turística.



Nota: Elementos que se consideran dentro de la Cultura Turística.

Fuente: Elaboración propia a partir de (SITCA, 2008).

De este modo, se concluye el eje de turismo y cultura turística; y se procede a desarrollar el tercer eje relacionado con el marco legal e institucional de la educación y cultura turística en Panamá.

2.3. Marco legal e institucional de educación y Cultura Turística en Panamá

Con el planteamiento de este apartado se introduce el plano de la normativa panameña en relación con el turismo, la educación y sus aportes a temas de cultura turística. Inicialmente se procede a realizar un análisis de las distintas leyes que, directa o indirectamente, generan una discusión sobre el tema de educación turística; consecuentemente, se procederá a definir las distintas instituciones que ejercen algún tipo de influencia en este tema.

2.3.1. Leyes vinculadas a la formación del turismo y Cultura Turística en Panamá

Cada una de las leyes desarrolladas en este marco legal serán presentadas por medio de la siguiente tabla.

Tabla 4. Marco legal del turismo y la Cultura Turística en Panamá

Ley	Descripción	Aportes al tema de cultura turística y formación
Constitución Política de la República de Panamá	Creada en 1972 y ajustada a los Actos Reformativos de 1978, a los Actos Constitucionales de 1983, a los Actos Legislativos N°1 de 1993, N°2 de 1994 y N°1 de 2004. Tiene como finalidad <i>“fortalecer la nación, garantizar la libertad, asegurar la democracia y la estabilidad institucional, exaltar la dignidad humana, promover la justicia social, el bienestar general y la integración regional, e invocando la protección de Dios”</i> .	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pese a que en la constitución no se estipula el término cultura turística, es válido destacar que en el Capítulo IV, del artículo 80 al 90 se destaca la cultura nacional y cualquier iniciativa vinculada al fomento, rescate y proyección de cualquier manifestación cultural de país, sea esta artística, filosófica o científica. ▪ La educación, la formación cultural y la conciencia nacional adquieren una prioridad nacional, que debe ser vinculada a proyectos para su fortalecimiento. ▪ El artículo 93 de la constitución especifica que la finalidad de la educación nacional deberá orientarse a formar un panameño con conciencia nacional, con conocimientos de su historia y de los problemas que afectan al país.

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los proyectos de fortalecimiento de la cultura turística están en total armonía con los pilares de la Constitución de la República.
<p>Ley 4. Que crea la Autoridad de Turismo de Panamá y dicta otras disposiciones</p>	<p>Creada en 2008 con la finalidad crear una entidad del Estado capaz de desarrollar, promocionar y regular la actividad turística del país, con carácter prioritario, público y de interés social; asimismo identificar y proteger los recursos turísticos nacionales, procurar que en su aprovechamiento se mantenga el equilibrio ecológico de las áreas en que se localizan y el respeto de las costumbres de sus habitantes, y optimizar la calidad de los servicios turísticos por medio de su acreditación de conformidad con los estándares internacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es responsabilidad de la ATP, desarrollar iniciativas de apoyo con MEDUCA, el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH)¹², el Instituto para la Formación y Aprovechamiento de los Recursos Humanos (IFARHU)¹³ y las universidades orientadas a mejorar la calidad del recurso humano que labora en el sector turismo; en este sentido el tema de cultura turística se vuelve un tema importante a desarrollar desde los planos de la capacitación.
<p>La Ley 122 del 31 de diciembre de 2019, que dicta normas de incentivos para el fomento de actividades turísticas en el interior de la República</p>	<p>Creada en 2012 y modificada en 2019 para fomentar el desarrollo del sector turístico nacional, mediante el establecimiento de incentivos importantes para inversionistas nacionales y extranjeros, los cuales para ser beneficiarios de la ley deben cumplir con una serie de requisitos. Los beneficiarios de esta ley son personas naturales o jurídicas enmarcadas en las actividades mencionadas a continuación: alojamiento; alimentos y bebidas; transporte aéreo, charcos acuáticos y terrestres; centros</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directamente la ley 80 no refiere ningún proyecto orientado al tema de cultura turística.

¹² En lo sucesivo INADEH.

¹³ En lo sucesivo IFARHU.

	de recreación; arte y artesanía; agencia de turismo receptor; proyectos culturales y espectáculos; congresos y convenciones; arrendamientos de automotores e instituciones educativas, culturales y artísticas.	
Ley 9 del 14 de marzo de 2017, que crea el fondo de promoción turística	Creada en el 2017 como un incentivo a las actividades de promoción turística en el territorio nacional, lo cual implica la aprobación de fideicomisos especiales con el objetivo de financiar la imagen de Panamá en el plano nacional e internacional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directamente la ley no refiere ningún proyecto orientado al tema de cultura turística, pero si establece la función del Fondo para apoyar las políticas, programas, proyectos, esfuerzos e iniciativas promocionales de la imagen turística, por lo que indirectamente se podrían vincular proyectos de cultura turística y promoción.
Ley 47 De 1946 Orgánica De Educación.	Genera un marco normativo con relación a los fines y propósitos de la educación nacional, este se orienta al desarrollo armónico que debe existir entre los estudiantes panameños y los intereses de la sociedad, tanto en lo físico, intelectual, moral, estético y cívico y procurando su capacitación a fin de poder crear su proyecto de vida y contribuir a la construcción de un proyecto nacional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La educación media debe ofrecer de manera sólida las competencias necesarias para formar individuos que puedan insertarse al campo profesional competentemente.

Fuente: Elaboración propia a partir de Asamblea General (2004, 2008, 2017, 2019) y MEDUCA (2013).

Algunas de las apreciaciones más oportunas respecto de la normativa vinculada con la Cultura Turística es que existe un insuficiente marco jurídico que la promueva y que especifique procedimientos para conducir procesos de formación en esta materia. Por otro lado, se reconoce que en la actualidad hay ausencia de una ley específica que la promueva, si bien es cierto el PNCT ejerce diversas iniciativas en el tema, aún quedan grandes desafíos por desarrollar.

2.3.2. Instituciones y programas vinculados a la formación de la Cultura Turística

La priorización de la Cultura Turística en Panamá es relativamente nueva y tal como se evidenció en el capítulo 1, son escasos los referentes que dejen de manifiesto un aporte institucional sobre el tema. A pesar de esta dificultad, se reconoce que en Panamá existen distintas instituciones de carácter público y privadas que están direccionadas a la formación o al turismo, siendo estas el punto de partida para poder vincular los procesos de formación a determinadas instituciones. A continuación, se procederá a realizar un análisis del papel que ejercen estas instituciones y como han contribuido a procesos de formación hacia una Cultura Turística.

2.3.2.1. Autoridad de Turismo de Panamá

La ATP (2021), es la entidad del Gobierno de la República de Panamá, orientada a trabajar por el desarrollo de la actividad turística y fortalecerla como uno de los polos económicos de mayor envergadura en el país; conducir proyectos vinculados con el desarrollo sostenible y elevar las oportunidades de mejora de la calidad de vida para todos. Dentro de sus iniciativas se cuenta con PNCT, programa por medio del cual la ATP busca incentivar la conciencia en los diferentes actores locales hacia mejores condiciones en materia turística. El PNCT plantea orientar acciones de formación en cultura turística y mejorar las condiciones del servicio turístico en los distintos destinos del país.

2.3.2.2. Asociación Panameña de Hoteles (APATEL)

La APATEL fue creada en el año de 1964 con el objetivo de ordenar la actividad hotelera nacional y a su vez crear directrices para lograr una competitividad en el mercado hotelero regional. Es una organización sin fines de lucro, constituida por empresarios de la industria del hospedaje a nivel nacional. Actualmente trabaja de forma mancomunada con otras instituciones turísticas en proyectos enfocados en la calidad del turismo y competitividad del sector (APATEL, 2018).

2.3.2.3. Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano

El INADEH (2019), es una institución de carácter estatal cuyo objetivo se vincula a proporcionar la formación profesional, capacitación laboral y capacitación en gestión empresarial; orientado una cultura de formación para la vida y el trabajo (INADEH, 2021). A lo largo del tiempo la institución ha generado plataformas para que los panameños puedan acceder a diversas áreas de formación relacionadas al turismo, la hotelería y la restauración. En la actualidad, la institución ofrece como parte de su oferta de cursos, módulos relacionados con el servicio al cliente y la calidad (factores determinantes de la cultura turística).

2.3.2.4. Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos

El IFARHU (2021) es una institución de gobierno encargada de promover el desarrollo de la formación de los recursos humanos, a través de distintas iniciativas como programas y proyectos para que los panameños tengan opciones de continuar su formación pese a las dificultades económica. Este instituto cuenta con programas de becas y financiamientos que permiten a la población nacional poder tener acceso a la educación integral. En la actualidad el IFARHU otorga más de 2300 becas anuales para estudiantes de carreras afines al turismo y la hotelería.

2.3.2.5. Ministerio de Educación

En la actualidad esta institución ejerce un papel trascendental para el país, ya que es la encargada de guiar y desarrollar la política educativa nacional, mediante distintas iniciativas orientadas a la modernización del sistema educativo. El MEDUCA busca incentivar la educación nacional, de manera que esta se convierta en la herramienta de desarrollo humano que conlleve a mejorar la calidad de vida de los panameños. La educación de calidad es una de las grandes prioridades del país, por lo que MEDUCA ha creado distintas alternativas para lograrlas. En la actualidad dentro de política educativa nacional se encuentra la educación media con distintos bachilleratos. Dentro de los cuales el Bachillerato en Turismo persigue desarrollar jóvenes competentes para ejercer la actividad turística con altos estándares de calidad.

Con base en cada una de las instituciones destacadas anteriormente se puede decir que la densidad institucional es crucial para desarrollar de manera exitosa la actividad turística. Si bien es cierto el involucramiento de estas instituciones en proyectos de cultura turística sigue siendo un gran desafío, no se puede obviar que toda iniciativa que se vincule a este tema deberá contar con el apoyo directo o indirecto de cada una de estas organizaciones. De esta forma, se concluye el tercer eje temático y se procede a generar un marco contextual dirigido a conocer los factores del entorno que caracterizan a los estudiantes del Colegio Secundario de Volcán.

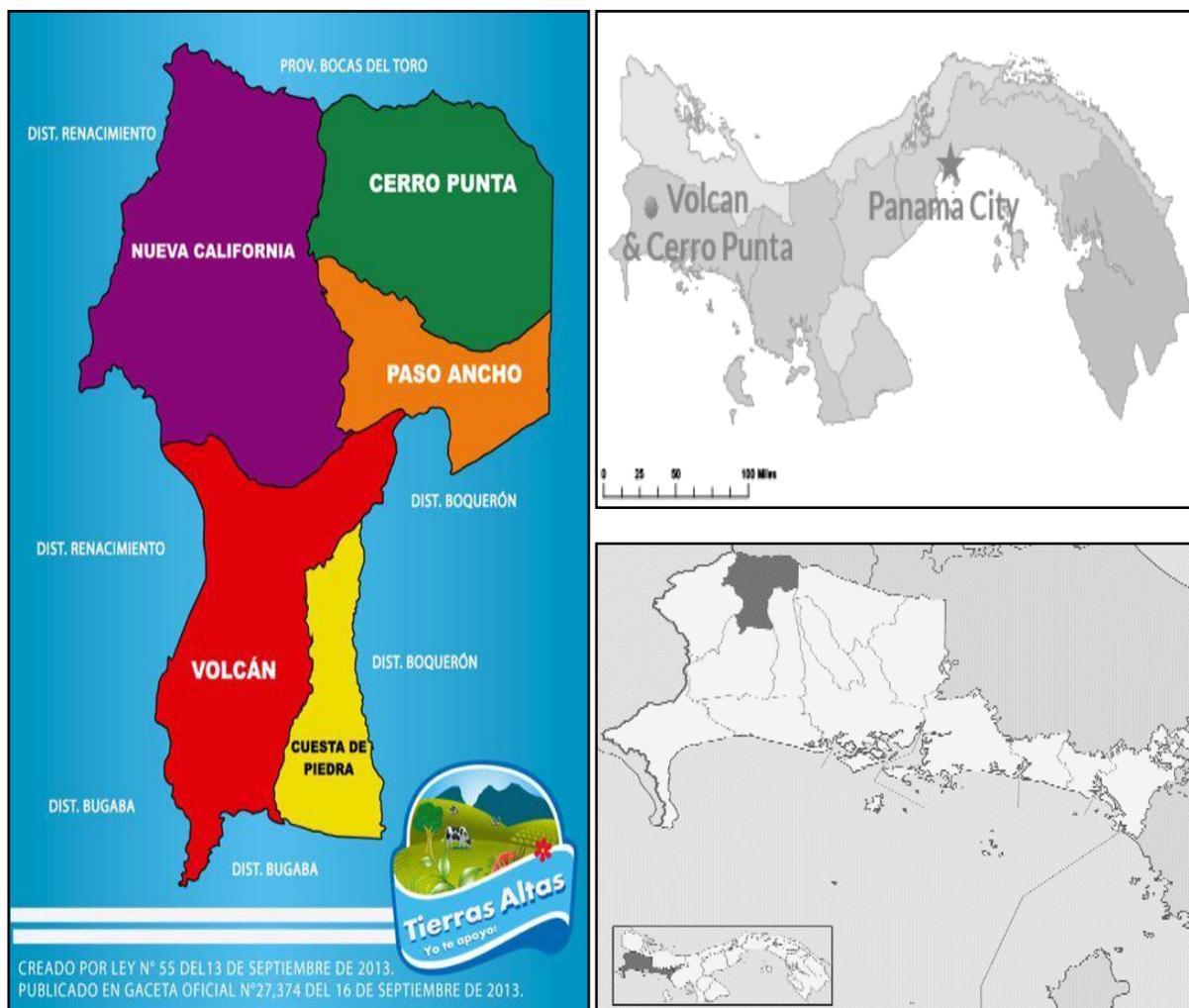
2.4. Marco contextual del corregimiento de Volcán y el Colegio Secundario de Volcán

El corregimiento de Volcán, tradicionalmente, ha sido un espacio de gran importancia por su actividad agropecuaria. Se ubica en una zona rica en recursos naturales, de contacto con dos importantes áreas protegidas (Parque Internacional La Amistad y Parque Nacional Volcán Barú) productoras de agua y hogar de una alta biodiversidad ecológica. Asimismo, se consideran como núcleo ecológico para tierras fértiles y ricas en nutrientes.

La abundancia en recursos naturales es un pilar no sólo de interés científico, sino una fuente potencial de actividades ligadas al tema de ecoturismo o turismo rural. Por tanto, el cuarto eje de este marco teórico se concentrará en analizar las variables que determinan las características del contexto, se parte de una descripción geográfica y situacional y se culmina con los factores de carácter socioeconómicos que envuelven a la población de Volcán.

Según Rascón (2012), el corregimiento de Volcán se encuentra localizado en Volcán en el distrito de Tierras Altas en la provincia de Chiriquí, República de Panamá. Este corregimiento fue creado por el Acuerdo Municipal Número 5 del 30 de noviembre de 1924 inicialmente se le adjudicó el nombre de Barú, pero posteriormente pasó a llamarse Volcán. A continuación, se presenta la figura 8 que destaca la ubicación del corregimiento dentro del país, provincia y distrito.

Figura 8 Mapa del corregimiento de Volcán



Fuente: Tierras Altas Chiriquí (2018).

2.4.1. Condiciones demográficas y socioeconómicas del corregimiento de Volcán

La tabla desarrollada a continuación describe cada una de las características situacionales que contextualizan social y demográficamente el corregimiento del Volcán.

Tabla 5 Caracterización socioeconómica del corregimiento de Volcán

Elemento	Caracterización
Demografía	12,717 habitantes, distribuidos en 6,587 hombres, 6,130 mujeres; y 4,577 viviendas según el Censo de Población y Vivienda de 2010.
Actividades económicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las actividades económicas y comerciales del corregimiento de se concentran en un amplio desarrollo de la producción agrícola. La población residente en el corregimiento se encuentra en una de las zonas de mayor altura de toda la república. Esta condición permite un beneficio agroecológico singular que se refleja en uno de los centros más importantes de producción de hortalizas de Panamá. Además, de contar con una de las agriculturas más tecnificada del país, el corregimiento es uno de los que posee mayores niveles de inversión y mano de obra por hectárea a nivel nacional. ▪ Otras actividades económicas son la ganadería, el comercio, las actividades bancarias y el turismo.
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El corregimiento cuenta con distintos servicios básicos como son agua potable, red de energía eléctrica, líneas telefónicas, torres de transmisión eléctrica, red de transmisión celular, servicios de internet, servicios bancarios, registro público, supermercados 24 horas, mercado público, estaciones de gasolina, farmacias, hoteles, hostales, cabañas, cooperativas, servicios funerarios, centros de mecánica, panaderías, restaurantes, refresquerías, escuelas primarias, bibliotecas, escuelas secundarias y una extensión universitaria, centros de salud, laboratorios clínicos, clínicas de medicina general y próximamente un Hospital.
Educación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuenta con una serie de instituciones en todos los niveles educativos como la Extensión Universitaria de Tierras Altas, el Colegio Secundario de Volcán, la Escuela Oficial Nocturna de Tierras Altas, el Colegio Agrícola Vocacional San Benito, Escuela Bilingüe Paulletino, la Escuela Primaria El Buen Pastor, Centro de Educación Básica General de Volcán, el Centro de Educación Básica General de El Valle, el Centro de Educación Básica General de Las Perlas, la Escuela Adventista Nocturna de Tierras Altas y la Academia Adventista Bilingüe de Volcán

Fuente: Elaboración propia a partir de Instituto Nacional de Estadísticas (2020).

2.4.2. Aproximación situacional del Colegio Secundario de Volcán

Para hablar del proceso de histórico del Colegio Secundario de Volcán es necesario remontarse al año de 1965, con el surgimiento de un Comité Pro-Primer Ciclo cuando surge la aspiración de crear en el corregimiento un colegio que atendiera la población local. Después de luchas y esfuerzos se constituye en 1966 bajo Decreto N° 52

el Primer Ciclo de Volcán. Contó con una matrícula inicial de 135 estudiantes. En los primeros años fueron grande retos a los que se tuvo que enfrentarse el comité, sobre todo en cuestiones financieras. Fue hasta en 1973 cuando se logra la construcción de 18 aulas en un terreno propio de la institución. En la actualidad el Colegio Secundario se circunscribe a la Transformación Curricular; está bajo la Dirección de la Profesora Magalys Castillo, cuenta con un cuerpo administrativo de 11 empleados y 81 docente y una matrícula aproximada de 1,200 estudiantes (Cortés, 2021). En cuanto a la oferta académica la tabla 6 proporciona una lista de los distintos bachilleratos existentes en el colegio.

Tabla 6 Oferta académica del Colegio Secundario de Volcán

Nombre de bachilleratos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bachiller en Ciencias ▪ Bachiller en Humanidades ▪ Bachiller en Comercio con Especialización en Publicidad ▪ Bachiller en Comercio con especialización en Contabilidad y Estenografía ▪ Bachiller en Comercio con especialización en Turismo y Hotelería

Fuente: Elaboración propia a partir de Cortés (2021).

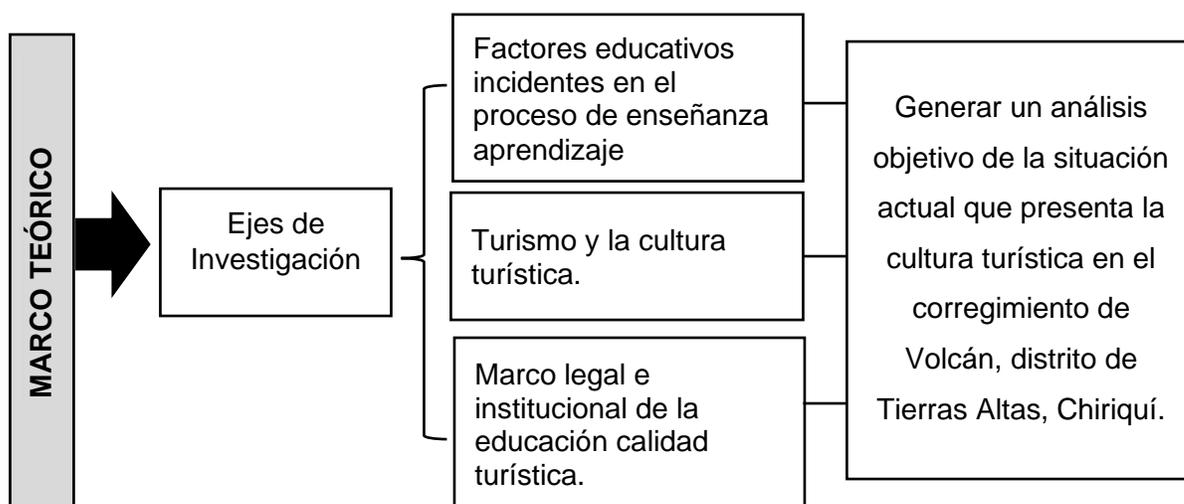
A lo largo de este capítulo se han analizado cuatro ejes temáticos de relevancia para poder entender a profundidad el fenómeno de estudio. En el primer eje se reconoció la importancia de la educación como herramienta necesaria para mejorar las aspiraciones de la sociedad por medio de procesos de formación donde el estudiante asuma un papel activo, reflexivo y crítico (Aprendizaje significativo); Posteriormente, se reflejaron los factores educativos que pueden ser incidentes en el proceso de aprendizaje en los estudiantes. Estos son resultantes de situaciones internas o externas que viven los estudiantes y que se reflejarán en grados de adquisición de conocimiento.

El segundo eje nos llevó a un entendimiento del turismo como una actividad generadora de riqueza económica, potenciadora de la calidad de vida de las comunidades receptoras y motivo para conservar el ambiente. Para el éxito es esta actividad, será preciso contar con diversas iniciativas dentro de las cuales la cultura turística es esencial para desarrollar la competitividad del sector. Por medio del tercer eje se refleja que en Panamá existen algunas acciones encaminadas a fortalecer la cultura turística; sin embargo, estas siguen desarrollándose de forma aislada y en cierta medida no

concuerdan con los programas de estudios diseñados para lograr sus competencias establecidas.

El cuarto eje conlleva a visualizar el entorno que envuelve al Colegio Secundario de Volcán y el corregimiento de Volcán; se evidencia una incipiente actividad turística y el compromiso por parte de esta institución para contribuir a mejorar los indicadores de calidad y cultura turísticas que vuelvan más competitivo al destino. Cada uno de estos ejes se logran esquematizar de forma gráfica en la siguiente figura.

Figura 9 Esquema gráfico de los ejes del marco teórico desarrollado en la investigación



Nota: Véase la figura 2 que enuncia los ejes teóricos fundamentales del capítulo.

Fuente: Elaboración propia.

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se detallan los aspectos metodológicos tomados en cuenta para el desarrollo de este estudio. El mismo es apoyado por un diseño documental específico para los objetivos de esta investigación; por una descripción y por argumentación de la muestra seleccionada; por los instrumentos a utilizar, así como por las pruebas de validez y confiabilidad. Se culmina con un abordaje general de las técnicas de procesamiento e interpretación de datos a tomar en cuenta para concretar el análisis de los instrumentos una vez sean aplicados.

3.1. Paradigma de la investigación

A continuación, se detalla el argumento que demuestra la orientación cuantitativa de este estudio, su alcance, diseño metodológico y documental utilizado. La metodología tomada en cuenta para el desarrollo de este proceso responde a la propuesta de Hernández, Fernández y Baptista (2014).

3.1.1. Enfoque de investigación

El enfoque utilizado en la investigación es cuantitativo, cuya información recabada será generada a través de datos números y estadísticos orientados a medir la incidencia de los factores educativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística. Para tal cuestión se hará uso de herramientas estadísticas para establecer los patrones de comportamiento de la población elegida ante el fenómeno de estudio.

3.1.2. Alcance de la investigación

El alcance que tendrá la investigación será correlacional, debido a que se pretende relacionar las variables de los factores educativos del proceso de enseñanza aprendizaje y su incidencia en la cultura turística. Por consiguiente, busca obtener el grado de asociación de las dos variables, medir cada una, cuantificarlas y analizarlas; de esta forma conoceremos cómo incide estos factores educativos en alcanzar las competencias relacionadas a la cultura turística.

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación será de carácter no experimental de tipo transaccional, pues los datos que se recolectarán se generan en un único momento para poder llegar a los resultados.

3.1.4. Fuentes de la información

Esta investigación contiene fuentes de información primarias y secundarias, por lo que en la revisión de la literatura del planteamiento del problema y en el marco teórico, se hizo conveniente el apoyo de diversos documentos que proporcionan datos verídicos acerca del tema puesto a discusión.

Figura 10 Fuentes para el diseño documental de la investigación

Fuentes primarias	Fuentes Secundarias
<ul style="list-style-type: none"> •Artículos de Revista •Informes de Gobierno •Congresos •Libros •Tesis 	<ul style="list-style-type: none"> •Censos •Artículo periodístico •Ponencias •Sitios Web

Nota: Véase la figura 10 donde se presentan las fuentes primarias y secundarias.

Fuente: Elaboración Propia

3.2. Población, muestra y tipo de muestreo

A continuación, se describen los aspectos relacionados a la población, la muestra y tipo de muestreo necesario para el proceso de inmersión al campo.

3.2.1. Población

Para la obtención de datos se ha considerado realizar una triangulación de la información. En este sentido, los grupos de población tomados en cuenta son los descritos por medio de la tabla 7.

Tabla 7 Población objeto de estudio

Sub Grupo de población	Cantidad representada
▪ Docentes a cargo del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán	12 docentes
▪ Estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán	72 estudiantes
▪ Empresarios del rubro turístico de Volcán	10 empresarios
Total de población	94 personas

Nota: en lo concerniente a empresarios, se han considerado aquellos donde los estudiantes han tenido la oportunidad de realizar sus prácticas profesionales.

Fuente: Elaboración propia.

3.2.2. Tipo de muestreo

En esta investigación al considerar la totalidad de la población de estudio no hará uso de ningún tipo de muestreo, se ha considerado la participación de 12 docentes, 72 estudiantes, 10 empresarios que suman un total de 94 informantes.

3.3. Sistema de hipótesis y operacionalización de las variables

En la siguiente tabla se detallará la hipótesis de la investigación en conjunto con las variables dependiente e independiente; de igual forma, se establecen las dimensiones e indicadores referentes a la investigación.

Tabla 8 Sistema de hipótesis y operacionalización de variables

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hi: Los factores educativos si inciden en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021. ▪ Ho: Los factores educativos no inciden en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021. 			
Objetivo	Variabes	Dimensiones	Indicadores
Analizar la pertinencia del programa de Introducción al Turismo y Cultura Turística del Bachillerato de Turismo del	Factores educativos incidentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Factores personales ▪ Factores académicos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de motivación de los estudiantes. ▪ Actitud de estudiante frente al aprendizaje. ▪ Concentración mostrada en el aprendizaje. ▪ Responsabilidad en el cumplimiento de tareas

<p>Colegio Secundario de Volcán, frente a las demandas actuales del turismo.</p> <p>Establecer la incidencia de los factores educativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Factores socioeconómicos ▪ Factores institucionales ▪ Factores pedagógicos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendimiento académico ▪ Estrategias y hábitos de estudio ▪ Vocación profesional ▪ Empleo familiar ▪ Apoyo familiar ▪ Acceso a recursos tecnológicos en casa ▪ Recursos disponibles en el centro educativo. ▪ Condiciones de los espacios físicos. ▪ Pertinencia del programa de Introducción al turismo y cultura turística. ▪ Aprendizaje adquirido a partir del actual programa. ▪ Estrategias didácticas usadas por el docente. ▪ Motivación del docente. ▪ Capacidad de comunicación del docente. ▪ Uso de estrategias de evaluación pertinente. ▪ Diseño de recursos adecuados a la asignatura. ▪ Contenidos apropiados a la asignatura.
<p>Establecer los factores educativos necesarios para guiar el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad del servicio ▪ Conocimientos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valores mostrados ▪ Actitud de servicio ▪ Cortesía ▪ Presentación del servicio ▪ Conocimiento del término cultura turística ▪ Conocimiento de las instituciones turísticas locales ▪ Conocimiento de la calidad en el servicio ▪ Conocimiento de la comunidad

<p>Definir una propuesta educativa conveniente para lograr desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.</p>	<p>Cultura Turística</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciativas para fortalecer la cultura turística ▪ Importancia de la cultura turística 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participación en talleres educativos ▪ Apoyo de manuales de cultura turística ▪ Participación en un programa de cultura turística a nivel local.
---	------------------------------	---	--

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para el desarrollo de esta investigación se hará uso de una triangulación de información por medio de la técnica de encuesta estructurada con preguntas cerradas y escala Likert. Se han diseñados tres distintos cuestionarios, atendiendo a cada uno de los grupos de población considerados.

3.4.1. Cuestionario dirigido a docentes

Este instrumento consta de 24 ítems (Ver anexo 1) relacionados con las variables independiente y dependiente, los que se relacionan con los indicadores y dimensiones explicadas en la operacionalización de variables. El mismo persigue generar un panorama hacia los objetivos de investigación en referencia la postura de los docentes.

3.4.2. Cuestionario dirigido a estudiantes

Con orientación hacia los estudiantes de los distintos niveles del Bachillerato en Turismo, este instrumento consta de 24 ítems direccionados hacia ambas variables, y considerando como punto de partida las dimensiones e indicadores desarrollados en el apartado anterior (Ver Anexo 2).

3.4.3. Cuestionario dirigido a empresarios

Diseñado para que los empresarios hagan una valoración sobre el aprendizaje de la cultura turística en los estudiantes del Bachillerato de Turismo, este instrumento contiene 10 reactivos que atienden a la variable de cultura turística (ver anexo 3).

3.5. Validez y Confiabilidad del Instrumento

Se detalla a continuación la validez y confiabilidad de los instrumentos descritos en el apartado anterior.

3.5.1. Validez del instrumento

En referencia a la validez de los instrumentos aplicados, es preciso reconocer que la misma se sujeta a un proceso de validez del contenido, a cargo de un especialista del área de Ciencias de la Educación, un especialista del área de turismo y un especialista técnico metodológico. Con base en las sugerencias y observaciones dadas se procedió a realizar las mejoras para asegurar que se concluirá con instrumentos coherentes y metodológicamente aceptables.

3.5.2. Confiabilidad del instrumento

En relación a la confiabilidad del instrumento se han usado los resultados de la prueba piloto aplicada a treinta (30) sometidos a características similares a la población objeto de estudio; basándose en la fórmula de Alfa de Cronbach, los resultados son los siguientes:

Tabla 9 Confiabilidad del instrumento empresarios

Resumen del procesamiento de los casos				
	N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Válidos	30	100.0		
Casos Excluidos ^a	0	.0	0.710	30
Total	30	100		

Nota: a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10 Confiabilidad del instrumento docentes

Resumen del procesamiento de los casos				
	N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Válidos	12	100.0		
Casos Excluidos ^a	0	.0	0.731	24
Total	12	100		

Nota: a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.
Fuente: Colegio Secundario de Volcán.

Tabla 11 Confiabilidad del instrumento estudiantes

Resumen del procesamiento de los casos				
	N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Válidos	61	100.0		
Casos Excluidos ^a	0	.0	0.776	24
Total	61	100		

Nota: a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.
Fuente: Colegio Secundario de Volcán.

Luego de haber aplicado el instrumento, cuestionario de encuesta, a la muestra piloto de empresarios, profesores y estudiantes, se ha comprobado que son confiables; ya que el Alfa de Cronbach dio como resultado para los empresarios a .710; para los estudiantes .776; para los profesores .731.

3.6. Técnicas de análisis de datos

Recopilados los datos, se espera organizar la información por tipos de datos y el diseño de la misma, para procesar la información de la encuesta en el programa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), con el que se esperan obtener las frecuencias y medias requeridas para graficar y analizar la información.

De esta manera se concluye el capítulo tres de la investigación y se procede a desarrollar el cuarto capítulo orientado a los resultados obtenidos del proceso de inmersión al campo.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Con el desarrollo de este capítulo se abordan los hallazgos y resultados que marcan los factores incidentes en la enseñanza y aprendizaje de la cultura turística en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán. Este es un proceso que responde a la dinámica de integración de factores direccionados a las variables de investigación y a su vez a las preguntas sustentadas en el planteamiento del problema. El capítulo supone un argumento basado en el proceso metodológico realizado, que sustenta la necesidad de replantear los procesos de enseñanza de la cultura turística, en función de el actual programa académico no logra afianzar todas las competencias requeridas.

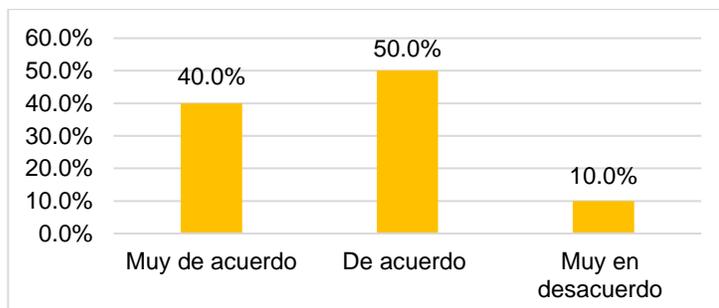
4.1. Análisis de resultados

Este apartado se soporta en un análisis por medio de la triangulación de la información generada por los cuestionarios aplicados durante la recolección de datos que a su vez será el punto de dirección hacia la confección de una propuesta de mejora orientada a cubrir las necesidades encontradas en este capítulo. Por otra parte, el proceso de análisis e interpretación de datos estará direccionado a cuatro puntos fundamentales: resultados del cuestionario a empresarios, resultados del cuestionario a estudiantes, resultados del cuestionario a docentes y la conformación de los puntos relevantes de los resultados obtenidos.

4.1.1. Los conocimientos demostrados por los estudiantes practicantes en relación a la cultura turística

Se refleja en el gráfico 1 una tendencia: los empresarios indican que están de acuerdo con que los estudiantes demuestran poseer conocimiento sobre la cultura turística (valor representado en un 50%). A su vez una segunda frecuencia se orienta a los empresarios que han dicho estar muy de acuerdo con que lo estudiantes demuestran conocimiento de la cultura turística (40% del total de encuestados) y en menor valor se representan a los empresarios que no están de acuerdo con que los estudiantes no poseen conocimiento de la cultura turística (tendencia a un 10% de los encuestados). Pese a que la mayoría están de acuerdo con este factor, se reconoce la insatisfacción por parte de algunos empresarios, y de este modo es importante considerar fortalecer dichos conocimientos.

Gráfico 1, Los conocimientos demostrados por los estudiantes practicantes en relación a la cultura turística, según empresarios



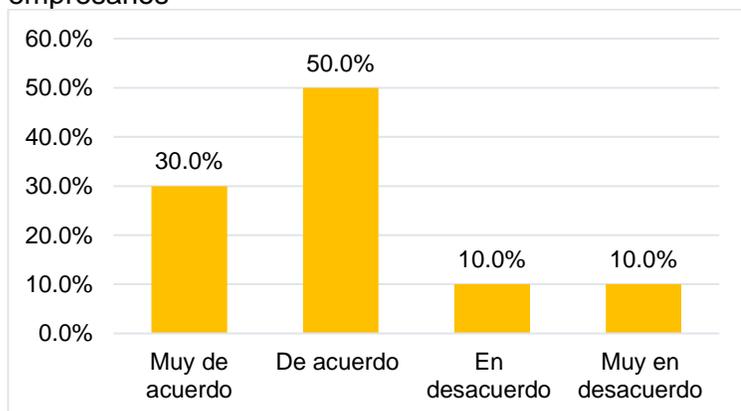
Fuente: Elaboración propia.

4.1.2. La actitud de los estudiantes practicantes frente al visitante, según empresarios

Teniendo en cuenta los resultados del gráfico 2 se evidencia que los empresarios están de acuerdo en un 50% que los estudiantes practicantes sí poseen una actitud positiva frente al visitante, mientras que un 30% refleja estar muy de acuerdo. El 20% restante es distribuido equitativamente entre los empresarios que dicen estar en desacuerdo y muy en desacuerdo.

En relación con la actitud se evidenciará en próximos resultados que es una de las características más notables en los estudiantes, dicha tendencia también es conocida por docentes e incluso estudiantes. Sirva el gráfico 2 para visualizar categóricamente cada uno de los resultados.

Gráfico 2, La actitud positiva de los estudiantes practicantes frente al visitante, según empresarios



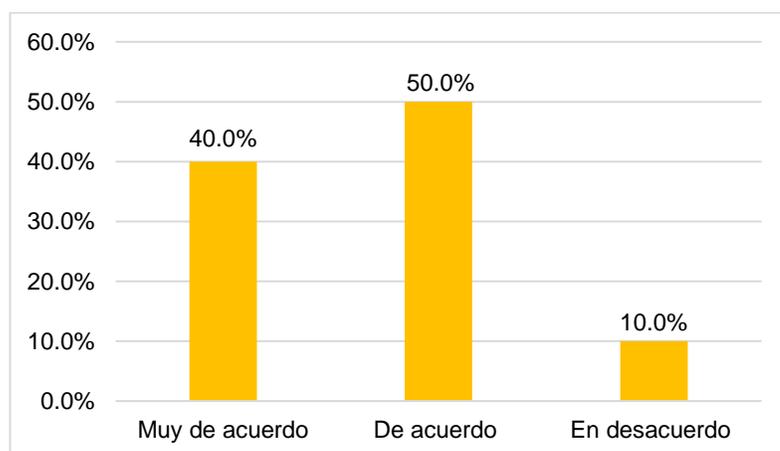
Fuente: Elaboración propia.

4.1.3. El profesionalismo demostrado por los estudiantes practicantes en el desarrollo de sus actividades

De acuerdo con los datos de los empresarios se refleja una tendencia similar a la del gráfico 1; para el caso el 50% de los informantes encuestados están de acuerdo con que los estudiantes durante sus prácticas se dirigen con profesionalismo. La segunda categoría de prevalencia corresponde en un 40% a los empresarios que asumen estar muy de acuerdo en el profesionalismo demostrado por los estudiantes y finalmente se reconoce en un 10% los empresarios que están en desacuerdo sobre el profesionalismo de los estudiantes.

A la hora de analizar el impacto del profesionalismo como elemento integrador de los estudiantes practicantes se reconoce que del todo no es un factor totalmente evidenciado en los jóvenes; sin embargo, al hacer una valoración de la importancia de este para cuestiones de cultura turística, sí se refleja la necesidad de trabajar a detalle competencias necesarias para que los estudiantes se presenten con total profesionalismo a sus prácticas profesionales.

Gráfico 3, El profesionalismo demostrado por los estudiantes practicantes en el desarrollo de sus actividades según empresarios



Fuente: Elaboración propia.

4.1.4. La motivación de los estudiantes hacia la asimilación de conocimientos

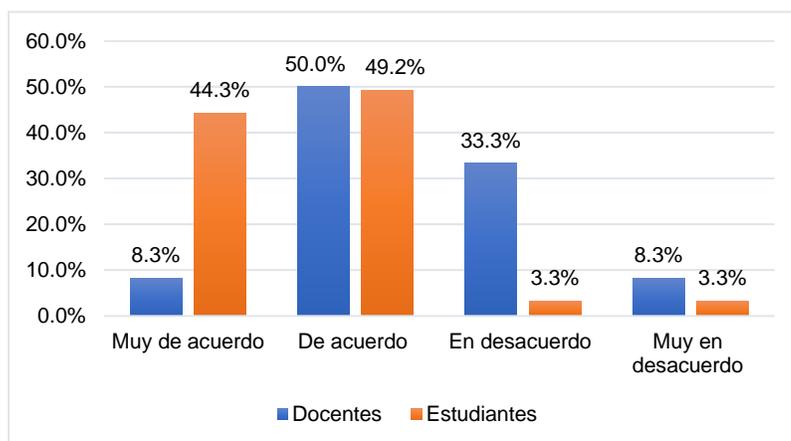
Considerando la postura de los docentes se evidencia en un 50% estar de acuerdo en que los estudiantes sí mantienen una motivación a la hora de asimilar los

conocimientos en materia de cultura turística, mientras que un 33.3% están en desacuerdo. Por su parte las tendencias orientadas hacia el “muy en desacuerdo” y “muy de acuerdo” se mantuvieron como las opciones menos frecuentes con un valor porcentual de 8.3% cada una. Mientras que, visto desde la visión de los estudiantes, se reconoce que el 49.2% de los informantes plantea estar de acuerdo con demostrar motivación durante la asimilación de contenidos relacionados a la cultura turística.

De forma consecuente la segunda frecuencia predominante corresponde a un 43.3% de estudiantes que indican estar muy de acuerdo con mostrar motivación. Con relación al porcentaje restante corresponde de manera equitativa a los estudiantes que están en desacuerdo y muy en desacuerdo ante la situación dada (3.3% respectivamente).

Con este análisis se evidencia la notoria debilidad que existe en un gran número de estudiantes sobre los aspectos motivacionales y que como se pudo explicar en el marco teórico representan uno de los grandes factores que pueden afectar el proceso de enseñanza aprendizaje. Se puede denotar que si bien es cierto hay un grupo considerable que muestra una motivación ante la cultura turística, también existen otra importante parte de los estudiantes que aún tienen ciertas condiciones que impiden estar totalmente motivados.

Gráfico 4, La motivación de los estudiantes hacia la asimilación de conocimientos, según docentes y estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

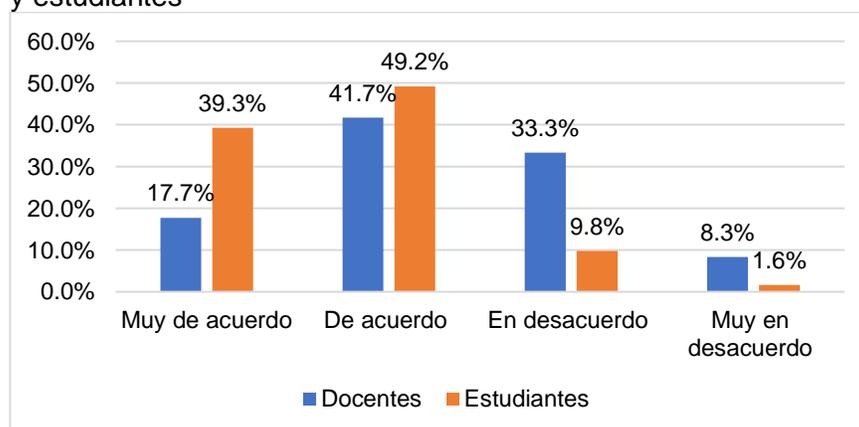
4.1.5. La actitud positiva frente al aprendizaje de la cultura turística

Como parte del análisis sobre la actitud que asumen los estudiantes en relación al aprendizaje de la cultura turística, se reconoce que el 41.7% de los docentes están de acuerdo en que esta es una actitud positiva, mientras que 33.3% se mantienen en desacuerdo, el 16.7% asumen una posición hacia estar muy de acuerdo y un 8.3% se mantienen en la posición de muy en desacuerdo.

Los resultados evidenciados por parte de los estudiantes demuestran que existen un total de 49.2% de estos que dicen estar de acuerdo con que su actitud es positiva frente al aprendizaje significativo de la cultura turística, mientras que un 39.3% se plantea estar muy de acuerdo antes dicha situación. Además, se reflejan condicionantes negativas, donde el 9.8% de los estudiantes se muestra en desacuerdo y un 1.6% muy en desacuerdo.

Los hallazgos con base en este indicador son cruciales para entender la necesidad de trabajar con un grupo dentro de los estudiantes que demuestran desinterés o una actitud poco abierta hacia la cultura turística, constituyéndose este como uno de los grandes retos a desarrollar. Con dichos resultados se puede denotar que también la actitud positiva no es un factor totalmente evidenciado en los estudiantes y que puede ser una causa a otros de las debilidades encontradas como el cumplimiento de tareas y el rendimiento académico.

Gráfico 5, La actitud positiva frente al aprendizaje de la cultura turística, según docentes y estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

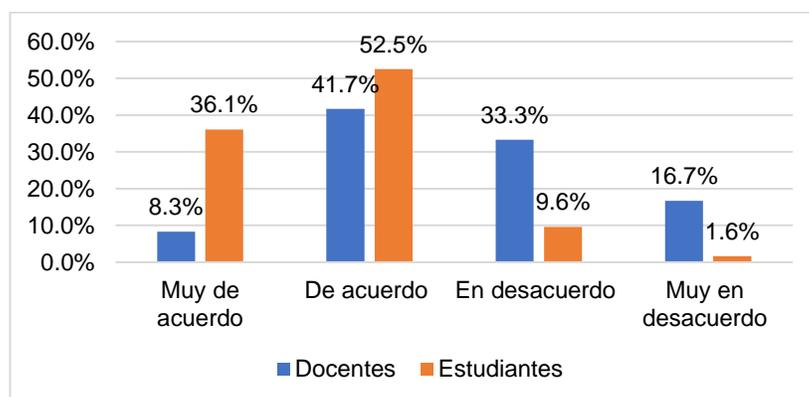
4.1.6. La concentración de los estudiantes durante el aprendizaje de la cultura turística

Los resultados, según los docentes, sobre la concentración, indican que los estudiantes ante el aprendizaje de la cultura turística, reflejan por parte de los docentes que 41.7% de los estudiantes sí se concentran al momento de aprender. El 33.3% se percibe que, en la tendencia hacia estar en desacuerdo, un 16.7% opina estar muy en desacuerdo y finalmente, un 8.3% está muy de acuerdo. Para el caso de los estudiantes, el 52.5% de encuestados afirma estar de acuerdo con que, sí demuestran concentración durante el aprendizaje de la cultura turística, mientras que el 36.1% se mantienen en una postura muy de acuerdo, el 9.6% en desacuerdo y el 1.6% indica que está muy en desacuerdo ante el planteamiento.

Al igual que los anteriores resultados, se percibe que las tendencias de acuerdo y en desacuerdo son las más notorias, por lo que se presupone que existe un grupo importante de estudiante que influye en que los docentes perciban debilidades en los niveles educativos con respecto al aprendizaje de la cultura turística.

Pese a que hay un grupo considerable de estudiantes que se plantea demostrar concentración hay que reconocer que también existe otro grupo que no posee la misma concentración. En este sentido, al generar una propuesta de mejora, será oportuno considerar mecanismos que permitan elevar la concentración de los participantes.

Gráfico 6, La concentración de los estudiantes durante el aprendizaje de la cultura turística, según docentes y estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

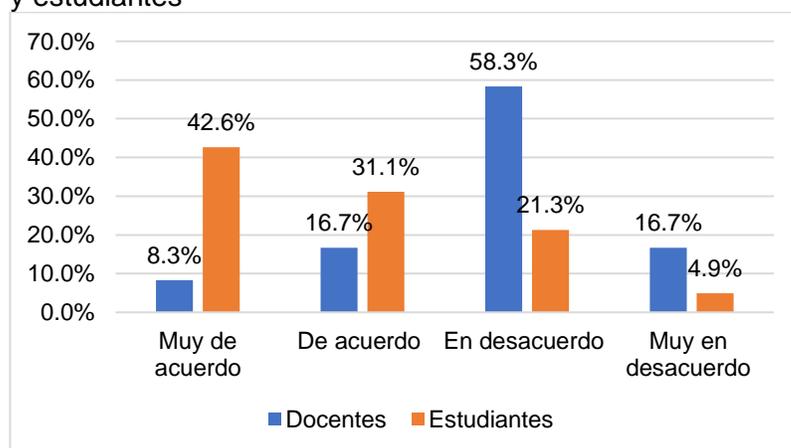
4.1.7. La responsabilidad del estudiante en el cumplimiento de tareas, según docentes

Se evidencia que el 58.3% de los profesores mantiene una postura “en desacuerdo” hacia el cumplimiento de tareas por parte de los estudiantes. Mientras tanto, los docentes que están “de acuerdo” y “muy en desacuerdo” sobre la verificación de la responsabilidad sobre la tarea, corresponde a 16.7% cada uno. El 8.3% restante corresponde a docentes que están “muy de acuerdo”. Sin embargo, desde la postura de los estudiantes se evidencian una tendencia predominante hacia estar muy de acuerdo en que si asumen una responsabilidad en el cumplimiento de las tareas asignadas (valor representado por un porcentaje de 42.6%).

La segunda alternativa más frecuente corresponde al 31.1% de los a que afirma que están “de acuerdo” ante la situación. Se refleja un significativo porcentaje de estudiantes que asumen una postura negativa, la cual se manifiesta en un 21.3% en desacuerdo y un 4.9% muy en desacuerdo.

Este panorama muestra que el cumplimiento de las responsabilidades en la elaboración de tareas es un factor que incide negativamente en los estudiantes, se puede verificar que la tendencia es una de las más representativas de todo este estudio (según postura de los docentes), por lo que es preciso fomentar estrategias que permitan que el estudiante adquiera un sentido de responsabilidad y compromiso hacia las distintas asignaciones que se solicitan.

Gráfico 7, La responsabilidad del estudiante en el cumplimiento de tareas, según docentes y estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

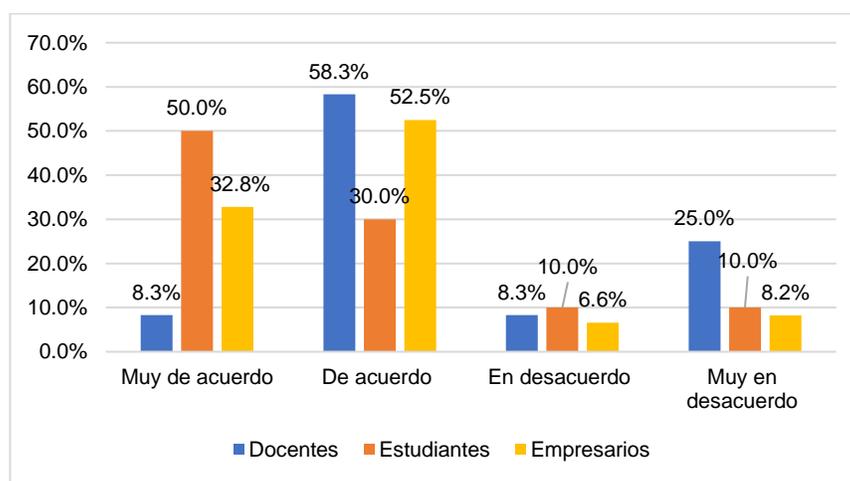
4.1.8. La vocación profesional mostrada por los estudiantes hacia la cultura turística

Los resultados de este factor revelan que el 58.3% de los docentes afirman estar de acuerdo con que los estudiantes poseen vocación hacia la cultura turística, mientras tanto, el 25% indica estar “muy en desacuerdo”. Los valores porcentuales restantes corresponden de forma equitativa a los docentes que están “muy de acuerdo” y “en desacuerdo”, con 8.3% respectivamente. Mientras tanto, los estudiantes se mantienen de acuerdo en un 52.5% en que, si demuestran vocación, en un 38.8% “muy de acuerdo”, en un 8.2% “muy en desacuerdo” y un 6.6% en “desacuerdo”.

Respecto a los empresarios, la mayoría está muy “de acuerdo” en que los estudiantes (durante sus prácticas) poseen vocación (tendencia favorecida en un 50%). A su vez, se puede verificar una segunda fuerza orientada a estar de acuerdo con esta afirmación (30%). Sin embargo, aún se refleja un 20% hacia una tendencia negativa, distribuida en 10% para los empresarios que están en desacuerdo que los practicantes no poseen vocación y en un 10% para los que dijeron que muy en desacuerdo.

Con base en estos resultados, es preciso señalar que los tres grupos identifican tal disposición en la mayoría de los estudiantes. Sin embargo, es necesario fortalecer dicha vocación en ciertos alumnos que aún siguen demostrando debilidades ante el tema.

Gráfico 8, La vocación profesional mostrada por los estudiantes hacia la cultura turística, según docentes, estudiantes y empresarios.



Fuente: Elaboración propia.

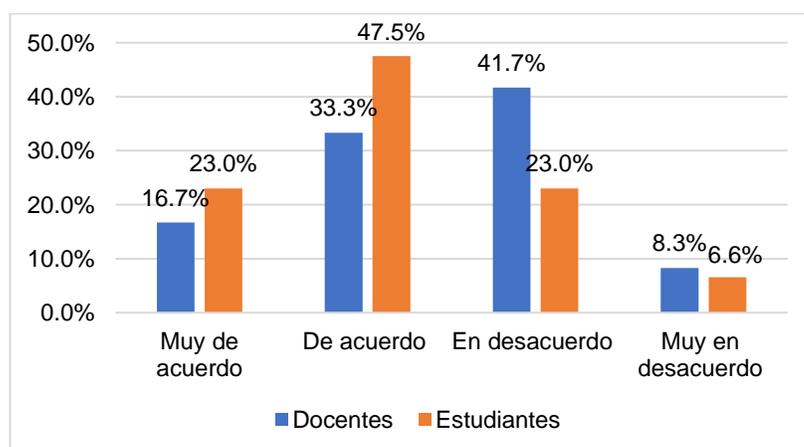
4.1.9. Oportunidades de empleo de la familia del estudiante y su relación con la posibilidad de estudiar apropiadamente

Considerando los resultados sobre las oportunidades de empleo se puede evidenciar que el 41.7% de los docentes opina estar en desacuerdo en que las oportunidades actuales del empleo familiar son propicias para que los estudiantes puedan aprender de manera apropiada; la segunda tendencia corresponde a los docentes que dicen estar de acuerdo ante la situación; la tercer frecuencia, con el 16,7% corresponde a docentes que dicen estar “muy de acuerdo” y finalmente los docentes que están “muy en desacuerdo” corresponden el 8.3%.

Con base en los datos de los estudiantes existe un 47.5% que opina estar de acuerdo con que las oportunidades de empleo en su familia sí le permiten estudiar de manera apropiada, dicha alternativa sobresale por encima de los que están muy de acuerdo y en desacuerdo (factores representados con un 23.0% respectivamente). Por su parte, apenas el 6.6% de los estudiantes se mantiene en la alternativa de muy en desacuerdo.

Como se evidenció en el marco teórico, los aspectos de carácter socioeconómicos inciden para que un estudiante pueda alcanzar un aprendizaje significativo.

Gráfico 9, Las oportunidades de empleo de la familia del estudiante y su relación con la posibilidad de estudiar apropiadamente, según docentes y estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

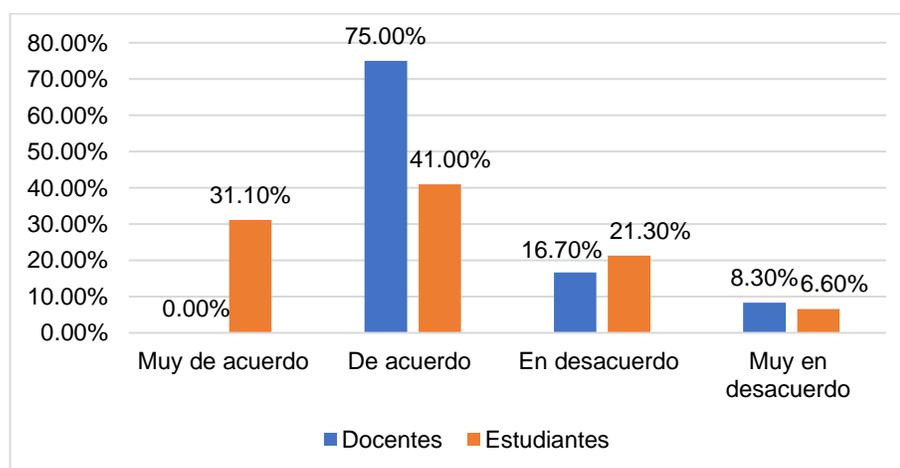
4.1.10. La existencia de apoyo de los familiares hacia el estudiante

El factor desarrollado anteriormente, demuestra una relación directa con este punto; ya que ambos están relacionados con las oportunidades que poseen los estudiantes, de acuerdo con el apoyo brindado por parte de sus familiares. Para el caso, los docentes indican en un 75% estar de acuerdo con que, sí existe apoyo de los familiares hacia los estudiantes; mientras tanto, el 25% restante es repartido entre un 16.7% de docentes que opinan estar en desacuerdo y un 8.3% de docentes que dicen estar muy en desacuerdo.

Tomando como referencia a los estudiantes, se logra apreciar que el 41.0% de estos afirma estar de acuerdo con recibir apoyo de sus familiares para poder aprender, mientras que el 31.1% se orienta hacia la alternativa de muy de acuerdo. Con base en los indicadores negativos se refleja un considerable grupo de estudiantes que no reciben apoyo, el cual se distribuye en un 21.3% para lo que están en desacuerdo y un 6.6% para lo que están muy en desacuerdo.

Sobre este asunto es preciso indicar que este apoyo no debe ser considerado únicamente desde la perspectiva económica, sino que hay que considerar el tiempo y la dedicación con que los familiares asumen el papel de apoyar el proceso de enseñanza aprendizaje del estudiante.

Gráfico 10, La existencia de apoyo de los familiares hacia el estudiante, según docentes y estudiantes



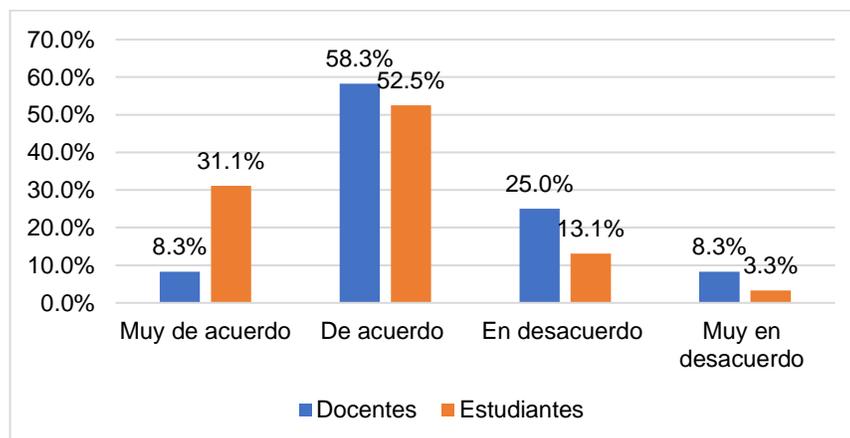
Fuente: Elaboración propia.

4.1.11. El acceso a recursos tecnológicos en casa para aprender cultura turística, según docentes

En referencia a los recursos tecnológicos, se refleja que un 58,3% de los docentes consideran estar de acuerdo en que los estudiantes si poseen recursos tecnológicos para poder aprender cultura turística, mientras que el 25.0% dice estar en desacuerdo. Por otro lado, se refleja que las opciones muy de acuerdo y muy en desacuerdo son representadas de manera equitativa con un 8.3% respectivamente. Sobre esta cuestión, los estudiantes indican, en un el 52.5%, estar de acuerdo en poseer recursos tecnológicos en casa para poderlos utilizar como medio para el aprendizaje de la cultura turística; el 31.1% se mantienen en favor de la alternativa muy de acuerdo; mientras tanto los que dicen estar en desacuerdo corresponden al 13.1% y los que están muy en desacuerdo representan el 3.3%.

Ante las distintas situaciones que han marcado la pandemia el acceso a la tecnología es crucial para que el estudiante pueda acceder a procesos formativos bajo la modalidad virtual; estos son indispensables a la hora de hacer consultas por medios electrónico y con acceso a internet. Si bien es cierto la tendencia favorecida sobre este asunto corresponde a un “de acuerdo”, se refleja que el porcentaje es incluso por debajo de la mitad de encuestados, por lo que se puede entender que algunos estudiantes tienen acceso a este tipo de recursos mientras que otros no los poseen.

Gráfico 11, Acceso a recursos tecnológicos en casa para aprender cultura turística, según docentes y estudiantes



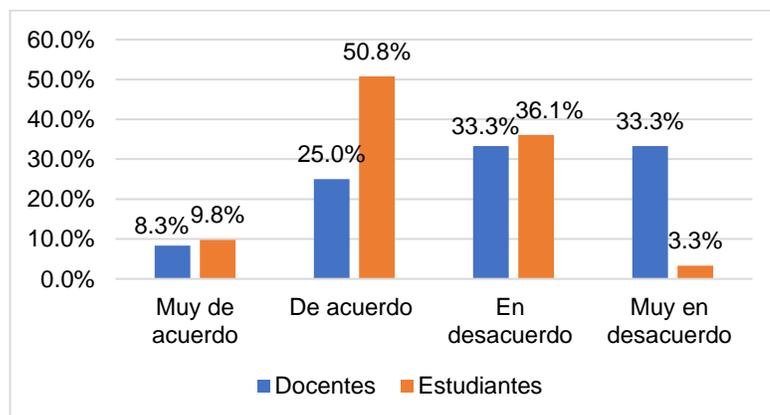
Fuente: Elaboración propia.

4.1.12. Los recursos disponibles en el centro en relación a la demanda de estudiantes

Tomando como referencia la disponibilidad de recursos existentes en el Colegio Secundario de Volcán para que los estudiantes puedan estudiar cultura turística, se puede verificar que los docentes se mantienen bajo una tendencia negativa al opinar que están en desacuerdo y muy en desacuerdo sobre la cantidad de recursos disponibles (cada variable corresponde a un valor porcentual de 33.3%). Con base en los docentes que opinan estar de acuerdo son representados por el 25.0% y los que están muy de acuerdo corresponden al 8.3%.

Por su parte, los estudiantes están de acuerdo en un 50.8% en que sí son suficientes los recursos institucionales para atender a los estudiantes; por su parte, la segunda tendencia de mayor frecuencia corresponde a los estudiantes que están en desacuerdo, y representan el 36.1% de total de encuestados. En referencia a las alternativas de “muy de acuerdo” y “muy en desacuerdo” estas se mantienen bajo un porcentaje de 9.8% y 3.3% respectivamente. Comparando los resultados obtenidos entre los docentes y los estudiantes, se denota que existen pocos recursos con relación a la demanda de los estudiantes. Es válido decir, que los recursos institucionales son otros factores que pueden incidir de manera significativa en el alcance de las competencias esperadas en los estudiantes, por lo cual resulta necesaria repensar iniciativas que sirvan de apoyo ante tal necesidad.

Gráfico 12, Los recursos disponibles en el centro en relación a la demanda de estudiantes, según docentes y estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

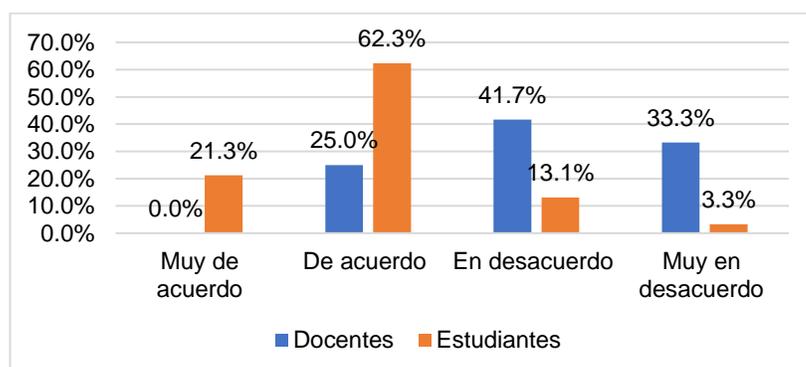
4.1.13. Las condiciones de los espacios físicos del colegio para propiciar el aprendizaje significativo, según docentes

Otro factor que resulta conveniente para sustentar el acceso a recursos, es el de las condiciones de los espacios físicos existente en el colegio. Según docentes, el 41.7% está en desacuerdo sobre las condiciones actuales de los espacios físicos, mientras que un 33.3% demuestra estar muy en desacuerdo; ambos resultados revelan opiniones negativas, frente a tan solo un 25.0% de docentes que opinaron estar de acuerdo con las condiciones de los espacios físicos.

En relación a los estudiantes, un 62.3% está de acuerdo en que las condiciones de los espacios físicos de la institución sí son propicias para lograr un significativo aprendizaje; por su parte el 21.3% se perfila hacia estar muy de acuerdo sobre la situación, mientras que el 13.1% dice estar en desacuerdo y el 3.3% restante se orienta hacia el muy en desacuerdo.

En la actualidad la institución cuenta con espacios físicos para desarrollar los procesos de enseñanza-aprendizaje; sin embargo, es reconocido que dichas condiciones pueden mejorar partiendo de los resultados ofrecidos por los docentes y algunos estudiantes. A la hora de pensar en cómo los espacios físicos inciden en el aprendizaje, es conveniente indicar a que los estudiantes requieren de condiciones ambientales confortables para poder asumir un papel activo en su aprendizaje.

Gráfico 13, Condiciones de los espacios físicos del colegio para propiciar el aprendizaje significativo.



Fuente: Elaboración propia.

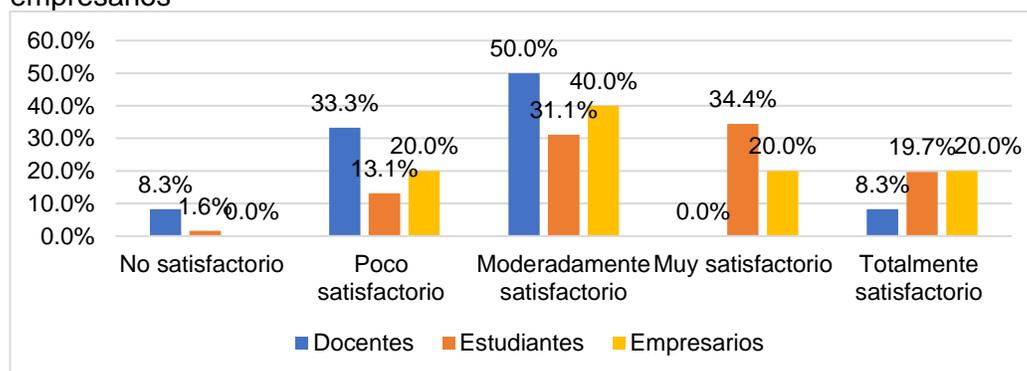
4.1.14. El rendimiento académico de los estudiantes

En cuanto al rendimiento académico, se puede decir que el 50% de los docentes evalúan con moderadamente satisfactorio el rendimiento de los estudiantes; a su vez, el 33.3% lo califica de poco satisfactorio y tan solo el 8.3% de los encuestados lo califican como un rendimiento académico totalmente satisfactorio y no satisfactorio. En referencia a los resultados de los estudiantes, se logra evidenciar que el 34.4% opinan que su rendimiento es muy satisfactorio, frente al 31.1% que opina que el mismo es moderadamente satisfactorio. Las tendencias con menor frecuencia fueron 19.7% “totalmente satisfactorio”, 13.1% “poco satisfactorio” y 1.6% “no satisfactorio”.

En relación con rendimiento de los estudiantes, durante sus prácticas profesionales, los empresarios opinan que mejorar el rendimiento en relación a la cultura turística demostrada en las prácticas profesionales es uno de los grandes retos de los estudiantes, en virtud a que el 40% de los empresarios encuestados afirman que dicho rendimiento es moderadamente satisfactorio. La tendencia sobresale frente al resto de opciones de totalmente satisfactorio, muy satisfactorio y poco satisfactorio que se muestran con resultados de 20% respectivamente.

Es válido reflexionar entre los datos del docente y los empresarios; en ambas fuentes de información se califica de moderado dicho rendimiento. La medición del rendimiento es crucial para determinar cuánto han aprendido los estudiantes y bajo la escala desarrollada para esta pregunta, se verifica que el desempeño no es suficiente.

Gráfico 14, El rendimiento académico de los estudiantes, según docentes, estudiantes y empresarios



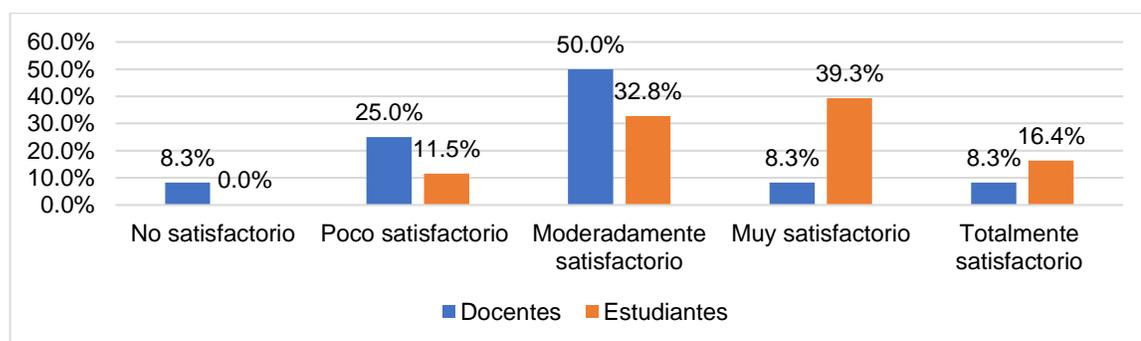
Fuente: Elaboración propia.

4.1.15. Las estrategias y hábitos de estudios aplicados por los estudiantes

En referencia a este factor, se identifica un total del 50.0% de docentes que califican como moderadamente satisfactorios las estrategias y hábitos usadas por los alumnos para estudiar. Mientras tanto, el 25.0% los califica como poco satisfactorios. Los valores porcentuales restantes son distribuidos equitativamente entre los docentes que califican como totalmente satisfactorio, muy satisfactorio y no satisfactorio (8.3% para cada una de las opciones). En opinión de los estudiantes, el 39.3% manifiesta que poseen un nivel muy satisfactorio con respecto a los hábitos y estrategias que utilizan como herramientas de estudio de la cultura turística; mientras que el 32.8% propone que dichos hábitos y estrategias son medianamente satisfactorios. En referencia al resto de tendencias se orientan a un 16.4% totalmente satisfactorio y un 11.5% poco satisfactorio.

Al igual que en la variable de rendimiento académico, se denota que los hábitos y estrategias de estudios no son totalmente favorables, ya que estos apenas alcanzan un nivel de moderadamente satisfactorio (según docentes). Es importante tomar en cuenta que estos hábitos y estrategias han de ser cruciales para poder conducir el proceso de aprendizaje; tal situación se propone como una oportunidad para generar respuestas hacia mejores resultados, donde se identifiquen iniciativas que permitan al estudiante poder desarrollar de manera más apropiada el estudio de la cultura turística. Las estrategias y hábitos de estudios que aplican los estudiantes en materia de cultura turística, no son suficientes para mejorar las condiciones ligadas al rendimiento escolar.

Gráfico 15, La evaluación de las estrategias y hábitos de estudios aplicados por los estudiantes, según docentes y estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

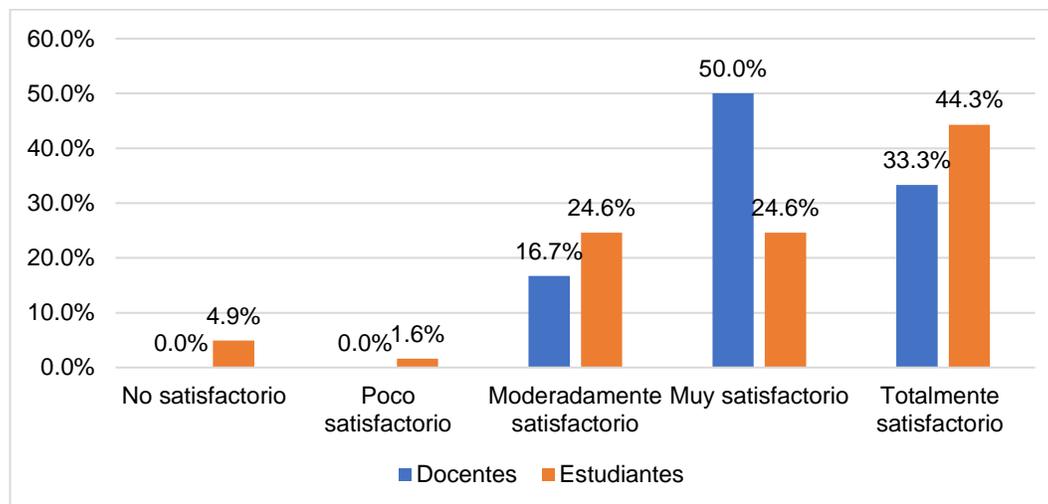
4.1.16. Eficiencia del uso de estrategias didácticas por el docente

En referencia al uso de estrategias didácticas usadas por los docentes, ellos consideran, en un 50%, estar muy de acuerdo con sus estrategias para conducir el proceso didáctico eficientemente. Del mismo modo, se reconoce que el 33.3% mantiene una postura de acuerdo ante la cuestión y un 16.7% se perfila hacia moderadamente satisfactorio. Mientras que los estudiantes, en un 44.3% califican como totalmente satisfactorio el uso de estrategias didácticas por parte del profesor, frente a una tendencia de 24.6% de encuestados que opinan que el uso de estas es muy satisfactorio y un mismo porcentaje de 24.6% para los que opinan que es moderadamente satisfactorio. Los valores restantes son distribuidos en 4.9% para los que opinan que no es satisfactorio y 1.6% sobre poco satisfactorio.

En seguimiento a la discusión de este resultado, se reconoce que los docentes se mantienen en una postura positiva ante el diseño de las estrategias metodológicas, lo cual se vuelve un tema de gran valor ya que las estrategias ejercen un apoyo directo al discurso del docente y posibilitan espacios para que el estudiante asuma un rol protagónico en el aprendizaje de la cultura turística. En posición de los estudiantes, los docentes han empleado estrategias innovadoras y eficientes para lograr un aprendizaje del mismo; sin embargo, se reconoce que dichas estrategias no son suficientes para fortalecer el rendimiento académico, para elevar la motivación frente al aprendizaje y para fortalecer el compromiso de los estudiantes con las distintas tareas y asignaciones propuestas en la asignatura.

El diseño de estrategias significativas es un punto de gran valor para que el proceso didáctico se ejecute de tal manera que pueda responder a las competencias que demanda la cultura turística.

Gráfico 16, La eficiencia del uso de estrategias didácticas por el docente, según docentes y estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

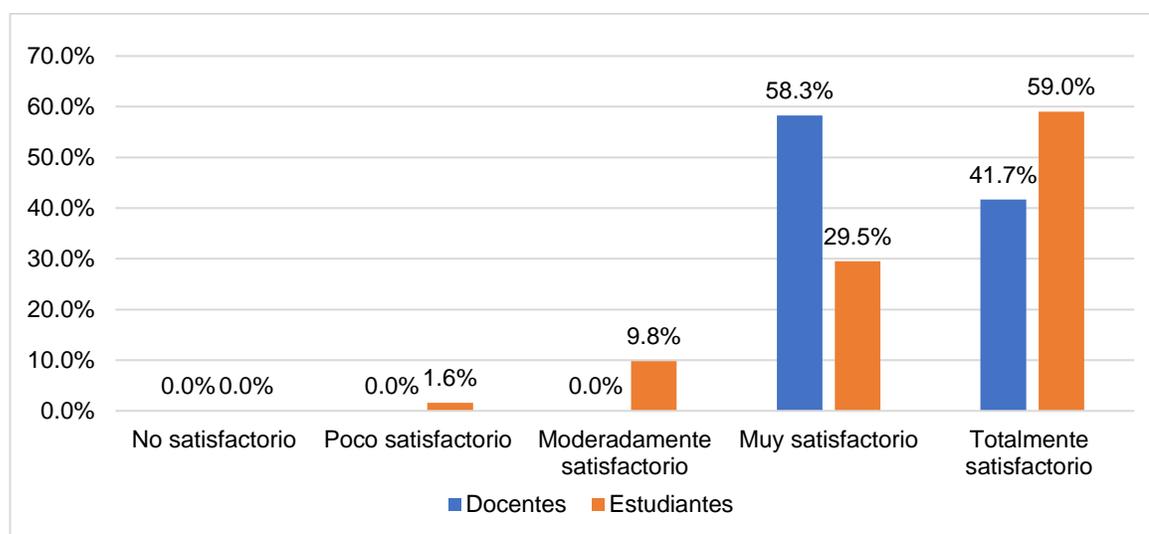
4.1.17. Motivación del docente durante el ejercicio de la enseñanza

Con respecto a los factores motivacionales inherentes al docente durante desarrolla sus clases; el 58.3% dice que su motivación es muy satisfactoria, mientras que el 41.7% afirma que su motivación es totalmente satisfactoria. En ambos casos se refleja que el docente adquiere una actitud positiva en cuanto que percibe su motivación en el ejercicio de la enseñanza. Por parte de los estudiantes, se detecta que los docentes durante su quehacer pedagógico sí demuestran motivación, tal resultado es apoyado por un 59.0% que califica tal motivación como totalmente satisfactoria, mientras que el 29.5% la califica de muy satisfactoria. El resto de estudiantes se inclinan hacia el 9.8% moderadamente satisfactorio y el 1.6% como poco satisfactorio.

Ante los resultados encontrados en esta variable se puede decir que la motivación del docente es fundamental para dirigir su enseñanza y asegurar un verdadero aprendizaje en los estudiantes. El que el Bachillerato en Turismo cuente con docentes motivados posibilita que estos asuman una actitud crítica y prospectiva en la búsqueda de alternativas que permitan mejorar las competencias de la cultura turística en los estudiantes.

Los factores motivacionales del docente repercuten de manera directa en la motivación de estudiante; es decir, que el proceso de transmisión de habilidades, conocimientos y competencias va más allá, cuando un profesor es capaz de poder transmitirlos y ejercer motivación en sus alumnos. Se reconoce que cuando la motivación forma parte del docente y sus estudiantes, se propician mejores condiciones dentro del aula de clases.

Gráfico 17, La motivación del docente durante el ejercicio de la enseñanza, según docentes y estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

4.1.18. Capacidad de comunicación del docente durante el ejercicio de la clase

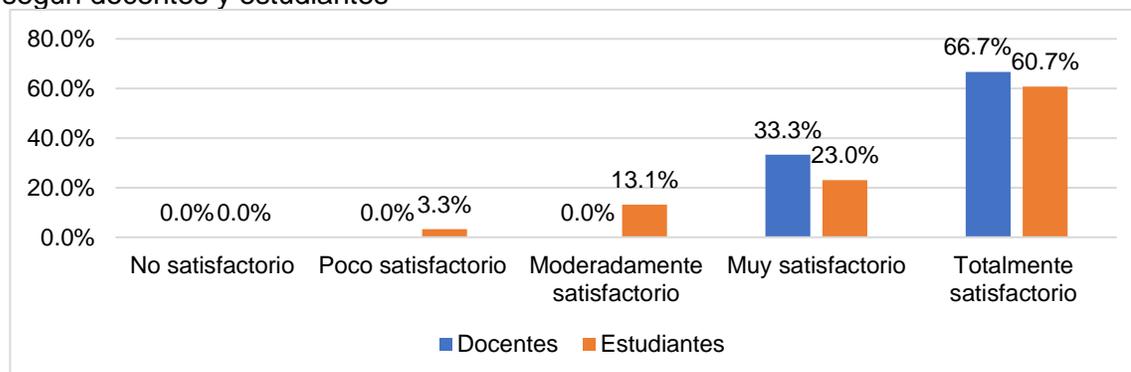
Sobre la capacidad de comunicación del docente, estos opinan que durante su clase es totalmente satisfactoria (valor representado en un 66.7%), mientras que el resto considera que su capacidad de comunicación es muy satisfactoria (correspondiente a 33.3% restante). Ambos resultados se inclinan hacia resultados de carácter positivo que son determinantes para poder lograr la comunicación efectiva.

Por su parte, el 60,7% de los estudiantes califican como totalmente satisfactoria dicha capacidad de comunicación, mientras tanto el 23.0% como muy satisfactoria, en menor tendencia se reflejan los estudiantes que califican dicha comunicación como moderadamente satisfactorio (valor que representa el 13.1%) y finalmente el 3.3% que

representa a los estudiantes que indican que dicha capacidad de comunicación es considerada poco satisfactoria.

Se ha manifestado en este estudio que la capacidad de comunicación efectiva es muy incidente en el aprendizaje alcanzado por el estudiante. De este modo es necesario que los docentes cuenten con esta capacidad al momento de ejecutar sus prácticas pedagógicas a fin de que el discurso sobre la cultura turística llegue de manera eficiente al estudiante. No obstante, al hacer un comparativo de esta variable con lo descrito por los estudiantes se recomienda que el docente continúe afianzando dichas competencias comunicativas para lograr posicionarla como una de las fortalezas más notorias en su desempeño.

Gráfico 18, La capacidad de comunicación del docente, durante el ejercicio de la clase según docentes y estudiantes



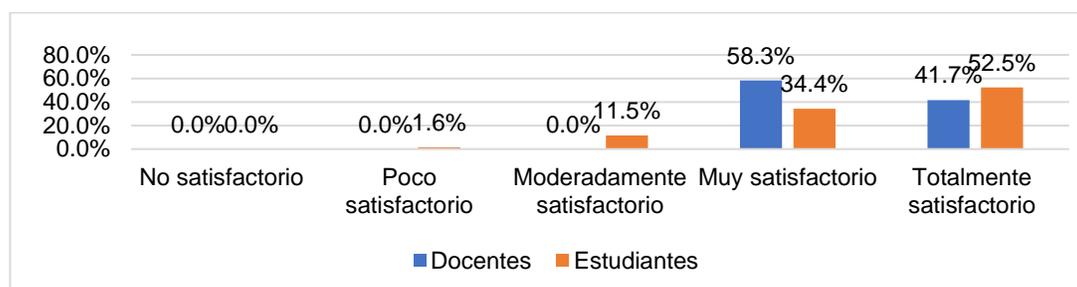
Fuente: Elaboración propia.

4.1.19. Pertinencia de las estrategias de evaluación empleadas por el docente en relación a la asignatura de Cultura Turística

Tomando como referencia los resultados en base a los docentes, el 58.3% coincide en demostrar un nivel muy satisfactorio en el uso de las estrategias de evaluación para su asignatura, mientras que el 41.7% se inclinó hacia la tendencia de totalmente satisfactorio. Por otra parte, considerando la postura de los estudiantes se puede destacar que el 52.5% dicen que el nivel de las estrategias de evaluación que usa el profesor es totalmente satisfactorio y un 34.4%. En relación con las tendencias negativas estas corresponden a 11.5% de los que se inclinan hacia moderadamente satisfactorio y tan solo el 1.6% corresponde a la alternativa 1.6%.

Dentro de este análisis es preciso hacer hincapié en que la evaluación es una herramienta necesaria e imprescindible para medir el aprendizaje que va alcanzado un estudiante. En tal sentido, es una responsabilidad del docente desarrollar estrategias de evaluación pertinentes y que, más allá de un carácter sumativo, sean orientadas a fortalecer la construcción de conocimientos y el fortalecimiento de la evaluación formativa. Con base en esta tendencia es propicio reflexionar sobre la evaluación de los aprendizajes, de tal manera que se generen los espacios necesarios para que el estudiante realmente sea participe de situaciones que le permitan tener una aproximación a la realidad de la cultura turística. A su vez la evaluación del aprendizaje deberá orientarse a generar aportes significativos en los estudiantes, donde no solo sirva para mediar cuánto el estudiante ha logrado aprender, sino que a su vez se tomen decisiones que permitan el desarrollo progresivo de dicho aprendizaje.

Gráfico 19, Pertinencia de las estrategias de evaluación empleadas por el docente en relación a la asignatura de Cultura Turística, según docentes y estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

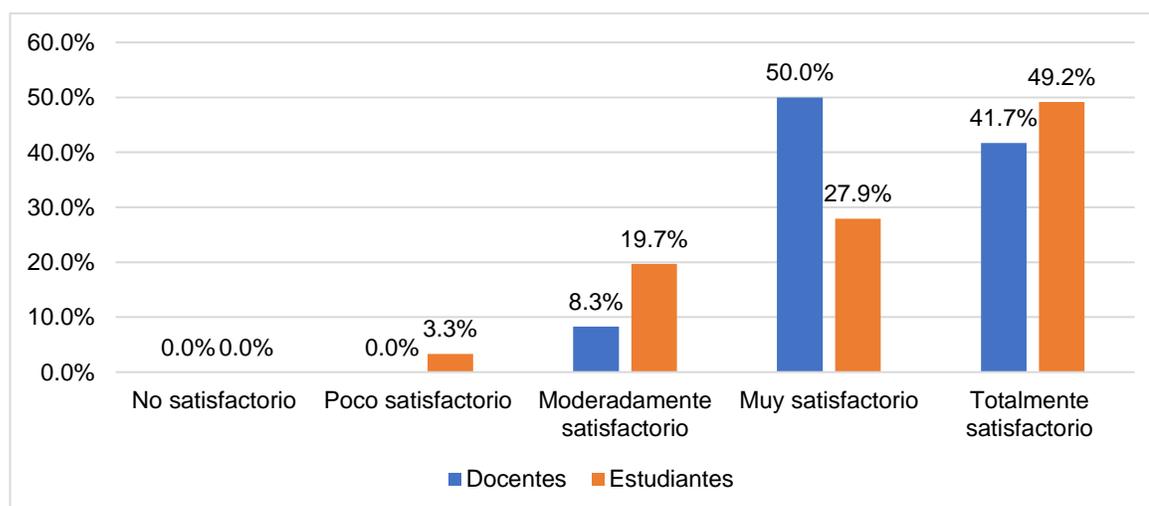
4.1.20. Recursos diseñados por el docente para la asignatura de Cultura Turística

En este análisis se puede verificar que 50.0% de los docentes informantes concluyen en poseer un nivel muy satisfactorio al momento de diseñar y elaborar recursos necesarios para el desarrollo de la asignatura; se refleja que el 41.7% dice poseer un nivel muy satisfactorio, mientras que un 8.3% se inclina hacia un nivel moderadamente satisfactorio. Al respecto, en un 49,2% de los estudiantes califican satisfactorio el uso de recursos diseñados por el docente para impartir clases de cultura turística; por su parte el 27.9% corresponde a la alternativa de muy satisfactorio, el 19.7% se orienta hacia la alternativa de moderadamente satisfactorio y el 3.3% corresponde al factor poco satisfactorio.

Al respecto de la mediación instrumental se refleja que los docentes han utilizado recursos que responden a las necesidades de los estudiantes y que esto posibilita la oportunidad para que se desarrolle un aprendizaje activo y con sentido crítico hacia la cultura turística.

En el momento de establecer una propuesta de apoyo al actual programa se deberá pensar en esos recursos que sean capaces de apoyar directamente el proceso de enseñanza-aprendizaje, a fin de elevar las competencias específicas en los estudiantes.

Gráfico 20, Recursos diseñados por el docente para la asignatura de Cultura Turística, según docentes y estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

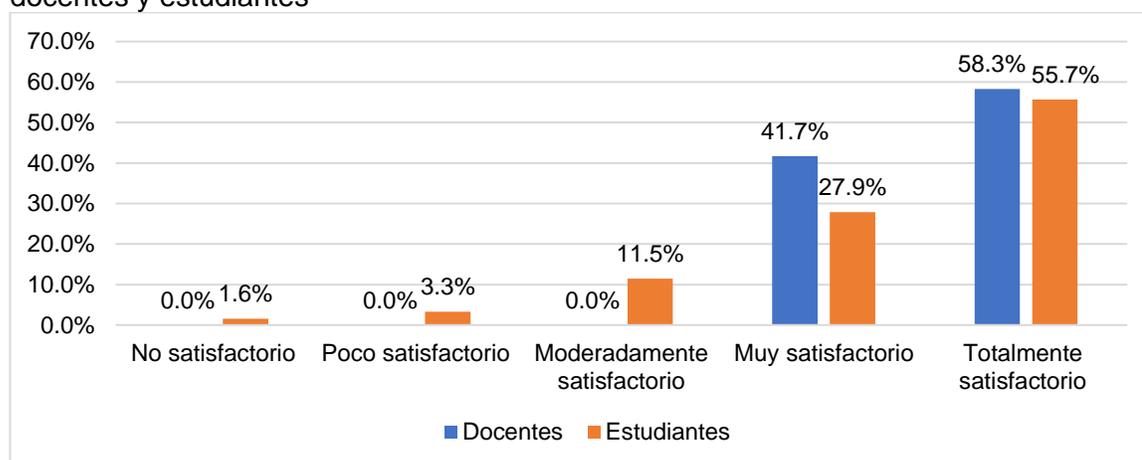
4.1.21. La congruencia de los contenidos desarrollados en la asignatura de introducción al turismo y cultura turística

Con base en los resultados obtenidos por parte de los docentes se refleja que el 59.3% plantea que la congruencia de los contenidos es totalmente satisfactoria, mientras que el 41.7% afirma que esta es muy satisfactoria. Pese a que bajo la posición de los docentes los resultados arrojan una aceptación de los contenidos, se puede valorizar que los estudiantes no ven tan congruente dichos contenidos y lo cual podrá ser evidenciado en la tercera parte de ese capítulo. Por su lado, las tendencias señaladas por los estudiantes evidencian que el 55.7% concuerdan totalmente satisfactorio sobre la congruencia de los contenidos de la asignatura de turismo y cultura turística, mientras que

el 27.9% dice que son muy satisfactorios. El resto de valores porcentuales son divididos en 11.5% para los que los califican como moderadamente satisfactorios, 3.3% poco satisfactorio y 1.6% no satisfactorio.

También es oportuno reconocer lo descrito en el capítulo 1 de esta tesis donde se refleja que si bien es cierto la asignatura cuenta con una unidad relacionada a cultura turística, esta no enfatiza en contenidos pertinentes con competencias que se espera lograr; de este modo, si es preciso atender a una iniciativa capaz de dar respuestas a las necesidades encontradas. De este modo, será necesario mediante un proceso de reforzamiento atender contenidos procedimentales y actitudinales.

Gráfico 21, La congruencia de los contenidos de la asignatura de cultura turística, según docentes y estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

4.1.22. El aprendizaje significativo de la cultura turística alcanzado a partir del programa actual

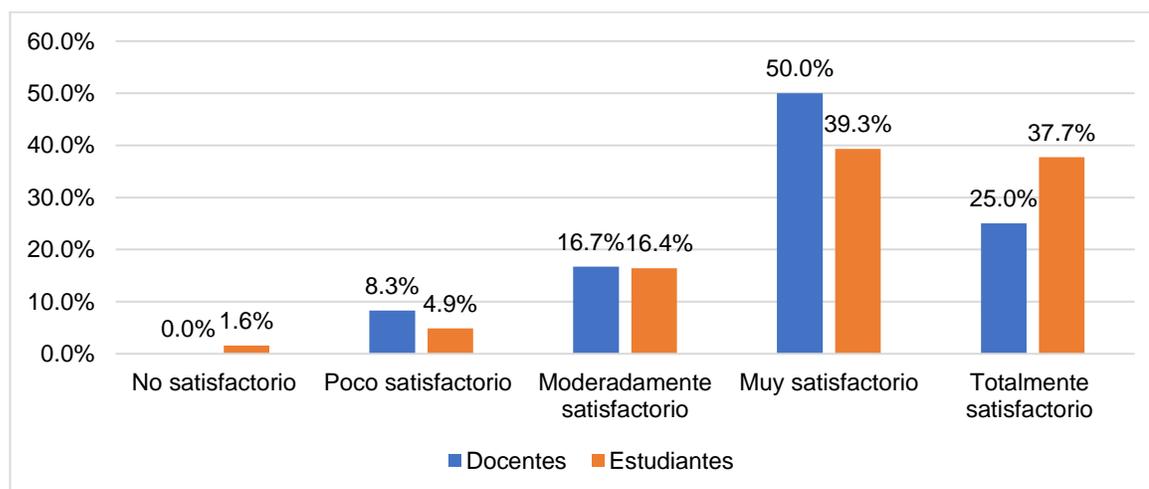
De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que el 50.0% de los docentes indica como muy satisfactorio el aprendizaje significativo de la cultura turística alcanzado a partir del actual programa, mientras que el 25.0% se mantienen en la tendencia de totalmente satisfactorio, mientras tanto se reconoce que 16.3% califica la variable como medianamente satisfactorio y el 8.3% restante indica que este es poco satisfactorio.

Con base en este factor, los estudiantes establecen una tendencia bajo porcentajes similares a los docentes, el 39.3% opina alcanzar un aprendizaje significativo adquirido a través de la cultura turística en un nivel muy satisfactorio, con un 37.7% la tendencia se inclinó hacia totalmente satisfactoria. Al respecto de las tendencias hacia una mirada negativa se reflejan resultados de 16.4% como moderadamente satisfactorio, 4.9% poco satisfactorio y 1.6% no satisfactorio.

Si esta variable se correlaciona con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empresarios se denotan ciertas discrepancias en los empresarios quienes manifiestan que el rendimiento de los estudiantes en cuanto a la cultura turísticas aún sigue detectando grandes falencias.

Por otro lado, resulta conveniente aseverar la posición de los estudiantes que también consideran que el programa actual no es el más pertinente para las competencias esperadas. Se puede decir que una considerable cantidad de estudiantes si se plantea que han alcanzado un aprendizaje significativo en la asignatura de Introducción al Turismo y Cultura Turística, pero a su vez es necesario atender a otro grupo que, pese a contar con algún tipo de enseñanza, aún no logran consolidar dicho aprendizaje.

Gráfico 22, El aprendizaje significativo de la cultura turística alcanzado a partir del programa actual, según docentes y estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

4.1.23. Pertinencia del programa de introducción al turismo y cultura con las competencias esperadas

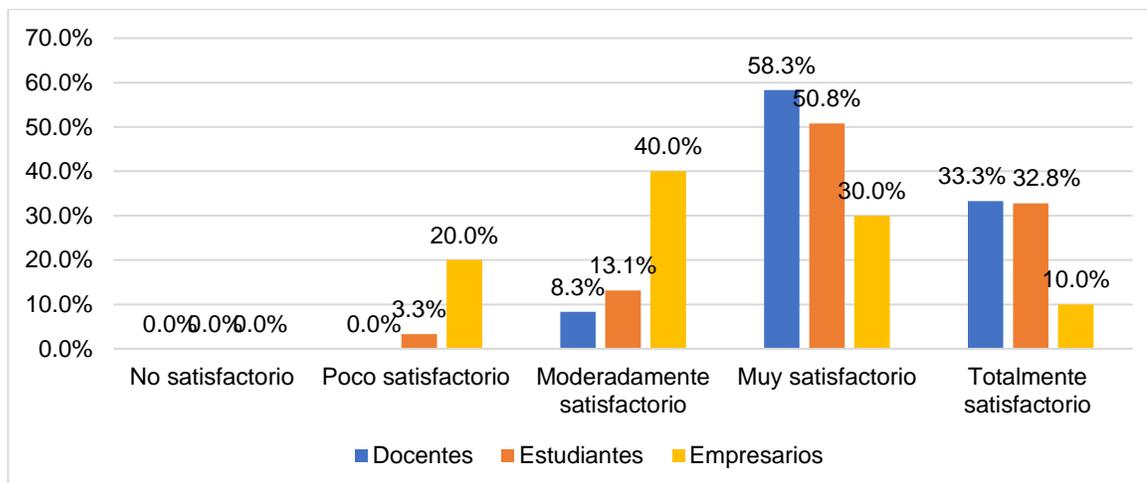
Los resultados expresados por los docentes denotan que el 58.3% de ellos se orientan hacia una tendencia de muy satisfactorio sobre la pertinencia que supone el programa de introducción al turismo y cultura con las competencias esperadas. Por otro lado, el 33.3% asume una posición hacia “totalmente satisfactorio” y el 8.3% restante indica que es modernamente satisfactorio. El panorama expresado por los estudiantes indica en un 50.8% como muy satisfactoria la pertinencia del curso de introducción al turismo y cultura turística con las competencias necesarias en materia de cultura turística

Por su parte el 32.8% se orienta hacia un totalmente de acuerdo, mientras que el 13.1% se orienta hacia el moderadamente satisfactorio y tan solo el 3.3% se perfila hacia el poco satisfactorio.

En referencia a la pertinencia del practicante con relación a las competencias de la cultura turística se puede reconocer que la mayoría de los empresarios la califican en un 40% como moderadamente satisfactorio; por tanto, se refleja mediante dicho resultado limitantes en la pertinencia de los estudiantes. Las otras tendencias se identifican en un 30% de informantes que consideran muy satisfactoria la pertinencia, un 20% poco satisfactorio y un 10% totalmente satisfactorio.

En un comparativo con las tres fuentes de información se reconoce que dicha pertinencia no es del todo positiva; ya que al momento en que el estudiante es sometido a situaciones reales donde debe aplicar la cultura turística, este sigue denotando falencias que dejan a tela de juicio la pertenencia del programa. Aun cuando el programa tiene definidas competencias esperadas con base en la cultura turística, es preciso reconocer que deben ser fortalecidas con incitativas complementarias del programa.

Gráfico 23, Pertinencia del programa de introducción al turismo y cultura con las competencias esperadas, según docentes, estudiantes y empresarios



Fuente: Elaboración propia.

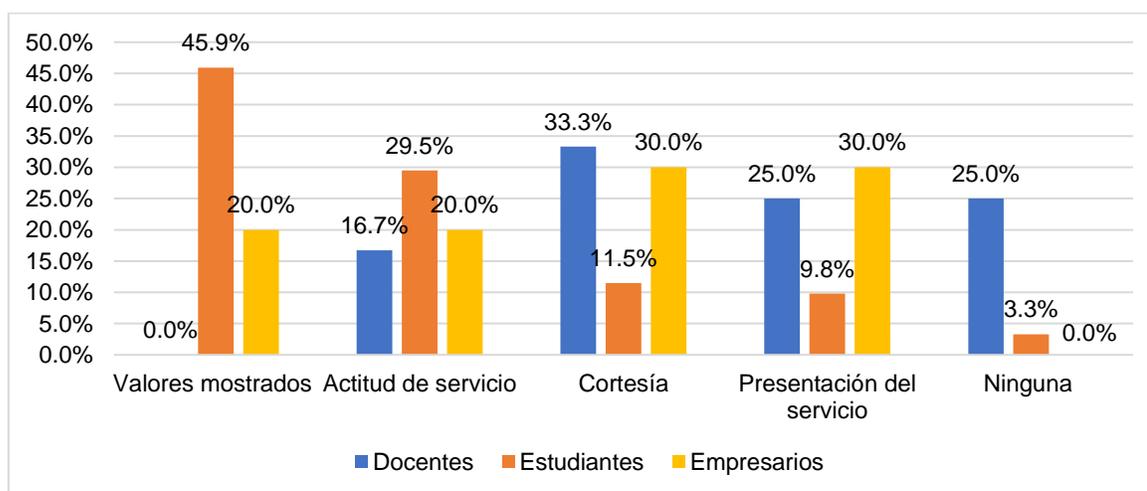
4.1.24. Opciones más notables en los estudiantes, con relación a la calidad en el servicio

Tomando como punto de referencia los resultados de los docentes, se reconoce que estos identifican la cortesía como el indicador de la calidad en el servicio más notable (valor que alcanza el 33.3% del total). Por su parte, la segunda tendencia más frecuente es dividida en dos componentes: presentación del servicio y ninguna (cada una con un 25.0%). Finalmente, la actitud de servicio es representada con un 16.7%. Mientras que, los resultados de los estudiantes indican que 45.9% afirma que los valores mostrados son la cualidad entorno a la calidad en el servicio más frecuente, mientras que el 29.5% se orienta hacia la calidad en el servicio. En relación con las cualidades menos frecuentes se evidencia la cortesía con 11.5% y la presentación del servicio con 9.8%. Por otro lado, es preciso reconocer que el 3.3% de los encuestados afirma no poseer ninguna de las cualidades.

En referencia a los empresarios, estos consideran que las opciones relacionadas con la calidad del servicio más predominantes en los practicantes son la cortesía y la presentación del servicio, cada tendencia es representada con un 30% de los informantes encuestados. Por otro lado, se reconoce que los valores mostrados y la actitud de servicio son cualidades menos observadas (20% cada una).

Con base en estos resultados es conveniente decir que las cualidades sobre la calidad en el servicio no marcan de manera bien definida que una cualidad sobresalga por encima de otra. De hecho, al hacer un comparativo con el análisis de las tres fuentes de información se puede apreciar que la variable con mayor tendencia favorecida, varía según el grupo de encuestados. Ante este panorama lo importante será que la propuesta responda a desarrollar estas y otras cualidades necesarias a la hora de ofrecer un servicio de total calidad.

Gráfico 24, Opciones más notables en los estudiantes, con relación a la calidad en el servicio según docentes, estudiantes y empresarios



Fuente: Elaboración propia.

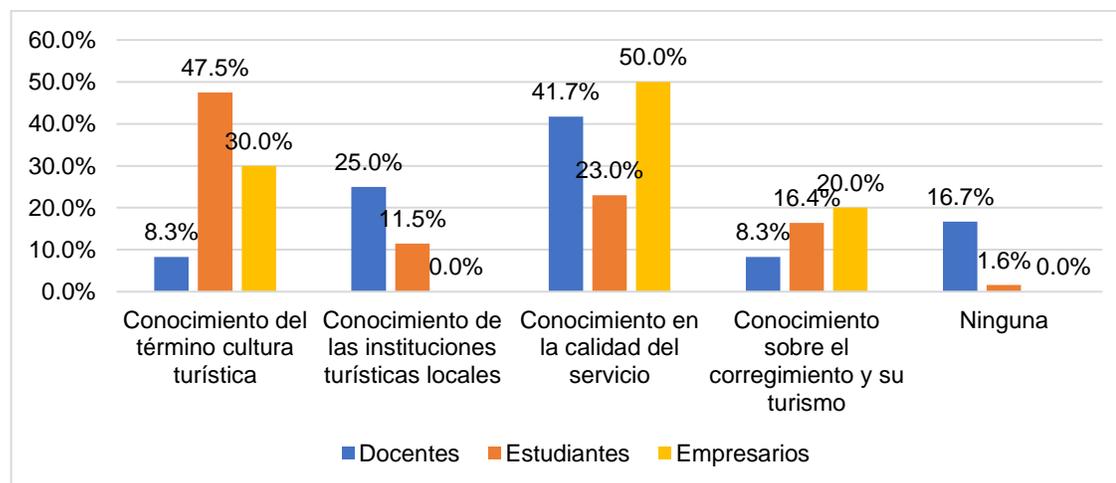
4.1.25. Opciones relacionadas a los conocimientos de cultura turística mostrados por los estudiantes

Los resultados evidenciados sobre la postura de los docentes revelan que los conocimientos sobre la calidad en el servicio son los más notables en los estudiantes (valor representado por un porcentaje de 41.7%), mientras que como segunda fuerza se posicionaron los relacionados a las instituciones turísticas existentes en el corregimiento. Por su parte, los docentes que indican que los estudiantes no poseen ningún conocimiento se mantiene en un valor concerniente a 16.7% y las tendencias hacia el término cultura turística y sobre el corregimiento y su turismo corresponden a 8.3% cada uno.

Con base en los resultados de los estudiantes se reflejan en un 47.5% la tendencia de los conocimientos de término cultura turística como aquellos más notables, por su parte se puede identificar que el 23.0% se enfoca hacia la calidad en el servicio. En menor valor porcentual aparecen los estudiantes que dicen poseer conocimientos sobre el corregimiento y su cultura turística, mientras que el 11.5% se inclina hacia las instituciones turísticas locales; en referencia al 1.6% corresponde a los que dijeron no poseer ninguno.

Finalmente, los empresarios opinan en un 50% que son aquellos asociados a conocimientos sobre cultura turística. Por su parte los relacionados al término de cultura turística son evidenciados por el 30% de los informantes y en un 20% se reflejan los que hacen referencia al corregimiento y su turismo. Es preciso reconocer que los empresarios consideran que los practicantes no tienen conocimiento alguno de las instituciones que se relacionan con el turismo en la localidad.

Gráfico 25, Las opciones relacionadas a los conocimientos de cultura turística mostrados por los estudiantes, según docentes, estudiantes y empresarios.



Fuente: Elaboración propia.

4.1.26. Importancia de fortalecer los conocimientos de la cultura turística en los estudiantes

De los resultados de los docentes se refleja una tendencia del 66.3% que proponen estar muy de acuerdo en que es importante fortalecer los conocimientos de la cultura turística, frente a un 25.0% que están en desacuerdo, el 8.3% restante corresponde a los

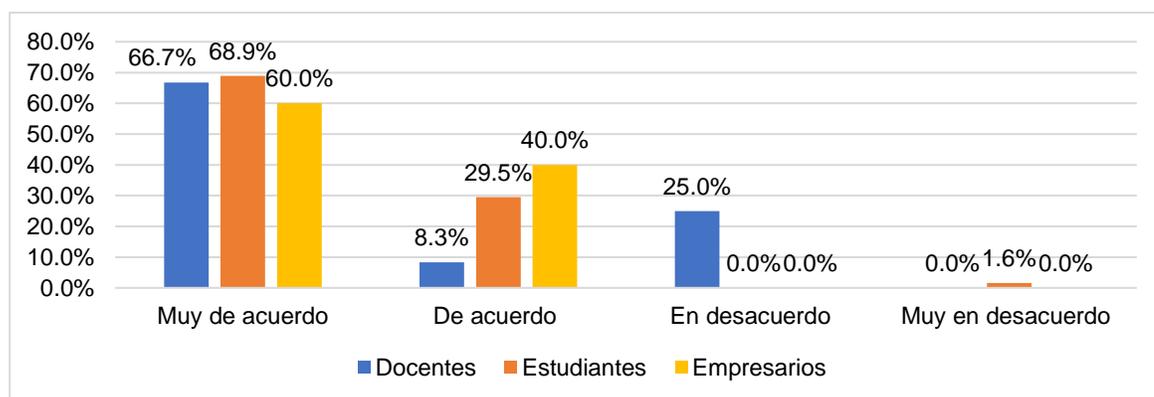
docentes que se mantienen en una postura de acuerdo sobre la necesidad de realizar el proceso de fortalecimiento de la cultura turística.

Con referencia a los resultados de los estudiantes se puede observar una tendencia casi total hacia la necesidad de fortalecer los conocimientos de la cultura turística. En este sentido el 68.9% de los encuestados se orienta a indicar que están muy de acuerdo con que se deben tomar medidas para fortalecer los conocimientos actuales sobre la materia. Mientras que el 29.5% de los encuestados se enfoca hacia el estar de acuerdo.

Dichas tendencias sobresalen contra un 1.6% de informantes que indican estar muy en desacuerdo en referencia a la situación. Por otro lado, los empresarios coinciden en un 60% en estar muy de acuerdo con que se deben implementar mecanismos para mejorar las condiciones actuales sobre el tema; con relación al 40% restante corresponde a los empresarios que se mantienen en la postura de estar de acuerdo.

Bajo una correlación de los resultados obtenidos de las tres fuentes de información, puede evidenciarse una necesidad real de fortalecer los conocimientos en materia de cultura turística. Es necesario solventar los grandes retos y desafíos que actualmente enfrenta el programa de cultura turística y poder establecer mecanismos y alternativas de gran valor para lograr posicionar a los estudiantes con competencias más acordes a las exigencias del mercado laboral.

Gráfico 26, Importancia de fortalecer los conocimientos de la cultura turística en los estudiantes, según docentes, estudiantes y empresarios



Fuente: Elaboración propia.

4.1.27. Iniciativas para fortalecer los conocimientos de la cultura turística

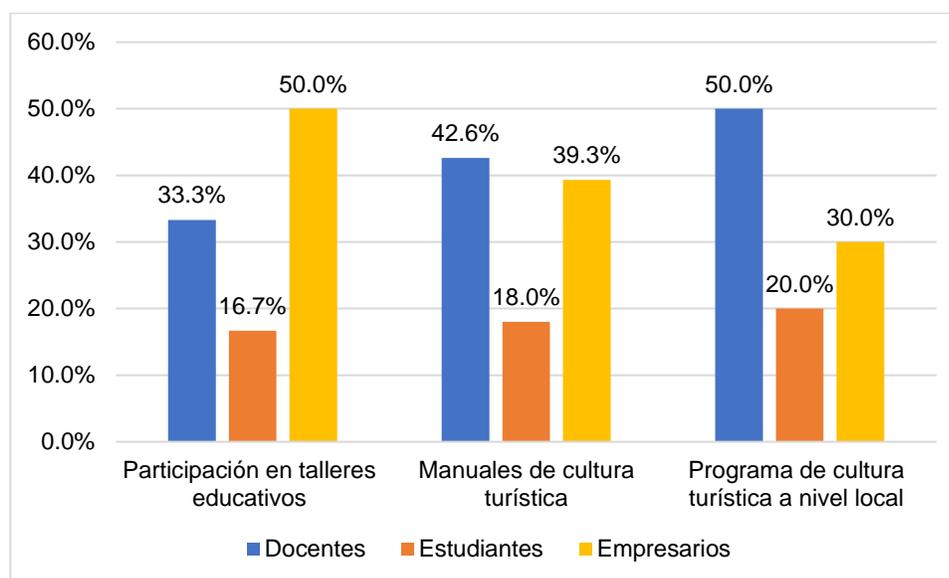
De los resultados de los docentes, el 50% considera oportuna la implementación de un programa de cultura turística a nivel local; mientras tanto el 33.3% se inclina hacia la participación en talleres educativos y finalmente el 16.7% restante corresponde a los docentes que consideran oportuna la implementación de manuales sobre cultura turística.

Además, el 42,6% de los estudiantes indica que la participación en talleres educativos es la propuesta más importante para poder desarrollarse con miras a mejorar los conocimientos de la cultura turística. Mientras que el 39.3% se perfila hacia la participación en un programa de cultura turística a nivel local y finalmente el 18.0% se inclina hacia el apoyo de manuales de cultura turística.

Por otro lado, los empresarios evidencian la necesidad de implementar talleres educativos como iniciativa para mejorar los conocimientos de la cultura turística, dicho resultado es apoyado por el 50% de los encuestados. El 30% corresponde a la opción de participación en un programa de cultura turística a nivel local, mientras que el 20% restante corresponde a los que opinan que se deben plantear la formulación de manuales sobre la cultura turística.

Para cada una de las opciones sugeridas como alternativas para fortalecer la cultura turística, es oportuno decir que existe un grupo de docentes que las sugiere; al igual que en caso de los empresarios, la apertura de las opciones de iniciativa refleja la aceptación y puede ser punto de sustento para hacer una iniciativa entre los tres componentes.

Gráfico 27, Iniciativas para fortalecer los conocimientos de la cultura turística, según docentes, estudiantes y empresarios



Fuente: Elaboración propia.

De esta manera se concluye el análisis de gráficos y se procede a realizar una valoración general de los resultados obtenidos.

4.2. Aspectos generales de los resultados de la investigación

A lo largo de este capítulo se ha reflejado que afianzar los conocimientos de la cultura turística es una necesidad existente en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán; se identifica que dentro de los factores que en la actualidad más afectan el rendimiento académico de los estudiantes se encuentra la falta de motivación, una actitud positiva y el cumplimiento de tareas y compromisos que el docente fija en la asignatura.

Por otro lado, es preciso reconocer que el limitado acceso a recursos dentro del núcleo familiar y las condiciones actuales en las institucionales han sido factores por los cuales una cuarta parte de los estudiantes se encuentra en una situación de desventaja frente a otros que si tienen mejores posibilidades o condiciones para estudiar. Justo esa cuarta parte de los estudiantes también refleja el poco apoyo por parte de sus familiares para poder desarrollarse académicamente de manera integral.

En la actualidad, los estudiantes también reflejan potencialidades, dentro de las cuales la vocación, la cortesía y la calidad en el servicio son las más representativas. Con respecto a la vocación se puede decir que al menos el 80% de los estudiantes se orientan hacia una postura positiva. Otros factores positivos identificados, son las estrategias y recursos que el docente aplica para poder conducir el acto didáctico, dichas acciones son imprescindibles y se reconoce que pese a que en la actualidad los docentes las aplican también deberán establecer otro tipo de acciones para lograr mejorar el rendimiento de los estudiantes.

En cuanto a las condiciones actuales de la cultura turística se refleja que los estudiantes poseen poco conocimiento sobre las instituciones turísticas del corregimiento, así como otros elementos característicos del turismo en la región. Frente a estos conocimientos se identifican que los estudiantes poseen un dominio medianamente satisfactorio sobre cuestiones como la presentación del servicio y valores propios de la cultura turística.

En términos generales, los grupos de población determinan que es muy necesario llevar a cabo iniciativas que potencialicen las actuales debilidades de la cultura turística, ya que en la actualidad se refleja que los contenidos deben estar acorde con los conocimientos esperados. En este sentido se propone un módulo extracurricular con contenidos propios de la cultura turística desarrollados a través de un manual y un curso con duración de 64 horas distribuidas en 32 horas teóricas, 24 horas prácticas y 8 horas actitudinales.

Se concluye el cuarto capítulo de la tesis y se procede a desarrollar la propuesta de intervención para fortalecer los conocimientos que tanto docentes, estudiantes y empresarios sugieren en el marco de las actuales debilidades del programa de Introducción al Turismo y la Cultura Turística.

CONCLUSIONES

Las conclusiones de esta tesis se estructuran en cinco grandes aspectos: el primero se enfoca en las conclusiones propiamente del estudio, es decir las relacionadas con los objetivos y variables de investigación. La segunda sección se refiere a las ideas fundamentales de la teoría del proceso de enseñanza aprendizaje y su aporte al fortalecimiento de la cultura turística; el tercer aspecto se centra en el proceso metodológico, tomado en cuenta para el logro de los objetivos del estudio; el cuarto apartado gira en torno a los resultados de la investigación y las estrategias a considerar para lograr el fortalecimiento de las necesidades encontradas; y finalmente, el quinto aspecto se refiere a las particularidades de la investigación.

Conclusiones respecto a los objetivos y variables de la investigación

La investigación llevada a cabo logra contrastar que existen distintos factores que inciden positiva y negativamente en el proceso de la enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán. Frente a esta situación, se reveló la necesidad de replantear ciertos contenidos curriculares que en la actualidad no responden a los retos de la cultura turística y que a consecuencia genera una desarticulación de competencias conceptuales, actitudinales y procedimentales claves para los propósitos educativos de este programa de estudios.

De acuerdo con los resultados obtenidos con relación a la congruencia de los contenidos y competencias del programa de Introducción al turismo, se reflejó que los conocimientos adquiridos por los estudiantes en temas asociados a la cultura turística no logran ser suficientes para responder a las necesidades del sector laboral. Una representativa tendencia de resultados de los empresarios demuestra que los estudiantes no logran posicionarse durante sus prácticas con las necesidades demandadas. En tal sentido, las falencias del actual programa se evidencian en un bajo rendimiento de los practicantes, la carencia de ciertas habilidades para el servicio al cliente y poco conocimiento afín a la cultura turística.

Desde la visión actual del programa de Introducción al Turismo y Cultura Turística, se evidencia que los factores que mayormente inciden negativamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje entre otras son: la falta de acceso a recursos económicos y

tecnológicos para aprender, la poca responsabilidad de los estudiantes frente al aprendizaje, la limitada cantidad de recursos diseñados por los docentes, contenidos poco coherentes con las competencias demandadas por el sector empresarial. Se reconoce que un significativo grupo de estudiantes no posee la cobertura y apoyo por parte de sus padres, lo que afecta directamente en factores como la motivación y la actitud, los hábitos de estudio y vocación profesional.

Por otro lado, se reconoció que existen algunos factores que positivamente inciden en el proceso de enseñanza-aprendizaje, siendo muchos de estos los vinculados a las tareas del docente. Sobre este asunto, el uso de estrategias de enseñanza eficientes, la capacidad de comunicación, la evaluación ejerce vital relevancia y pese a que son en la actualidad potencialidades directamente reflejadas en el docente, deben constituir factores en constante desarrollo para propiciar un profesor motivado y comprometido permanentemente con el desarrollo profesional.

La propuesta generada a través de este estudio se constituye como un marco estratégicamente alineado a servir de base para atender a las necesidades que actualmente no son cubiertas en el programa de la asignatura. Por otro lado, esto supone una oportunidad para responder a las demandas actuales del mercado laboral en temas de cultura turística. De este modo, la propuesta es pertinente con resultados y competencias que el sector turístico demanda; ya que ha sido el resultado de del análisis integral de los factores claves para fortalecer el aprendizaje de la cultura turística en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán.

En función de este análisis, se acepta la hipótesis de investigación H_i por medio de la cual se reconoce que los factores educativos inciden en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.

Conclusiones sobre la teoría del proceso de enseñanza aprendizaje y su aporte al fortalecimiento de la cultura turística

A través del fundamento teórico de esta investigación se logra evidenciar que la educación es un proceso integral que busca formar individuos capaces de enfrentar los distintos retos y problemas de la sociedad. En tal sentido es necesario destacar que dentro

del quehacer educativo el proceso de enseñanza-aprendizaje se convierte en el medio por el cual se logrará desarrollar estudiantes con sentido crítico, capaces de razonar sobre los grandes problemas de la sociedad y por medio de un aprendizaje significativo logrará transformar esas condiciones en situaciones favorables.

Bajo el esquema de los aportes de la educación como generadora de respuestas, es necesario considerar que el acto didáctico estará sometido a diversas condiciones que de manera positiva o negativa pueden incidir en el aprendizaje significativo de los estudiantes. De este modo factores personales, académicos, socioeconómicos, institucionales y pedagógicos serán cruciales para alcanzar o limitar las posibilidades de alcanzar los objetivos educativos plasmados.

Por otro lado, se reconoce que uno de los grandes problemas que afecta al sector turismo en la República de Panamá son las condiciones de la cultura turística, ya que se evidencia un severo cuestionamiento por parte de la demanda de visitantes sobre el papel que las empresas asumen ante situaciones como la calidad en el servicio, los conocimientos del empleado o en referencia a la capacidad comunicativa. Bajo esta línea también las falencias provienen incluso de los programas actuales que los bachilleratos en turismo ejecutan y donde se reflejan que existe una limitada cantidad de contenidos que atiendan el tema de cultura turística de forma tal que pueda fortalecer las competencias en los estudiantes.

La cultura turística es crucial para lograr la competitividad de los destinos turísticos y además supone un reto para corregimientos como Volcán, donde se sigue desarrollando con bajos niveles de formación técnica y profesional y que afectan directamente en el turismo. Sobre este asunto, el Colegio Secundario de Volcán a través del Bachillerato en Turismo le ha apostado a fortalecer el sector con dicho bachillerato como parte de su oferta académica; sin embargo, producto de una debilidad de la estructura curricular el tema de cultura turística sigue siendo una de las grandes aspiraciones sin poder consolidar.

Conclusiones sobre la metodología empleada en la investigación

El proceso metodológico de la investigación responde a criterios propios de la investigación cuantitativa, bajo la dirección de un estudio correlacional que responde a manera oportuna a la pregunta e investigación. Por tanto, determinar los factores incidentes en proceso de la enseñanza y aprendizaje de la cultura turística, conlleva a implicaciones como la aplicación de cuestionarios con preguntas cerradas orientados a docentes, empresarios y estudiantes, los cuales proporcionaron la información precisa para poder estructurar adecuadamente los resultados de la investigación.

Conclusiones con respecto a los resultados de investigación

Teniendo en cuenta que los resultados de investigación están directamente alineados con las preguntas de investigación. Por tanto, a los objetivos se puede establecer de manera conclusiva que los factores educativos como la motivación, el rendimiento académico, la actitud, la responsabilidad en el cumplimiento de tareas y la falta de apoyo por parte de algunos padres de familia son los grandes desafíos a tener en cuenta si se esperan mejorar las condiciones del proceso de enseñanza aprendizaje.

En la actualidad muchos estudiantes se posicionan bajo un buen rendimiento académico; sin embargo, una cuarta parte de los estudiantes presenta grandes falencias, añadido a limitados recursos de carácter económicos y acceso a tecnologías para poder desarrollar un aprendizaje integral. Se reconoce en este asunto que el colegio ha provisto de algunas herramientas para contribuir al aprendizaje significativo; sin embargo, aún quedan grandes desafíos como la capacidad de cubrir la totalidad de estudiantes demandantes, y acondicionar los espacios físicos para poder contribuir a la motivación por aprender.

En cuanto a los hábitos y estrategias de estudios aplicados por los estudiantes, estos revelan que siguen siendo desarrollado bajos esquemas no tan efectivos y aunque los docentes presentan un alto nivel de motivación y han diseñado oportunidades basadas en estrategias innovadoras y recursos efectivos, los estudiantes siguen evidenciando notables debilidades en la adquisición de competencias para poder desarrollar la cultura turística de manera que responda a las necesidades del sector turismo.

Otro punto conclusivo de la investigación nos lleva a identificar que el actual programa de Introducción al Turismo y Cultura Turística se enfoca de manera amplia en el primer tópico, dejando por fuera el tema de la cultura turística en dos niveles (décimo y duodécimo) y donde se desarrolla se puede evidenciar que los contenidos no son acordes con las competencias esperadas; factores como el servicio, el cliente, la comunicación y competencias del colaborador no son parte integral de los contenidos planteados.

Ante las necesidades destacadas con base en los conocimientos que los estudiantes poseen sobre la cultura turística, se reconoce que los empresarios, docentes y estudiantes destacan la necesidad de plantear iniciativas en calidad de complementarias al programa para poder atender a los estudiantes. Bajo este esquema, la propuesta de curso extracurricular de cultura turística ofrece un seguimiento a cuestiones como la fundamentación del concepto de cultura turística y sus implicaciones: el servicio al cliente, el personal colaborador y la importancia de la capacitación. Cada uno de estos elementos es una respuesta a contenidos que no se encuentran en el programa y por tanto asume un rol de complemento a las competencias que si pueden ser logradas por medio del programa de Introducción al Turismo y Cultura Turística.

Conclusiones con respecto a la investigación y sus potencialidades

El desarrollo de este estudio se convierte en un proyecto novedoso en Panamá, ya que pocos referentes de investigación enfatizan en las condiciones actuales de los estudiantes con referencia a sus conocimientos y competencias en materia de cultura turística. La ATP quien, a través del Plan Maestro de Turismo Sostenible, reflexiona sobre los grandes problemas que vive nuestro país en temas asociados a la cultura turística. Pese a existir en la actualidad iniciativas para superar dichas barreras, no han logrado consolidar este reto.

Por tanto, esta tesis genera un primer acercamiento que además de proporcionar un valor agregado para la cultura turística, permite viabilizar nuevas oportunidades para que los egresados del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán puedan reducir las falencias sobre el tema.

RECOMENDACIONES

Durante el desarrollo de esta investigación se reconocieron las limitaciones de la estructura curricular y la falta de pertinencia de los contenidos asociados a la cultura turística en el programa de Introducción al Turismo y Cultura Turística. En tal sentido es importante la intervención de MEDUCA para realizar una readecuación a dichos contenidos y asegurar que estos cumplan con lo demandado por el mercado laboral. En dicho proceso deben incluirse contenidos que respondan sustancialmente a las necesidades comunicativas, de cultura general y servicio al cliente, factores de suma importancia en el desarrollo de la asignatura.

Del mismo modo, es importante que los docentes asuman un compromiso abierto para afianzar las competencias de la cultura turística, que en la actualidad el programa de estudio no logra cubrir. Sobre este asunto, es necesario definir cuáles deben ser las competencias que demanda el sector turismo y plantear contenidos que se ajusten a esos propósitos. Se trata de una visión colectiva que involucra distintos actores del quehacer educativo y turístico, pero que dicho trabajo asegurará mejores oportunidades para los egresados del Bachillerato en Turismo.

Frente los factores que en la actualidad impactan negativamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, estos deben ser socializados con todos los involucrados (padres de familia, directivos del centro educativo, profesores y estudiantes) afín de poder establecer estrategias que conduzcan a la toma de decisiones para fortalecer la situación actual. En la actualidad ya se han definido los factores que inciden negativamente en el proceso de enseñanza aprendizaje. El trabajo de los actores deberá estar dirigido a generar buenas prácticas que reduzcan la incidencia de estos factores y que sirvan para potencializar los que inciden de manera positiva.

El docente en la actualidad ejerce un papel trascendental y bajo esta línea los resultados destacan su acción hacia elevar la enseñanza integral. Sin embargo, aún se logran evidenciar ciertas situaciones de mejora, por lo que es indispensable que el docente sea consciente de buscar el desarrollo continuo, que fortalezca la innovación de recursos didácticos para enseñar cultura turística y procure diseñar estrategias amigables que

promuevan la motivación, compromiso y fortalezca los hábitos de estudio en los estudiantes.

La propuesta generada en este trabajo responde a una apreciación del investigador, por lo que se sugiere que sea revisada y considerada como un instrumento de apoyo para su implementación en todos los Bachilleratos en Turismo en el país. En dicho proceso el MEDUCA y la UNACHI juegan un papel protagónico, el primero en calidad de gestor de la educación nacional y la segunda con el apoyo técnico para el Manual de Cultura Turística pueda ser aplicable indistintamente del contexto sociocultural que envuelve al estudiantado. Su implementación deberá tener en cuenta que los contenidos diseñados responden a una necesidad práctica que hoy en día se logra ver en el sector turismo.

En respuesta a las distintas necesidades encontradas con este estudio es preciso considerar la generación de un programa piloto que involucre distintos actores locales como ser prestadores de servicios turísticos, colaboradores, población local, estudiantes y profesores; a manera de generar una plataforma donde se puedan fortalecer los conocimientos de la cultura turística en todos los involucrados directa o indirectamente en fortalecer las debilidades.

A su vez será oportuno para futuras investigaciones hacer la revisión esquematizada de los demás programas concernientes al Bachillerato en Turismo para identificar falencias y poder generar alternativas que puedan reforzar dichas debilidades y mejorar las competencias de los estudiantes en los distintos tópicos en que se estructuran las asignaturas del bachillerato en Turismo.

Finalmente se sugiere direccionar procesos que enriquezcan los resultados de esta investigación hacia futuras líneas de investigación como:

- Pertinencia de los programas de especialidad del Bachillerato en Turismo en relación a las competencias requeridas por el sector empresarial.
- Competencias de los profesores del Bachillerato en Turismo en función a las aspiraciones del egresado que el sector turismo espera.
- Factores de la evaluación educativa que indiquen en el rendimiento escolar de los estudiantes del Bachillerato en Turismo.

PROPUESTA DE MEJORA



Manual de Cultura Turística

Propuesta metodológica para el fortalecimiento de
la cultura turística en los estudiantes del
Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de
Volcán

POR.
ARELYS JACQUELINE
ATENCIO LARA

Propuesta de tesis doctoral

Este manual es posible gracias al programa de Doctorado en Ciencias de la Educación, de la Universidad Autónoma de Chiriquí, a través de la Vicerrectoría de Investigación y Posgrado. Por medio de módulo, se pretende fortalecer los conocimientos de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán. Es una iniciativa que nace como una respuesta a los resultados obtenidos de la tesis doctoral *“Incidencia de los Factores educativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021”*.

El contenido desarrollado en este manual es responsabilidad de su autor.

Equipo Técnico

Msc. Arelys J. Atencio

Revisión

Ascela Gabriela Aguina Almengor

Autor:

Doctoranda. Arelys Jacqueline Atencio Lara.

© Derechos Reservados 2022

Universidad Autónoma de Chiriquí

Vicerrectoría de Investigación y Posgrado

Facultad de Ciencias de la Educación

David, Chiriquí, Panamá.

Primera Edición; 2021.

La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expresa del autor dándole el crédito correspondiente.

Introducción

La base fundamental para la competitividad turística resulta de generar oportunidades para que las experiencias del visitante sean significativas. Bajo esta concepción es oportuno que las empresas y localidades orienten sus acciones hacia mejorar la calidad turística; esto implica entre otras cosas, ser consciente de los grandes beneficios del turismo y desarrollar la cultura turística como un medio eficaz que persiga mejores relaciones entre los distintos actores involucrados en la visitación.

Por tanto, el Módulo de Cultura Turística es una iniciativa de interés para los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán, ya que este está enfocado en atender puntualmente los desafíos actuales que enfrenta el programa de Introducción al Turismo y Cultura Turística. A su vez en calidad de propuesta complementaria al actual programa de Introducción al turismo y Cultura Turística, busca mejorar el perfil de los estudiantes para que en el momento que se inserten en el mundo laboral, tengan conocimientos necesarios que el rubro exige.

De esa manera, el módulo está dividido en cinco partes fundamentales; la primera hacia un panorama metodológico que supone la descripción del programa y contenidos desarrollados. Posteriormente se presentan las unidades o ejes temáticos, iniciando con **“Introducción a la cultura Turística”**, donde el estudiante tendrá la oportunidad de conocer conceptos, características y elementos definitorios de la cultura turística, este eje buscará generar conciencia en el estudiante de la importancia que supone la misma.

La segunda unidad desarrollada es la **“Cultura del servicio al visitante”**, donde se dará a conocer detalladamente el servicio: quiénes son los clientes, la importancia de un buen servicio al cliente dentro del rubro de turismo, ya que la satisfacción será una pauta para el éxito del destino. El tercer eje temático de este módulo, se denomina **“El personal colaborador y su cultura turística”**, se enfoca destacar las características que debe poseer un colaborador para realizar un trabajo en el sector turismo, enfatizando en desarrollar habilidades para atraer y mantener a los visitantes. Finalmente, la unidad 4 titulada **“Capacitar al personal para una cultura turística”** es una propuesta de reflexión para entender la importancia de la capacitación permanente en temas de turismo y cultura turística, a fin apostarle a la competitividad del destino.

Presentación



Estimados estudiantes, me es grato compartir con cada uno de ustedes el **Manual de Cultura Turística**, que estoy segura de que será una herramienta que les beneficiará para el empoderamiento sobre conocimientos relacionados a la cultura turística. Este módulo ha sido pensado para que podamos asumir un rol activo, crítico y reflexivo sobre la mejor manera de atender a los visitantes y

contribuir al mejoramiento de la calidad turística de nuestra región. Además, será un material importante para reflexionar sobre el papel que cada uno debe asumir, a fin de generar mejores indicadores de competitividad turística y que desde nuestra acción individual podamos contribuir a mejorar nuestro país. Les invito a asumir un sentido de responsabilidad frente a este manual, compartiendo conocimientos y preocupándonos por alcanzar un verdadero aprendizaje significativo.

Mis agradecimientos sinceros.

Arellys Jacqueline Atencio Lara

5.1. Panorama Metodológico

El desarrollo de este módulo deberá responder a ciertas consideraciones de carácter metodológicas; sobre este asunto se induce a los estudiantes a conocer los alcances, objetivos, políticas y programaciones pertinentes que deberán ser desarrolladas para cada una de las unidades.

5.1.1. Alcances

Este manual pretende llegar a los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, para complementar las competencias adquiridas en la asignatura de Introducción al Turismo y la Cultura Turística; se trata de una guía práctica

presentada como módulo extracurricular, por medio del cual se persigue estimular al estudiante hacia un sentido crítico y reflexivo sobre la importancia de la cultura turística y sus elementos integradores.

5.1.2. Objetivo general

Definir una propuesta educativa para lograr desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.

5.1.3. Objetivos Específicos

- Comprender conceptos claves que definen y caracterizan a la cultura turística.
- Desarrollar una cultura del servicio a los visitantes para el éxito de los destinos turísticos.
- Fomentar una actitud de servicio de calidad en los profesionales del sector turismo.
- Comprender la importancia de implementar las capacitaciones permanentes sobre cultura turística, en los distintos actores intervinientes en la actividad turística.

5.1.4. Políticas del módulo y evaluación

- Durante el desarrollo del módulo concerniente al Manual de Cultura Turística, la asistencia será un aspecto determinante para el buen aprovechamiento y aprobación del mismo. Por lo anterior, se deberá cumplir con un total del 90% de asistencia, pudiendo presentar formal excusa por no poder asistir a un máximo de 3 horas clase del total de horas establecido para el mismo.
- El trabajo práctico (talleres y demostraciones) que se desarrolle dentro del proceso y jornada de trabajo académico, NO es recuperable, por lo que tiene derecho a ser evaluado. Aquel estudiante que no cumpla con las actividades práctica sugeridas.
- Para evidencia y transparencia del proceso de asistencia y evaluación, en cada una de las jornadas de trabajo académico, se controlará asistencia.
- Se exige puntualidad y disciplina en el desarrollo del módulo extracurricular, así como en la entrega de tareas y otras asignaciones en tiempo y forma. De igual

manera, la participación activa durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, es determinante para el proceso de evaluación.

- La evaluación quedará a criterio del instructor, quien con apoyo de los profesores del área podrán sustituir algunas formas de evaluación sugeridas en este manual. Cada unidad se aprueba con 70%, conformado de la siguiente manera:
- Un porcentaje de 75% práctico y 25% teórico.
- No se aplicará examen de recuperación en este módulo. De reprobado una unidad, el estudiante puede avanzar al siguiente; debiendo volver a cursar el mismo si se llegase a ofertar en algún momento, para obtener certificado de participación.
- Queda a disposición de la institución (Colegio Secundario de Volcán), la emisión de certificado de participación.
- El instructor del módulo deberá asumir un papel de guía y mediador del proceso, comprometiéndose a preparar con anticipo cada una de las unidades y dar un seguimiento constante al estudiante, a fin de alcanzar las metas.

¡Hola mis queridos Estudiantes!

Soy la profesora Arellys, y durante este módulo estaré acompañándolos para que conozcamos todos juntos como desarrollar la cultura turística.

¡Acompáñenme en esta aventura académica!



5.2. Unidad I

Introducción a la Cultura

Turística



Contenidos

- Definición de Cultura.
- Definición de Turismo.
- Definición de Cultura Turística.
- Antecedentes de la Cultura Turística.
- Elementos de la Cultura Turística.
- Importancia de la Cultura Turística.

5.2.1. Programación de la unidad Introducción a la Cultura Turística

 <h2 style="text-align: right;">Unidad I Introducción a la Cultura Turística</h2>		
Objetivo de la unidad	<i>Al finalizar la unidad el estudiante será capaz de: Comprender conceptos claves que definen y caracterizan a la cultura turística.</i>	
Contenidos conceptuales	Contenidos conceptuales	Contenidos actitudinales
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de cultura. ▪ Definición de turismo. ▪ Definición de cultura turística. ▪ Antecedentes de la Cultura Turística. ▪ Elementos de la Cultura Turística. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Practica habilidades para el fomento de la cultura turística. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Importancia de la Cultura Turística.
Duración	Materiales	Instrucciones generales
8 horas teóricas 6 horas prácticas 2 horas actitudinales <u>Total: 16 horas</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual del estudiante ▪ Cartulina ▪ Marcadores ▪ Revistas ▪ Tijeras ▪ Goma 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir puntalmente a clases. ▪ Participar activamente en el desarrollo de la clase. ▪ Realizar preguntas al docente y participar en la retroalimentación ▪ Trabajar en equipo. ▪ Realizar las actividades de autoaprendizaje
Metodología	Explicativo-ilustrativo: actúa preferentemente sobre el nivel de asimilación reproductiva, desarrollando la memoria comprensiva de los estudiantes y los hábitos para reproducir los hechos de la realidad.	
Activación de conocimientos previos	Construcción del conocimiento	Aplicación de los conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinámica de iniciación de saberes previos (se sugiere un juego de conocimientos). ▪ Preguntas exploratorias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación y explicación de contenidos. ▪ Preguntas orientadoras. ▪ Conversatorio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retroalimentación. ▪ Resolución de guía de autoaprendizaje.
Evaluación del proceso	Resolución de guía de autoaprendizaje 5% Trabajo práctico: Video sobre cultura turística de Volcán 10%	

Fuente: Elaboración propia.

5.2.2. Unidad 1. Introducción a la Cultura Turística

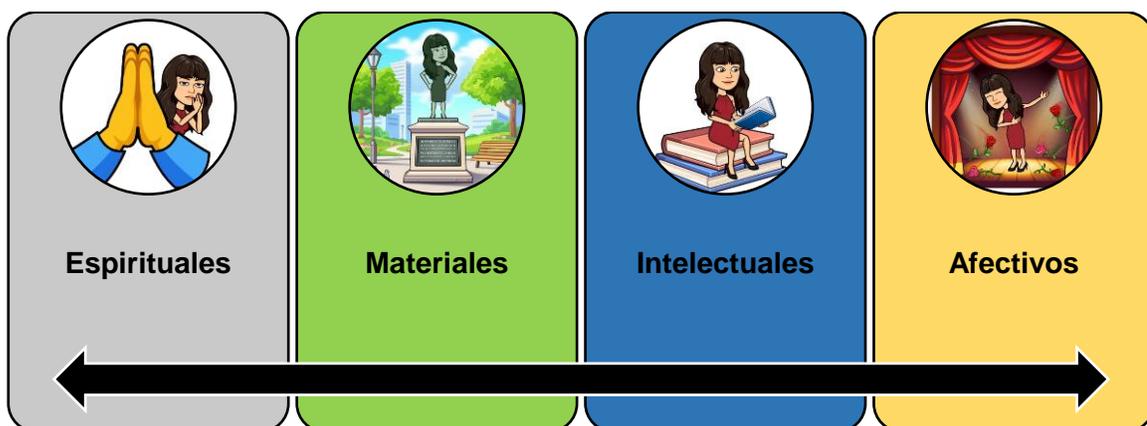
DESCRIPCIÓN

En esta unidad comprenderemos el concepto de Cultura Turística, los elementos que lo integran, algunos referentes de carácter históricos, a manera de generar un conocimiento teórico del tema, que no permita poder reflexionar sobre su importancia.



5.2.2.1. La Cultura

Vamos a iniciar estudiando el concepto de Cultura, que para la UNESCO (2017) puede ser un término asociado a distintos rasgos distintivos que caracterizan a una sociedad; dichos rasgos pueden ser:



Podemos entender la cultura, como cualquier manifestación que englobe las actividades humanas, sean las artes u obras, el estilo de vida de los habitantes, los derechos y valores, las tradiciones, las creencias y cualquier rasgo distintivo de la población.



Comenta con tus compañeros, cuáles son algunas manifestaciones culturales del corregimiento de Volcán.

Para Müller (2020), la cultura es un elemento de la humanidad la cual nos permite adquirir una identidad y nos afecta a todos los seres humanos. La interacción unos con otros nos permiten ir construyendo la cultura. Para poder promover, revalorizar u rescatar la cultura debemos:

- **Poner en valor de la memoria colectiva;** procurar mantener durante las siguientes generaciones la información e identidad colectiva de la comunidad. A su vez promover el rescate y práctica de las distintas manifestaciones culturales de la localidad.
- **Conocer el porqué de las tradiciones y folclore,** es decir, el sentido y significado de cada una de las tradiciones que nos representan.



Actividad de autoaprendizaje

Investiga sobre el origen de una tradición folclórica del corregimiento y escribe brevemente sobre esta, en este espacio.

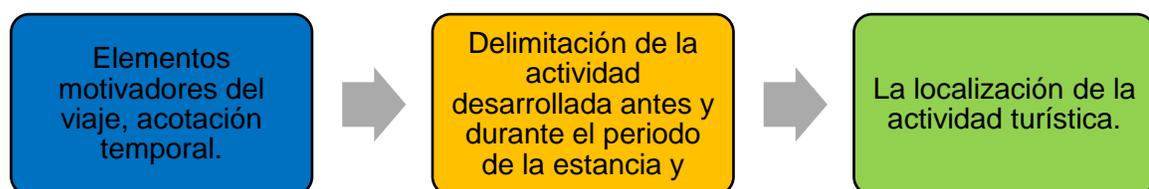
También podemos hacer otras cosas como:

- **Identidad cultural en nuestro colegio:** como futuros profesionales del turismo se debe compartir con nuestros demás compañeros y trabajar la identidad cultural en el colegio, participando y apoyando todas las actividades culturales.
- **Jornadas culturales:** fomentar la difusión de nuestras tradiciones con los demás y especialmente con los niños, realizando eventos que acerquen a la población a que conozca las tradiciones locales.
- **Aporte social:** procurar el rescate de valores y manifestaciones culturales que se han ido perdiendo.

5.2.2.2. El turismo

Una aproximación al término turismo es la presentada por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1998: 46) “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros”.

La definición anterior aporta aspectos de suma importancia para definir el turismo, según la OMT (1998), una definición íntegra del turismo debe contener los siguientes aspectos:



Considerando lo anterior hemos redactado un concepto que reúne los aspectos mencionados anteriormente, este concepto lo especificamos en el siguiente apartado:

Definición propia de turismo: Son todas aquellas actividades que realiza el ser humano por lo general lejos de su lugar de residencia, con fines ya sea recreativos, de trabajo, de salud y otros, donde su estancia en ese destino oscila en un periodo de tiempo mayor de 24 y menor a un año.



¿Y tú estás listo para crear tu definición propia de turismo? Escribe tu definición en estas líneas.

En la actualidad existen diferentes tipologías y clasificaciones del turismo, las cuales son resultado de una serie de autores que las sustentan considerando diversas motivaciones, dentro de las que se mencionaban los negocios, el ocio, la recreación, salud, entre otros. Sobre este asunto, Ibáñez y Rodríguez (2017), explican que la tipología del turismo dependerá de varios factores dentro de los cuales se pueden destacar los factores espaciales, temporales y de igual forma el objetivo del viaje. Es importante reconocer en cada una de las modalidades de turismo se desarrollarán diversas actividades.

Del mismo modo, es conveniente afirmar que no existe una clasificación definitiva para categorizar al turismo, esto quiere decir que la misma estará sujeta a continuas actualizaciones. También es necesario reconocer que los tipos de turismo a desarrollarse de forma simultánea, lo que implica que además las motivaciones pueden ser muchas al mismo tiempo, un caso particular a esto sería una actividad que permita lograr descansar, pero que al mismo tiempo involucre otras motivaciones como la diversión y el contacto con nuevas experiencias (Ledeshma, 2018).

De acuerdo con lo anterior se presentan a continuación las diferentes tipologías de turismo, teniendo en cuenta como propuesta planteada por Ibáñez y Rodríguez.

<p>Según el ámbito geográfico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Turismo doméstico • Turismo internacional • Turismo intraregional 	<p>Según la duración</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permanencia breve • Permanencia corta • Permanencia mediana y larga 	<p>Según su motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cultural • Deportivo • Sol y playa • Nocturno • Negocios • Compras 	<p>Alternativo y naturalista</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rural • Ecoturismo • Aventura 	<p>Turismo de Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centros especializados (spa) • Tratamientos médicos y cirugías • Turismo de bienestar
--	---	---	---	--

Responde: ¿Qué otros tipos de turismo conoces?

5.2.2.3. La Cultura Turística

¿Alguna vez has escuchado el término Cultura Turística?, Seguro que sí, cuéntame sobre ello ¿Qué sabes? ¿Cuándo la ponemos en práctica? ¿Qué importancia tiene?



El término Cultura Turística está compuesto por dos palabras claves, una de ellas es “cultura”; Esta como vimos anteriormente, se entiende como la manera o estilo de hacer las cosas propias de una comunidad humana, determinando por lo general sus características de tradición, espacio y tiempo (Carlo, 2006). Por otro lado, el término “**turismo**”, el cual es en principio una actividad humana cuya esencia son el ocio y el tiempo libre, que además de ello, involucra el desplazamiento de las personas y la recepción de las mismas en un entorno externo al de su habitual convivencia, considerando el uso de los recursos y la prestación de servicios.

La Cultura turística hace referencia a la parte que se enfoca en trabajar y desarrollar la valoración del turismo haciendo uso del conocimiento cultural, el cual se realiza considerando todos aquellos valores que son de suma importancia para el mismo (Martínez y Bojórquez, 2019).



Autores como Meléndez (2013), mencionan que cuando hablamos de cultura turística nos estamos refiriendo, a la participación que tienen las personas en la construcción y búsqueda de nuevas y mejores condiciones para hacer que la actividad turística sea posible. Esto genera la necesidad de conocerla, para así contribuir a su fortalecimiento y al final lograr obtener de ella beneficios, brindándole la atención que es debida para transformarla en la actividad sustentable que debe ser.

Por otro lado, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur, 2015, p. 6), afirma que la cultura turística:

Es el conjunto de conocimientos, valores y actitudes que fortalecen la identidad, fomentan el buen trato al turista tanto nacional como extranjero y promueven la protección del patrimonio en todas sus expresiones, reconociendo al turismo como mecanismo de desarrollo sostenible del país.

Actividad de autoaprendizaje

En este cuadro deberá escribir 5 palabras que se asocian a la Cultura Turística, posteriormente compartiremos todas las de los compañeros para formar un concepto grupal.

Definición grupal

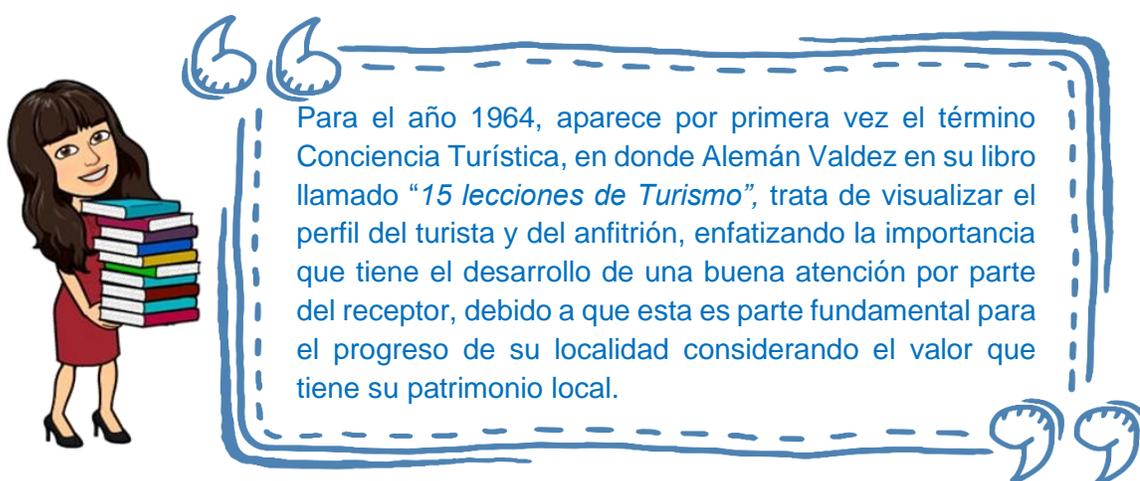
5.2.2.4. Antecedentes de la cultura turística

Autores como Caballero (2003), comentan que, a mediados de la Edad Media y principios de la Edad Moderna, se volvió muy popular un término que tiene relación directa con el significado de Cultura Turística; el término hospitalidad se volvió muy frecuente entre la población, debido a que este se usaba al preparar las viviendas para proveer de alimento y hospedaje a los viajeros que frecuentaban las ciudades, esto



con el fin de que los viajeros se sintieran muy bien recibidos por los pobladores de esas zonas.

Es notable que las circunstancias actuales y el desarrollo económico ha evolucionado con el pasar del tiempo, resulta difícil el hospedar o recibir de manera gratuita a todos los viajeros, sin embargo (Olguín, 2011), afirma que sigue siendo posible que los viajeros y visitantes gocen del trato cortés y hospitalario, lo que indica que es una actitud que ha permanecido a lo largo de la historia.



Sin embargo, fue ya para inicios de los años noventa, cuando surge por primera vez el término Cultura Turística en el marco del desarrollo turístico, llevándose a cabo los primeros estudios acerca de la necesidad existente de incluir, nuevas estrategias de concientización a la población y prestadores de servicios turísticos,

Sobre la mejora de la calidad en la atención que ofrece la comunidad anfitriona, teniendo presente las dimensiones ambientales, sociales, culturales y económicas del turismo, cuyo fin es la generación de beneficios en pro de las comunidades (Casanova, 2010).

5.2.2.5. Importancia de la Cultura Turística

Para autores como Raffino (2019), la Cultura Turística se fundamenta desde una perspectiva de desarrollo sustentable, relacionado con una adecuada administración de los recursos con los que se cuenta, pretendiendo que se alcance el mayor grado de

satisfacción del visitante y el mayor beneficio posible para la comunidad que los recibe. Esta a su vez incorpora las dimensiones culturales, sociales, económicas y ambientales del turismo enfocándose en los beneficios comunitarios y haciendo sobresalir la participación que presentan las comunidades de acuerdo a las características propias de las mismas.

Actividad de autoaprendizaje

A continuación, se presentan 5 cuadros, donde usted brevemente debe indicar cómo cree que el corregimiento podría verse favorecido de mejorar la calidad turística.



La cultura turística es aquella actividad que promueve el disfrute para los visitantes, considerando los recursos naturales, humanos y culturales del territorio que es visitado; además de ello, es parte del conocimiento y de la diversidad cultural y la riqueza natural que constituyen una región, estado o país. A través de la cultura turística, podemos valorar el potencial cultural e histórico que tienen los destinos o lugares turísticos. Hay quienes afirman que esto es netamente responsabilidad de los gobiernos estatales y locales, pero en realidad son de todos los agentes que pertenecen a las comunidades, quienes tienen la responsabilidad de crear y mantener una Cultura Turística de calidad (Ruiz, 2013).

El objetivo principal de la Cultura Turística es buscar que exista un equilibrio entre un modelo sustentable del turismo, en donde el ingreso de los turistas y la recepción y

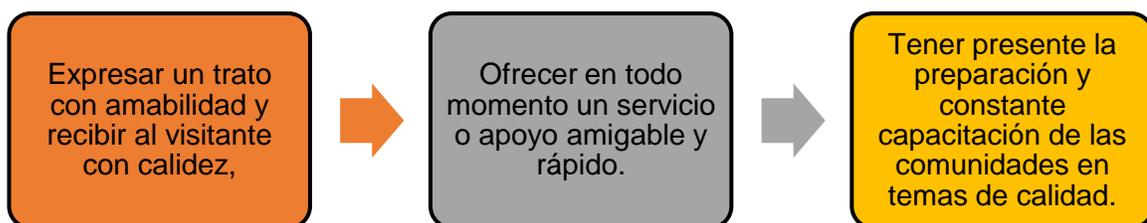
atención que se les brinda, concuerde con los principios de turismo sostenible, que involucra una adecuada administración de los recursos naturales, materiales, financieros y humanos; para que al final sea manifiesto el mejoramiento de la calidad de vida que se espera obtener para todos los actores involucrados en el proceso del turismo.

Se debe considerar que el concepto de Cultura Turística, no solo se compone de conocimientos, sino que también integra otros elementos que son de vital relevancia como:



Esto da paso a la creación de una identidad turística propia de cada comunidad, reconociendo el potencial del patrimonio turístico histórico con el que cuenta cada una de ellas (González, 2013).

Por su lado, Cajal (2006), menciona que es importante tener en cuenta que existe una serie de principios que ayudan a promover una buena cultura turística, ya que cada destino, región o país cuenta con un sin número de atractivos y lugares turísticos diferentes, es importante saber aprovechar los recursos y lograr que la comunidad se vuelva un excelente anfitrión; para ello es necesario considerar lo siguiente:



La Cultura Turística entiende un cambio significativo que gira en torno del desarrollo sustentable. De acuerdo con la Secretaría de Turismo (SECTUR, 2011), a partir de la transmisión de nuevos conocimientos y valores, se generan una serie de actitudes que presentan una más clara y mejorada comprensión del turismo, asociado a sus implicaciones positivas y aún más el reconocimiento y adecuada administración del patrimonio turístico de cada destino.

Esto traerá consigo la expansión de una oferta de servicios diversificada, capaz de adaptarse al medio local y a la identidad turística de los anfitriones, lo que permitirá brindar una atención con eficiencia propiciando así, mayores corrientes de visitantes en los destinos.

Por otro lado, es importante tener presente que, a raíz de este tipo de acciones, se genera una amplia gama de beneficios que contribuyen significativamente a la consolidación de los productos y los destinos turísticos y por consiguiente permiten el desarrollo de la sustentabilidad esperada para las comunidades.

Actividad de autoaprendizaje

Además de lo discutido en el manual ¿Cuál crees que es el aporte de la cultura turística para un destino?



El test de la cultura turística

Es hora de jugar un poco: a continuación, te presento una serie de buenas prácticas que te ayudan a desarrollar la Cultura Turística.

Tu trabajo consistirá en marcar X aquellas acciones que por ahora no las realizas y con un ✓, aquellas que sí realizas. Al final compartirás una reflexión sobre cómo puedes mejorar para incentivar la cultura turística en ti.

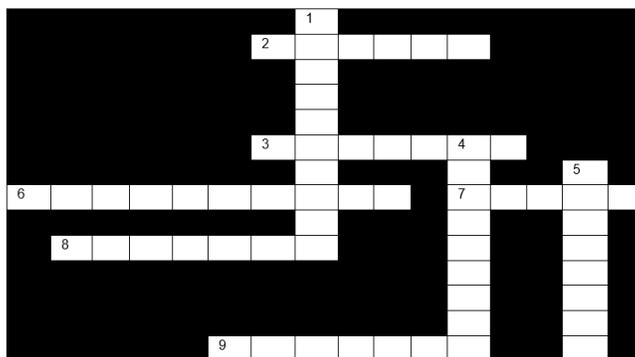
Acción	Lo realizo	No lo realizo
Participo en el rescate de la identidad local, regional y nacional de las poblaciones anfitrionas		
Practico el buen trato al turista para asegurar su retorno y recomendación de visita.		
Motivo a los demás a brindar servicios de calidad.		
Contribuyo con las actividades turísticas organizadas en mi comunidad.		
Me preocupo por conocer datos de interés sobre mi corregimiento.		
Visito frecuentemente los atractivos turísticos del corregimiento.		
Contribuyo al fortalecimiento y conservación de los recursos naturales de mi corregimiento.		
Trato con cortesía y amabilidad a los visitantes que llegan a mi corregimiento.		
Conozco los proyectos turísticos existentes en el corregimiento		
Me involucro con las instituciones relacionadas con el turismo en el corregimiento		
Actividad: debes sumar cada uno de los resultados, escribe en cada casilla la cantidad de acciones que si realizas y las que no realizas.		
Resultados <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si realizas de 9 a 10 acciones (tienes un excelente nivel de Cultura Turística, procura seguir de esta manera e incita a los demás a ser como tu) ▪ Si realizas de 7 a 8 acciones (eres una persona con un aceptable nivel de Cultura Turística, trata de mantenerte más informado de acciones que te permitan ejercer un papel activo en el corregimiento, vas por buen camino). ▪ Si realizas de 5 a 6 acciones (tienes un bajo nivel de Cultura Turística, trata de practicar más acciones que te permitan estar en un mejor nivel). ▪ Si realizas menos de 5 acciones (definitivamente debes mejorar tu Cultura Turística, recuerda que tú puedes aportar significativamente a tu corregimiento). 		

Con base en lo desarrollado en el Test, reflexiona ¿Cómo puedes mejorar para incentivar la Cultura Turística en tu persona?



¿Están aburridos?

Jugaremos un poco: a continuación, se presenta un crucigrama; su trabajo consistirá en leer cada una de las definiciones que aparecen abajo. Luego encuentra en el crucigrama el número que corresponde a cada una de ellas.



Horizontales

- 2 Es el tipo de aporte basado en el rescate de valores y manifestaciones culturales que se han ido perdiendo.
 3 Década en la que surge el término cultura turística
 6 Ámbito representado por el turismo doméstico
 7 Tipo de turismo alternativo y naturalista
 8 Es el desplazamiento temporal de personas fuera de su entorno habitual a otro.
 9 Distintos rasgos distintivos que caracterizan a una sociedad

Verticales

- 1 Elemento de la cultura turística
 4 Tipo de cultura que hace referencia a la parte que se enfoca en desarrollar la valoración del turismo.
 5 Es un ejemplo de un rasgo distintivo de la cultura



Podemos verificar las repuesta a continuación:

- 1 compromiso
- 2 social
- 3 noventa
- 4 turística
- 5 material
- 6 geográfico
- 7 rural
- 8 turismo
- 9 cultura

Te felicito has logrado completar la primera unidad, antes de culminar deberás trabajar en tu proyecto final. Deberás realizar un reportaje sobre la Cultura Turística en el corregimiento; para ello tendrás que diseñar una idea que quieras difundir y podrás apoyarte de entrevistas a personas que trabajen en el rubro. Antes de iniciar con tu proyecto, asegúrate de asesorarte por tu instructor sobre la idea que quieres considerar en tu reportaje. "Buena suerte".

Bibliografía

- Abreu, Y., Barrera, A., Breijo, T., & Bonilla, I. (2018). El proceso de enseñanza-aprendizaje de los Estudios Lingüísticos: su impacto en la motivación hacia el estudio de la lengua. *MENDIVE*, 610-623.
- Alfonso, I. (2003). Elementos conceptuales básicos del proceso de enseñanza-aprendizaje. *ACIMED*.
- Arboleda, G. (2007). Educación y Sociedad. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, 171-186.
- Asamblea General. (15 de Noviembre de 2004). *Constitución Política de la República de Panamá*. Obtenido de Gaceta Oficial:
<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Panama/vigente.pdf>
- Asamblea General. (23 de Diciembre de 2008). *Decreto Ley 4 de 2008 que crea la Autoridad de Turismo de Panamá y dicta otras disposiciones*. Obtenido de Gaceta Oficial:
https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/26213/GacetaNo_26213_20090130.pdf

- Asamblea General. (8 de Noviembre de 2012). *Que dicta normas de incentivos para el fomento de la actividad turística*. Obtenido de Autoridad de Turismo de Panamá: <https://atp.gob.pa/wp-content/uploads/2020/12/1-LEY-80-DE-2012.pdf>
- Asamblea General. (14 de Marzo de 2017). *Que crea el Fondo de Promoción Turística*. Obtenido de FAOLEX: <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/pan164986.pdf>
- Asociación Panameña de Hoteles. (2018). *Sobre APATEL*. Obtenido de Asociación Panameña de Hoteles: <https://apatelpanama.com/>
- Ausubel, D. (2002). *Adquisición y retención del conocimiento. Una perspectiva cognitiva*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Autoridad de Turismo de Panamá. (11 de Abril de 2021). *Acerca de ATP*. Obtenido de Autoridad de Turismo de Panamá: <https://www.atp.gob.pa/acerca-de-atp/>
- Autoridad de Turismo de Panamá. (15 de Enero de 2021). *Análisis de Desempeño turístico de Panamá: 3er trimestre 2020*. Obtenido de Autoridad de Turismo de Panamá: <https://www.atp.gob.pa/wp-content/uploads/2021/04/ANA%CC%81LISIS-ESTADI%CC%81STICO-2020-Web-Rev..pdf>
- Autoridad de Turismo de Panamá. (15 de Junio de 2021). *Programa Nacional de Cultura Turística (PNCT)*. Obtenido de Autoridad de Turismo de Panamá: <https://www.atp.gob.pa/asistencia-y-licencias/programa-nacional-de-cultura-turistica-pnct/>
- Azorín, J., Sanval, M., García, J., Jimeno, A., & Mora, H. (Enero de 2014). *El proceso de enseñanza-aprendizaje en la formación interuniversitaria: una experiencia a nivel de máster universitario*. Obtenido de Research Gate: <https://www.researchgate.net/publication/272170028>
- Berzosa, C. (2004). *Elogio de la docencia universitaria*. Madrid.
- Betto, F. (2015). *Educación crítica y protagonismo cooperativo*. Pedagogía.
- Bolaños, G., & Molina, Z. (2007). *Introducción al currículo*. San José: EUNED.
- Burkart, A., & Medlik, S. (1981). *Tourism: Past, Present and future*. Heinemann: London.
- Caballero, I. (2003). *CONCEPTO DE CULTURA TURÍSTICA*. . Obtenido de Cultura Turística: culturistica2.blogspot.com/2011/11/concepto-de-cultura-turistica.html
- Caballero, I. (2013). *CONCEPTO DE CULTURA TURÍSTICA*. Obtenido de CULTURA TURÍSTICA: culturistica2.blogspot.com/2011/11/concepto-de-cultura-turistica.html
- Cajal, A. (12 de Noviembre de 2006). *DESARROLLO TURÍSTICO A TRAVÉS DE LA CULTURA TURÍSTICA*. Obtenido de Lifeder: www.lifeder.com/identidad-cultural/

- Cajal, A. (2006). *DESARROLLO TURÍSTICO A TRAVÉS DE LA CULTURA TURÍSTICA* . Obtenido de Liferder: www.liferder.com/identidad-cultural/
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Cárdenas, F. (2001). *Comercialización del Turismo. Determinación y Análisis del Mercado*. México: Trillas.
- Carlo, A. (2006). Relaciones entre el turismo y la cultura: turismo cultural y cultura turística en México y en Colima. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 9-33.
- Carlo, M. (2006). *Relaciones entre el turismo y la cultura: turismo cultural y cultura turística en México y en Colima*. . Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal: 9-33.
- Casanova, W. (2010). El estudio de la cultura turística: El caso de Tulum, Quintana Roo, 2005-2006. *Scielo*.
- Casanova, W. (2006). El estudio de la cultura turística: El caso de Tulum, Quintana Roo, 2005-2006. *Scielo*.
- Castillo, M., & Gamboa, R. (2012). Desafíos de la educación en la sociedad actual. *Diálogos Educativos* , 55-69.
- Cerezo, A., & Guevara, A. (2015). Necesidades formativas tecnológicas en turismo. Estudio de caso de Andalucía. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 913-929.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano en las organizaciones* . México: McGraw-Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (Enero de 2021). *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe: aplicación de la metodología para la evaluación de desastres (DaLA)*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46551-evaluacion-efectos-impactos-la-pandemia-covid-19-turismo-america-latina-caribe>
- Coriat, A. (2 de Septiembre de 2019). Mal servicio, la principal queja de los turistas. *EL Siglo*, págs. <http://elsiglo.com.pa/panama/servicio-principal-queja-turistas-eskildsen/24137321>.
- Cortés, I. (30 de Junio de 2021). *Colegio Secundario de Volcán*. Obtenido de Colegio Secundario de Volcán: http://cosvol.blogspot.com/2010/06/ubicacion-el-colegio-secundario-de_7960.html

- Cota, J., & Rivera, J. (2016). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Ciencia y Tecnología de los Alimentos*, 16-23.
- De la Cruz, I. . (s.f.). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid: . Madrid: Aula Mentor.
- De La Torre, F. (1989). *Introducción al Estudio del Turismo*. México: CECSA.
- Doménech, F. (2006). La enseñanza y el aprendizaje en la situación educativa. *Aprendizaje y Desarrollo de la personalidad*, 1-11. Obtenido de <https://www3.uji.es/~betoret/Instruccion/Aprendizaje%20y%20Personalidad/Curso%2012-13/Apuntes%20Tema%205%20La%20ensenanza%20y%20el%20aprendizaje%20en%20la%20SE.pdf>
- Erazo, O. (2012). El Rendimiento Académico, un fenómeno de múltiples relaciones y complejidades. *Revista Vanguardia Psicológica, Clínica, Teoría*, 144-173.
- Escobedo, C. (19 de Abril de 2020). *La importancia de contar con una cultura turística*. Obtenido de Entorno Turístico: <https://www.entornoturistico.com/la-importancia-de-contar-con-una-cultura-turistica/>
- Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. (Agosto de 2012). *El turismo, conceptos, definciones e importancia actual*. Obtenido de Calameo: <https://es.calameo.com/read/00526347929ecd5f04dc3>
- Fonseca, A. (2010). Educación turística - reflexiones para la elaboración de una propuesta con base en la cultura con base en la cultura . *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural.*, 61-69.
- González, M. (2014). Cultura turística de la población anfitriona residente en destinos urbanos. Análisis y reflexión teórica. En C. Marques, M. Gonzáles, & R. Miranda, *Temas latinoamericanos en turismo: planeamiento, ciudades, economía y cultura* (págs. 14-50). Sao Paulo: Inmod.
- González, M., & Teixeira, E. (2016). Aprendizaje turístico por descubrimiento significativo mediante viajes académicos de estudio: estrategia y práctica de sustentabilidad. Puerto Peñasco, México. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 435-462.
- González, R. (2001). Factores que inciden en la aplicación de estrategias docentes para el aprendizaje significativo del alumno de Educación Básica. *Telos*, 193-210.
- González, W. (13 de Agosto de 2013). *cultura turística*. Obtenido de MéxicoDestinos: <https://www.mexicodestinos.com/blog/2013/08/6-destinos-para-vacaciones-culturales-enmexico/>

- González, W. (13 de Agosto de 2013). *Semiología de la vida cotidiana*. Obtenido de MéxicoDestinos: tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/8056/Capitulo1.pdf
- Hernández, K. (21 de Septiembre de 2020). Sector hotelero pide no improvisar y tomar medidas concretas para reactivar la industria turística. *Martes financiero*, págs. <https://www.martesfinanciero.com/panel-principal-panama/sector-hotelero-pide-no-improvisar-y-tomar-medidas-concretas-para-reactivar-al-sector-turistico/>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hotmart. (30 de Agosto de 2018). *6 técnicas de capacitación y desarrollo de personas*. Obtenido de Hotmart: <https://blog.hotmart.com/es/capacitacion-y-desarrollo/>
- Ibáñez, R., & Rodríguez, I. (2017). *Tipologías y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y turismo alternativo*. Obtenido de Agua: <https://agua.org.mx/wp-content/uploads/2017/12/Tipologias-y-antecedentes-de-la-actividad-turistica.pdf>
- Infante, G. (2007). Enseñar y aprender: un proceso fundamental dialógico de transformación. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 29-40.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2019). *Principales indicadores económicos mensuales en la República: Hoteles y entrada de viajeros*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censo: https://www.inec.gob.pa/archivos/A4012019_entrada_pasajeros.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2020). *Estimaciones y proyecciones de la población en la República, provincia, comarca indígena por distrito, según sexo y edad: 2010-2020*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censo: https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_PUBLICACION=499&ID_CATEGORIA=3&ID_SUBCATEGORIA=10
- Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación. (2019). *Oferta Formativa*. Obtenido de Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación: <https://www.inadeh.edu.pa/oferta-formativa>
- Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos. (11 de Abril de 2021). *Historia del Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos (IFARHU)*. Obtenido de Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos: <https://www.ifarhu.gob.pa/institucional/historia/>
- International Organization for Standardization. (2015). *Norma Internacional ISO 9001-2015, Sistema de gestión de calidad*. Ginebra: Secretaría General ISO.
- Ledhesma, M. (2018). *Tipos de Turismo*. Buenos Aires: OMPT.
- León, A. (2007). Qué es la educación. *Educere*, 595-604.

- Llacuna, J., & Pujol, L. (2008). *La comunicación en las organizaciones*. Obtenido de Ministerio de empleo y seguridad social:
www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf
- López, J. (2012). ¿Enseñar áreas curriculares o educar con áreas curriculares? *Revista de investigación en educación*, 7-36.
- Luengo, J. (2004). La educación como objeto de conocimiento. En M. Pozo, J. Álvarez, J. Luengo, & E. Otero, *Teorías e instituciones contemporáneas de educación* (págs. 30-47). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Martínez, & Bojórquez, . (2019). *DESARROLLO TURÍSTICO A TRAVÉS DE LA CULTURA TURÍSTICA. Ciudad Valles, San Luis Potosí, México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí*. Obtenido de EUMED: <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/8-desarrollo-turistico>
- Martínez, & Bojórquez,. (2019). *DESARROLLO TURÍSTICO A TRAVÉS DE LA CULTURA TURÍSTICA. Ciudad Valles, San Luis Potosí, México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí*. Obtenido de EUMED: www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/8-desarrollo-turistico
- Martínez, D., & Bojórquez, A. (Junio de 2019). *Desarrollo turístico a través de la cultura turística*. Obtenido de Eumed: <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/8-desarrollo-turistico-a-traves-de-la-cultura-turistica.pdf>
- Meléndez, O. (12 de Abril de 2013). *Concepto de cultura turística*. Obtenido de SECTUR: moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AET/TC/AM/02/Breviario.pdf.
- Meléndez, O. (12 de Abril de 2013). *SECTUR*. Obtenido de moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AET/TC/AM/02/Breviario.pdf.
- Meneses, G. (2007). *El proceso de enseñanza- aprendizaje: el acto didáctico*. Obtenido de Tesis Doctorales en Xarxa: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8929/Elprocesodeensenanza.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2007). *Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística*. Obtenido de Repositorio: <https://repositorio.promperu.gob.pe/handle/123456789/859>
- Ministerio de Comercio exterior y Turismo. (2015). *¿Qué es la Cultura Turística?* Obtenido de Ministerio de Comercio exterior y Turismo: www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/cultura-turistica/
- Ministerio de Educación. (2013). *Programa de Introducción al Turismo y Cultura Turística*. Panamá: MEDUCA.

- Ministerio de Educación. (2021). *Ministerio de Educación (MEDUCA)*. Obtenido de Ministerio de Educación (MEDUCA): <https://www.panamatramita.gob.pa/es/institucion/ministerio-de-educaci%C3%B3n>
- Ministerio de Turismo y Cultura. (2006). *Coordinación y animación. Material orientativo y de consulta para el examen de guías idóneos*. Obtenido de Salta: http://turismosalta.gob.ar/images/uploads/coordinacion_y_animacion.pdf
- Monroy, F., & Pina, F. (2014). Factores que influyen en los enfoques de aprendizaje universitario. Una revisión sistemática. *Educación XX1*, 105-124.
- Morillo, M. (2013). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, 135-158. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>
- Müller, O. (08 de Junio de 2020). *La importancia de la cultura*. Obtenido de Fondazioneagenda: <http://www.fondazioneagenda.it/la-importancia-de-la-cultura-2/>
- Olguín, S. . (15 de Noviembre de 2011). *Cultura turística*. Obtenido de Cultura turística: culturistica2.blogspot.com/2011/11/concepto-de-cultura-turistica.html
- Olguín, S. . (15 de Noviembre de 2011). *La Cultura Turística fortalece la actitud positiva del anfitrión*. Obtenido de Cultura turística: culturistica2.blogspot.com/2011/11/concepto-de-cultura-turistica.html
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2017). *Concepto de cultura*. Obtenido de UNESCO: <http://www.unesco.org/new/es/Mexico/work-areas/culture>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2019). *Educación*. Obtenido de UNESCO: <https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Educacion.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El recurso Humano y la productividad*. Ginebra: OIT.
- Organización Mundial del Turismo. (1996). *Introducción al turismo*. Madrid: OMT.
- Organización Mundial del turismo. (2006). *Importancia del Turismo en la economía*. Obtenido de EUMED: www.eumed.net/libros-gratis/2007a/225/2b.htm.
- Organización Mundial del Turismo. (2008). *GLOSARIO DE TÉRMINOS DE TURISMO*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos
- Organización Mundial del Turismo. (2012). *Programa de Desarrollo Turístico de la Provincia de Chiriquí, Panamá 2012*. Obtenido de Fondo para el logro de los ODM: http://www.mdgfund.org/sites/default/files/PS_CASO%20DE%20ESTUDIO_Panama_Modelo%20de%20Desarrollo%20turistico%20Chiriqui-Chale.pdf

- Organización Mundial del Turismo. (21 de Mayo de 2020). *Panorama OMT del Turismo Internacional, Edición 2020*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422746>
- Organización Mundial del Turismo. (2 de Junio de 2021). *El turismo cae en un 83%, aunque la confianza mejora levemente*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>
- Organización Mundial del Turismo. (5 de Febrero de 2021). *Evaluación del impacto del brote de Covid-19 en el turismo internacional*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional>
- Organización Mundial del Turismo. (21 de Marzo de 2021). *Un 87% menos de llegadas de turistas en enero de 2021, mientras la OMT pide mayor coordinación para reactivar el turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/news/un-87-menos-de-llegadas-de-turistas-en-enero-de-2021-mientras-la-omt-pide-mayor-coordinacion-para-reactivar-el-turismo>
- Orozco, J., Olaya, A., & Villate, V. (2009). ¿Calidad de la educación o educación de calidad? una preocupación más allá del mercado. *Revista Iberoamericana de Educación*, 161-181.
- Powers, T. y Barrows, C. (2006). *Introduction to the Hospitality Industry*. New York: Wiley.
- Raffino, M. (28 de Febrero de 2019). *Concepto de cultura turística*. Obtenido de Concepto de: <https://concepto.de/cultura/>
- Raffino, M. (2019). *Concepto de cultura turística*. Obtenido de Concepto de: concepto.de/cultura/
- Ragno, R. (2016). *TRABAJANDO POR EL DESTINO SAN CARLOS, VALLE CALCHAQUÍ DE ARGENTINA*. Barcelona: Alba Sud.
- Ramírez. (3 de Noviembre de 2006). *Definición del Turismo*. Obtenido de Venezuela Tuya: www.venezuelatuya.com/articulos/turismo0010.htm.
- Rascón, E. (2012). Turismo en volcán: impactos socio-culturales y en el medio ambiente. *Revista Desarrollo Local Sostenible*, 1-15.
- Raya, E. (2010). Factores que intervienen en el aprendizaje. *Temas para la educación*, 1-6.
- Ribeiro, L. (2009). *La comunicación eficaz*. Barcelona: Urano.
- Rodríguez, L. (2004). *Teoría del aprendizaje significativo*. Obtenido de CMC – Concept Mapping Conference: <https://cmc.ihmc.us/Papers/cmc2004-290.pdf>
- Rodríguez, L. (2014). Metodologías de enseñanza para un aprendizaje significativo de la histología. *Revista Digital Universitaria*, 2-16.

- Rodríguez, N. (2014). Fundamentos del proceso educativo a distancia: enseñanza, aprendizaje y evaluación. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 75-93.
- Rosalba, E. (2007). *Servicio Al Cliente*. Obtenido de Calameo: <https://es.calameo.com/books/0066829646045529819c5>
- Rueda, N. (2014). Turismo y Cultura, Retos y perspectivas en América Latina. *Anuario Turismo y Sociedad*, 236-266.
- Ruiz, A. (2013). *Semiología de la vida cotidiana. Cultura turística y la vida cotidiana en San Carlos*. Obtenido de Tesis Uson: tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/8056/Capitulo1.pdf
- Ruiz, A. (2013). *Semiología de la vida cotidiana. Cultura turística y la vida cotidiana en San Carlos*. Obtenido de Tesis Uson: tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/8056/Capitulo1.pdf
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Secretaría de Integración Turística Centroamericana. (2008). *Manual Regional de Cultura Turística. Elementos de la cultura turística*. Obtenido de Secretaría de Integración Turística Centroamericana: www.sica.int/busqueda/busqueda_archivo.aspx?Archivo=odoc_16280_2_16022011.pdf
- Secretaría de Turismo. (2011). *Alcances O Efectos De La Cultura Turística*. Obtenido de culturistica: culturistica2.blogspot.com/2011/11/concepto-de-cultura-turistica.html.
- Suárez, E., Suárez, E., & Pérez, E. (2017). Análisis de los factores asociados al rendimiento académico de estudiantes en curso de informática. *Revista de Pedagogía*, 176-192.
- Testa, M. (19 de 04 de 2015). ATP concientizará sobre la importancia de la cultura turística. *La estrella de Panamá*.
- Tierras Altas Chiriquí. (28 de Septiembre de 2018). *Nacimiento Del Distrito De Tierras Altas, Chiriquí*. Obtenido de Tierras Altas Chiriquí: <https://tierrasaltaschiriqui.com/historias/4-nacimiento-del-distrito-de-tierras-altas-chiriqui.html>
- Toledo, C. (30 de Agosto de 2015). *Lenguaje corporal y comunicación no verbal*. Obtenido de Analisis no verbal: <https://www.analisisnoverbal.com/lenguaje-corporal-y-comunicacion-no-verbal/>
- Torche, P., Martínez, J., Madrid, J., & Araya, J. (2015). ¿Qué es educación de calidad para docentes y directores? *Calidad en la educación*, 103-135.
- Touriñán, J. (2013). Conocer, enseñar y educar no significan lo mismo. El carácter y sentido de la educación como referentes de su significado desde la mirada pedagógica. *Revista Interuniversitaria*, 25-43.
- Touriñán, J. (2014). *Dónde está la educación. Actividad común interna y elementosestructurales de la intervención*. Coruña: Netbiblo.

- Touriñán, J. (2018). *Concepto de Educación y Conocimiento de la Educación*. Cali: Editorial REDIPE.
- Traveso, D., Vanzo, F., Santos, N., Poletto, D., Fischer, A., & Feger, J. (2010). Aprendizaje a través de la experiencia y la formación de los gerentes de Agencias de eventos. Un estudio de caso en los municipios de Herval D'Oeste y Joaçaba - SC - Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 359-381.
- Universidad Interamericana para el Desarrollo. (2014). *Clasificación básica del turismo*. Obtenido de UNID: moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdlic/AET/PT/S02/PT02_Visual.pdf
- Uriarte, J. (16 de Marzo de 2021). *¿Qué es la educación?* Obtenido de Características: <https://www.caracteristicas.co/educacion/>
- Vargas, G. (2006). El Servicio al Cliente: ¡Más que un querer, un deber! *Tec Empresarial*, 17-19. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2881099>

5.3. Unidad II

Cultura del Servicio al Visitante



CONTENIDOS

- El cliente
- El servicio al cliente
- Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente
- ¿Cómo evalúa el cliente tú servicio?
- Elementos del servicio al cliente
- Importancia de la calidad en el servicio al cliente para los pequeños emprendedores.

5.3.1. Programación de la unidad Cultura del servicio al visitante

 <h2 style="text-align: center; color: red;">Unidad II</h2> <h3 style="text-align: center; color: red;">Cultura del servicio al visitante</h3>		
Objetivo de la unidad	Al finalizar la unidad el estudiante será capaz de: Desarrollar una cultura del servicio hacia los visitantes para el éxito de los destinos turísticos.	
Contenidos conceptuales	Contenidos procedimentales	Contenidos actitudinales
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El cliente ▪ El servicio al cliente ▪ Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente ▪ ¿Cómo evalúa el cliente/la clienta tu servicio? ▪ Elementos del servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Practica procesos del servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Importancia de la calidad en el servicio al cliente para los pequeños emprendedores.
Duración	Materiales	Instrucciones generales
8 horas teóricas 6 horas prácticas 2 horas actitudinales <u>Total: 16 horas</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual del estudiante ▪ Cartulina ▪ Proyector ▪ Diapositivas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir puntalmente a clases. ▪ Participar activamente en el desarrollo de la clase. ▪ Realizar preguntas al docente y participar en la retroalimentación ▪ Trabajar en equipo. ▪ Realizar las actividades de autoaprendizaje
Metodología	Posibilita el desarrollo de habilidades, de tal manera que provee a los estudiantes de un modelo, una secuencia de acciones o un algoritmo para resolver una situación con distintas condiciones.	
Activación de conocimientos previos	Construcción del conocimiento	Aplicación de los conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinámica de iniciación de saberes previos (se sugiere un juego de conocimientos). ▪ Preguntas exploratorias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación y explicación de contenidos. ▪ Preguntas orientadoras. ▪ Conversatorio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retroalimentación. ▪ Resolución de guía de autoaprendizaje.
Evaluación del proceso	Resolución de guía de autoaprendizaje 5% Trabajo práctico: Ejecución de la actividad Juego de Roles 10%	

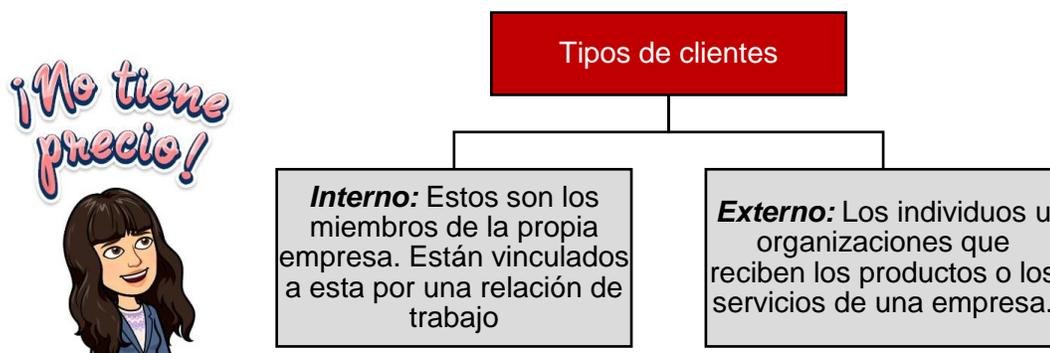
5.3.2. Unidad II Cultura del servicio al visitante

En esta unidad conoceremos el concepto de cliente y todos los indicadores necesarios para lograr su satisfacción. El cliente representa la oportunidad para que una determinada empresa pueda mantenerse en el mercado, de este modo conoceremos los tipos de clientes que visitan un destino y procedimientos claves a tener en cuenta para su atención.

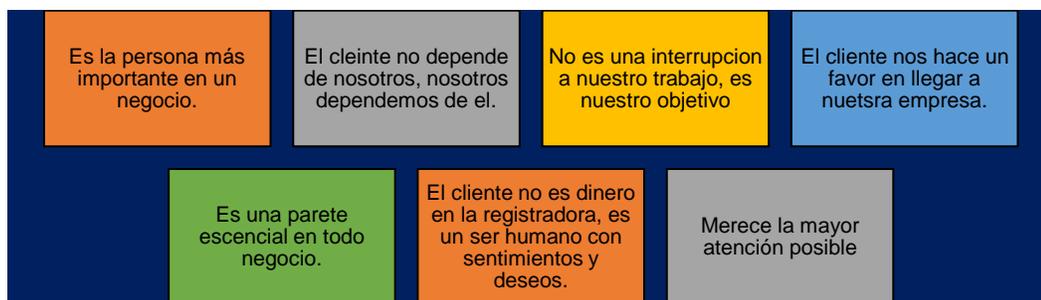


El cliente también llamado consumidor o usuario es cualquier ser humano que tiene una necesidad o deseo de satisfacer y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrecen dichos servicios. A los clientes hay que tratarlos como ellos quieren ser tratados, siendo ellos uno de los activos más valiosos de una empresa (Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer, 2013).

Según Alcázar, podemos denominar al cliente como:

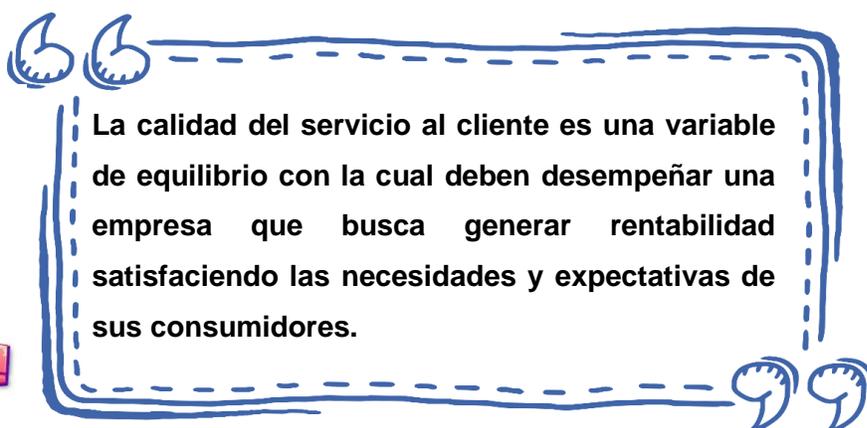


Albrecht en su libro *La Excelencia Del Servicio* (2001) nos presenta 7 principios para definir al cliente los cuales son:



5.3.2.1. El servicio al cliente

Según Vargas, (2006), el servicio al cliente se puede fijar como el conjunto de elementos relacionados con los clientes, y no sólo se trata de darle importancia a la atención al cliente, cosa que es comúnmente confundimos con dar un buen servicio. ¡La atención al cliente es parte del Servicio, pero no lo es todo!



Con referencia al principio de la calidad, Camisón *et al* (2006) explican que éste se basa en la manera de hacer las cosas, donde predomina la necesidad de lograr la satisfacción del cliente y procurar la constante innovación en procesos y resultados. Por otro lado, de acuerdo con los estándares establecidos por la International Organization for Standardization (ISO 9001)2015, se hace hincapié en los “Principios de la Calidad”, entendidos estos como el marco de referencia para que las organizaciones, empresas y personas se guíen en la búsqueda de resultados efectivos.

Conjuntamente, se aborda el principio del visitante donde lo importante es entender que todos los turistas se trasladan a sus destinos turísticos por diferentes motivos, entre ellos: ocio, recreo y vacaciones; visitas a parientes y amigos; negocios y motivos personales; tratamientos de salud; religión y otros motivos. Todo lo anterior permite la clasificación del turismo, tema que fue desarrollado en la



unidad anterior (Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, 2012).

Teniendo en cuenta el principio de atención al visitante se puede decir que es también un medio para mejorar la calidad del servicio. No olvidemos que los visitantes son los gestores de las normas de calidad, gracias a sus sugerencias y necesidades.

Es en la labor de la atención al visitante, normal encontramos con diferentes tipos de turistas y es mediante el conocimiento de sus necesidades y del turista mismo, que se logra una atención personalizada, asumiendo un comportamiento determinado. Por tanto, una clasificación acertada sobre los distintos turistas y sus características es de suma importancia para el guía turístico:

Categoría	Tipo	Descripción y Forma de tratarlo
Según el carácter	Alegre y afectivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiene sentido del humor, es comprensivo. ▪ A este tipo de turista hay que corresponderle y mostrarnos atentos y comunicativos.
	Enérgico y práctico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es exigente, conocedor y caprichoso. ▪ Hay que escucharlos con atención y firmeza y demostrar que sabemos lo que hablamos.
	Tímido e introvertido	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se queja, no da opción al error y si se produce, no vuelve. ▪ Hay que ser atentos, pero discretos.
Según su comportamiento	Acosador	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sus comentarios suelen ser abiertamente irritantes. ▪ No hay que prolongar su conversación, ni perder la compostura.
	Protestón	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No le va bien en determinados aspectos de su vida. ▪ Hay que procurar que no trascienda a otros clientes. Si grita, nunca ponernos a su altura
	Torpe y despistado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desconocen cosas que para la mayoría son cultura general. ▪ Hay que ofrecerles ayuda de forma normal y discreta, como si no existiera el problema.
	Indeciso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No sabe exactamente lo que quiere, ni lo que busca. ▪ Ofrecerle de forma rápida un número pequeño de opciones y que decida.

	Charlatán	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiene tendencia a monopolizar nuestro tiempo. ▪ No hay que ser descortés, más bien desviar su atención.
	Paternalista	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se muestra como gran conocedor e intenta dar lecciones en tono paternal. ▪ No hay que contrariarlo, más bien agradecerle su intención.
	Sabelotodo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es prepotente y antipático. Intenta poner en tela de juicio nuestra profesionalidad. ▪ Hay que mostrarse receptivo y agradecido, pero dejar en claro nuestra profesionalidad.
	Apurado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siempre está de prisa. ▪ Hay que hacerle creer que tenemos el compromiso de atenderle lo antes posible y tratar de ajustar el tiempo de espera a lo mínimo.
	Inspector	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realiza comentarios generalmente negativos, después de analizar todo. ▪ Hay que atenderle y hacerle ver las cosas que están bien.

Fuente: Elaboración propia a partir de Ministerio de Turismo y Cultura (2007).

Actividad de autoaprendizaje

De acuerdo con su experiencia personal ¿Cómo cree que se relacionan los conceptos de calidad, visitantes y atención al visitante?

5.3.2.2. Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente

Normalmente son dos conceptos que tienden a confundirnos o más bien creemos que tienen el mismo significado, pero no, son dos ideas comprendidas totalmente distintas. La atención al cliente se refiere al trato que le damos a nuestro cliente, con buena actitud y respeto. Las personas que practican la atención al cliente son las que tienen una relación

más cercana al consumidor final. Estos pueden ser: cajeros, guardias, conserjes, botones, etc.

Al referirnos al servicio al cliente es la asistencia que recibe el usuario a la hora de obtener un producto o servicio, cuando este es recibido hay muchos aspectos para llegar a ese punto como ser la calidad del servicio y la calidad de la entrega y es en estos factores que interfiere el buen servicio al cliente o el mal servicio al cliente.



En este sentido, la intención de trabajar en cada uno de estos principios es comprender que durante el servicio a los visitantes se debe procurar la calidad y la buena atención, a fin de satisfacer todas las necesidades del visitante, elevar el perfil del guía y mejorar la experiencia turística.

De acuerdo con Ministerio de Turismo y Cultura de Argentina (2007), existen distintos rasgos que un colaborado de una empresa deberá considerar al momento de dar un servicio al visitante, estos deben estar orientados a los siguientes puntos:

5.3.2.3. Importancia de la calidad en el servicio al cliente

La calidad es importante en todo rubro de negocio, ya que los clientes o visitantes tienen todas las esperanzas de que su inversión valga la pena, y cada día se tiene que mejorar, implementando estrategias para lograr buenos resultados dentro de los negocios. “Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (Rosalba, 2007, p.8).



La calidad en el servicio al cliente es un aspecto fundamental para una empresa, porque puede marcar la diferencia al momento de medir la rentabilidad. Como se mencionó en los párrafos anteriores, el cliente es lo más importante para en el negocio y tener una calidad en tu servicio generará más consumidores.

5.3.2.4. ¿Cómo evalúa el cliente/la cliente tu servicio?

La atención y el servicio no son lo mismo el cliente y la cliente se fija en todos los detalles y reacciona ante ellos. Debes conocer los cinco elementos básicos a valorar para mantener un eficiente control sobre los procesos de atención al cliente. Estos elementos básicos son:





¿Cuéntame, de acuerdo con tu experiencia personal cómo crees que el cliente evalúa a un colaborador de una empresa?

5.3.2.5. Elementos del servicio al cliente

Es muy importante conocer los elementos que interfieren en el servicio al cliente, ya que este tiene relevancia en diferentes momentos, no solo en el momento de realizar la venta del producto o servicio, sino en todo momento de interacción con el cliente.

Antes de la venta	Durante la venta	Después de la venta
<ul style="list-style-type: none"> • Un lugar limpio, ordenado y acogedor. • Buena presentación de los empleados. • Buena calidad en los productos • Buena presentación • Buen precio • Preparar anticipadamente las distintas herramientas de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salude a sus clientes de inmediato • De a su cliente su atención total • Haga que los primeros 30 segundos cuenten y valgan para el cliente • Sea natural no falso ni mecánico • Demuestre energía y cordialidad • Sean el agente de su cliente • Piense, use sus sentido común • Algunas veces ajuste las reglas • Haga que los últimos 30 segundos cuenten. 	<ul style="list-style-type: none"> • La despedida del cliente es un punto de vital importancia dentro de las especificaciones y procesos de atención al cliente, pero además es un momento para sugerir al cliente para que vuelva pronto • Asegúrese de que el cliente se va satisfecho.

Actividad de autoaprendizaje

Juego de roles

Objetivo: Llevar a cabo lo aprendido en esta unidad, la importancia que tiene saber tratar a los diferentes tipos de clientes que posiblemente lleguen a la empresa.

Número de participantes: elección propia

Desarrollo: Seguir cada uno de los siguientes pasos.

- Se deberán escoger dos grupos de personas de igual cantidad.
- Se tornan en parejas.
- Uno de ellos/as realice el papel de vendedor o vendedora y la otra persona toma el rol de cliente.
- Simular que van a comprar un determinado producto.
- El cliente debe dramatizar los tipos de clientes.
- El vendedor o vendedora deben saber cómo tratarlos según lo aprendido en esta unidad. Así mismo, debe tener en cuenta cada uno de los elementos en el proceso del servicio al cliente y las reglas que se establecen para atender a los



Te felicito has logrado completar la segunda unidad, cada día avanzamos más hacia una verdadera Cultura Turística. ¿Estas listo para comenzar de nuevo?

5.3.2.6. Bibliografía de la unidad II

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.

Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. (agosto de 2012). *El turismo, conceptos, definiciones e importancia actual*. Obtenido de Calameo: <https://es.calameo.com/read/00526347929ecd5f04dc3>

International Organization for Standardization. (2015). *Norma Internacional ISO 9001-2015, Sistema de gestión de calidad*. Ginebra: Secretaría General ISO.

- Ministerio de Turismo y Cultura. (2006). *Coordinación y animación. Material orientativo y de consulta para el examen de guías idóneos*. Obtenido de Salta: http://turismosalta.gob.ar/images/uploads/coordinacion_y_animacion.pdf
- Rosalba, E. (2007). *Servicio Al Cliente*. Obtenido de Calameo: <https://es.calameo.com/books/0066829646045529819c5>
- Vargas, G. (2006). El Servicio al Cliente: ¡Más que un querer, un deber! *Tec Empresarial*, 17-19. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2881099>

5.4. Unidad III

El personal colaborador y su Cultura Turística



CONTENIDOS

- La comunicación efectiva
- ¿Cómo lograr una comunicación efectiva?
- El personal de servicio
- Cualidades requeridas para el personal que labora en el sector turismo.

5.4.1. Programación de la unidad: El personal colaborador y su cultura turística

			<h2 style="text-align: right;">Unidad III</h2> <h3 style="text-align: right;">El personal colaborador y su Cultura Turística</h3>		
Objetivo de la unidad			<i>Al finalizar la unidad el estudiante será capaz de:</i> Fomentar una actitud de servicio de calidad en los profesionales del sector turismo.		
Contenidos conceptuales		Contenidos procedimentales		Contenidos actitudinales	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La comunicación efectiva ▪ ¿Cómo lograr una comunicación efectiva? ▪ El personal de servicio 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demuestra habilidades requeridas para fortalecer la cultura turística. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cualidades requeridas para el personal que labora en el sector turismo. 	
Duración		Materiales		Instrucciones generales	
8 horas teóricas 6 horas prácticas 2 horas actitudinales <u>Total: 16 horas</u>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual del estudiante ▪ Cartulina ▪ Proyector ▪ Diapositivas 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir puntalmente a clases. ▪ Participar activamente en el desarrollo de la clase. ▪ Realizar preguntas al docente y participar en la retroalimentación ▪ Trabajar en equipo. ▪ Realizar las actividades de autoaprendizaje 	
Metodología			Exposición problémica: Este método descubre ante los estudiantes la forma de razonamiento, lo cual permite ponerlos en contacto con los métodos de las ciencias (como se han tratado tradicionalmente). Podemos conceptualizar la exposición problémica como el diálogo mental que se establece entre el profesor y los estudiantes.		
Activación de conocimientos previos		Construcción del conocimiento		Aplicación de los conocimientos	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinámica de iniciación de saberes previos (se sugiere un juego de conocimientos). ▪ Preguntas exploratorias. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación y explicación de contenidos. ▪ Preguntas orientadoras. ▪ Conversatorio. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retroalimentación. ▪ Resolución de guía de autoaprendizaje. 	
Evaluación del proceso			Resolución de guía de autoaprendizaje 5% Trabajo práctico: Resolución de caso práctico 10%		

5.4.2. Unidad III: El Personal Colaborador y su Cultura Turística

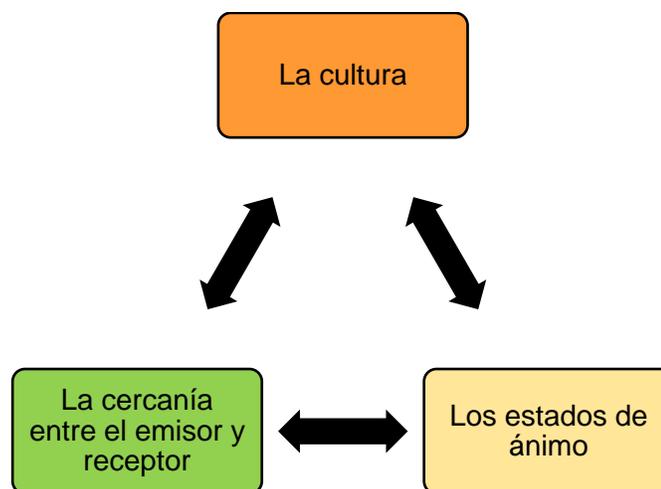


DESCRIPCIÓN

En esta unidad comprenderemos la importancia del colaborador y todas las competencias necesarias para desarrollar una excelente cultura turística, estableceremos las estrategias de comunicación y dictaremos pautas de cómo desarrollar un trabajo eficiente.

5.4.2.1. La comunicación efectiva en la cultura turística

Para cualquier actividad se debe tener una buena comunicación. Esto será un pilar clave en los trabajos, pues es necesario saber llegar al cliente y por medio de una comunicación adecuada se puede lograr. La comunicación realizada entre el personal y los visitantes es por contacto directo, que es la comunicación más personal. Por lo tanto, hay que tomar en cuenta tres aspectos importantes:



Fuente: Elaboración propia a partir de De la Cruz (s.f).

Los tres elementos desarrollados anteriormente deben estar sistematizados de manera que, donde quien transmite el mensaje expresa simbólicamente aquello que quiere expresar. Por otro lado, el receptor, parte de aquellos esquemas y experiencias previas, para poder codificar, interpretar y retroalimentar el mensaje transmitido por el emisor. Por su parte, Ribeiro (2009, p. 9) plantea que: La comunicación no sólo se

establece con palabras. En realidad, la palabra representa apenas un 7 por ciento de la capacidad de influir en los demás. La mayoría de los cursos sobre comunicación se han quedado totalmente obsoletos, porque se concentran en ese 7 por ciento. Para comunicarse correctamente usted necesita, antes de pronunciar cualquier palabra, formar una estructura que dé más poder a su comunicación.

La comunicación es un elemento fundamental en la cotidianidad de todo individuo. El aprendizaje de la lengua, la apropiación del lenguaje y el ejercicio del habla pueden parecer tareas poco especializadas. Sin embargo, aprenderlas involucra esfuerzo, tiempo y, por qué no decirlo, muchas frustraciones (Santos, 2012). La eficacia de la comunicación debe ir guiada en el sentido que la empresa y el cliente interno (empleado) puedan ofrecer el producto, servicios y otras actividades comerciales que la empresa tiene para ofrecerles a sus clientes y que este tenga un reconocimiento por parte de estos.

Actividad de Autoaprendizaje

El teléfono roto

- El instructor debe llevar un pequeño mensaje escrito, el cual puede ser el siguiente tipo:
- "Antonio le dijo a Pedro que debía practicar la cultura turística tal cual lo hace Luisa, para que cuando les visite Ana, se sienta satisfecha y su jefe Armando les felicite".
- Se solicita a todos los participantes que salgan del salón, excepto a uno.
- Se lee el mensaje al No. 1 y se le pide al No. 2 que regrese al salón.
- El No. 1 dice al No. 2 lo que le fue dicho por el instructor sin ayuda de los observadores.
- Se pide al participante No. 3 que regrese al salón. El No. 2 le trasmite el mensaje que recibió del No. 1.
- Se repite todo el proceso hasta que el último participante reciba el mensaje, el cual debe decir el mensaje recibido.
- Posteriormente el instructor deberá leer el mensaje original y se comparan.



Actividad de autoaprendizaje

Con base en la dinámica realizada anteriormente, reflexiona
¿Qué importancia tiene la comunicación efectiva?

Para comprender los alcances de la comunicación, es necesario citar los trabajos de Llacuna y Pujol (2008), quienes aluden a los principios necesarios para lograr la comunicación efectiva. De este modo, algunos de los requisitos de la comunicación efectiva son:

- **Claridad:** la comunicación debe darse de forma clara, lo cual involucra que el colaborador haga uso de un lenguaje sencillo que no pretenda ser ni técnico, ni desconocido para el receptor.
- **Integración:** el colaborador de turismo debe enfocarse en procurar un proceso integrador entre todos los participantes de la comunicación, lo cual genera la cooperación necesaria para alcanzar fines y metas.
- **Aprovechamiento de la organización informal:** cuando el colaborador turístico utiliza canales de información informal, propicia los espacios de flexibilidad y el visitante entra en un ambiente de armonía y confort.
- **Equilibrio:** Todo plan de acción debe acompañarse del plan de comunicación para quienes intervienen.
- **Evaluación:** Los sistemas y canales de comunicación deben revisarse en forma periódica.

5.4.2.2. ¿Cómo lograr una comunicación efectiva?

Para lograr entrar en un espacio de confianza con el cliente es necesario mantener una comunicación efectiva que permita tener mayor claridad y entendimiento entre compañeros de trabajo y con los clientes.

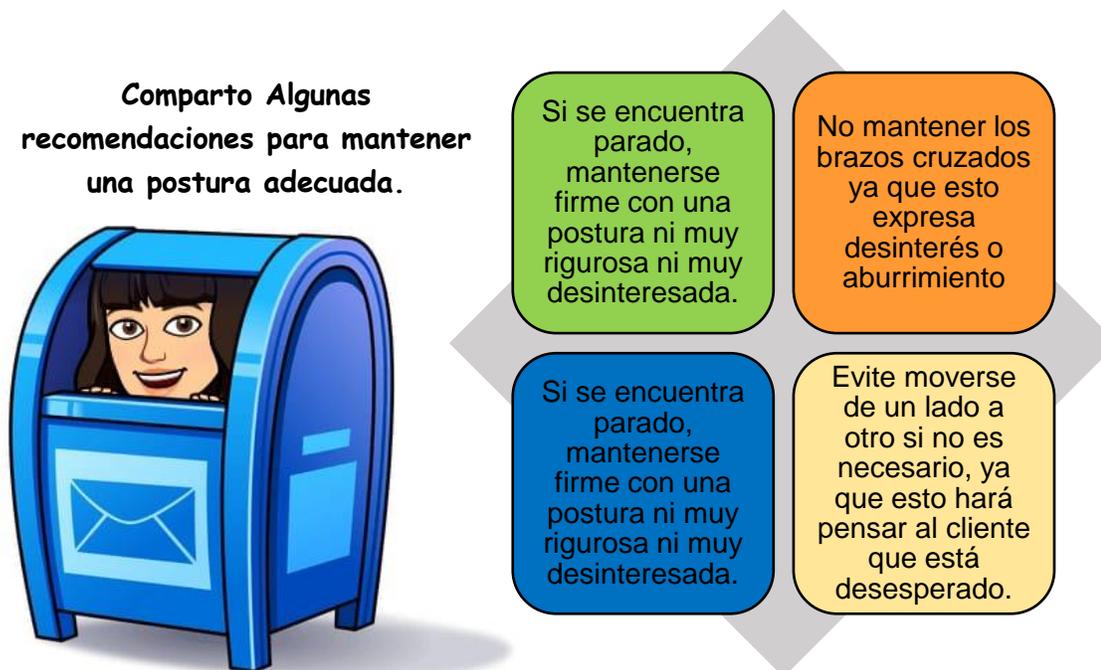


Un punto importante a considerar es que la comunicación que realiza el Guía con el turista es por contacto directo, que es la comunicación más personal. Por lo tanto, cuando el guía se comunica con los turistas, debe tomar en cuenta tres aspectos importantes:

La imagen personal	El aspecto lingüístico	El lenguaje corporal
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal de turismo debe demostrar una presentación personal óptima, vestimenta adecuada, impecable, con placa de identificación y el equipo personal de trabajo necesario para el contexto del trabajo realizado ▪ Al cumplir con lo antes mencionado, se crea una predisposición positiva en el turista. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El uso del vocabulario debe ser correcto y técnico en el idioma en el cual ejerce su labor, debe ser entendido y no dar lugar a equívocos o suposiciones. ▪ Se debe mostrar una cuidada dicción, utilizando el tono y énfasis adecuados al comunicarse con el turista. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se debe recordar que "es más revelador lo que hacemos que lo que decimos". ▪ Se debe prestar atención a la mirada, la expresión facial, las posturas, la proximidad, la orientación espacial y el movimiento de las manos.

Fuente: Elaboración propia a partir de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2007).

El lenguaje corporal puede dejar al descubierto mucha más información que las palabras, sin darnos cuenta, el cuerpo divulga constantemente información sensible sobre nuestras intenciones, sentimientos y personalidad. Incluso cuando estamos quietos o en silencio, los gestos, las posturas, las expresiones faciales y la apariencia hablan por nosotros, y pueden resultar muy elocuentes (Toledo, 2020). Nuestra postura corporal y facial dicen mucho de cómo nos sentimos, por ello es necesario mostrarnos ante el cliente con una postura adecuada ya que el cliente se puede llevar una mala impresión y esto puede ocasionar que el cliente no regrese a la empresa.



Caso de estudio

Antonio Pérez, es el dueño de un restaurante ubicado en Volcán, en su negocio en los últimos meses la afluencia de clientes ha bajado en casi un 60% respecto al primer año en que operó y él se hace la pregunta ¿qué ha pasado? En cierta ocasión se acercó a un cliente de esos que una vez por semana visitaba el restaurante y este le dice: ¡mejora tu servicio, la atención no es como antes, los empleados que tienes ahora no tratan bien a los clientes y siempre prometen más de lo que cumplen!

Esta situación le causó mucha preocupación a Antonio e indagando más se dio cuenta que los empleados carecían de una comunicación efectiva con los clientes. Muy frecuentemente los clientes no difundían la información correcta o simplemente no sabía explicar a detalle los productos. Del mismo modo, se evidenciaba que existían serios problemas en la postura corporal que estos mostraban cuando llegaban los visitantes, se podía apreciar la apatía y desánimo.

Actividad de Autoaprendizaje

En base al caso anterior responde:

¿Qué cosas observas que no están bien en el restaurant de Antonio?

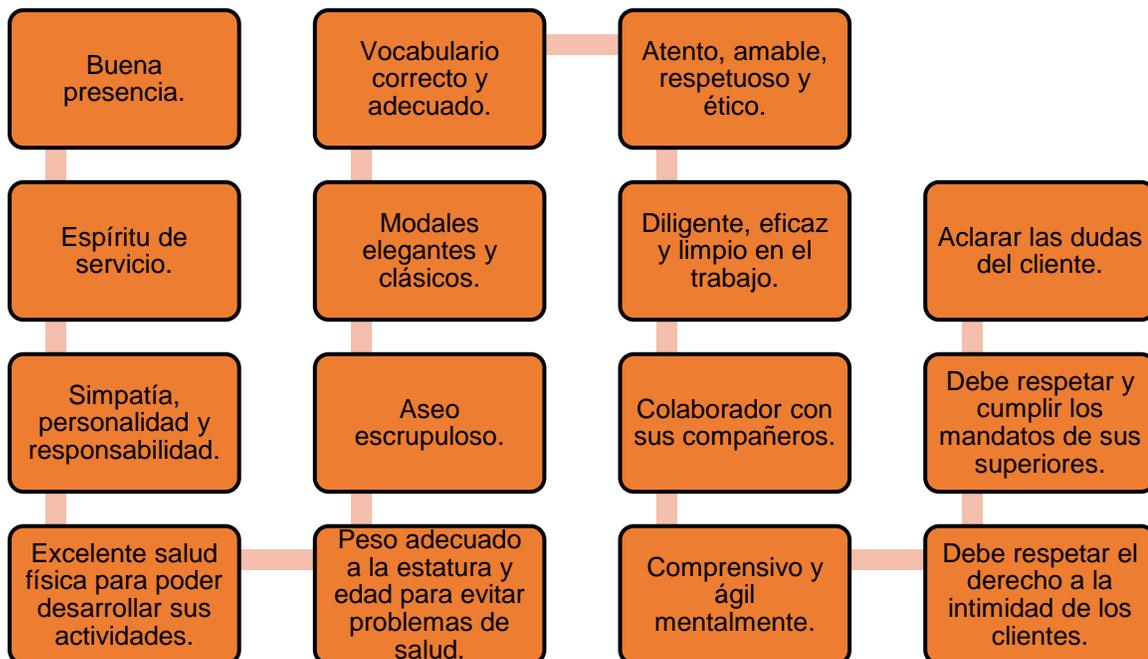
¿Qué le sugieres que debe hacer él?

¿Crees que exista una comunicación efectiva entre los empleados y los clientes?

¿Cómo harías para lograr una comunicación efectiva?

5.4.2.3. El personal colaborador

Dentro de una empresa turística su personal colaborador juega un papel importante, ya que se encuentra en constante interacción directa con los clientes. Como lo propone Powers y Barrows (2006) el servicio al cliente estará condicionado por el desempeño y actuación de los empleados de la empresa. Se recomienda que el personal del servicio posea las siguientes características:



Actividad de Autoaprendizaje

Con base en las características desarrolladas anteriormente, escribe en esta silueta las que más te caracterizan.





Hemos logrado concluir la tercera unidad, nos merecemos un breve descanso, para concluir con éxito nuestro manual de Cultura Turística.

¿Hemos aprendido mucho? seguro que sí.

5.4.2.4. Bibliografía de la unidad III

De la Cruz, I. . (s.f.). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid: . Madrid: Aula Mentor.

Llacuna, J., & Pujol, L. (2008). *La comunicación en las organizaciones*. Obtenido de Ministerio de empleo y seguridad social: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2007). *Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística*. Obtenido de Repositorio: <https://repositorio.promperu.gob.pe/handle/123456789/859>

Powers, T. y Barrows, C. (2006). *Introduction to the Hospitality Industry*. New York: Wiley.

Ribeiro, L. (2009). *La comunicación eficaz*. Barcelona: Urano.

Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. México: Red Tercer Milenio S.C.

Toledo, C. (30 de Agosto de 2015). *Lenguaje corporal y comunicación no verbal*. Obtenido de Analisis no verbal: <https://www.analisisnoverbal.com/lenguaje-corporal-y-comunicacion-no-verbal/>

5.1. Unidad IV

Capacitar al personal para una Cultura Turística



CONTENIDOS

- Capacitación y desarrollo profesional.
- Acciones de capacitación.
- Capacitar para el éxito.
- Tipos de capacitación.
- Entrenamiento motivacional.

5.1.1. Programación de la unidad Capacitar al personal para una Cultura Turística

 <h2 style="text-align: center;">Unidad IV</h2> <h3 style="text-align: center;">Capacitar al personal para una Cultura Turística</h3>		
Objetivo de la unidad	Al finalizar la unidad el estudiante será capaz de: Comprender la importancia de implementar las capacitaciones permanentes sobre Cultura Turística, en los distintos actores intervinientes en la actividad turística.	
Contenidos Conceptuales	Contenidos Conceptuales	Contenidos Actitudinales
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación y desarrollo profesional. ▪ Acciones de capacitación. ▪ Capacitar para el éxito. ▪ Tipos de capacitación. ▪ Entrenamiento motivacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Practica habilidades básicas para capacitar en temas de Cultura Turística. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La importancia de la capacitación en Cultura Turística.
Duración	Materiales	Instrucciones generales
8 horas teóricas 6 horas prácticas 2 horas actitudinales <u>Total: 16 horas</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual del estudiante ▪ Cartulina ▪ Proyector ▪ Diapositivas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir puntalmente a clases. ▪ Participar activamente en el desarrollo de la clase. ▪ Realizar preguntas al docente y participar en la retroalimentación ▪ Trabajar en equipo. ▪ Realizar las actividades de autoaprendizaje
Metodología	Investigativo: Define el más alto nivel de asimilación de los conocimientos. El valor pedagógico de este método consiste en que no sólo permiten dar a los estudiantes una suma de los conocimientos, sino que, al mismo tiempo, los relaciona con el método de las ciencias y con las etapas del proceso general del conocimiento, además de que desarrolla el pensamiento creador.	
Activación de conocimientos previos	Construcción del conocimiento	Aplicación de los conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinámica de iniciación de saberes previos (se sugiere un juego de conocimientos). ▪ Preguntas exploratorias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación y explicación de contenidos. ▪ Preguntas orientadoras. ▪ Lecturas dirigidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retroalimentación. ▪ Resolución de guía de autoaprendizaje.
Evaluación del proceso	Resolución de guía de autoaprendizaje 5%	

5.1.2. Unidad IV: Capacitar al personal para una Cultura Turística

**DESCRIPCIÓN**

Bienvenidos a nuestra última unidad, donde analizaremos el papel que asume el proceso de capacitación permanente en materia turística, a fin de generar un proceso de concientización por la contante actualización en temas turísticos, por parte de los involucrados en la actividad.

Capacitar a nuestros colaboradores realmente es muy importante ya que nos permite mejorar los conocimientos, destrezas, habilidades, conductas y las actitudes de ellos dentro de una entidad, empresa o negocio; en esta cuarta unidad se pretende explicar el por qué capacitar a los empleados, para así poder brindar un servicio de calidad a los clientes.

5.1.2.1. Finalidad e importancia de capacitar al personal

El mundo laboral cambia constantemente en cuanto a implantación de nuevas tecnologías, nuevos retos y desafíos a las competencias que surgen conforme al crecimiento de nuevas empresas; ya sea se dedique al mismo o diferentes rumbos, por tal razón es importante la capacitación del personal, pues permite que el personal esté más preparado y cuente con mayores conocimientos, habilidades, para lograr un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos (Cota y Rivera 2016).

Actividad de Autoaprendizaje

Una frase atribuida a Benjamin Franklin, dice “Si tu vacías el bolsillo en tu cabeza, tu cabeza llenará tu bolsillo”. Aplicada a la capacitación, esta frase pudiera modificarse así: “Si un empresario vacía su bolsillo capacitando a sus empleados, estos, a su vez, al mejorar su productividad, se lo llenarán de nuevo.” Reflexiona y trata de explicarla con un ejemplo real.



Para abordar el tema de la importancia y finalidad de la capacitación de personal, primer comenzaremos definiendo algunos conceptos el cual nos permitirá comprender mucho mejor el tema planteado.

¿Qué es la capacitar?
<ul style="list-style-type: none"> •Capacitar es el aprendizaje básico que se da al personal de una empresa para complementar los conocimientos y formación que ha llevado y así poder desempeñar su labor o trabajo, dentro de ella.

¿Capacitación de personal?
<ul style="list-style-type: none"> •Es vista como un aprendizaje, al cual es impartido al personal que labora en las empresas, esto con el objetivo de aumentar los conocimientos y cambiar las actitudes en el desempeño de su trabajo, en allá (Ginebra, 2016).



Sin duda el tema de la capacitación de personal es de gran interés en el ámbito de las empresas, ya que permitirá crear una imagen agradable a la vista de los clientes. Por ende, es uno de los temas que está estrechamente relacionado con la cultura turística, hoy en día no basta con poseer personal con muchos conocimientos y habilidades, sino que es necesario también por su trabajo que pueden atraer a los clientes a través de su buen servicio, es por ello que la capacitación es una herramienta y estrategia competitiva para las empresas actuales.

La capacitación es algo realmente importante: permite mejorar los conocimientos, habilidades, conductas y actitudes del personal de una empresa o negocio. Así, capacitar al personal es una tarea que deberá tener en cuenta el gerente o dueño; es una inversión que deberá realizar si quiere conseguir empleados más competentes y, por tanto, mejores resultados y más beneficios económicos (Cota y Rivera 2016).

Sin lugar a dudas, uno de los objetivos principal de capacitar al personal es crear individuos mucho más rentables en sus puestos de trabajo, algo realmente importante para el empresario

Capacitar al personal también otorga una mejor imagen empresarial, si contamos con un personal más preparado y competente, estaremos dando una imagen de empresa seria que invierte en los recursos humanos, que al final son aquellos que hacen de intermediarios en la venta (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Actividad de Autoaprendizaje

Deberá hacer una visita rápida a una empresa turística, tratar de entrevistar a una persona que labore en ella, deberá preguntar las siguientes preguntas y hacer sus valoraciones;

¿La empresa le capacita en temas de turismo y Cultura Turística? De qué manera.

¿Cuáles considera que deben ser los temas más importantes en la capacitación sobre turismo?

¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones sobre Cultura Turística?

Opinión personal: Una vez realizada la entrevista, reflexiona ¿Cómo son las condiciones actuales de la capacitación sobre Cultura Turística en el corregimiento?
¿Cómo puede mejorar?



5.1.2.2. Capacitación y desarrollo profesional

La capacitación y el desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones parten del supuesto que la mayoría de los empleados puedan ser naturalmente motivados a trabajar y a aprender. El hecho de tener una actividad estimulante, de progresar en su profesión o campo de acción y de recibir recompensas por su desempeño son factores que movilizan y atraen su atención y energía (Cota y Rivera, 2016).

Para las empresas líderes, la capacitación es una necesidad del negocio, el propósito es orientar los mejores recursos para obtener el mejor producto final o el más alto nivel de servicio efectivamente prestado. Esto significa contar, en la dotación, con

empleados formados adecuadamente para responder a las necesidades de la empresa y las demandas del mercado.

Si como empresa añadimos importancia al personal nuestros resultados en cuanto a rentabilidad serán mejores, ya que nuestros colaboradores añadirían valor a nuestra empresa, a su vez contribuyendo a tener un puesto en el mercado tan competitivo en el que nos encontramos. Si un empleado hace bien su trabajo, será una pieza clave a medida el tiempo avanza, pues será un colaborador más pertinente frente a los cambios en el sector laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2016).



5.1.2.3. Acciones de Capacitación hacia la Cultura Turística

Las acciones de capacitación en materia de Cultura Turística deben basarse en un acercamiento entre el área de recursos humanos y las áreas operativas de turismo (en parte ya que son las que más en contacto están con el turista). Deben responder también a la difusión de las prácticas de la empresa para que el colaborador pueda pertenecer a ella y representarla. Sobre este asunto la capacitación se utiliza con frecuencia para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por la empresa, para impulsar el aprendizaje de sus miembros.

Muchos empleados llegan con una importante proporción del conocimiento, habilidades y capacidades necesarios para comenzar a trabajar. Otros quizá requieren una capacitación extensa antes de poder contribuir a la organización. Sin embargo, la mayoría necesita cierto tipo de capacitación continua, a fin de mantener un desempeño eficaz, o bien para ajustarse a las nuevas maneras de trabajar (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Algunos de los temas que deben estar en la agenda de la capacitación hacia la Cultura Turística deben ser:

Temas de capacitación en cultura turística

- Teoría del turismo
- Impactos del turismo
- Cualidades requeridas por el profesional del turismo
- Cultura organización
- Cultura Turística
- Servicio al visitante
- Liderazgo transformacional
- Trabajo en equipo
- Patrinomio y recursos turísticos locales
- Sostenibilidad del destino
- Comunicación efectiva



A través del tiempo la empresa se debe enfocar en la importancia que tiene el personal y las necesidades que se originan para saber cómo actuar ante el cargo que cada individuo representa en nuestra empresa, vamos creando enseñanzas y aprendizaje significativo a nuestros empleados, se desarrolla el conocimiento de áreas laborales específicas así contribuimos al desarrollo personal de nuestros colaboradores.

Finalmente, prestará efectivamente un servicio de valor agregado en la empresa, en la medida que se desarrolle en un ambiente con una clara tendencia a la formalización de herramientas de gestión estratégica general y específica de mediano y largo plazo. Solamente un buen enfoque general del negocio permitirá que recursos humanos se constituyan en un elemento crítico de diferenciación en el mercado.

5.1.2.4. Capacitar para el éxito

Chiavenato (2007), dice que la finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa, al proporcionarles la posibilidad de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requerida por la organización. La capacitación del personal permite a los empleados planear, mejorar y realizar de manera eficiente sus actividades, en colaboración con los demás integrantes de la organización; por lo tanto, es relevante constituir un equipo de trabajo de alto rendimiento y realizar una labor profesional con los mejores estándares de calidad (Cota y Rivera, 2016).

De esta manera la capacitación se presenta como una oportunidad tanto para la empresa, como para los empleados, de tal manera que se evidencian las siguientes ventajas:

Ventajas de la capacitación para la empresa	Ventajas de la capacitación para el empleado
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumenta la rentabilidad de la empresa. 2. Eleva la moral del personal. 3. Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño 4. Crea una mejor imagen de la empresa. 5. Facilita que el personal se identifique con la empresa. 6. Mejora la relación jefe-subordinados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones. 2. Favorece la confianza y desarrollo personal. 3. Ayuda a la formación de líderes. 4. Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos. 5. Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto. 6. Ayuda a lograr las metas individuales. 7. Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona. 8. Disminuye temores de incompetencia o ignorancia. 9. Favorece la promoción.

5.1.2.5. Tipos de capacitación

A continuación, se le presenta los diferentes tipos de capacitación que se pueden desarrollar dentro de una entidad para lograr el éxito interno y externo. Entre los tipos de capacitación al personal, tenemos los siguientes:

Tipos de capacitación	Características
<p style="text-align: center;">Capacitación organizacional</p>	<p>Es la capacitación de la empresa como un todo, con el objetivo de organizar mejor las estrategias utilizadas y optimizar los resultados. Puede suceder por medio de conferencias, talleres o incluso cursos online. Lo importante es crear una manera eficaz de transmitir la información necesaria para que los colaboradores aprendan algo nuevo y puedan aplicarse correctamente durante el trabajo</p>
<p style="text-align: center;">Comunicación asertiva</p>	<p>El punto débil de una entidad se encuentra principalmente en la dificultad de comunicación que se puede dar al momento entre gestores, líderes y los empleados. Saber conversar de manera clara, objetiva y respetuosa es esencial para crear un</p>

	ambiente agradable, que incentive la interacción y el intercambio de saberes entre las personas.
Entrenamiento de liderazgo	Este tipo de entrenamiento, es dirigido a los líderes de las empresas como bien lo menciona su nombre. Las personas que son responsables de liderar un departamento de una empresa o un equipo en la organización, independientemente del área que sea, deben poder llevar a cabo muchas atribuciones, por lo tanto, cargan con una responsabilidad muy grande.
Entrenamiento motivacional	Todo el mundo está sujeto a experimentar tener momentos de desánimo, desmotivación y baja productividad en el trabajo, ya que cada persona está sujeta a problemas ya sean familiares o sociales. antes de implementar un programa de entrenamiento motivacional, es importante hacer un diagnóstico empresarial para saber exactamente lo que está desmotivando a los empleados. Así es más fácil montar una estrategia asertiva para solucionar el problema.
Desarrollo de competencias y habilidades	Este estudio permite que la empresa identifique el tipo de contenido que su entrenamiento debe tener para lograr que los colaboradores desarrollen y apliquen todas las competencias exigidas por sus atribuciones.

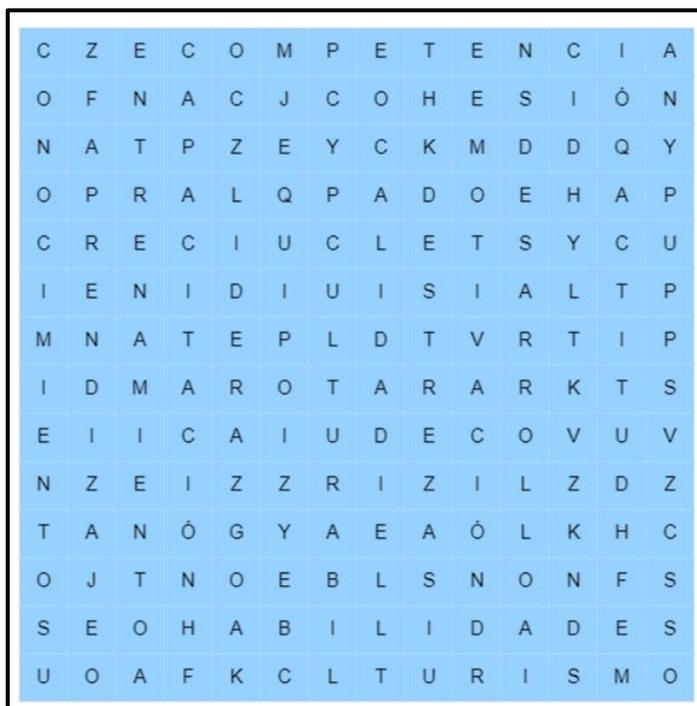
Fuente: Hotmart (2018).

Actividad de Autoaprendizaje

Con base en lo anterior, describe como crees que la capacitación puede contribuir a mejorar la cultura turística.



Juguemos un poco: A continuación se te presenta una sopa de letras con palabras claves relacionadas con la capacitación, deberás encerrar cada una de estas.



Actitud	Desarrollo
Aprendizaje	Destrezas
Calidad	Entrenamiento
Capacitación	Equipo
Cohesión	Habilidades
Competencia	Liderazgo
Conocimientos	Motivación
Cultura	Turismo

Actividad de Autoaprendizaje

Teniendo en cuenta todo lo visto en cada uno de los manuales, prepara un tema para capacitar a compañeros de ciclos inferiores del colegio (Séptimo, octavo noveno). Prepara el tema que considera más oportuno y no olvide socializarlo con tu instructor.



¡Muchas felicitaciones! Hemos concluido con éxito este Manual de Cultura Turística, espero que pongas en práctica cada una de las cosas discutidas y que puedas seguir aprendiendo.

Recuerda: "Cambia tus pensamientos y cambiarás tu mundo" (Norman Vincent Peale).

5.1.2.6. Bibliografía de la unidad IV

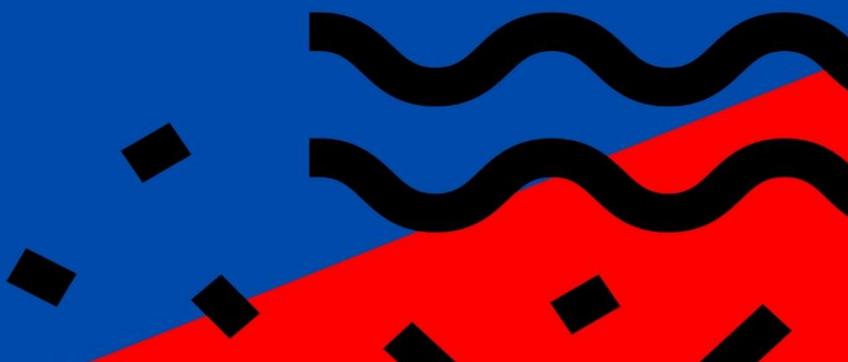
Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

Cota, J., & Rivera, J. (2016). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Ciencia y Tecnología de los Alimentos*, 16-23.

Hotmart. (30 de agosto de 2018). *6 técnicas de capacitación y desarrollo de personas*. Obtenido de Hotmart: <https://blog.hotmart.com/es/capacitacion-y-desarrollo/>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El recurso Humano y la productividad*. Ginebra: OIT.

**Manual
de
Cultura
Turística**



BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, Y., Barrera, A., Breijo, T., & Bonilla, I. (2018). El proceso de enseñanza-aprendizaje de los Estudios Lingüísticos: su impacto en la motivación hacia el estudio de la lengua. *MENDIVE*, 610-623.
- Alfonso, I. (2003). Elementos conceptuales básicos del proceso de enseñanza-aprendizaje. *ACIMED*.
- Arboleda, G. (2007). Educación y Sociedad. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, 171-186.
- Asamblea General. (15 de Noviembre de 2004). *Constitución Política de la República de Panamá*. Obtenido de Gaceta Oficial: <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Panama/vigente.pdf>
- Asamblea General. (23 de Diciembre de 2008). *Decreto Ley 4 de 2008 que crea la Autoridad de Turismo de Panamá y dicta otras disposiciones*. Obtenido de Gaceta Oficial: https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/26213/GacetaNo_26213_20090130.pdf
- Asamblea General. (8 de Noviembre de 2012). *Que dicta normas de incentivos para el fomento de la actividad turística*. Obtenido de Autoridad de Turismo de Panamá: <https://atp.gob.pa/wp-content/uploads/2020/12/1-LEY-80-DE-2012.pdf>
- Asamblea General. (14 de Marzo de 2017). *Que crea el Fondo de Promoción Turística*. Obtenido de FAOLEX: <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/pan164986.pdf>
- Ausubel, D. (2002). *Adquisición y retención del conocimiento. Una perspectiva cognitiva*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Autoridad de Turismo de Panamá. (15 de Enero de 2021). *Análisis de Desempeño turístico de Panamá: 3er trimestre 2020*. Obtenido de Autoridad de Turismo de Panamá: <https://www.atp.gob.pa/wp-content/uploads/2021/04/ANA%CC%81LISIS-ESTADI%CC%81STICO-2020-Web-Rev..pdf>

- Autoridad de Turismo de Panamá. (15 de Junio de 2021). *Programa Nacional de Cultura Turística (PNCT)*. Obtenido de Autoridad de Turismo de Panamá: <https://www.atp.gob.pa/asistencia-y-licencias/programa-nacional-de-cultura-turistica-pnct/>
- Azorín, J., Sanval, M., García, J., Jimeno, A., & Mora, H. (Enero de 2014). *El proceso de enseñanza-aprendizaje en la formación interuniversitaria: una experiencia a nivel de máster universitario*. Obtenido de Research Gate: <https://www.researchgate.net/publication/272170028>
- Berzosa, C. (2004). *Elogio de la docencia universitaria*. Madrid.
- Betto, F. (2015). *Educación crítica y protagonismo cooperativo*. Pedagogía.
- Bolaños, G., & Molina, Z. (2007). *Introducción al currículo*. San José: EUNED.
- Burkart, A., & Medlik, S. (1981). *Tourism: Past, Present and future*. Heinemann: London.
- Caballero, I. (2003). *Concepto De Cultura Turística*. . Obtenido de Cultura Turística: culturistica2.blogspot.com/2011/11/concepto-de-cultura-turistica.html
- Caballero, I. (2013). *Concepto de cultura turística*. Obtenido de CULTURA TURÍSTICA: culturistica2.blogspot.com/2011/11/concepto-de-cultura-turistica.html
- Cajal, A. (12 de Noviembre de 2006). *Desarrollo Turístico A Través De La Cultura Turística*. Obtenido de Lifeder: www.lifeder.com/identidad-cultural/
- Cajal, A. (2006). *Desarrollo turístico a través de la cultura turística* . Obtenido de Lifeder: www.lifeder.com/identidad-cultural/
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Cárdenas, F. (2001). *Comercialización del Turismo. Determinación y Análisis del Mercado*. México: Trillas.

- Carlo, A. (2006). Relaciones entre el turismo y la cultura: turismo cultural y cultura turística en México y en Colima. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 9-33.
- Carlo, M. (2006). *Relaciones entre el turismo y la cultura: turismo cultural y cultura turística en México y en Colima*. . Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal: 9-33.
- Casanova, W. (2010). El estudio de la cultura turística: El caso de Tulum, Quintana Roo, 2005-2006. *Scielo*.
- Castillo, M., & Gamboa, R. (2012). Desafíos de la educación en la sociedad actual. *Diálogos Educativos* , 55-69.
- Cerezo, A., & Guevara, A. (2015). Necesidades formativas tecnológicas en turismo. Estudio de caso de Andalucía. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 913-929.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano en las organizaciones* . México: McGraw-Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (Enero de 2021). *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe: aplicación de la metodología para la evaluación de desastres (DaLA)*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46551-evaluacion-efectos-impactos-la-pandemia-covid-19-turismo-america-latina-caribe>
- Coriat, A. (2 de Septiembre de 2019). Mal servicio, la principal queja de los turistas. *EL Siglo*, págs. <http://elsiglo.com.pa/panama/servicio-principal-queja-turistas-eskildsen/24137321>.
- Cortés, I. (30 de Junio de 2021). *Colegio Secundario de Volcán*. Obtenido de Colegio Secundario de Volcán: http://cosvol.blogspot.com/2010/06/ubicacion-el-colegio-secundario-de_7960.html

- Cota, J., & Rivera, J. (2016). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Ciencia y Tecnología de los Alimentos*, 16-23.
- De la Cruz, I. . (s.f.). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid: . Madrid: Aula Mentor.
- De La Torre, F. (1989). *Introducción al Estudio del Turismo*. México: CECSA.
- Doménech, F. (2006). La enseñanza y el aprendizaje en la situación educativa. *Aprendizaje y Desarrollo de la personalidad*, 1-11. Obtenido de <https://www3.uji.es/~betoret/Instruccion/Aprendizaje%20y%20DPersonalidad/Curso%2012-13/Apuntes%20Tema%205%20La%20ensenanza%20y%20el%20aprendizaje%20en%20la%20SE.pdf>
- Erazo, O. (2012). El Rendimiento Académico, un fenómeno de múltiples relaciones y complejidades. *Revista Vanguardia Psicológica, Clínica, Teoría*, 144-173.
- Escobedo, C. (19 de Abril de 2020). *La importancia de contar con una cultura turística*. Obtenido de Entorno Turístico: <https://www.entornoturistico.com/la-importancia-de-contar-con-una-cultura-turistica/>
- Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. (Agosto de 2012). *El turismo, conceptos, definiciones e importancia actual*. Obtenido de Calameo: <https://es.calameo.com/read/00526347929ecd5f04dc3>
- Fonseca, A. (2010). Educación turística - reflexiones para la elaboración de una propuesta con base en la cultura con base en la cultura . *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural.*, 61-69.
- González, M. (2014). Cultura turística de la población anfitriona residente en destinos urbanos. Análisis y reflexión teórica. En C. Marques, M. Gonzáles, & R. Miranda, *Temas latinoamericanos en turismo: planeamiento, ciudades, economía y cultura* (págs. 14-50). Sao Paulo: Inmod.

- González, M., & Teixeira, E. (2016). Aprendizaje turístico por descubrimiento significativo mediante viajes académicos de estudio: estrategia y práctica de sustentabilidad. Puerto Peñasco, México. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 435-462.
- González, R. (2001). Factores que inciden en la aplicación de estrategias docentes para el aprendizaje significativo del alumno de Educación Básica. *Telos*, 193-210.
- González, W. (13 de Agosto de 2013). *cultura turística*. Obtenido de MéxicoDestinos: <https://www.mexicodestinos.com/blog/2013/08/6-destinos-para-vacaciones-culturales-enmexico/>
- González, W. (13 de Agosto de 2013). *Semiología de la vida cotidiana*. Obtenido de MéxicoDestinos: tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/8056/Capitulo1.pdf
- Hernández, K. (21 de Septiembre de 2020). Sector hotelero pide no improvisar y tomar medidas concretas para reactivar la industria turística. *Martes financiero*, págs. <https://www.martesfinanciero.com/panel-principal-panama/sector-hotelero-pide-no-improvisar-y-tomar-medidas-concretas-para-reactivar-al-sector-turistico/>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hotmart. (30 de Agosto de 2018). *6 técnicas de capacitación y desarrollo de personas*. Obtenido de Hotmart: <https://blog.hotmart.com/es/capacitacion-y-desarrollo/>
- Ibáñez, R., & Rodríguez, I. (2017). *Tipologías y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y turismo alternativo*. Obtenido de Agua: <https://agua.org.mx/wp-content/uploads/2017/12/Tipologias-y-antecedentes-de-la-actividad-turistica.pdf>
- Infante, G. (2007). Enseñar y aprender: un proceso fundamental dialógico de transformación. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 29-40.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2019). *Principales indicadores económicos mensuales en la República: Hoteles y entrada de viajeros*. Obtenido de Instituto

Nacional de Estadística y Censo:
https://www.inec.gob.pa/archivos/A4012019_entrada_pasajeros.pdf

Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación. (2019). *Oferta Formativa*.
 Obtenido de Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación:
<https://www.inadeh.edu.pa/oferta-formativa>

Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos. (11 de Abril de 2021). *Historia del Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos (IFARHU)*. Obtenido de Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos: <https://www.ifarhu.gob.pa/institucional/historia/>

International Organization for Standardization. (2015). *Norma Internacional ISO 9001-2015, Sistema de gestión de calidad*. Ginebra: Secretaría General ISO.

Ledhesma, M. (2018). *Tipos de Turismo*. Buenos Aires: OMPT.

León, A. (2007). Qué es la educación. *Educere*, 595-604.

Llacuna, J., & Pujol, L. (2008). *La comunicación en las organizaciones*. Obtenido de Ministerio de empleo y seguridad social: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf

López, J. (2012). ¿Enseñar áreas curriculares o educar con áreas curriculares? *Revista de investigación en educación*, 7-36.

Luengo, J. (2004). La educación como objeto de conocimiento. En M. Pozo, J. Álvarez, J. Luengo, & E. Otero, *Teorías e instituciones contemporáneas de educación* (págs. 30-47). Madrid: Biblioteca Nueva.

Martínez, & Bojórquez, . (2019). *Desarrollo turístico a través de la cultura turística*. Ciudad Valles, San Luis Potosí, México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Obtenido de EUMED: <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/8-desarrollo-turistico>

- Martínez, & Bojórquez,. (2019). *Desarrollo turístico a través de la cultura turística. Ciudad Valles, San Luis Potosí, México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí.* Obtenido de EUMED: www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/8-desarrollo-turistico
- Martínez, D., & Bojórquez, A. (Junio de 2019). *Desarrollo turístico a través de la cultura turística.* Obtenido de Eumed: <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/8-desarrollo-turistico-a-traves-de-la-cultura-turistica.pdf>
- Meléndez, O. (12 de Abril de 2013). *Concepto de cultura turística.* Obtenido de SECTUR: moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AET/TC/AM/02/Breviario.pdf.
- Meléndez, O. (12 de Abril de 2013). *SECTUR.* Obtenido de moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AET/TC/AM/02/Breviario.pdf.
- Meneses, G. (2007). *El proceso de enseñanza- aprendizaje: el acto didáctico.* Obtenido de Tesis Doctorales en Xarxa: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8929/Elprocesodeensenanza.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2007). *Manual de buenas prácticas guías de turismo y operación turística.* Obtenido de Repositorio: <https://repositorio.promperu.gob.pe/handle/123456789/859>
- Ministerio de Educación. (2013). *Programa de Introducción al Turismo y Cultura Turística.* Panamá: MEDUCA.
- Ministerio de Educación. (2021). *Ministerio de Educación (MEDUCA).* Obtenido de Ministerio de Educación (MEDUCA): <https://www.panamatramita.gob.pa/es/institucion/ministerio-de-educaci%C3%B3n>
- Ministerio de Turismo y Cultura. (2006). *Coordinación y animación. Material orientativo y de consulta para el examen de guías idóneos .* Obtenido de Salta: http://turismosalta.gob.ar/images/uploads/coordinacion_y_animacion.pdf
- Monroy, F., & Pina, F. (2014). Factores que influyen en los enfoques de aprendizaje universitario. Una revisión sistemática. *Educación XX1*, 105-124.

- Morillo, M. (2013). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, 135-158. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>
- Olguín, S. . (15 de Noviembre de 2011). *Cultura turística*. Obtenido de Cultura turística: culturistica2.blogspot.com/2011/11/concepto-de-cultura-turistica.html
- Olguín, S. . (15 de Noviembre de 2011). *La Cultura Turística fortalece la actitud positiva del anfitrión*. Obtenido de Cultura turística: culturistica2.blogspot.com/2011/11/concepto-de-cultura-turistica.html
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2017). *Concepto de cultura*. Obtenido de UNESCO: <http://www.unesco.org/new/es/Mexico/work-areas/culture>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2019). *Educación*. Obtenido de UNESCO: <https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Educacion.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El recurso Humano y la productividad*. Ginebra: OIT.
- Organización Mundial del Turismo. (1996). *Introducción al turismo*. Madrid: OMT.
- Organización Mundial del turismo. (2006). *Importancia del Turismo en la economía*. Obtenido de EUMED: www.eumed.net/libros-gratis/2007a/225/2b.htm.
- Organización Mundial del Turismo. (2008). *Glosario de términos de turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos
- Organización Mundial del Turismo. (2012). *Programa de Desarrollo Turístico de la Provincia de Chiriquí, Panamá 2012*. Obtenido de Fondo para el logro de los ODM: http://www.mdgfund.org/sites/default/files/PS_CASO%20DE%20ESTUDIO_Panamá_Modelo%20de%20Desarrollo%20turistico%20Chiriqui-Chale.pdf

- Organización Mundial del Turismo. (21 de Mayo de 2020). *Panorama OMT del Turismo Internacional, Edición 2020*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422746>
- Organización Mundial del Turismo. (2 de Junio de 2021). *El turismo cae en un 83%, aunque la confianza mejora levemente*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>
- Organización Mundial del Turismo. (5 de Febrero de 2021). *Evaluación del impacto del brote de Covid-19 en el turismo internacional*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional>
- Organización Mundial del Turismo. (21 de Marzo de 2021). *Un 87% menos de llegadas de turistas en enero de 2021, mientras la OMT pide mayor coordinación para reactivar el turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/news/un-87-menos-de-llegadas-de-turistas-en-enero-de-2021-mientras-la-omt-pide-mayor-coordinacion-para-reactivar-el-turismo>
- Orozco, J., Olaya, A., & Villate, V. (2009). ¿Calidad de la educación o educación de calidad? una preocupación más allá del mercado. *Revista Iberoamericana de Educación*, 161-181.
- Powers, T. y Barrows, C. (2006). *Introduction to the Hospitality Industry*. New York: Wiley.
- Raffino, M. (28 de Febrero de 2019). *Concepto de cultura turística*. Obtenido de Concepto de: <https://concepto.de/cultura/>
- Raffino, M. (2019). *Concepto de cultura turística*. Obtenido de Concepto de: concepto.de/cultura/
- Ragno, R. (2016). *Trabajando por el destino San Carlos, Valle Calchaquí de Argentina*. Barcelona: Alba Sud.
- Rascón, E. (2012). Turismo en volcán: impactos socio-culturales y en el medio ambiente. *Revista Desarrollo Local Sostenible*, 1-15.

- Raya, E. (2010). Factores que intervienen en el aprendizaje. *Temas para la educación*, 1-6.
- Ribeiro, L. (2009). *La comunicación eficaz*. Barcelona: Urano.
- Rodríguez, L. (2004). *Teoría del aprendizaje significativo*. Obtenido de CMC – Concept Mapping Conference: <https://cmc.ihmc.us/Papers/cmc2004-290.pdf>
- Rodríguez, L. (2014). Metodologías de enseñanza para un aprendizaje significativo de la histología. *Revista Digital Universitaria*, 2-16.
- Rodríguez, N. (2014). Fundamentos del proceso educativo a distancia: enseñanza, aprendizaje y evaluación. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 75-93.
- Rosalba, E. (2007). *Servicio Al Cliente*. Obtenido de Calameo: <https://es.calameo.com/books/0066829646045529819c5>
- Rueda, N. (2014). Turismo y Cultura, Retos y perspectivas en América Latina. *Anuario Turismo y Sociedad*, 236-266.
- Ruiz, A. (2013). *Semiología de la vida cotidiana. Cultura turística y la vida cotidiana en San Carlos*. Obtenido de Tesis Uson: <tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/8056/Capitulo1.pdf>
- Ruiz, A. (2013). *Semiología de la vida cotidiana. Cultura turística y la vida cotidiana en San Carlos*. Obtenido de Tesis Uson: <tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/8056/Capitulo1.pdf>
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Secretaría de Integración Turística Centroamericana. (2008). *Manual Regional de Cultura Turística. Elementos de la cultura turística*. Obtenido de Secretaría de Integración Turística Centroamericana: www.sica.int/busqueda/busqueda_archivo.aspx?Archivo=odoc_16280_2_16022011.pdf

- Secretaría de Turismo. (2011). *Alcances o efectos de la cultura turística*. Obtenido de culturistica: culturistica2.blogspot.com/2011/11/concepto-de-cultura-turistica.html.
- Suárez, E., Suárez, E., & Pérez, E. (2017). Análisis de los factores asociados al rendimiento académico de estudiantes en curso de informática. *Revista de Pedagogía*, 176-192.
- Testa, M. (19 de 04 de 2015). ATP concientizará sobre la importancia de la cultura turística. *La estrella de Panamá*.
- Tierras Altas Chiriqui. (28 de Septiembre de 2018). *Nacimiento del Distrito De Tierras Altas, Chiriqui*. Obtenido de Tierras Altas Chiriqui: <https://tierrasaltaschiriqui.com/historias/4-nacimiento-del-distrito-de-tierras-altas-chiriqui.html>
- Toledo, C. (30 de Agosto de 2015). *Lenguaje corporal y comunicación no verbal*. Obtenido de Analisis no verbal: <https://www.analisisnoverbal.com/lenguaje-corporal-y-comunicacion-no-verbal/>
- Torche, P., Martínez, J., Madrid, J., & Araya, J. (2015). ¿Qué es educación de calidad para docentes y directores? *Calidad en la educación* , 103-135.
- Touriñán, J. (2013). Conocer, enseñar y educar no significan lo mismo. El carácter y sentido de la educación como referentes de su significado desde la mirada pedagógica. *Revista Interuniversitaria*, 25-43.
- Touriñán, J. (2014). *Dónde está la educación. Actividad común interna y elementosestructurales de la intervención*. Coruña: Netbiblo.
- Touriñán, J. (2018). *Concepto de Educación y Conocimiento de la Educación*. Cali: Editorial REDIPE.
- Traveso, D., Vanzo, F., Santos, N., Poletto, D., Fischer, A., & Feger, J. (2010). Aprendizaje a través de la experiencia y la formación de los gerentes de Agencias de eventos. Un estudio de caso en los municipios de Herval D'Oeste y Joaçaba - SC - Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 359-381.

Universidad Interamericana para el Desarrollo. (2014). *Clasificación básica del turismo*.
 Obtenido de UNID:
moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AET/PT/S02/PT02_Visual.pdf

Vargas, G. (2006). El Servicio al Cliente: ¡Más que un querer, un deber! *Tec Empresarial*,
 17-19. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2881099>

INFOGRAFÍA

Asociación Panameña de Hoteles. (2018). *Sobre APATEL*. Obtenido de Asociación
 Panameña de Hoteles: <https://apatelpanama.com/>

Autoridad de Turismo de Panamá. (11 de Abril de 2021). *Acerca de ATP*. Obtenido de
 Autoridad de Turismo de Panamá: <https://www.atp.gob.pa/acerca-de-atp/>

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2020). *Estimaciones y proyecciones de la
 población en la República, provincia, comarca indígena por distrito, según sexo y
 edad: 2010-2020*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censo:
https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_PUBLICACION=499&ID_CATEGORIA=3&ID_SUBCATEGORIA=10

Ministerio de Comercio exterior y Turismo. (2015). *¿Qué es la Cultura Turística?* Obtenido
 de Ministerio de Comercio exterior y Turismo:
www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/cultura-turistica/

Müller, O. (08 de Junio de 2020). *La importancia de la cultura*. Obtenido de
 Fondazioneagenda: <http://www.fondazioneagenda.it/la-importancia-de-la-cultura-2/>

Ramírez. (3 de Noviembre de 2006). *Definición del Turismo*. Obtenido de Venezuela Tuya:
www.venezuelatuya.com/articulos/turismo0010.htm.

Uriarte, J. (16 de Marzo de 2021). *¿Qué es la educación?* Obtenido de Características:
<https://www.caracteristicas.co/educacion/>

ANEXOS

Anexo 1 Formato de encuesta para docentes



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE EDUCACIÓN
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CUESTIONARIO

**DIRIGIDO A: Docentes**

INSTRUCCIONES: Favor encerrar en un círculo la opción que usted considere mejor.

I. Datos Generales

Edad_____ Género_____ Nivel_____

Años de experiencia en el Bachiller de Turismo_____

Objetivo:

- **Conocer la incidencia de los factores educativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.**

II. Conocimiento General

A continuación, presentamos diversas opciones, por favor seleccione su respuesta con una X tomando en cuenta cada sección de ítems u opciones.

Indicador con respecto al estudiante	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Demuestra motivación en la asimilación de conocimientos sobre cultura turística				
Demuestra actitud positiva frente al aprendizaje de la cultura turística				
Demuestra concentración durante el aprendizaje de la cultura turística				
Demuestra responsabilidad en el cumplimiento de tareas asignadas				
Demuestra vocación profesional relacionada con la cultura turística				
Las oportunidades de empleo en la familia del estudiante permiten que él pueda estudiar más apropiadamente				
Existe apoyo de los familiares hacia el estudiante				
Los estudiantes tienen acceso a recursos tecnológicos en casa, para aprender cultura turística.				
Los recursos disponibles en el centro educativo son suficientes para la demanda de estudiantes.				

Las condiciones de los espacios físicos del colegio propician un aprendizaje significativo en los estudiantes.					
--	--	--	--	--	--

Califique las siguientes preguntas, teniendo en cuenta valores del 1 al 5, donde 1 es no satisfactorio, 2 poco satisfactorio, 3 moderadamente satisfactorio, 4 muy satisfactorio y 5 totalmente satisfactorio

Indicador con respecto al estudiante	1	2	3	4	5
Rendimiento académico del estudiante					
Estrategias y hábitos de estudios aplicados por los estudiantes					
Indicador con respecto al profesor					
El docente utiliza estrategias didácticas eficientes e innovadoras					
El docente mantiene una motivación durante el ejercicio de la enseñanza					
Demuestra capacidad de comunicación durante su clase					
hace uso de estrategias de evaluación pertinentes a la asignatura					
Diseña recursos adecuados a la asignatura.					
Los contenidos desarrollados son acordes a la asignatura					
Existe un aprendizaje significativo de la cultura turística partir del programa actual					
Es pertinente el programa de Introducción al turismo y cultura turística con las competencias esperadas					

¿De las siguientes opciones relacionadas a la calidad del servicio, cual es la más notable en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán?

Valores mostrados _____ Actitud de servicio _____
Cortesía _____ Presentación del servicio _____ ninguno _____

¿De las siguientes opciones relacionadas a los conocimientos de cultura turística, cual es la más notable en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán?

Conocimiento del término cultura turística _____
Conocimiento de las instituciones turísticas locales _____
Conocimiento de la calidad en el servicio _____
Conocimiento sobre el corregimiento y su turismo _____
Ninguno _____

¿Considera importante fortalecer los conocimientos de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____
En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

¿Cuál considera que sería la iniciativa más importante fortalecer los conocimientos de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán?

Participación en talleres educativos _____
Apoyo de manuales de cultura turística _____
Participación en un programa de cultura turística a nivel local. _____

Anexo 2 Formato de encuesta para estudiantes



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE EDUCACIÓN
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CUESTIONARIO



DIRIGIDO A: Estudiantes

INSTRUCCIONES: Favor encerrar en un círculo la opción que usted considere mejor.

I. Datos Generales

Edad _____ Género _____ Nivel _____

Objetivo:

- Conocer la incidencia de los factores educativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.

II. Conocimiento General

A continuación, presentamos diversas opciones, por favor seleccione su respuesta con una X tomando en cuenta cada sección de ítems u opciones.

Durante el desarrollo de la asignatura de Introducción al turismo y Cultura Turística	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Demuestro motivación en la asimilación de conocimientos sobre cultura turística				
Demuestro actitud positiva frente al aprendizaje de la cultura turística				
Demuestro concentración durante el aprendizaje de la cultura turística				
Demuestro responsabilidad en el cumplimiento de tareas asignadas				
Demuestro vocación profesional relacionada con la cultura turística				
Las oportunidades de empleo en mi familia me permiten poder estudiar satisfactoriamente.				
Existe apoyo de mis familiares para aprender				
Tengo acceso a recursos tecnológicos en casa, para aprender cultura turística.				
Los recursos disponibles en el centro educativo son suficientes para todos los estudiantes.				

Las condiciones de los espacios físicos del colegio propician un aprendizaje significativo.				
---	--	--	--	--

Califique las siguientes preguntas, teniendo en cuenta valores del 1 al 5, donde 1 es no satisfactorio, 2 poco satisfactorio, 3 moderadamente satisfactorio, 4 muy satisfactorio y 5 totalmente satisfactorio

Indicador con respecto al estudiante	1	2	3	4	5
Rendimiento académico demostrado en la asignatura					
Estrategias y hábitos de estudios aplicados en la asignatura					
Indicador con respecto al profesor					
El docente utiliza estrategias didácticas eficientes e innovadoras					
El docente mantiene una motivación durante el ejercicio de la enseñanza					
Demuestra capacidad de comunicación durante su clase					
Hace uso de estrategias de evaluación pertinentes a la asignatura					
Diseña recursos adecuados a la asignatura.					
Los contenidos desarrollados son acordes a la asignatura					
Existe un aprendizaje significativo de la cultura turística partir del programa actual					
Es pertinente el programa de Introducción al turismo y cultura turística con las competencias esperadas					

¿De las siguientes opciones relacionadas a la calidad del servicio, cuál es la más notable en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán?

Valores mostrados _____ Actitud de servicio _____
Cortesía _____ Presentación del servicio _____ ninguna _____

¿De las siguientes opciones relacionadas a los conocimientos de cultura turística, cual es la más notable en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán?

Conocimiento del término cultura turística _____
Conocimiento de las instituciones turísticas locales _____
Conocimiento de la calidad en el servicio _____
Conocimiento sobre el corregimiento y su turismo _____
Ninguna _____

¿Considera importante fortalecer los conocimientos de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____
En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

¿Cuál considera que sería la iniciativa más importante fortalecer los conocimientos de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán?

Participación en talleres educativos _____
Apoyo de manuales de cultura turística _____
Participación en un programa de cultura turística a nivel local. _____

Anexo 3 Formato de Encuesta para empresarios



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE EDUCACIÓN
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CUESTIONARIO



DIRIGIDO A: Empresarios

INSTRUCCIONES: Favor encerrar en un círculo la opción que usted considere mejor.

I. Datos Generales

Edad _____ Género _____ sector _____

Objetivo:

- Conocer la incidencia de los factores educativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato de Turismo del Colegio Secundario de Volcán, en el periodo 2020-2021.

II. Conocimiento General

A continuación, presentamos diversas opciones, por favor seleccione su respuesta con una X tomando en cuenta cada sección de ítems u opciones.

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales los estudiantes	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Demuestran conocimientos sobre cultura turística				
Demuestran actitud positiva al visitante				
Demuestran profesionalismo en el desarrollo de sus actividades				
Demuestran vocación profesional relacionada con la cultura turística				

Califique las siguientes preguntas, teniendo en cuenta valores del 1 al 5, donde 1 es no satisfactorio, 2 poco satisfactorio, 3 moderadamente satisfactorio, 4 muy satisfactorio y 5 totalmente satisfactorio

Indicador con respecto al estudiante	1	2	3	4	5
Rendimiento en materia de cultura turística					
Es pertinente el practicante con relación a las competencias de cultura turística esperadas					

¿De las siguientes opciones relacionadas a la calidad del servicio, cuál es la más notable en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán?

Valores mostrados _____ Actitud de servicio _____
Cortesía _____ Presentación del servicio _____

¿De las siguientes opciones relacionadas a los conocimientos de cultura turística, cual es la más notable en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán?

Conocimiento del término cultura turística _____
Conocimiento de las instituciones turísticas locales _____
Conocimiento de la calidad en el servicio _____
Conocimiento de la comunidad _____

¿Considera importante fortalecer los conocimientos de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán?

Muy de acuerdo _____ De acuerdo _____
En desacuerdo _____ Muy en desacuerdo _____

¿Cuál considera que sería la iniciativa más importante fortalecer los conocimientos de la cultura turística, en los estudiantes del Bachillerato en Turismo del Colegio Secundario de Volcán?

Participación en talleres educativos _____
Apoyo de manuales de cultura turística _____
Participación en un programa de cultura turística a nivel local. _____
