

# PERFECCIONAMIENTO DE LA PREPARACIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO PARA EXÁMENES ESTATALES EN EL CENTRO UNIVERSITARIO MUNICIPAL DE JAGÜEY GRANDE

MSc. Mónica Almunia Suárez<sup>1</sup>, Lic. Yanet Reyes Roque<sup>2</sup>

1. Universidad de Matanzas – Sede “Camilo Cienfuegos”, Vía  
Blanca Km.3, Matanzas, Cuba. [pj.garcia@umcc.cu](mailto:pj.garcia@umcc.cu)

2. Universidad de Matanzas – Filial Universitaria Jagüey Grande,  
Calle 54 #904 e/ 9 y 11 Jagüey Grande, Matanzas.

3. Universidad de Matanzas – Sede “Juan Marinello”, Matanzas,  
Cuba



## Resumen

El turismo genera un cuerpo de conocimientos científicos para comprender y orientar su planificación y desarrollo. Partiendo de su carácter sistémico, debe ser analizado con un enfoque interdisciplinario, a partir de estrategias científicas que beneficien a todos los involucrados en dicha actividad. Una de las formas de aprendizaje del proceso docente – educativo que permite la vinculación de la teoría con la práctica, la discusión y análisis de una problemática particular relacionada con la labor profesional y que propicia el trabajo grupal, es el Taller; a esta de forma de organización de enseñanza en la universidad está dedicado este trabajo que tiene como objetivo demostrar la importancia del taller, en la preparación integral de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo, para el examen estatal, en el Centro Universitario Municipal de Jagüey Grande. En él mismo se evidencian resultados docentes alcanzados en los exámenes estatales del año 2014.

*Palabras claves: Turismo; Taller.*

---

## Cuerpo de la monografía

### Introducción

El turismo es una de las escasas industrias que experimenta cambios tan rápidos, a pesar de sus viejos orígenes, dando lugar, a grandes negocios, a intercambios internacionales y a una mega industria global; generando a la vez un cuerpo de conocimientos científicos para comprender y orientar su planificación y desarrollo en todas sus fases y ámbitos desde el local hasta el internacional. Teniendo en cuenta el carácter sistémico del turismo este debe ser analizado con un enfoque interdisciplinario, a partir de estrategias científicas y empíricamente bien diseñadas que beneficien a todos aquellos que están directa o indirectamente relacionados con el desarrollo de dicha actividad: el empresario, los organismos públicos y universidades. Una de las formas de aprendizaje en el proceso docente – educativo que permite la vinculación de la teoría con la práctica, la discusión y análisis de una problemática particular relacionada con la labor profesional y que además propicia el trabajo grupal, es el Taller; a esta de forma de organización de enseñanza en la universidad está dedicado este trabajo siendo el objetivo del mismo: demostrar la importancia del taller, en la preparación integral de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo, para el examen estatal, en el Centro Universitario Municipal de Jagüey Grande (CUM) . En él mismo se evidencian resultados docentes alcanzados en los exámenes estatales del año 2014.

### Desarrollo




---

*CD de Monografías 2015*  
 (c) 2015, Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos"  
 ISBN: XXX-XXX-XX-XXXX-X

## El taller como forma de organización académica

### Características del Taller

El término taller se deriva del vocablo francés atelier que posee varias acepciones: estudio, obrador, oficina, etc. y sus orígenes provienen de la Edad Media como un lugar donde se forman los aprendices. D. Calzado (1998). Ha sido categorizado también como método, procedimiento, técnica y forma de organización del proceso pedagógico.

El taller es el tipo de clase que tiene como objetivo específico que los estudiantes construyan, con la facilitación del profesor, los conocimientos y los apliquen para la resolución de problemas propios de la profesión, a partir del vínculo entre los componentes académico, investigativo y laboral. El mismo contribuye al desarrollo de habilidades para la solución integral de problemas profesionales mediante el trabajo en grupo, y fomenta la creatividad. Tiene como propósito la búsqueda de respuestas a problemas que generalmente se plantean en él, en un ambiente que condiciona y permite el desarrollo de la creatividad de los participantes: Es un ejercicio que tiene como característica la vinculación de la teoría con la práctica, propiciado un acercamiento a los problemas con enfoque interdisciplinario. Según D. Calzado (1998), lo diferencia del resto de las formas de organización, concibiéndolo con un carácter más integrador, lo cual responde a las tendencias más actuales del proceso de enseñanza-aprendizaje universitario.

Las personas que ejecutan esta acción de capacitación, deben asumir el papel de coordinadores a fin de facilitar la participación activa de las personas que aprenden y contribuir a la solución colectiva de los problemas en debates o en vías de solución. Se debe priorizar la utilización de métodos de trabajo grupal, por lo que es importante educar a los participantes en el cumplimiento de las reglas que lo facilitan y el desarrollo de actitudes de solidaridad y cooperación.

Es importante lograr que el mayor tiempo del taller se dedique a las discusiones y no a la exposición teórica de ideas o ponencias, pues el resultado de estas discusiones es la base de los productos que se obtienen en el taller y estos son los portadores de los nuevos conocimientos alcanzados.

Los talleres deben tener diferentes momentos, en el primer momento, previo al taller, se debe realizar un diagnóstico que permita determinar cuáles son las necesidades y características de las personas que aprenden y el conocimiento del problema que se tratará en el mismo. Estos elementos serán de utilidad en la determinación de los niveles reales de motivación.

Posteriormente es el momento de diseñar el taller, en el que debe tenerse en cuenta no sólo los aspectos del contenido sino también determinar qué métodos y técnicas de trabajo en grupo serán más favorables para lograr las vivencias, el intercambio y la producción de nuevos conocimientos y de transformación del problema expuesto en el taller.



En el momento de realizar el taller se parte de la problematización del tema a partir de las experiencias más cercanas a los participantes. Estas experiencias no tienen que ser empíricas obligatoriamente y pueden ser directas (experiencias de la realidad, ficticias o creadas imaginariamente) o indirectas (representaciones de la realidad, palabras, conceptos, preguntas, ejemplos), pero generalmente las experiencias sirven de punto de partida para una reflexión que va vinculando la teoría con la práctica en busca de las soluciones más ajustadas.

En este momento es muy importante la organización interna del taller, el papel de la observación, la forma de recopilar y procesar la información que se va produciendo, el debate que se realiza, las líneas o acuerdos que se tracen a ser cumplidas por los participantes en su actuación futura.

La evaluación debe realizarse durante todo el taller, adquiere mayor relevancia en los instantes conclusivos del mismo, donde es necesario y factible recoger los juicios de valor de los participantes sobre las actividades realizadas.

Por último existe un momento particular que es la generalización, este consiste en el establecimiento de condiciones que garanticen la utilización de los productos alcanzados en el taller, su sistematización y/o publicación o al menos la realización de la síntesis necesaria del trabajo grupal que debe hacerse llegar de algún modo a los participantes. Tener en cuenta este momento garantiza que no se pueda ver al taller como una acción aislada y cerrada en sí misma.

Todo lo anteriormente expuesto garantiza que todo lo aprendido en el taller se revierta en la actuación profesional, o al menos que se marquen claramente los nuevos puntos de partida de nuevas intenciones docentes iniciadoras de un nuevo ciclo de capacitación.

Tipos de actividades de aprendizaje dentro de la clase taller: Situaciones

La tipología de actividades de aprendizaje puede ser muy diversa a partir de las bases metodológicas que se apliquen en cada caso y particularmente en función de las alternativas para tres de sus componentes: contenido, objetivo y características del sujeto de aprendizaje.

Dentro de las formas más relevantes se encuentran las Situaciones. Estas como actividad de aprendizaje han ido adquiriendo relevancia con el de cursar del tiempo en los cursos de postgrado y también en el pregrado en los años terminales de las Carreras. Mediante su uso se desarrollan una serie de habilidades de las denominadas intelectuales o teóricas aplicables a cualquier ciencia tales como: inducción, deducción, análisis, síntesis, generalización, abstracción, concreción, clasificación, definición, etc.; al tiempo que permite reforzar los conocimientos sobre una determinada asignatura o disciplina.

Los tipos más característicos de situaciones son los Casos e Incidentes.



El Caso constituye un tipo de actividad de aprendizaje caracterizado por desarrollarse en función de lograr diferentes objetivos en el aprendizaje tales como: desarrollar habilidades para el trabajo en colectivo, intercambiar criterios, ideas y experiencias en la solución de problemas y comprender cómo aplicar en la práctica, conocimientos o elementos teóricos en diferentes disciplinas, fundamentalmente en aquellas propias del ejercicio de la profesión, así como las consideradas básicas específicas.

Los Casos se clasifican de acuerdo con los objetivos que se persigan y la metódica que se aplique.

Según la situación se clasifican en: Situación Valoración o Situación Problema.

**Situación Valoración:** Este tipo de actividad consiste en analizar un problema o situación a partir de su descripción, evaluando una decisión ya adoptada en función del mismo; con la particularidad de que el énfasis se hace sobre el proceso de análisis más que sobre el resultado obtenido.

Se conforman grupos pequeños donde se analiza el caso y se llega a una conclusión por parte del grupo, en la que además de dar opinión respecto a la solución, se valora el procedimiento seguido para la misma. En sesión plenaria se debaten las conclusiones de los grupos, tratando de arribar a un consenso al respecto, en función del cual el profesor hará las conclusiones, destacando los aspectos positivos y negativos que se obtienen como resultado del trabajo.

**Situación Problema:** Es el tipo más complejo e integral en el tratamiento de los casos pues en la descripción de la situación el problema no se presenta en forma clara y por ello se requiere de la aplicación de métodos de trabajo que permitan identificar con claridad la esencia del problema, analizar las causas que lo determinan, valorar las posibles alternativas de solución y adoptar las decisiones acertadas.

Generalmente el procedimiento que se sigue en estos casos es similar al descrito con anterioridad para la situación valoración.

Ejemplo de clase Taller en la preparación de estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo, para el examen integral final de Turismo.

**Objetivo:** Analizar casos de estudio relacionados con la gestión turística a través, del trabajo en equipo.

**Contenido:** Está relacionado con los objetivos instructivos y educativos de los programas de estudio: Turismo I, Restauración, Comercialización, Alojamiento, Calidad, Turismo VII, Restauración, Gestión integrada de destinos turísticos, Geografía y Medio Ambiente, Agencias de viajes, Dirección estratégica, Gestión de RR HH, Inglés, Francés, Investigación de mercados y Metodología de la investigación.

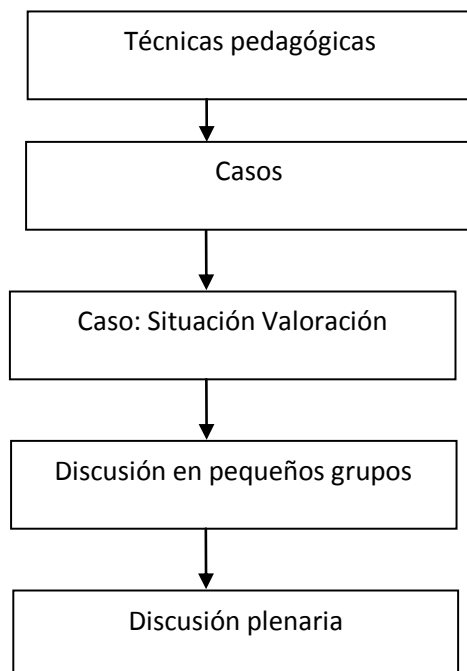


Método: Situación valoración

Medios: Guía impresa de casos de estudio, libros de texto, documentos impresos

Evaluación: Se evalúa durante el trabajo independiente que realiza cada equipo y posteriormente la participación de los estudiantes en la discusión plenaria.

Tema: Análisis de casos de estudio relacionados con la gestión turística.



Introducción

- Saludo
- Control de la asistencia

Preguntas de Motivación para introducir el objetivo:

¿Argumente por qué el turismo es considerado la locomotora de la economía cubana?

Justifique la siguiente afirmación: el turismo tiene un efecto multiplicador.

Mencione los principales mercados emisores de Cuba.



Cuál fue el evento más reciente celebrado en nuestro país, que constituyó un espacio para promover la actividad turística?

¿Dónde se define la nueva estrategia trazada por el país, para el desarrollo del turismo y qué expresa la misma a manera de síntesis.

De los siguientes planteamientos identifique cuál constituye una oportunidad y cuál un problema.

El turismo francés creció un 7% con respecto al año anterior 2014 y ocupa el sexto lugar como turismo emisor de Cuba.

Los turistas días extranjeros decrecen un 2% respecto al 2013, en Península de Zapata.

Suecia es un mercado no tradicional en Cuba con tendencia al crecimiento.

Los turoperadores rusos se retiran del área del Caribe al disminuir el valor del euro.

A partir de las preguntas anteriores se introduce el objetivo de la clase y se presenta el tema.

Desarrollo

- Orientación de la actividad por parte del profesor principal.
- Discusión en pequeños grupos: Trabajo en equipo para el análisis y solución de los casos de estudio.
- Los profesores de la carrera supervisan el trabajo.
- Discusión plenaria.
- Proceso de evaluación y autoevaluación a medida que intervienen los diferentes equipos de trabajo.

Caso 1

Título: El cliente es el Rey

La instalación extrahotelera Arenas del Sur, se encuentra situada en el destino turístico Jardines del Rey, esta posee como atractivo natural una caleta de aguas muy transparentes donde se observan peces de diferentes colores y tamaños, en ella se pueden realizar diferentes actividades como *snorkeling*, buceo y pesca deportiva. El ambiente tranquilo, poco antropogenizado y natural es fascinante para el turismo de ocio.



Para la oferta gastronómica la instalación posee un restaurante buffet que brinda servicio de *snack* y almuerzo con una gran variedad de platos ecológicos de la cocina nacional e internacional, también dos bares que ofertan coctelería, incluyendo refrescos, jugos naturales, piña colada, vino y cerveza. La capacidad de carga diaria de la instalación es de 150 clientes. En los últimos cinco años ha aumentado en un 15% el número de visitantes.

Sebastián es un cliente italiano que visita hace tres años la instalación, el mes pasado se dirigió al director de la misma con el objetivo de manifestarle su insatisfacción por la calidad del servicio y por el deterioro de los recursos que conforman este producto turístico. El mismo refiere que al llegar a la instalación con la intención de realizar buceo todos los equipos estaban en uso, decidió esperar en el bar mientras tomaba unos tragos, pero no pudo permanecer allí porque no habían sillas desocupadas y había que hacer cola para ser atendido por el dependiente, entonces decide dirigirse al sitio de venta de artesanía para comprar souvenir. Cuando pudo realizar la actividad de buceo, cerca de la hora de almuerzo, para su sorpresa descubre en el fondo algunas botellas y bolsas plásticas y visitantes alimentando la fauna marina, al salir del agua eran las 3:30 pm, al dirigirse al restaurante el dependiente le comunica que ya había pasado el horario de almuerzo y que los trabajadores tenían que irse temprano porque no eran residentes de ese lugar, sin embargo Sebastián observó que todavía quedaba parte del buffet montado, le dice al dependiente que él desea hablar con el Capitán de Salón, el dependiente le transmite que este no se encontraba en la instalación. Sebastián no pudo continuar explicándole a dicho dependiente ya que este no hablaba otros idiomas solo el español. Finalmente Sebastián se retira de la instalación no sin antes reflejar en el libro del Cliente sus insatisfacciones con respecto a la protección del medio ambiente y a la mala calidad del producto restauración en general.

## Preguntas

-A partir del caso de estudio anterior responda las siguientes preguntas:

-¿A qué tipo de producto turístico territorial se hace referencia en el caso de estudio? Diga las características del mismo y clasifíquelo según su nivel de desarrollo.

-¿Considera usted que el producto turístico Arenas del Sur es sustentable y sostenible? Argumente

-¿Por qué en esta empresa de servicios de restauración los recursos humanos son fundamentales?

-¿Qué características de la demanda del siglo XXI se ponen de manifiesto?

Asignaturas vinculadas en el caso de estudio: Turismo I, Restauración y Comercialización

## Caso 2





## Un cliente insatisfecho

Varadero es el principal destino turístico de sol y playa de nuestro país, encontrándose entre los 10 primeros destinos de preferencia en el área del Caribe y es visitado por una gran cantidad de turistas europeos y canadienses; estas son algunas de las razones que convierten a Varadero en una de las prioridades de la política de desarrollo turístico del Estado Cubano; sin embargo en ocasiones la experiencia de los clientes no es grata evidenciándose en situaciones como la siguiente.

*Cassio*, es un turista Canadiense, esta es la tercera vez de su visita al destino Varadero y se hospeda en el hotel Herraduras. A su llegada a la instalación, después de haberle realizado el *Check-In*, él solicita la custodia de su equipaje porque decidió antes de ir a su habitación visitar a unos amigos que se encontraban en el hotel Meliá Las Américas, la recepcionista después de saludarlo amablemente toma el equipaje del cliente y lo guarda, ambos se despiden con cortesía. Al regreso del cliente *Cassio*, este se dirige a la recepción, la recepcionista amablemente lo saluda y *Cassio* le pide que por favor le entregue su equipaje, la recepcionista se dirige al cuarto para equipajes y le dice al cliente: ¿Señor este es su equipaje? *Cassio* le responde que no y le describe como son y el color de sus maletas. La recepcionista le dice: espere entonces un momento por favor. *Cassio* tuvo que esperar varios minutos hasta que apareció el equipaje, la recepcionista se despide del cliente sin disculparse por lo sucedido. Al día siguiente *Cassio* amanece enfermo del estómago y decide irse a otro hotel.

## Preguntas

-Diga cuál es el subproceso de recepción que se pone de manifiesto en la situación anterior donde se evidencia un momento de verdad.

- Valore el desarrollo de la actividad de este subproceso que se describe en el caso, ten en cuenta la relación con el cliente.

-Según algunos autores los momentos de la verdad son aquellos en que el cliente se pone en contacto con la organización y sobre esto tiene una opinión acerca de la calidad del servicio ¿es esto cierto o falso? Argumente basándose en el caso.

-¿Ejemplifique qué fines u objetivos persigue la política turística de Cuba con respecto a Varadero. Clasifique dichos objetivos en el orden económico, político y social?

-La inocuidad es una de las características básicas de los alimentos y además no negociable. Fundamente la importancia de su gestión en los servicios de A y B turísticos.

Asignaturas vinculadas en el caso de estudio: Alojamiento, Calidad, Turismo VII y Restauración



### Caso 3

Título: Un Tesoro que de debemos preservar.

La Ciénaga de Zapata es un destino turístico de preferencia para los amantes de la naturaleza, constituye un reservorio natural de enorme valor a nivel mundial por la diversidad de especies de flora y fauna que habitan en este lugar. Las características naturales y socioeconómicas hacen del territorio un área que requiere máxima prioridad por la alta fragilidad de sus ecosistemas y su valor para la conservación de la biodiversidad, sin embargo los aspectos que se relacionan a continuación demuestran que no se lleva a cabo una gestión turística sobre bases sostenibles y sustentables.

Aspectos:

- El destino turístico Península de Zapata, después de un estudio de su ciclo de vida se determinó que se encuentra en la fase de consolidación con tendencia al estancamiento.
- Dificultades con la comunicación idiomática de los trabajadores directos.
- Poco vínculo con la comunidad residente.
- El mercado ruso es uno de los mercados emergentes en el destino y sin embargo, no se tiene definido el perfil de este mercado.
- Las casas de renta en el destino constituyen una competencia para la empresa turística.
- Las especies invasoras y las conductas inadecuadas de los habitantes ponen en peligro los recursos turísticos.
- En la planificación turística del municipio no intervienen todos los decisores.

Preguntas

- ¿Qué características determinaron que el destino Península de Zapata se encuentre en la fase de Consolidación?
- ¿Qué papel juegan los recursos turísticos en el desarrollo de la actividad turística?
- Para definir el perfil del mercado ruso se necesita realizar un estudio descriptivo de ese mercado. Diga las características de este tipo de estudio y qué diferencia tiene con otros estudios investigativos.

Asignaturas vinculadas en el caso de estudio: Gestión integrada de destinos turísticos, Investigación de mercado y Geografía y Medio Ambiente



#### Caso 4

¿Cómo crear valor para el cliente?

Una pareja de turistas franceses que se encuentran en La Habana, se dirigen a una agencia de viajes porque quieren informarse acerca de otros destinos patrimoniales de ciudad en Cuba. Al llegar a la AA VV son recibidos de manera amable por una muchacha llamada Yohana que se encontraba muy bien uniformada y maquillada; al ellos comunicarle la razón de estar allí; ella comienza a asesorarlos, pero el dominio de su inglés no era el adecuado por lo que no logran entenderse correctamente, la pareja de turistas le pregunta a Yohana que si hablaba francés, esta le dice que no y entonces los turistas le piden que por favor les facilite folletos de ciudades patrimoniales, Yohana le entrega estos folletos de Santiago y Trinidad y les dice que la disculpen; pero que ya se le habían acabado los de la ciudad de Cienfuegos. La pareja de turistas se lamenta porque les habían hablado de esta bella ciudad y además era la más cercana con respecto a la Habana, donde se encontraban hospedados. Yohana les dice que visiten Trinidad asegurándoles que no se van a arrepentir. Los turistas se despiden de Yohana sin comunicarle la decisión que habían tomado que era dirigirse a otra AA VV.

#### Preguntas

- Señale los aspectos negativos que aparecen en el caso de estudio que afectan la excelencia de esta AA VV.
- Diga qué patrones determinan la excelencia en las AA VV.
- ¿Qué función de la AA VV se pone de manifiesto en el caso de estudio? Argumente su respuesta.
- Si usted estuviera en el lugar de Yohana ¿cómo les daría la información a los clientes haciendo uso correcto del idioma inglés o francés?
- Teniendo en cuenta que la estrategia puede entenderse como “un cuerpo de fenómenos objetivos recurrentes que surgen del conflicto humano”. Diga la importancia que tiene esta en la solución de los problemas presentados en este caso de estudio.
- La situación presentada en el caso de estudio demuestra que la planificación de los Recursos Humanos no es importante para una organización. Valore el planteamiento anterior, basándote en dicha situación.

Asignaturas vinculadas en el caso de estudio: Agencias de viajes, Dirección estratégica, Gestión de Recursos Humanos, Inglés y francés

#### Caso de estudio 5



## Título: Resultados del balance de la Empresa turística Península de Zapata

En el balance de la empresa turística Cubanacán Península de Zapata del año 2014, la delegada del Mintur cataloga el trabajo realizado por la empresa de muy bueno y plantea seguir trabajando con un mayor esfuerzo, sin embargo entre los resultados obtenidos se evidenciaron los siguientes problemas:

- Crecieron todas las actividades ecoturísticas excepto la pesca deportiva.
- El mercado Canadiense pasó a un cuarto lugar después de haber sido el principal mercado emisor.
- Las insatisfacciones de los clientes están relacionadas con la calidad en la elaboración de los alimentos.
- Las casas de alquiler constituyen una fuerte competencia para la empresa turística.

### Preguntas

A partir de la problemática anterior, considera usted necesario llevar a cabo una investigación de mercados en esta empresa turística ¿Por qué?

Seleccione uno de los problemas identificados y diga qué tipo de investigación es conveniente llevar a cabo.

Asignaturas vinculadas en el caso de estudio: Investigación de mercados y Metodología de la investigación

### Conclusiones

Elabore un mapa conceptual teniendo en cuenta que el turismo es un sistema, una industria, un sector, un proceso y es un fenómeno.

Validación del taller en la preparación de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo, para el examen integral final de Turismo

El colectivo de profesores de la carrera de licenciatura en Turismo del CUM de Jagüey Grande diseña una clase taller coordinada por el profesor de Turismo, por constituir esta materia la rectora durante todo el proceso docente educativo de la carrera. Se considera una actividad docente desarrolladora a partir, de la organización académica y el método empleado fundamentalmente.

Constituye una clase desarrolladora a partir, de las propias características del taller y el método de exposición problémica, basado en casos de estudio. Dichos componentes le permiten al estudiante analizar el objeto (el turismo) como un todo identificando las



propiedades del sistema, de los subsistemas, de los elementos, así como la interrelación positiva y negativa de las propiedades de dicho objeto o sistema.

El taller se validó como clase demostrativa para los coordinadores de carrera del CUM en el año 2014, no hubo señalamientos y las recomendaciones de los visitantes estuvieron relacionadas con aplicar este tipo de actividad con mayor frecuencia desde el inicio de la preparación integral.

Criterios de los estudiantes

Se aplicó la técnica del PNI que arrojó los resultados siguientes:

Positivo:

La clase es más dinámica.

Se aprende más y la asimilación de conocimientos se hace más fácil.

La evaluación no resulta tan tensa pues no depende de un sólo estudiante sino del trabajo en equipo.

Negativo

El poco entrenamiento con la clase taller.

La bibliografía de la carrera es fundamentalmente digital.

Interesante

La participación y preparación de todos los profesores.

La vinculación de varias disciplinas en una situación dada.

El intercambio entre los estudiantes y entre los estudiantes y profesores.

Propicia la actualización y el intercambio de experiencias y conocimientos teóricos.

Criterio del jefe de Carrera

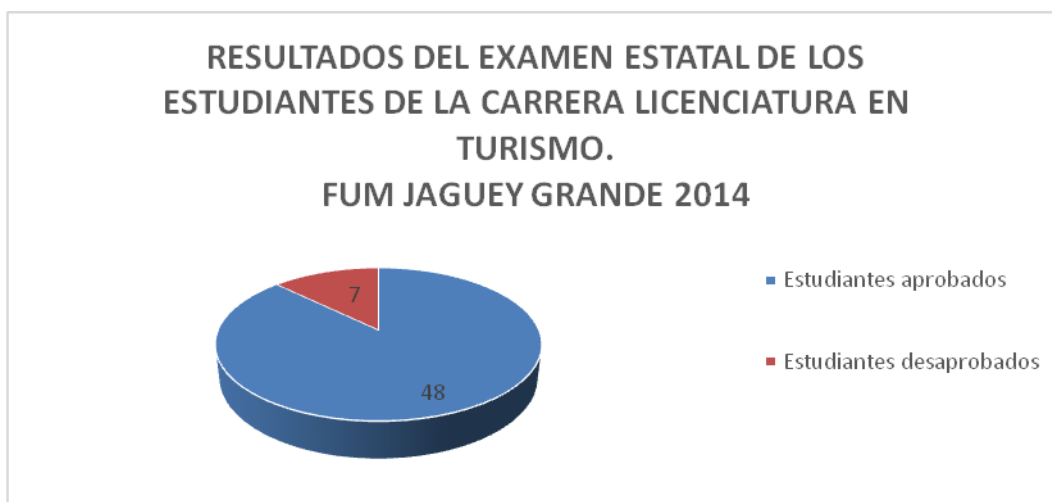
En entrevista informal realizada a la jefa de Carrera esta expresó su satisfacción con el desarrollo de la clase, pues observó a los estudiantes motivados y trabajando durante todo el desarrollo la misma, considerando que es una actividad que tributó al cumplimiento de las estrategias de la carrera (estrategia ambiental, estrategia político- ideológica, estrategia para el desarrollo de la lengua materna y otros idiomas, entre otras).



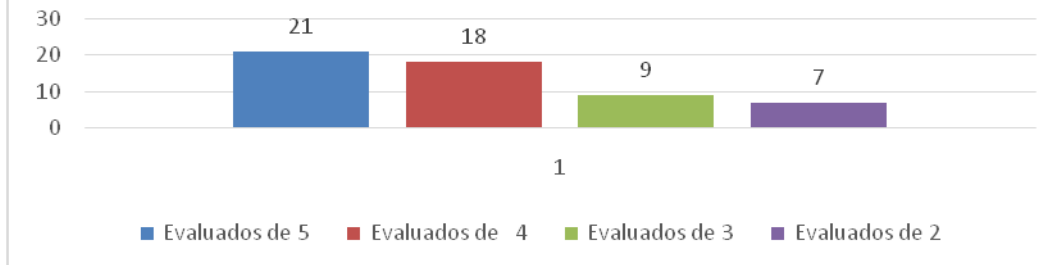
### Criterios de profesores de la Carrera

- Constituyó un ejercicio de entrenamiento para el examen estatal.
- Corrige errores a los estudiantes.
- Contribuye a la formación de valores.
- Favorece no solo la preparación integral de los estudiantes sino también de los profesores de la Carrera.
- Refuerza los conocimientos sobre las diferentes disciplinas.

Los resultados obtenidos en el examen estatal en el año 2014 avalan los criterios emitidos anteriormente. Del total de estudiantes presentados al ejercicio final el 87% aprobó; de los mismos el 44% con la calificación de 5 puntos, el 38% con 4 puntos y el 18% obtuvo 3 puntos.



**RESULTADO DEL EXAMEN ESTATAL DE LOS  
ESTUDIANTES DE  
LA CARRERA LICENCIATURA EN TURISMO  
SEGÚN LA CALIFICACIÓN.  
FUM JAGUEY GRANDE 2014**



La clase taller se encuentra en la etapa de generalización siendo aplicada en los estudiantes de quinto año de la carrera de Lic. en turismo, en cursos de superación y en los cursos de formación básica para el turismo (Recepción hotelera y Servicios Gastronómicos).

#### Conclusiones

En la clase taller se pone de manifiesto la interrelación de los componentes del proceso docente educativo, propiciando dicha relación el análisis de turismo como sistema. Los resultados demuestran que esta actividad contribuye al perfeccionamiento de la preparación integral de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo para los exámenes estatales. La percepción de estudiantes y profesores además de los resultados obtenidos en el examen estatal evidencian que es viable, efectiva y desarrolladora la clase taller en relación a otras formas de organización académica, durante la preparación para el examen estatal porque se integran y complementan el resto de las formas de organización académica, propiciando la posición activa de los alumnos. La clase fue validada con resultados positivos y se encuentra en la etapa de generalización en la enseñanza de pregrado y posgrado, en la universidad y en el sistema Formatur.

#### Bibliografía

- ALPÍZAR, J. L. Texto resumido a partir de la Monografía: Métodos Pedagógicos que aumenten la eficiencia de las Actividades de Aprendizaje, Universidad de Matanzas, 2001.
- MARTÍNEZ, M. F. Y HUERTA, F. Manual de educación ambiental para instalaciones turísticas del ecosistema Sabana- Camagüey. Marzo, 2013.



- MARTÍN, R. Principios, Organización y Prácticas del turismo. Tomo I. Centro de Estudios Turísticos Universidad de La Habana, 2006
- MONTALVO S. Y ANDRADAS M.. Investigación comercial y de mercados.
- KINNEAR, C. T. Y TAYLOR, J. R. *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. (1993). Bogotá. McGraw- Hill. 4ta Edición.
- KOTLER P. Dirección de Marketing. Colectivo de Autores. Volumen I, II y III.
- KOTLER, P. Y AMSTRONG, G. 1997. *Fundamentos de Mercadotecnia*. México. Cuarta Edición.
- SANTESMASES, M.. Marketing: conceptos y estrategias. 1993 Ediciones Pirámide SA. Madrid.
- KOTLER, P Y OTROS Mercadotecnia para Hotelería y Turismo, (1997): Prentice – Hall Hispanoamericana, S. A., México.
- KOTLER, P, MIQUEL S.Y OTROS Introducción al Marketing, (2006 reimpresión) Person, Prentice Hall, Madrid.
- Pedagogía universitaria. Revista electrónica de la dirección de formación de profesionales. Ministerio de Educación Superior, Cuba, vol. ix no. 5 año 2004.
- Reglamento para la planificación y control del proceso docente y el trabajo metodológico. Dirección nacional de FORMATUR. Resolución, mayo, 2013.
- CD. Diplomado Básico en Gestión turística.

