

## El aprendizaje significativo y la formación por competencias en la asignatura Técnicas de Guiar de la Licenciatura en Turismo

Meaningful learning and skills-based training in the Guiding Techniques subject of the Bachelor's Degree in Tourism

**M. Sc. Rebeca Olivera Elosegui\***

<rolivera@ftur.uh.cu>

<https://orcid.org/0000-0002-6207-510X>

**M. Sc. Juan Jesús Machín González\*\***

<jjmachin@mintur.gob.cu>

<https://orcid.org/0009-0009-6398-9251>

**Dra. Gissell Regina Enriquez Faure\*\*\***

<givenriquezf@gmail.com>

<https://orcid.org/0000-0002-95329-3171>

\*, \*\* y \*\*\* Facultad de Turismo de La Universidad de La Habana, Cuba.

### RESUMEN

El objetivo del artículo es exponer una metodología para el aprendizaje significativo y la formación por competencias en la asignatura Técnicas de Guiar de la Licenciatura en Turismo en Cuba, mediante la aplicación del juego de roles. Se utilizaron como métodos para la captación de la información el análisis documental, el análisis bibliográfico, y la entrevista no estructurada a docentes, incorporando así mismo el método vivencial. Se estructura una metodología compuesta por tres fases, Preparación, Implementación y Valoración del Juego de Roles, que comprende las actividades a desarrollar por el docente y los estudiantes.

**Palabras clave:** formación por competencias, juego de roles, turismo.

### ABSTRACT

The objective of this article is to show a methodology for meaningful learning and competency-based training in the Guiding Techniques subject of the Bachelor's Degree in Tourism, Cuba, through the application of role-playing. Document analysis, bibliographic analysis, and unstructured interviews with teachers were used as methods to capture information, also incorporating the experiential method. A methodology composed of three phases is structured, Preparation, Implementation and Assessment of the Role Playing, which includes the activities to be developed by the teacher and the students.

**Keywords:** skills-based training, role playing, Tourism.



que permite su uso, distribución y reproducción, siempre que sea citado de la manera adecuada y sin fines comerciales.

## INTRODUCCIÓN

Los referentes teóricos de la investigación se localizan en las Ciencias de la Educación, el pensamiento educativo cubano, heredado y validado por la Teoría de Educación Avanzada tales como la utilización de métodos conducentes al desarrollo de habilidades, la utilización de la vida misma como medio esencial y la utilización de formas no tradicionales contribuyendo más fácilmente a la construcción y consolidación de valores<sup>1</sup>.

El enfoque integrador del principio de la Educación Avanzada que relaciona la teoría, la práctica y la conducta en un contexto temporal y social dado y la exigencia hacia la educación superior de preparar al individuo, para vivir y trabajar en la sociedad, sustentan de la definición de competencias en la educación.

Martínez y Sauleda<sup>2</sup> definen competencias, para el contexto educativo como “capacidades internas, destrezas, habilidades, dominio, prácticas o expertidad alcanzada por el aprendiz, por lo que precisa una enseñanza centrada en el estudiante y de una evaluación que no tenga en cuenta solo los conocimientos de los contenidos curriculares, sino del saber hacer procedimental”. Los autores citan al Espacio Europeo de Educación Superior que amplía “(...) que permiten una formación integral, y que deben ser desarrolladas a lo largo del proceso de formación (...) a través de la aplicación de diferentes dinámicas”

Refiérase este aspecto a la conjunción y combinación de los diferentes componentes didácticos que propicien la formación de competencias, valorados ante la dinámica del sector turístico y la sociedad por Alcebo<sup>3</sup> como aprendizajes renovados e innovadores, actualización y búsqueda de nuevos paradigmas educativos.

Se demanda así de la Didáctica, la búsqueda y eficacia de soluciones para formar a un egresado que responda al encargo social, a través de su desempeño laboral; de forma previa al mismo. En respuesta, se potencia un aprendizaje activo, a través de múltiples medios y métodos, entre los que se cuentan el método de casos y la gamificación.

La revisión bibliográfica realizada respecto a la gamificación, muestra difusión conceptual entre esta, juego y actividades lúdicas, centrando la principal diferencia en la creación de un escenario que la gamificación demanda. Mejía<sup>4</sup> valora la actividad lúdica como un proceso que posibilita la representación de sistemas reales a, la asociación de conceptos teóricos, mientras Martín e Hierro citados por Prieto<sup>5</sup> orientan la gamificación al desarrollo de habilidades y destrezas.

Aun con esas diferencias, los tres términos (juego, actividades lúdicas y gamificación) tributan a impactos similares en el proceso de enseñanza – aprendizaje: al desarrollo del pensamiento divergente, la creatividad, la motivación, la competencia, la colaboración, la comunicación, el rendimiento, la solución de problemas, entre otros aspectos. (Ausubel, Novak, y Hanesian<sup>6</sup>, Granato<sup>7</sup>; Ortiz-Colón, Jordan, y Agredal<sup>8</sup>)

En este constructo, se inserta el juego de roles, conceptualizado por Shaap<sup>9</sup> como "la promoción de un enfoque de aprendizaje profundo y holístico que requiere que los estudiantes interactúen y colaboren para completar una tarea asignada. El contexto del juego de roles requiere que los estudiantes adopten perspectivas diferentes y piensen reflexivamente sobre la información que representa el grupo".

Ormazábal, Hernández y Zúñiga<sup>10</sup> valoran el juego de roles para la integración, creación y reforzamiento de conocimientos, generación de nueva estructuras mentales y retroalimentación. Plantean que "el juego reconoce las diferentes dimensiones del ser humano" (Citando a Boctor, 2013); postulados convergentes con los fundamentos epistemológicos y objeto de la teoría de Educación Avanzada.

Las últimas dos décadas han resultado prolíficas en cuanto las investigaciones de la utilización e impacto del juego de roles en la educación superior, sin embargo; resultan aún escasas las experiencias difundidas respecto a la formación turística.

Los documentos del plan vigente para la formación del Licenciado de Turismo dictados por el Ministerio de Educación Superior en el año 2016, contemplan entre las principales funciones del egresado, realizar los procesos de asistencia y guía del viajero, y su esfera de actuación las Agencias de Viaje, las cuales insertan esta función o labor como fuente de diferenciación, ventaja competitiva y posicionamiento, extensiva al destino país. Estas razones indican la necesidad de valorar la innovación didáctica en la asignatura Técnicas de Guiar de dicha licenciatura.

La característica de menor duración del curso 2024, exige por otra parte uno, una mayor efectividad en cuanto a la combinación de métodos, procedimientos, medios y formas organizativas, que contribuyan al aprendizaje significativo y con ello al cumplimiento de los objetivos, de la asignatura de referencia, definiéndose como problema

¿Cómo insertar el juego de roles en el proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura Técnicas de Guiar de la Licenciatura en Turismo que contribuya al aprendizaje significativo y la formación por competencias? El objetivo del artículo es exponer una metodología para el aprendizaje significativo y

la formación por competencias en la asignatura Técnicas de Guiar de la Licenciatura en Turismo, mediante la aplicación del juego de roles.

## **DESARROLLO**

La investigación realizada se define como una investigación documental, con un enfoque cualitativo, de carácter exploratorio y `proyectivo. Fue desarrollada durante el período de octubre 2023 – enero 2024, coherentemente con los objetivos de trabajo metodológico del Departamento de Viajes de la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana.

Se conforma como fundamento metodológico para la investigación-acción posterior, correspondiente a la aplicación y valoración del juego de roles con la finalidad y campo mencionados.

Se utilizaron como métodos para la captación de la información el análisis documental, el análisis bibliográfico, y la entrevista no estructurada a docentes, incorporando así mismo las vivencias resultantes del desempeño profesional de la autora.

Se definieron como variable independiente:

El juego de roles: Técnica didáctica de dinámica de grupos, que simula una situación de la realidad en un ambiente académico.

El campo de la realidad se circunscribe al guiado turístico: conducción segura y profesional dentro de un destino turístico, de uno o más turistas en un recorrido y/o visitas a lugares de interés de los clientes guiados, contribuyendo al proceso de conformación de la experiencia turística, del cual emana un conocimiento creativo a partir de la información referida a recursos naturales, antrópicos o de evento.

El ambiente académico está dado por la impartición de la asignatura Técnicas de Guiar y el cumplimiento de sus objetivos generales, en el quinto año de la Licenciatura en Turismo de la modalidad semipresencial

Variables dependientes:

- Aprendizaje significativo: Proceso en el que se insertan las dimensiones emocionales, motivacionales y cognitivas del estudiante al construir el nuevo conocimiento asociando conocimientos previos y vivencias, posibilitando su adquisición y retención, a través de su participación activa.

Indicadores

1. Relación con conocimientos previos
2. Adquisición de nuevos conocimientos
3. Habilidades adquiridas

4. Necesidad de memorización
  5. Retención de los conocimientos adquiridos
  6. Impacto afectivo del juego
  7. Importancia del conocimiento adquirido
  8. Organización del conocimiento
- Formación de competencias: Proceso de enseñanza aprendizaje orientado a la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para su desempeño ulterior.  
Según González<sup>11</sup> constituye una propuesta de formación profesional actualizada, de calidad y pertinencia (referenciando a Huerta, 2011) e implica un replanteo en la didáctica (referenciando a Salas, 2006)

Los indicadores de esta variable están constituidos por las competencias en sí (Anexo 2)

La metodología propuesta se estructura en tres fases:

Fase I. Preparación: Comprende las actividades a desarrollar por el docente de forma previa del juego de roles, a partir de los fines a alcanzar con su implementación.

#### 1. Identificación de las competencias de los guías de Turismo

Fueron contrastadas fuentes nacionales e internacionales, estableciendo códigos comunes para la determinación de la frecuencia y validez en el contexto cubano. Se seleccionaron a Zárraga, Corona y Molina<sup>12</sup>; Cornejo<sup>13</sup> y Díaz y Salermo<sup>14</sup>, donde se aprecia una nomenclatura diferenciada para la clasificación de las competencias, de las cuales las que obtienen mayor frecuencia son

- Conocimientos relacionados con Atracciones, Zona geográfica, Cultura, Historia y Naturaleza, Primeros Auxilios, Idiomas y Lenguaje Técnico.
- Habilidades; Manejo de Grupos, Manejo de Tecnología, Liderazgo, Planeación y Programación.
- Actitudes: Amabilidad, Empatía, Actitud de Servicio y Compromiso y Entrega.

#### 2. Valoración de las influencias de los contenidos precedentes para la comprensión de la asignatura Técnicas de Guiar.

Se define como influencia al grado percibido en que una asignatura contribuye a la apropiación de nuevos contenidos referentes a Técnicas de Guiar.

Se estudiaron el Plan de Estudio E de la Carrera de Licenciatura en Turismo (Ministerio de Educación Superior<sup>15</sup> y los planes analíticos de las asignaturas (Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana). Se estructuró además el trabajo metodológico desarrollado por la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana posibilitando la definición de los contenidos de relación directa con la asignatura de referencia.

Se incluyeron en el análisis solamente las asignaturas del Currículo Base. Se discriminaron de esta forma, las disciplinas Marxismo Leninismo, toda vez que los contenidos y objetivos de la misma, se incorporan a la formación de valores de todos los trabajadores del turismo; mientras que los objetivos de la disciplina Matemática e Informática Aplicada no se insertan directamente en el Plan analítico de la asignatura Técnicas de Guiar. Se excluyen además las asignaturas siguientes:

- Español Básico; Al resultar el idioma, código de la comunicación y ser valorado a través de esta.
- Emprendimientos turísticos; al coincidir temporalmente en su impartición con la asignatura Técnicas de Guiar.
- Contabilidad Financiera, Gestión de Recursos Humanos y Dirección Integrada y Evaluación de proyectos; al no corresponder sus contenidos directamente con la asignatura de referencia.

Para la valoración de la influencia de las asignaturas precedentes a Técnicas de Guiar, fue diseñada una herramienta que permitió estructurada en su totalidad, unidades didácticas y clases. Fue utilizado el método escalar y se asignó a la relación cualitativa (influencia) los valores numéricos 0,1,2 y 3 (Anexo 1); representativos de Nula, Baja, Media y Alta.

Se identifican como las asignaturas de mayor influencia Comunicación Interpersonal, Gestión de Agencias de Viajes, Gestión de Destinos Turísticos, Principios, Organización y Práctica de turismo y el núcleo conformado por las asignaturas de la disciplina Recursos Turísticos (Panorama de la Historia Universal, Historia de Cuba, Geografía Turística y Patrimonio Natural, Patrimonio Cultural de Cuba y El turismo en la Historia de Cuba)

El mayor número de influencias se localiza en la Unidad Didáctica 2, El arte de guiar y sus técnicas, dada el peso que representa en la misma la clase de Comunicación.

3. Valoración de los contenidos precedentes para la formación y desarrollo de los conocimientos y habilidades identificadas del Guía de Turismo.

Se identificó que las asignaturas Principios, Organización y Práctica de turismo, Modalidades Turísticas, Panorama de la Historia Universal, Historia de Cuba, Geografía Turística y Patrimonio Natural, Patrimonio Cultural de Cuba, El turismo en la Historia de Cuba, Dirección y Estrategias, Gestión de Entidades de Ocio, contribuían directamente a la formación de competencias.

4. Diagnóstico del conocimiento previo de los estudiantes en cuanto a las conocimientos y habilidades del Guía de Turismo

Se realizó una entrevista semiestructurada, a una muestra aleatoria no probabilística (20 estudiantes) que posibilitaba a partir del recuerdo espontáneo, la identificación del conocimientos y

habilidades de los Guías, así como indagaciones acerca de la motivación y la curiosidad sobre los contenidos de la asignatura. Sus resultados se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1. Procesamiento de las respuestas a la entrevista preliminar

Conocimientos y habilidades identificados por los estudiantes	Número de Respuestas	%
Idiomas	20	100
Cultura	20	100
Historia	14	70
Naturaleza	12	60
Comunicación clara	8	40
Manejo de grupos	8	40

#### 5. Caracterización de los estudiantes

La edad promedio de los estudiantes (42) asciende a 35 años, apreciándose no obstante una amplia dispersión. De ellos solo tres (7%) están vinculados a las Agencias de Viaje, o sea con una relación indirecta con la actividad de los Guías de Turismo; mientras que solo el 11 % (5 estudiantes) ha participado como cliente en viajes organizados, vivenciado la actividad de un guía de turismo.

#### 6. Diseño del juego de roles.

El profesor elaborará un estudio de caso contentivo de

- Breve caracterización del grupo de turistas.
- Pautas de comportamiento del grupo de turistas.
- Programa de un producto viajes seleccionado (preferentemente de complejidad media – alta; Martín<sup>16</sup>).

El juego de roles funge como propuesta didáctica en la forma organizativa de seminario, en las tres unidades didácticas que conforman el plan analítico de la asignatura, por lo que los contenidos de la información del caso se ampliarán paulatinamente.

En función de ello, el profesor diseñará actividades a realizar en cada uno de los seminarios, sustentadas en los conocimientos previos identificados y los correspondientes a la unidad didáctica.

La autogestión del conocimiento y estudio de la literatura orientada, se conforma como una premisa para el desarrollo exitoso del juego de roles.

Se constituirán de tres equipos.

### Equipo 1: Guías de Turismo

Obtienen la información de la caracterización de los turistas y el programa.

Desarrollarán actividades atendiendo la información brindada por el profesor.

### Equipo 2: Turistas

Su organización se sustenta en la presentación por Díaz y Salerno como primer conocimiento del guía, en contraposición con otros autores consultados, el saber qué es y que significa ser turista; lo cual sustentaría su desempeño empático

El equipo recibe la información correspondiente a la caracterización, las pautas de actuación y el programa.

### Equipo 3: Evaluadores

Posee toda la información del caso. Su rol como evaluadores se despliega a partir de la observación no participante al equipo Guía de Turismo. Los resultados serán expuestos al cierre del juego de roles con la posibilidad de sugerir soluciones o alternativas

### Fase II. Implementación del juego de roles

En cada seminario, los equipos constituidos cambiarán de rol. Se estructurará el seminario en:

- a) Preparación. Los equipos reciben la información, preparan las actividades solicitadas y organizan su actuación.
- b) Actuación: Se desarrolla el juego de roles, concluyendo con la presentación del informe de los evaluadores.
- c) Cierre: El docente realiza las conclusiones.

Cada equipo elabora un breve informe de sus actividades.

Para cada uno de los seminarios el docente elaborará y aplicará una guía de observación.

Los seminarios serán filmados.

Se coordina y planifica con el Departamento de Viajes, en el cual está inscrita la asignatura de Técnicas de Guiar, la declaración del último seminario como clase abierta, atendiendo el ciclo metodológico.

### Fase III. Valoración de los resultados de la aplicación

La filmación de los seminarios será presentada, comentada y criticada por los estudiantes, como actividad introductoria de la clase posterior

Se conforma en su integralidad con la triangulación de la información obtenida a través de:

- Observación del profesor
- Evaluación de los informes de los equipos.



- Criterios y comentarios de las filmaciones realizadas
- Cuestionario para la evaluación de los indicadores
- Pregunta escrita a los estudiantes.
- Criterios de profesores participantes en la clase abierta

La revisión bibliográfica realizada no arroja resultados similares al obtenido con la metodología propuesta, que se conforma como un conjunto de actividades desde la óptica del docente y la del estudiante, privilegiando a este último como protagonista del proceso.

Constituye un herramental procedimental, que asimila los resultados de los estudios realizados por Montiel y Charles<sup>17</sup>, Intriago, Romero y Pazmiño<sup>18</sup>, Loyola y Oré<sup>19</sup>, entre otros autores que validan la utilización de los métodos activos de enseñanza en la formación turística, como el impacto de la misma orientada a las competencias en el desarrollo territorial.

Aparece una limitación para la generalización total de los resultados de estas investigaciones y de la propia metodología propuesta, al estar circunscritas a un alcance territorial o un plan de estudios dado, que refleja la relación expuesta en la teoría de educación avanzada entre el desarrollo de la educación y las transformaciones en el entorno socio cultural y económico.

No obstante, este argumento resulta de importancia valorar la validez de las actividades de la primera fase de la metodología propuesta para su contextualización en otras asignaturas de la Licenciatura en Turismo en Cuba, conservando así la regularidad de la Teoría de Educación Avanzada de que la respuesta a los problemas de preparación no puede ser reguladas institucionalmente.

Entre los aspectos que la autora considera de importancia para la aplicación del juego de roles en la didáctica de la asignatura Técnicas de Guiar se encuentran la convivencia del guía con los turistas, su rol funcional y relacional, el valor de la comunicación y la relación de esta con las actitudes definidas; no observables en un proceso convencional de enseñanza aprendizaje.

Por otra parte, el estrecho nexo existente entre competencias y desempeño, exigen este carácter observable, de difícil valoración en un ambiente académico sin simulación. La interacción entre los equipos guía y evaluador y el docente, propicia la evaluación de la comunicación en sus aspectos verbal y no verbal, cuando solo el primero de ellos puede ser comprobado a través de otras formas.

La comunicación no verbal impacta en las actitudes deseadas tales como amabilidad, empatía, actitud de servicio, equilibrio emocional que puede emerger de forma negativa, ante la aparición paulatina en el ejercicio de situaciones no conocidas previamente por el equipo Guías.

La valoración de los resultados parciales obtenidos en la fase preparación, indica que:

- La información obtenida valida la necesidad de considerar la característica de adultos jóvenes y maduros para la Andragogía. Se revela así misma la heterogeneidad de los grupos a partir de su inserción en todos los negocios turísticos, en menor medida en las agencias de viajes, instituciones relacionadas directamente con esta asignatura.

Por otra parte, el objeto de la asignatura, no se relaciona con vivencias personales en contraposición con otros servicios turísticos (restauración, hotelería, ocio) incidentes en la creación de expectativas.

La motivación y curiosidad por los contenidos de la asignatura se valoran de altos.

El aspecto anteriormente expuesto, se visualiza en el prácticamente inexistente conocimiento empírico de los conocimientos y habilidades de los Guías de Turismo al identificarse solo el 33% de los expuestos en el Libro de Texto (Anexo 2)

- Los conocimientos previos a activar por los estudiantes del equipo Turistas no son exactamente los mismos que los del equipo Guías; mientras que la interacción, la práctica del equipo Evaluadores y la actividad de la fase de cierre contribuyen al co-aprendizaje
- Este juego constituye para el equipo Evaluadores un caso de estudio “vivo” orientado al desarrollo de su capacidad de análisis y evaluación de la información<sup>20</sup>, del pensamiento crítico, comparación, contrastación de referencias, análisis y reconocimiento de la información, compara y discute conocimientos en base a ciertos argumentos<sup>21</sup>.

La secuencialidad del juego de roles propuesta posibilita la evaluación desde la concepción de Añorga<sup>22</sup> como un conjunto de operaciones del proceso de enseñanza aprendizaje, con un enfoque integral, holístico, global y contextual; mientras que la metodología en su conjunto propicia el aprendizaje significativo y la formación por competencias, para el cumplimiento del objetivo expuesto.

## CONCLUSIONES

La metodología exige un alto desempeño por parte del docente, quien debe retroalimentarse de la práctica para establecer la unidad objetivo-contenido- método- contexto, a través de la definición del caso inserto en el propio juego de roles. La complejidad de la fase de preparación, contribuye al desarrollo y mejoramiento del docente.

El diseño conjuga métodos de exposición problémica y de búsqueda parcial. Desde el punto de vista didáctico por otra parte, posibilita el cumplimiento ordenado de la derivación gradual de los objetivos de la clase, la unidad y la asignatura. El diseño del juego de roles posibilita el cumplimiento ordenado de la derivación gradual de los objetivos de la clase, la unidad y la asignatura.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

- 1 Añorga JA. La Educación Avanzada teoría pedagógica para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad. Tomo I. Cuba. Universidad de las Ciencias Pedagógicas "Enrique José Varona": 2014.
- 2 Martínez MA y Sauleda N. La investigación basada en el diseño del crédito europeo. Investigar en diseño curricular. Redes de docencia en EEE. Vol I. Universidad de Alicante. Editorial Marfil. Alicante: 2005.
- 3 Alcebo C. El carácter multidisciplinar, pluridisciplinar y transdisciplinar del turismo, un reto a la calidad en los procesos de formación universitaria en turismo. Memorias de la II Convención internacional de Estudios Turísticos. La Habana: 2012.
- 4 Mejía L. Uso de la lúdica como complemento metodológico a la enseñanza de la ingeniería industrial. Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial; 2011
- 5 Prieto J. Una revisión sistemática sobre gamificación, motivación y aprendizaje en universitarios. Salamanca. Ediciones Universidad de Salamanca; 2020.
- 6 Ausubel P, Novak J, y Hanesian H. Psicología educativa: Un punto de vista cognitivo. México: Editorial Trillas; 1983
- 7 Granato M. El juego en el proceso de aprendizaje. Capacitación y perfeccionamiento docente. Argentina: Colección Itinerarios. Editorial Stella; 2004
- 8 Ortiz-Colón A, Jordan J, y Agredal M. Gamificación en educación: una panorámica sobre el estado de la cuestión. Educ. Pesqui. 2018; 44(4): 1-17
- 9 Schaap A. Learning political theory by role playing. Politics Journal, 2005: 25(1): 46-54.
- 10 Ormazábal V, Hernández L y Zúñiga F. El juego como herramienta de aprendizaje en educación superior. REDLE. Revista electrónica de Investigación Educativa. 2023: 25(6):1-11
- 11 González, S. Las competencias profesionales en la Educación Superior. Educación Médica Superior. Ciudad de la Habana. 2011; 25(3): 234-243.
- 12 Zárraga L Corona E y Molina VM. Las competencias de los guías de turistas como ventaja competitiva en el sector turista: Caso Cancún Quintana Roo. Revista Internacional Administración y Finanzas. 2010; 3(3): 11-24.
- 13 Cornejo K. Competencias adquiridas y desempeño laboral de Guías de Turismo en la Ciudad del Cusco - Año 2016. Revista Yachay. 2018; 7(1):355-371.
- 14 Díaz A y Salermo A. El Guía de Turismo en Cuba y sus técnicas. Libro de Texto. Facultad de Turismo. Universidad de La Habana; 2020

15 Ministerio de Educación Superior. Plan de Estudios de la Carrera Licenciatura en Turismo. Cuba; 2016

16 Martín RA. Principios, Organización y Práctica del Turismo. Tomo I. La Habana: Editorial Félix Varela; 2010

17 Montiel MA, Charles DG y Olivares SL. Método de casos como estrategia didáctica para desarrollar el pensamiento crítico en estudiantes de turismo Ciencia, Docencia y Tecnología. 2018; 29(57):88-110

18 Intriago, J, Romero, MA y Pazmiño, VE. La formación de competencias profesionales en el turismo y su relación con la consolidación de este sector en Ecuador. Didáctica y Educación. 2016; 7(3):68-78

19 Loyola G y Oré C. Bases para un modelo educativo por competencias en turismo como herramienta para el desarrollo turístico. Revista Lider. 2018; 35(2): 248-277.

20 Bernal CA. Metodología de la Investigación. México, D.F: Pearson Prentice Hall; 2006

21 Espíndola JL. Métodos para fomentar el pensamiento crítico. Reingeniería Educativa. México. ANUIES; 1996.

22 Añorga J. Modelo de evaluación de impacto en los procesos educativos. (CD Rom). Sucre, Bolivia. Doctorado en Ciencias de la Educación. Version 3, CEPI. 2001.

## Anexo 1. Determinación de influencias

Código	Técnicas de Guiar Asignaturas	UD 1 El guía de turismo: Generalidades y Organización de Trabajo					UD 2 El arte de guiar y sus técnicas						UD 3 El guía como facilitador de la experiencia					TOTAL INFLUENCIA	
		Papel del Guía	Factores de prestación	Regulaciones	Receptivo y organización	SUBTOTAL UD1	Comunicación	Sociología y Psicología de	Técnicas de Guiar	Particularidades	Herramientas	Actividades	SUBTOTAL UD2	Interpretación Patrimonio	Interpretación P. Natural	Interpretación P. Cultural	Práctica Interpretación		SUBTOTAL UD3
		T1 <sub>1</sub>	T1 <sub>2</sub>	T1 <sub>4</sub>	T1 <sub>5</sub>	ST <sub>1</sub>	T2 <sub>6</sub>	T2 <sub>7</sub>	T2 <sub>8</sub>	T2 <sub>9</sub>	T2 <sub>10</sub>	T2 <sub>11</sub>	ST <sub>2</sub>	T3 <sub>12</sub>	T3 <sub>13</sub>	T4 <sub>14</sub>	T4 <sub>15</sub>		ST <sub>3</sub>
DT <sub>1</sub>	Comunicación Interpersonal	3	3	0	1	7	3	3	3	1	0	3	13	3	3	3	3	12	32
DT <sub>2</sub>	Gestión de Recursos de información en Turismo	1	0	0	0	1	2	1	2	0	0	1	6	1	1	1	0	3	10
DT <sub>3</sub>	Gestión de Destinos Turísticos	0	3	1	2	6	2	0	2	1	0	2	7	2	2	2	0	6	19
DT <sub>4</sub>	Comercialización Turística		3	1	2	6	2	3	0	3	0	3	11	0	1	1	1	3	20
DT <sub>5</sub>	Gestión de Transportes Turísticos	0	0	1	3	4	1	2	3	0	1	0	7	0	1	1	0	2	13
DT <sub>6</sub>	Gestión de Agencias de Viajes	2	0	1	3	6	3	2	1	0	0	2	8	2	2	2	2	8	22
DT <sub>7</sub>	Introducción al Derecho Turístico	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
DI <sub>1</sub>	Principios, Organización y Práctica de turismo	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	6	16
DI <sub>2</sub>	Hospitalidad y Procesos	0	3	0	3	6	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3	3	11
DI <sub>3</sub>	Modalidades Turísticas	2	3	0	0	5	1	1	3	0	0	0	5	0	1	1	0	2	12
DPD	Preparación para la defensa	2	1	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
DR <sub>1</sub>	Panorama de la Historia Universal	1	0	0	0	1	3	0	3	1	0	0	7	1	1	1	1	4	12
DR <sub>2</sub>	Historia de Cuba	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	6	0	1	3	2	6	12
DR <sub>3</sub>	Geografía Turística y Patrimonio Natural	0	0	0	0	0	3	0	3	0	2	0	8	0	3	1	2	6	14
DR <sub>4</sub>	Patrimonio Cultural de Cuba	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	6	0	1	3	2	6	12
DR <sub>5</sub>	El turismo en la Historia de Cuba	0	0	0	0	0	2	0	3	0	0	0	5	0	1	2	2	5	10
DH <sub>1</sub>	Dirección y Estrategias	1	1	1	0	3	1	0	3	0	0	0	4	0	0	0	0	0	7
DH <sub>1</sub>	Gestión de calidad	0	0	2	1	3	2	0	0	0	2	0	4	0	0	0	0	0	7
DH <sub>2</sub>	Gestión de Alojamiento	0	0	0	1	1	1	0	3	0	0	0	4	0	0	0	0	0	5
DH <sub>3</sub>	Gestión de Restauración	0	0	0	1	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DH <sub>4</sub>	Gestión de Entidades de Ocio	0	0	0	1	1	1	0	3	0	0	0	4	0	0	0	0	0	5
DH <sub>5</sub>	Comercio de Productos	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

## Anexo 2 Conocimientos, Habilidades y Actitudes del Guía de Turismo

Conocimientos	Habilidades	Actitudes
<b>Saber qué es y que significa ser un turista</b>	Facilidad de comunicarse y/o interrelacionarse	Controlador
Leyes y Regulaciones de Turismo	Expresividad en la comunicación	Equilibrado emocionalmente
Vocabulario técnico de hotelería y turismo	Argumentación lógica, clara y articulada	Confiable
Aspectos históricos, geográficos, sociopolíticos, religiosos, naturales y culturales del núcleo receptor y de la atracción turística	Liderazgo	Amable
Técnicas de conducción de grupos	Planificación de corto plazo	Proactivo
Técnicas de entretenimiento y recreación		Actitud de servicio
Estrategias para solucionar conflictos		Comprometido
Técnicas de entretenimiento y recreación		Entregado
Interpretación de mapas, guías, tiempos e itinerarios		
Reglas de protocolo y etiqueta social y cuidados con la higiene personal		
Procedimientos de primeros auxilios básicos		
Manejo de equipos electrónicos y otras herramientas		

Fuente: Díaz y Salermo, 2020

Recibido: 20 de diciembre de 2023

Aceptado: 23 de marzo de 2024

El (los) autor(es) de este artículo declara(n) que:

Este trabajo es original e inédito, no ha sido enviado a otra revista o soporte para su publicación.

Está(n) conforme(s) con las prácticas de comunicación de Ciencia Abierta.

Ha(n) participado en la organización, diseño y realización, así como en la interpretación de los resultados.

Luego de la revisión del trabajo, su publicación en la revista Pedagogía Profesional.

NO HAY NINGUN CONFLICTO DE INTERÉS con otras personas o entidades